

# Förfrågningsunderlag

för upphandling av service- och omsorgsinsatser  
inom hemtjänst

enligt  
Lag Om Valfrihetssystem, LOV

(Dnr; 47/2013.055)

Reviderad 2020-12-15, Dnr 2018/76.731

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING:

<b>Allmän information</b> .....	5
1.1 Införandet av Lag om Valfrihetssystem .....	5
1.2 Information om LOV .....	5
1.3 Socialnämndens organisation och uppdrag .....	6
1.4 Huvudmannaskap .....	6
<b>Omfattning</b> .....	6
2.1 Utförares val av hemtjänstutbud .....	7
2.2 Geografiskt område .....	7
2.3 Kapacitetstak .....	7
2.4 Icke-valsalternativ .....	7
2.5 Tilläggstjänster .....	8
<b>Ansökan och godkännande</b> .....	8
3.1 Tillämpning vid ansökan .....	8
3.2 Upphandlande och avtalstecknande enhet.....	8
3.3 Upplysningar .....	9
3.4 Ansökningsförfarande .....	9
3.4.1 Ansökans utformning .....	9
3.4.2 Handläggning av ansökan .....	10
3.4.3 Kompletterande uppgifter.....	10
3.5 Prövning av sökanden och ansökan.....	10
3.6 Kvalificeringskrav .....	10
3.6.1 Uteslutningsprövning .....	10
3.6.2 Ekonomisk ställning och teknisk kapacitet .....	11
3.6.3 Tillstånd.....	11
3.6.4 Erfarenhet och referenser .....	11
3.6.5 Uppdragsansvarig.....	12
3.6.6 Personella resurser.....	13
3.6.7 Tillgänglighet och bemanning.....	14
3.6.8 Corporate Social Responsibility.....	14
3.7 Godkännande av utförare .....	14
3.8 Beslut, underrättelse och avtal.....	14
<b>Kommersiella villkor</b> .....	15
4.1 Avtalstid .....	15
4.2 Avtalshandlingars inbördes rangordning.....	15
4.3 Ersättning och prisjustering.....	15
4.4 Uppstartsersättning .....	16
4.5 Ersättning vid frånvaro .....	16
4.6 Moms.....	17
4.7 Utbetalning av ersättning .....	17
4.7.1 Fakturerings- och betalningsvillkor .....	17
4.8 Underentreprenör .....	18
4.9 Ändring av villkor på grund av politiska beslut .....	18
4.10 Avbrytande av valfrihetssystem .....	18
4.11 Omförhandling av avtalsvillkor.....	19
4.12 Avtalsbrott och hävning av avtal.....	19
4.13 Avtalets upphörande i vissa fall .....	20
4.14 Överlåtelse av avtal eller uppdrag.....	20
4.15 Vite .....	20
4.16 Skadeståndsskyldighet .....	21

4.17	Försäkringar och skadeståndsanspråk .....	21
4.18	Insyn i utförares verksamhet .....	21
4.19	Meddelarskyldighet .....	22
4.20	Befrielsegrunder (force majeure) .....	22
4.21	Tvist.....	22
4.22	Viljeinriktning .....	23
<b>Krav på tjänsten</b>	.....	<b>23</b>
5.1	Inför och i samband med genomförande av uppdrag .....	23
5.1.1	Biståndsbeslut och myndighetsutövning .....	24
5.1.2	Information och marknadsföring .....	24
5.1.3	Kundens val eller icke-val .....	25
5.1.4	Kundens rätt att välja och byta utförare .....	25
5.1.5	Kundens avgifter .....	266
5.2	Vid genomförande av uppdrag .....	26
5.2.1	Överlämnande av uppdrag .....	26
5.2.2	Mottagande av uppdrag .....	26
5.2.3	Omsorgsinsatsernas delområden .....	277
5.2.4	Hälso- och sjukvårdsinsatser .....	30
5.2.5	Samverkan angående larm- och nattinsatser .....	30
5.2.6	Samverkan med LOV-handläggare, biståndshandläggare, landsting m.fl. ....	30
5.2.7	Basala hygienrutiner .....	311
5.2.8	Kost och måltider .....	31
5.2.9	Omfattande vård- och omsorgsbehov samt vård i livets slutskede .....	31
5.2.10	Övrigt i samband med tjänstens utförande .....	31
5.3	Krav på ledningssystem.....	32
5.4	Krav på kompetens och erfarenhet .....	32
5.4.1	Ansvarig chef och arbetsledning .....	32
5.4.2	Kompetenskrav på den som ansvarar för den dagliga ledningen/verksamhetsansvarige .....	32
5.4.3	Kompetenskrav omsorgspersonal.....	32
5.5	Personalfrågor .....	32
5.5.1	Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen.....	33
5.5.2	Lagar.....	33
5.5.3	Identifikation med foto .....	33
5.6	Särskilda rutiner vid genomförande av uppdrag och för säkerställande av kvalitet.....	33
5.6.1	Sekretess och tystnadsplikt.....	34
5.6.2	Kontaktman .....	34
5.6.3	Nyckelhantering .....	35
5.6.4	Privata medel .....	35
5.6.5	Synpunkts- och klagomålshantering .....	35
5.6.6	Avvikelsehantering/Lex Sarah .....	36
5.6.7	Dokumentation och genomförandeplan .....	36
5.7	Kvalitetsledningsarbete .....	37
5.8	Kvalitetsuppföljning .....	37
5.8.1	Kvalitetsberättelse .....	37
5.8.2	Verksamhetsberättelse.....	38
5.9	Informationsskyldighet.....	38
5.9.1	Öppna jämförelser och andra undersökningar.....	39
5.10	Uppföljning .....	39
5.11	Övrig kvalitetsuppföljning .....	39

## Bilageförteckning

1. Lag Om Valfrihetssystem, SFS 2008:962
2. Reglemente för socialnämnden + värdegrund
3. Avtalsvillkor
4. Ansökan om godkännande av extern utförare av omsorgsinsatser i hemtjänst
5. Mall för avtal
6. Tillämpningsregler för ersättning till utförare
7. Tidrapport
8. Rutin vid kunds frånvaro
9. Riktlinjer för handläggning av ärenden vid avdelningen för myndighetsutövning avseende serviceinsatser
- 9b Riktlinjer för handläggning av ärenden vid avdelningen för myndighetsutövning avseende omsorgsinsatser
10. Sekretess och tystnadsplikt
11. Rutiner för kontaktmans ansvar
12. Rutin för genomförandeplan
13. Stadens riktlinjer för hantering av privata medel
14. Rutiner för synpunktshantering, inkl. blankett för mottagning och åtgärdande av synpunkt
15. Avvikelserapportering
16. Rutin för Lex Sarah inkl. utredningsblankett

# Allmän information

## **1.1 Införandet av Lag om Valfrihetssystem**

Vaxholms stad tillämpar från och med 2012-05-01 lagen om valfrihetssystem vad gäller upphandling av externa utförare av serviceinsatser, dvs. städning, tvätt och inköp, i hemtjänst.

Nu ska även externa utförare av omsorgsinsatser omfattas av lagen om valfrihet, LOV och genom detta förfrågningsunderlag erbjuder socialnämnden externa utförare att ansöka och teckna avtal med Vaxholms stad, socialnämnden, om utförande av omsorgsinsatser såväl som serviceinsatser i hemtjänst. Förfrågningsunderlaget kommer fortlöpande annonseras på Vaxholms stads hemsida.

Av detta förfrågningsunderlag framgår de krav som socialnämnden ställer för att godkänna extern utförare och för att tillämpa valfrihetssystem i hemtjänsten. Förfrågningsunderlaget bygger på att det så långt som möjligt är motsvarande villkor för stadens egna utförare av hemtjänst.

## **1.2 Information om LOV**

Genom tillämpning av Lag om valfrihetssystem, SFS 2008:962, ges förutsättningar för att socialnämnden ska kunna upphandla och teckna avtal med andra externa utförare som alternativ till att enbart tillgå stadens egna utförare av hemtjänst.

Den enskilde som har service- och/eller omsorgsinsatser beviljat får därmed rätt att välja vem som ska utföra dem. Detta kan även benämnas kundval.

Alla som är intresserade av att bli utförare av service- och omsorgsinsatser i hemtjänst kan så länge som socialnämnden annonserar ansöka om detta. Alla sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget ska godkännas. I funktionen som upphandlande myndighet tecknar sedan socialnämnden ett avtal med den godkända externa utföraren. I de fall en sökande inte godkänns tecknas inte avtal.

Den upphandlande myndigheten, dvs socialnämnden, ska lämna information om samtliga utförare som socialnämnden tecknat avtal med. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. För den som inte väljer utförare ska socialnämnden tillhandahålla ett kvalitativt fullgott ickevalsalternativ. Detta alternativ tas fram genom en i förväg fastställd turordningslista där alla godkända utförare ingår. Nya utförare placeras sist på listan.

Lagen bygger på att det inte är någon priskonkurrens mellan utförare. Villkoren för ersättning är i förväg kända. Valfrihetssystemet ger kunden rätt att byta utförare om hon eller han så önskar. Det ger kunden möjlighet att välja den utförare som hon eller han uppfattar tillhandahåller den bästa kvaliteten. Omvänt måste utförare tillhandahålla kunden den bästa kvaliteten för att bibehålla sitt uppdrag.

### **1.3 Socialnämndens organisation och uppdrag**

Socialnämnden är ansvarig för stadens insatser enligt Socialtjänstlagen, vilket bland annat innefattar service- och omsorgstjänster i hemtjänst.

Organisatoriskt har socialnämnden en förvaltning vilken ansvarar för att tillämpa lagstiftningen. Detta genom att besluta om olika insatser, planera för och följa upp hur de resurser som ställts till förfogande ska användas och tillse att planerade och beslutade insatser verkställs och blir genomförda enligt uppsatta mål.

För stadens äldre- och funktionshindervalsomsorg finns enheten för myndighetsutövning där biståndshandläggare beslutar om olika insatser enligt socialtjänstlagen. Bland annat gäller det service- och omsorgsinsatser i hemtjänst, på delegering av socialnämnden. Biståndshandläggarna lämnar sedan en beställning till utförarna, för verkställighet av besluten.

### **1.4 Huvudmannaskap**

Socialnämnden är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning, vilket omfattar de tjänster som är aktuella enligt detta uppdrag.

Socialnämnden har enligt 3 kap. 19§ kommunallagen rätt att lämna över en kommunal angelägenhet men också en skyldighet att kontrollera och följa upp den utlagda verksamheten. Socialnämnden ska även garantera att medborgarna får insyn i den verksamhet som överlämnats genom avtal med extern utförare och säkerställa att medborgaren får information om verksamheten. För att enskilda som beviljats service- och omsorgsinsatser ska kunna välja anordnare i ett valfrittssystem behövs jämförbar information.

Det är socialnämndens skyldighet att förse de enskilda med aktuell information. Till informationen kommer även att bifogas de uppgifter som uppkommer genom uppföljning och kontroll av verksamheten.

Utöver avtalat uppdrag med socialnämnden om att tillhandahålla service- och omsorgsinsatser kan extern utförare på eget ansvar erbjuda tilläggstjänster. Socialnämnden ansvarar inte för de tilläggstjänster som extern utförare erbjuder och utför.

## **Omfattning**

Utföraren åtar sig att, i enlighet med beställning från socialnämnden, tillhandahålla service och/eller omsorgsinsatser inom hemtjänst för personer, oavsett ålder, i den omfattning som framgår av socialnämnden upprättade biståndsbeslut, enligt socialtjänstlagen och villkoren i detta avtal.

Service- och omsorgsinsatser ska kunna utföras veckans alla dagar, året om kl. 07.00 – 22.00.

Socialnämnden garanterar inte någon uppdragsvolym.

## **2.1 Utförares val av hemtjänstutbud**

Utföraren kan välja att lämna anbud på **enbart**

\* serviceinsatser (städning, tvätt och inköp)

eller

\* omsorgsinsatser (omsorg, ledsagning, avlösning)

Utföraren kan välja att lämna anbud på **både**

\* service- och omsorgsinsatser

Utföraren kan dock inte välja att leverera enbart viss del av serviceinsatserna eller omsorgsinsatserna. Uppdraget omfattar alla insatserna i respektive område om kunden har biståndsbeslut om detta.

## **2.2 Geografiskt område**

Vaxholm stad är indelat i två (2) geografiska områden, s.k. zoner, tätort och skärgård. Med skärgård avses de öar som saknar bilfärja och nås antingen med personfärja eller taxifärja. Det är möjligt att välja ett eller flera geografiska områden.

Vaxholm stad är indelat i ett geografiskt område, Zon 1.

Zon 1: Vaxön, Resarö, Kullö, Rindö, Skarpö, Bogesund med Karlsudd.

## **2.3 Kapacitetstak**

Utföraren kan inte ange ett kapacitetstak utan ska utföra insatserna till den kund som valt utförare och bibehålla uppdraget.

## **2.4 Icke-valsalternativ**

Socialnämnden ska arbeta för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja utföraren. För den som ändå inte vill eller kan välja finns ett så kallat icke-valsalternativ. Icke-valsalternativet tas fram genom en i förväg fastställd turordningslista där alla godkända utföraren ingår. Nya utförare placeras sist på listan.

## **2.5 Tilläggstjänster**

Utförare har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda.

- a. Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Kunden kan välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på, utöver biståndsbeslutets nivå.
- b. Insatser inom biståndsbeslutet får inte föras över till tilläggstjänster. Om så skulle ske, ger det socialnämnden rätt att häva avtalet.
- c. Tilläggstjänster ska vara frivilliga för kunden och får inte vara en förutsättning för att denne ska kunna välja utförare.
- d. Vilka tilläggstjänster som utförare erbjuder ska på förhand vara kända av socialnämnden och kunden.
- e. Tilläggstjänster faktureras av utförare direkt till kunden. Socialnämnden betalar inte för tilläggstjänster.

Vid ansökan ska utförare anmäla vilka typer av tilläggstjänster denne kommer att erbjuda.

## **Ansökan och godkännande**

### **3.1 Tillämpning vid ansökan**

Socialnämnden tillämpar Lag om valfrihetssystem, LOV, samt detta förfrågningsunderlag med bilagor, för bedömning av sökande, vid beslut och underrättelse om beslut och vid tecknande av avtal med extern utförare av service- och/eller omsorgsinsatser inom hemtjänst.

### **3.2 Upphandlande och avtalstecknande enhet**

Socialnämnden i Vaxholms stad är upphandlande myndighet. Ansökan och bilagor ska läggas i ett neutralt kuvert/paket, vara förseglat och tydligt märkt ”**Ansökan LOV hemtjänst**” och skickas till följande adress:

Postadress  
Vaxholms stad  
Socialförvaltningen  
185 83 Vaxholm

Organisationsnummer  
212000-2908

Ansökan kan även lämnas i kommunhusets reception, öppet vardagar 08.00-16.00.  
Besöksadress, Eriksövägen 27 B, Vaxholm.

Anbud via e-post eller fax accepteras inte.



### **3.3 Upplysningar**

Frågor kring förfrågningsunderlag, ansökan, handlägningsförfarande och avtal ska ställas till nedan angivna kontaktpersoner. Frågor ska ställas skriftligt, helst via e-post.

### **3.4 Ansökningsförfarande**

#### **3.4.1 Ansökans utformning**

Ansökan om att få vara utförare av omsorgstjänster inom hemtjänst enligt LOV ska ske skriftligt på svenska språket och i enlighet med av socialnämnden upprättat formulär, ”*Ansökan om utförande av service- och omsorgsinsatser inom hemtjänst enligt LOV i Vaxholms stad*”.

Ansökningsformulär finns i bilaga 4.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för sökanden.

Till ansökan ska bifogas:

- F-skattebevis
- Registreringsbevis från bolagsverket
- Presentation av företaget och dess ledning
- Meritförteckning och utbildning av verksamhetsansvarig
- Redogörelse för erfarenhets- och utbildningsnivå för övrig personal utöver verksamhetsansvarig
- Uppgift om eventuell underanordnare
- Referenser från liknande uppdrag

I ansökan ska alla angivna ”ska-krav” besvaras och uppfyllas av den sökande.

### **3.4.2 Handläggning av ansökan**

Handläggning av ansökan sker på socialförvaltningen.

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Handläggningstiden är högst 14 dagar, förutom under juni-augusti då den kan uppgå till 30 dagar. Förvaltningen granskar ansökan och fattar beslut på delegation av socialnämnden. Om LOV- handläggaren är ledig under terminstid finns reservation att handläggningstiden kan fördröjas till 30 dagar likt sommarmånaderna.

Under handläggningstiden är sökanden bunden till sin ansökan och sitt anbud.

### **3.4.3 Kompletterande uppgifter**

Socialförvaltningen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Socialförvaltningen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Vid kompletteringar kan ansökningstiden förlängas till högst 60 dagar. Efterfrågade kompletteringar ska insändas inom 14 dagar, annars avvisas ansökan.

## **3.5 Prövning av sökanden och ansökan**

Ansökande utförare prövas i enlighet med LOV och de krav som framgår av detta förfrågningsunderlag. Prövningen sker i två steg.

1. Kontroll av om sökande utförare uppfyller kvalificeringskraven, avsnitt 3.6.
2. För sökande som uppfyller kvalificeringskraven prövas ansökan avseende de krav som ställs på tjänstens utförande enligt detta förfrågningsunderlag samt bilaga 3.

## **3.6 Kvalificeringskrav**

### **3.6.1 Uteslutningsprövning**

I enlighet med Lag om valfrihetssystem 7 kap. 1§ och 2§ får sökande uteslutas från prövning av ansökan om den upphandlande myndigheten får kännedom om sådana förhållanden.

Utförare ska uppfylla i Sverige lagenligt ställda krav avseende sina registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter. F-skattsedel ska finnas.

Granskning görs av staden genom kontroll av lämnade uppgifter med Skatteverket.

### **3.6.2 Ekonomisk ställning och teknisk kapacitet**

Den upphandlande myndigheten kommer att ta kreditupplysning på den sökande. Sökande utförare ska vid tiden för ansökans inlämnande inneha en ekonomisk och finansiell ställning klassificerad som "Kreditvärdig" enligt CreditSafes ratingmodell. Om efterfrågad kreditvärdighet enligt CreditSafe inte uppfylls ska sökande utförare bevisa att dennes ekonomiska och finansiella ställning motsvarar ställda krav. Utifrån kreditupplysningsföretagets uppgifter eller av sökanden lämnade bevis, gör staden en bedömning av om sökanden har tillräcklig ekonomisk ställning för att kunna utföra uppdraget.

Enligt 5 kap. 2§ LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet vid ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att hon eller han kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Detta kan till exempel göras genom att sökanden tillhandahåller ett skriftligt åtagande från företag i fråga.

Nybildade företag eller företag under bildande och som inte omfattas av ratingsystemet, ska till anbudet bifoga affärsplan inkluderande en finansiell plan. Startkapitalet ska minst täcka kortfristiga skulder. Socialförvaltningen kommer att göra en bedömning om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att sökanden har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

### **3.6.3 Tillstånd**

Utföraren ska på egen bekostnad ombesörja, införskaffa och vidmakthålla samtliga tillstånd, bemyndiganden, dispenser och licenser som enligt tillämpliga avtal, författningar, normer eller föreskrifter, erfordras för utförande av avtalat åtagande.

Utföraren ska till anbudet bifoga (som separat bilaga) av Socialstyrelsen utfärdat tillstånd för den/de verksamhet/er som anbudet avser.

### **3.6.4 Erfarenhet och referenser**

- Utförare eller för verksamheten utsedd ansvarig, ska ha minst två (2) års dokumenterad erfarenhet av att bedriva hemtjänstverksamhet. Utföraren ska beskriva sin erfarenhet av att tillhandahålla i upphandlingen efterfrågad tjänst, dvs. service- och/eller omsorgsinsatser inom hemtjänst.

- Utföraren ska lämna minst två (2) referenser som kan intyga utförarens förmåga att utföra i upphandlingen efterfrågad tjänst, dvs. hemtjänst.

För att utföraren ska kvalificera sig ska referenspersonen vara nöjd med hur utföraren utfört uppdraget, dvs. vitsorda att utföraren utfört eller utför motsvarande/liknande tjänst med god kvalitet och samarbetsförmåga samt ge utföraren godkänt på ställda referensfrågor (se frågor som kommer att ställas till referenten nedan). Med god kvalitet avses att referenten kan tänka sig att anlita utföraren för motsvarande uppdrag igen.

- Utföraren ska beskriva sin erfarenhet.
- Utföraren ska redovisa respektive referensuppdrag, innehållande:
  - referentens namn och e-postadress
  - tidsperiod när referensuppdraget utfördes
  - referensuppdragets omfattning och innehåll

Följande fråga kommer att ställas till referenten:

- Utföraren har uppgivit er som referent avseende i anbudet beskrivet referensuppdrag. Kan du som referent intyga att utföraren anlåtats för i anbudet beskriven tjänst och att uppdraget/n utförts med god kvalitet och samarbetsförmåga?

Utförare ansvarar för att lämnad e-post adress är korrekt. Det är viktigt att utförare försäkrar sig om att referenten både vill och kan delta. Vidare är det viktigt att referenten har sådan kännedom om referensuppdraget att referenten kan bedöma detta.

#### **Nystartat företag:**

För det fall utförare inte tidigare har drivit liknande verksamhet kan minst två (2) års erfarenhet ersättas med uppdragsansvarigs referenser från anställningar inom relaterade områden, som säkerställer uppdragsansvarigs förmåga att utföra i upphandlingen efterfrågad tjänst.

### **3.6.5 Uppdragsansvarig**

Verksamheten ska ha en för uppdraget utsedd ansvarig som kommer att inneha ledningsansvaret för den operativa verksamheten.

#### **Särskilda krav på uppdragsansvarig:**

- Dokumenterad relevant högskoleutbildning motsvarande 80-120 högskolepoäng enligt äldre studieordning eller 180 högskolepoäng enligt nuvarande högskoleutbildning med vård- eller social inriktning, exempelvis hälso- och sjukvårds utbildning eller socionomutbildning eller motsvarande.
- Minst två (2) års erfarenhet inom området och minst sex (6) månaders erfarenhet av arbetsledning.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- **Meritförteckning på uppdragsansvarig ska bifogas som separat bilaga till anbudssvaret.**

Om den som ansvarar för den dagliga ledningen saknar den formella utbildning som anges ovan, förbehåller sig staden rätten att göra en bedömning av redovisad kompetens före eventuellt godkännande. För att en sådan bedömning ska komma i fråga, ska anordnaren i sin ansökan bekräfta att denne har minst 24 månaders sammanhängande erfarenhet som arbetsledare med personal- och ekonomiansvar inom social omsorg.

Ovanstående ska kunna styrkas vid ansökan. Förutom namngiven verksamhetsansvarig ska det finnas en namngiven ersättare. Byte av verksamhetsansvarig ska skriftligen anmälas till staden.

### **3.6.6 Personella resurser**

Utföraren ska redovisa att tillräckliga personalresurser, med för uppdraget tillräcklig utbildning, kompetens och erfarenhet, finns för att kunna utföra uppdraget.

#### **Särskilda krav på personal:**

- Minst 40% av tillsvidareanställd personal ska ha treårig omvårdnadsutbildning på gymnasienivå eller annan utbildning som är likvärdig. Resterande personal ska ha minst två (2) års erfarenhet av omvårdnadsarbete.
- Inom tre månader efter nyanställning av personal ska utbildning motsvarande gymnasial omvårdnadsutbildning erbjudas.
- Vikarier vid långtidsfrånvaro ska ha likvärdig utbildning så att inte kravet om minst 40% enligt ovan underskrids.
- För övrig personal (exempelvis timanställda), om den saknar utbildning och erfarenhet enligt ovan, ska det alltid finnas en möjlighet att få handledning av en erfaren kollega.
- Samtliga personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift på ett sådant sätt att kundens trygghet och säkerhet inte åsidosätts vad gäller kommunikation, ge och ta emot instruktioner, rapportering och dokumentation.
- Om utföraren anställer anhörig/närstående för att utföra uppdraget, ska denne uppfylla samma särskilda krav på personal som i punkterna ovan, förutom i de fall då kund befinner sig i stadiet av vård i livets slutskede, s.k. palliativ vård.

#### **Specialistkompetens:**

- Utföraren ska redovisa sin tillgång till specialistkompetens inom t.ex. särskild omvårdnadspedagogik, demens, psykiatri m.m.

#### **Arbetsintroduktion**

Utföraren ska ge omsorgspersonal teoretisk och praktisk introduktion i samband med anställning samt därefter erbjuda kontinuerlig kompetensutveckling och handledning.

All personal ska behärska svenska språket såväl i tal som i skrift.

### **3.6.7 Tillgänglighet och bemanning**

Utföraren ska ha den bemanning och den tillgänglighet som verksamheten kräver.

Ledningsfunktion ska finnas tillgänglig på plats minst under kontorstid.

Jour/beredskap/telefonkontakt ska vara i funktion från kl.07.00 innan och efter kontorstid fram till kl.22.00, årets alla dagar. Syftet är att personalen alltid ska ha någon ansvarig med ledningsfunktion att vända sig till vid svårigheter.

Utföraren ska ha vikarietillsättning från första dagen vid både kort och långtidsfrånvaro (sjukdomar, semester, m.m.) och ska i anbudet redovisa rutin för vikariehanteringen.

### **3.6.8 Corporate Social Responsibility**

Utföraren ska i anbudet redogöra för i vilken utsträckning hänsyn tas till sociala, etiska och miljömässiga hänsyn i verksamheten.

### **3.7 Godkännande av utförare**

Sökande som uppfyller de krav som framgår i förfrågningsunderlaget kommer att prövas för ett slutgiltigt godkännande som utförare. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att denne kommer att kunna fullgöra uppdraget i enlighet med de ”ska-krav” som finns redogjorda för i förfrågningsunderlaget. Sökanden ska muntligt vid möte med handläggare kunna redogöra för hur uppdraget kommer att genomföras innan socialnämnden beslutar om godkännande.

### **3.8 Beslut, underrättelse och avtal**

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Handläggningstiden är högst 14 dagar, förutom under juni-augusti då den kan uppgå till 30 dagar.

Förvaltningen granskar ansökan och fattar beslut på delegation av socialnämnden.

Om LOV-handläggaren är ledig under terminstid finns reservation att handläggningstiden kan fördröjas till 30 dagar likt sommarmånaderna.

Varje inkommen ansökan kommer att behandlas och avslutas med ett beslut om ett godkännande eller inte godkännande av ansökan i de fall ställda krav ej uppfylls. Beslut fattas av LOV-handläggaren på delegation av socialnämnden. Den sökande informeras skriftligt omgående efter att beslut fattats.

Om sökande inte blivit godkänd eller anser att ansökan handlagts felaktigt kan denne ansöka om rättelse i enlighet med 10 kap. LOV.

Godkänd utförare ska för att få utföra uppdrag inom ramen för denna upphandling, ha tecknat avtal med socialnämnden. Avtalstecknande och igångsättande av utförande verksamhet ska ske inom 60 dagar från underrättelse om godkännande, om inte annat godkänts av socialnämnden.

# Kommersiella villkor

## 4.1 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. I bilaga 5 finns en avtalsmall. Avtal löper tillsvidare med 90 dagars uppsägningstid för utföraren samt med 180 dagars uppsägningstid för socialnämnden. För utföraren kan uppsägning inte ske förrän tidigast 180 dagar efter avtalets tecknande, vilket innebär att ett avtal med en godkänd utförare inte kan upphöra förrän efter 270 dagar.

## 4.2 Avtalshandlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingar skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. avtalet med bilagor
3. förfrågningsunderlaget med bilagor
4. kompletteringar till ansökan
5. ansökan med bilagor

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för socialnämnden och utförare.

## 4.3 Ersättning och prisjustering

I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande. Ersättning per timme är beräknat så att det ska täcka lönekostnader för restid och annan tid som inte utförs hos kunden, enligt nedan:

### **Personalkostnader:**

- genomsnittslön, semester- och vikariatillägg, sjuklön och PO-tillägg för den personalkategori som avses.

### **Administration:**

- arbetsledning, hantering av ekonomi, personal och lön, arbetskläder och arbetstekniska hjälpmedel, lokaler, fortbildning, telefoni, IT/data, och annan utrustning för tjänstens utförande.

### **Kringtid:**

- tid för förflyttning, transporter och resor, inklusive för inom staden kostnader för lämpliga transporthjälpmedel och drivmedel, samt tid för dokumentation, kontakter, planering och möten, utbildning.

Med timersättning avses ersättning för den tid som beviljats brukaren och beställts av socialnämnden för utförande av anordnaren hos kunden.

Ersättning betalas av socialnämnden för beställd och utförd insats/tid hos kunden. Den av socialnämnden beställda tiden ska ses som maxtid för vad som ersätts. Någon annan ersättning än timersättning medges inte. Ersättningen justeras årligen i enlighet med SKL:s omsorgsprisindex (OPI), beräknat enligt följande:

Ersättningsbeloppet räknas årligen upp i enlighet med förändringarna i SKL:s OPI. Som exempel sker uppräknings i januari 2021 baserat på fastslaget OPI för 2020.

Aktuella ersättningar för 2021:

Ersättningsbeloppet räknas årligen upp i enlighet med förändringarna i SKL:s OPI. Som exempel sker uppräknings i januari 2021 baserat på fastslaget OPI för 2020.

Aktuella ersättningar för 2021:

Omsorg /serviceinsatser

Zon 1: 425 kronor per utförd timme.



#### **4.4 Uppstartsersättning**

Uppstartsersättning för ny kund utbetalas endast en gång per utförare.  
Anordnare som godkänts av socialnämnden erhåller en timmes ersättning per ny kund.

#### **4.5 Ersättning vid frånvaro**

Om kunden vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska detta anmälas till utföraren. Förändringen ska dokumenteras och anmälas till socialnämnden enligt upprättad rutin. Bilaga 8.

Om kunden oplanerat och tillfälligt inte tar emot en insats vid enstaka dag eller tillfälle ska detta dokumenteras av utföraren. På tidrapporten noteras så kallad "bom-tid".  
Utföraren ersätts enligt gällande timersättning för detta enstaka tillfälle.

Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis när kund blir inlagd på sjukhus eller vistas på korttidsboende ska detta dokumenteras av utföraren.  
Ersättning betalas inte till utförare för tid som inte utförts.

## **4.6 Moms**

Vaxholms stad tillämpar en momskompensation som utgör ca 2 %.

## **4.7 Utbetalning av ersättning**

Tidrapporter ska upprättas enligt vid var tid gällande av socialnämnden upprättade rutiner.

För varje kund som har biståndsbedömda omsorgsinsatser ska utföraren fylla i den av socialnämnden upprättade tidrapporten, bilaga 7. Varje utförd tid hos kund skrivs in i tidrapporten och undertecknas av utföraren och kund eller förmyndare om kunden själv ej är förmögen att underteckna.

Tidrapporten bifogas fakturan och skickas till anvisad fakturaadress, senast första vardagen i ny månad och utgör underlag för utbetalning av ersättning till utföraren. Anordnaren fakturerar socialnämnden det antal timmar som redovisats på timrapporterna. Ersättning utbetalas månadsvis i efterskott.

### **4.7.1 Fakturerings- och betalningsvillkor**

Vaxholms stad har infört elektronisk hantering av leverantörsfakturer. Alla fakturer skannas och tolkas. För att fakturan ska komma till rätt enhet och bli betald i rätt tid är det obligatoriskt att skriva en sexsiffrig referenskod i fältet ”Er referens”.

#### **Fakturaadress:**

Vaxholms stad  
Fakturor  
Box 1  
185 21 Vaxholm

Glöm ej att ange referensnumret under ”Er referens” som är **21 74 00**.

Observera att det till fakturaadressen endast ska sändas pappersfakturer och dess bilagor. Annan post, t.ex. reklam, företagsinformation etc. ej får bifogas utan ska skickas till stadens ordinarie adresser för att nå rätt mottagare. Vidare ska inte fakturorna vara försedda med gem, vara häftade eller ha annan för scanning försvårande utformning.

Obligatoriska uppgifter på alla fakturer:

- referenskod under ”Er referens”
- fakturadatum och förfallodag
- OCR-nr eller faktura-nr
- bankgiro, plusgiro eller bankkonto
- fakturabelopp
- moms i kronor per momssats
- totalt momsbelopp

- organisationsnummer/personnummer
- uppgift om F-skattsedel

Om fakturan är ofullständig eller felaktig kommer den att returneras för komplettering, innan betalning kan ske. Vaxholms stad accepterar inte dröjsmålsräntor på fakturor på grund av att ovanstående uppgifter saknas.

#### Betalningsvillkor:

Betalning erläggs 30 dagar efter erhållen faktura.

Fakturerings- och expeditonsavgifter och liknande godtages ej.

### **4.8 Underentreprenör**

Anlitande av underentreprenör ska medges skriftligt av socialnämnden. Utföraren ansvarar för att anlitad underentreprenör uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag, upprättat avtal och i övrigt följer de krav som framgår av Lag om valfrihetssystem.

Om socialnämnden medger att en underentreprenör får anlitas är det utföraren ansvar att vid alla tillfällen informera alla berörda om underentreprenören och dennes företrädare.

### **4.9 Ändring av villkor på grund av politiska beslut**

Socialnämnden har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i de riktlinjer, policys och priser som tillämpas enligt detta avtal.

Om anordnare med vilken socialnämnden har avtal inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska anordnaren inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligen meddela socialnämnden att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av socialnämnden inom den angivna tidsfristen blir utförare bunden av de ändrade villkoren från och med den dag socialnämnden angivit i ändringsmeddelandet, som inte får vara tidigare än tidpunkt för meddelandets avsändningsdatum.

Om utföraren inte accepterat ändringen inom angiven tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen för besvarande löpt ut.

### **4.10 Avbrytande av valfrihetssystem**

Socialnämnden kan besluta att ändra eller avbryta beslutet om att tillämpa valfrihetssystem enligt LOV. Om socialnämnden ännu inte godkänt en sökande kommer den sökande att få information om att tillämpningen avbrutits. Om parterna ingått avtal kommer socialnämnden att säga upp avtalet med befintlig utförare. Uppsägningstiden är då 120 dagar.

## **4.11 Omförhandling av avtalsvillkor**

Part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligen motverkar de förutsättningar som detta avtal bygger på.

Anmälan om omförhandling ska ske så snart som det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse intill dess att en eventuell ny överenskommelse träffats.

## **4.12 Avtalsbrott och hävning av avtal**

Brister utföraren eller av denne anlitad underleverantör i fullgörandet av sitt åtagande eller åsidosätter upprepade gånger sina förpliktelser enligt detta avtal, äger socialnämnden rätt att häva avtalet.

Socialnämnden kommer vid fel/brist\*, att tillsända utföraren en skriftlig varning. Utföraren ges i varningen en tidsfrist inom vilket felet/bristen ska vara åtgärdad samt hur och när information om åtgärderna ska lämnas till socialnämnden. Rättas inte felet/bristen inom nämnd tidsfrist kommer avtalet hävas skriftligen, hävningen gäller med omedelbar verkan, eller med tidpunkt som socialnämnden fastställer.

\* med fel/brist avses även om förutsättningarna ändrats för ett förtroendefullt samarbete som rubbas i något avseende.

Om fel/brister, även av skilda slag, förekommer med regelbundenhet och oavsett om de var för sig åtgärdas inom rimlig tid kan dessa fel/brister utgöra grund för hävning av avtalet. Om tre (3) skriftliga varningar tillsänts utföraren under en tidsperiod om sex (6) månader, oaktat att felet/bristerna rättats inom uppsatta tidsfrister, anses grund för hävning av avtalet föreligga. Även i de fall vite har utgått med anledning av fel/brister etc. föreligger grund för hävning av avtalet enligt ovan.

Om hävningsgrund föreligger har skadelidande part rätt till skadestånd med faktiska merkostnader för kompletteringsköp, personalkostnader, inkassokostnader och liknande som åberopad hävningsgrund förorsakat drabbad part, oavsett om hävning begärs eller inte.

Kontraktsbrott av väsentlig betydelse och som utgör hävningsgrund föreligger bland annat om:

- om utföraren byter verksamhetsansvarig utan stadens godkännande,
- om utföraren inte längre uppfyller de villkor som ställts i förfrågningsunderlaget,
- om utföraren inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag åvilar arbetsgivare/uppdragstagare,
- om utföraren tar ut avgift för tjänst som ingår i biståndsbeslutet av enskild kund,
- om utföraren vidtar åtgärder som strider mot lag, gällande författning eller god sed på arbetsmarknaden,
- om tillsynsmyndighet riktat allvarlig kritik mot utförarens verksamhet,

- om utföraren nekar ta emot den kund som valt utföraren som utförare av den tjänst kunden har rätt till,
- om stadens verksamhetstillsyn/verksamhetsuppföljning visar på allvarliga brister eller om utförare väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist, samt
- i övrigt brister i fullgörandet av de skyldigheter som åligger utförare i enlighet med detta förfrågningsunderlag om bristen enligt stadens bedömning är väsentlig.

Om förhållanden enligt 7 kap. 1§ LOV föreligger, så äger staden rätt att omedelbart häva avtalet.

Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för respektive part.

Hävning gäller omedelbart eller vid tidpunkt som parterna överenskommer.

#### **4.13 Avtalets upphörande i vissa fall**

Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Anordnaren har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som utförare.

#### **4.14 Överlåtelse av avtal eller uppdrag**

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan socialnämndens skriftliga medgivande.

#### **4.15 Vite**

Om utföraren inte utan dröjsmål eller inom tid som angivits av socialnämnden i varning hörsammar en begäran från socialnämnden om rättelse av väsentligt fel eller brist, har socialnämnden, i stället för rätt att häva avtalet, rätt till vite.

Vite ska utgå från och med den dag utföraren är i dröjsmål med rättelsen av det väsentliga felet/bristen, alternativt från och med dag följande på dag som angivits av socialnämnden i varning.

Vite utgår till och med den dag då utföraren till fullo åtgärdat bristen och meddelat socialnämnden om vidtagen åtgärd. Vite förfaller till betalning 30 dagar efter det att det väsentliga felet eller bristen upphört.

Vitesbeloppet är 1-10 tkr per dag.

Straffavgift kan utkrävas av staden om utföraren:

- brister i sina skyldigheter att inhämta skriftligt godkännande från staden, före anlitande av underentreprenör. Staden har i sådant fall rätt att begära straffavgift med 5-15 tkr för varje företag som anlitas utan stadens godkännande. Staden är därutöver berättigad att häva avtalet.

Vid utebliven betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen.

#### **4.16 Skadeståndsskyldighet**

Utföraren svarar i förhållande till socialnämnden för skadestånd, som socialnämnden på grund av vållande hos utföraren eller av utföraren anlitate underanordnare/uppdragstagare eller annan som utföraren ansvarar för, kan komma att förpliktigas utge till tredje man. Om anordnaren anlitar personal som utför uppdrag för socialnämnden utan att erlægga skatt och sociala avgifter, har socialnämnden i sådant fall rätt att utkräva skadestånd med 20 tkr för varje person och månad som anlitas utan att vederbörliga skatter och avgifter erlagts. Socialnämnden är därutöver berättigad att häva avtalet.

#### **4.17 Försäkringar och skadeståndsanspråk**

Utföraren ska omedelbart efter undertecknandet av avtalet och för avtalad verksamhet teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderliga försäkringar som håller socialnämnden skadelös vid skada vållad av utföraren, anställd, tredje part eller annan som utför insats på uppdrag av utföraren.

Försäkringarna ska vara på sådana belopp och övriga villkor, som är sedvanliga för den verksamhet som avtalet avser.

Utföraren försäkringsansvar omfattar samtliga produkter och tjänster som omfattas av avtalet.

*Kopia på försäkringsintyg ska omedelbart skickas in till stadens LOV- handläggare efter utfärdandet.*

Utförarens ansvarar för person-, förmögenhets- och saksador som utföraren eller annan för vilken denne ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse.

#### **4.18 Insyn i utförares verksamhet**

Socialnämnden har, när som helst under avtalstiden, rätt att granska utföraren fullgörande av sina skyldigheter enligt detta avtal och att fakturerad ersättning är avtalsenlig.

I de fall resultatet av kontroller påvisar felaktighet i utföraren utförande av avtalat åtagande, ska utföraren ersätta socialnämnden för de merkostnader som detta orsakar.

Vaxholms stad och skattemyndigheten har en överenskommelse vilken innebär att staden, med skattemyndighetens hjälp, återkommande tar fram information om att anlitate

utförare, övriga uppdragsgivare och deras underentreprenörer är registrerade till moms, är registrerade som arbetsgivare, innehar F-skatt samt om de har skatteskulder hos skatte- och/eller kronofogdemyndighet.

Utföraren ska ge socialnämnden insyn i utföraren ekonomiska ställning genom att, senast 1 april året efter det år informationen avser, lämna in årsredovisning. Stadens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka för att underlätta deras arbete.

Socialnämnden kan uppdra åt fristående konsult, revisor eller liknande, att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering. Utföraren förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

#### **4.19 Meddelarskyldighet**

Finner utföraren att någon av nedan angivna händelser kommer att inträffa eller framstår såsom sannolik att inträffa ska denne omgående, utan dröjsmål, skriftligen informera socialnämnden därom:

- Ägarbyte eller ändrad bolagsform.
- Konkurs, betalningsinställelse.
- Omständigheter som kan försvåra samarbetet mellan parterna.

#### **4.20 Befrielsegrunder (force majeure)**

Avser händelser utom parternas kontroll så som krigshändelse, omfattande arbetskonflikt, bojkott, blockad eller annan omständighet som parterna inte kan råda över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter, befriar part i nödvändig omfattning från fullgörandet av dessa skyldigheter.

Ersättningen till utföraren reduceras i förhållande till vilken grad denne inte kan fullgöra sina åtaganden. Parterna ska omedelbart informera varandra om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

#### **4.21 Tvist**

Tvist med anledning av detta avtal ska avgöras av allmän svensk domstol med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullföljandet av de prestationer som avtalats med åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

## **4.22 Viljeinriktning**

Parterna är medvetna om att avtalet inte kan reglera samtliga frågeställningar och händelser som kan tänkas uppkomma till följd av ständig utveckling och förändrade förhållanden.

Parterna ska sträva efter att anpassa sig till de nya förhållanden som kan uppstå under den löpande avtalstiden för att på så sätt tillgodose varandras ändrade förutsättningar och behov. Avtalet bygger på ömsesidigt förtroende mellan parterna.

## **Krav på tjänsten**

### **5.1 Inför och i samband med genomförande av uppdrag**

#### **Mål och värdegrund:**

Vård och omsorg i Vaxholms stad ska vara av god kvalitet och verka för att äldre och funktionshindrade får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden. Människor ska bemötas med lyhördhet, intresse och engagemang. Självbestämmande och integritet ska respekteras.

Hemtjänsten ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls, att uppmuntra till att bibehålla intressen och sociala nätverk och att ofrivillig social isolering motverkas. Insatserna ska utformas tillsammans med den enskilde och vid behov med den anhörige eller närstående. Den enskilde ska ges möjlighet till inflytande över insatsernas utformning och tider när hjälpen kan ges.

Verksamheten ska präglas av:

#### **Kontinuitet**

- Servicen och omsorgen ska präglas av god personalkontinuitet, omsorgskontinuitet och tidskontinuitet.

#### **Integritet**

- Insatserna ska ges med lyhördhet för den enskildes vanor, behov, förutsättningar och önskemål. Den enskilde ska känna sig respekterad och väl bemött i kontakterna med sökanden.

#### **Självständighet**

- Den enskilde ska stimuleras att upprätthålla sina förmågor och resurser.

#### **Trygghet och säkerhet**

- Den enskilde ska kunna lita på att han/hon får den service och omsorg han/hon behöver och känna sig trygg med de insatser han/hon får. Den enskilde ska ha en kontaktman och en namngiven ersättare för densamme.

#### **Delaktighet**

- Den enskilde ska känna sig delaktig och kunna påverka de insatser han/hon erhåller.



### **Tillgänglighet**

- Den enskilde ska i god tid få information om eventuella förändringar i verksamheten.
- Den enskilde ska lätt kunna komma i kontakt med personal inom vården och omsorgen.

### **Gott bemötande**

- Den enskilde ska bemötas med respekt, vänlighet, hänsyn och engagemang.

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

- Verksamheten ska tillämpa SOSFS 2011:9 för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Uppdraget innebär att i Vaxholms stad bedriva hemtjänst i ordinärt boende till de personer som har beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen och som väljer utförare inom valfrihetssystemet lagen om valfrihetssystem, LOV.

## **5.1.1 Biståndsbeslut och myndighetsutövning**

Socialnämndens biståndshandläggare utreder och beslutar enligt socialtjänstlagen efter ansökan från den enskilde om vilka hemtjänstinsatser den enskilde ska få och omfattningen av dessa.

Till stöd för biståndsbedömningen finns lagar, förarbeten, domstolspraxis och socialnämndens riktlinjer. Riktlinjer för handläggning av ärenden gällande service- och omsorgsinsatser inom avdelningen för myndighetsutövning äldre- och funktionshindersomsorg, framgår av bilaga 9 och bilaga 9b.

## **5.1.2 Information och marknadsföring**

I samband med biståndsbeslutet informerar socialnämndens biståndshandläggare på ett neutralt sätt kunden om valfrihetssystemet och vilka utförare som finns att välja mellan.

Inför valet av utförare ska socialnämnden ge kunden, närstående och allmänhet neutral information om vilka utförare av omsorgsinsatser som finns inom stadens valfrihetssystem.

Information ska finnas dels i en informationsmapp och dels på stadens webbsida, [www.vaxholm.se](http://www.vaxholm.se)

Om kunden vill ha information om utförare utöver det som står på stadens hemsida kommer kunden hänvisas till utförarnas egna hemsida.

Socialnämndens information är utformad på ett likvärdigt sätt för samtliga utförare och ska innehålla uppgifter om:

- Åtagandet: vilka tjänster som ges,
- Information om anordnaren: verksamhetsidé, kompetens, speciell inriktning, kvalitets- och verksamhetsmål, språkkunskaper, eller annat som vill framhållas,
- Kontaktuppgifter: adress, telefon och e-postadress,
- Tilläggstjänster: vilka typer av tilläggstjänster som erbjuds,

- Uppföljning: resultat från verksamhets- och kvalitetsgranskningar.

Utföraren ska lämna underlag för information om sin verksamhet i samband med ansökan och avtalstecknandet.

Om utföraren vill ändra eller komplettera sin information till kunderna ska detta anmälas skriftligt till socialnämnden. Förutsatt att förändringarna är i överensstämmelse med upprättat avtal justerar socialnämnden informationsmaterialet inom 14 dagar.

Utföraren har rätt att marknadsföra sin egen verksamhet. Socialnämnden förutsätter att utföraren marknadsföring är utformad på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar den som påträngande och att den i övrigt är etiskt försvarbar.

### **5.1.3 Kundens val eller icke-val**

Kunden gör sitt val av utförare i samband med ansökan om hemtjänst

Om en kund är i behov av så akuta insatser att val inte hunnit eller kunnat göras kommer den akuta insatsen att utföras av hemtjänsten som bedrivs i stadens egen regi. Så snart det är praktiskt möjligt ska kunden erbjudas att välja utförare.

I fall kunden inte gör något aktivt val tilldelas uppdrag mellan utförare enligt turordningslista. Kunden kan, om och när den vill, byta utförare.

De kunder som vid valfrihetssystemets införande har staden som utförare av omsorgsinsatserna kommer att informeras på samma sätt som nya tillkommande kunder och erbjudas möjligheten att välja annan utförare.

### **5.1.4 Kundens rätt att välja och byta utförare**

En kund har alltid rätt till, men ingen skyldighet, att välja och byta utförare. Denna rätt är en av grundpelarna i ett valfrihetssystem.

Om kunden önskar byta och välja en annan utförare ska hon eller han ta kontakt med ansvarig biståndshandläggare.

När kunden har valt ny utförare meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga utföraren att kunden ska byta till en ny. Detta meddelande ska lämnas omgående skriftligen och bekräftas av utföraren.

Den tillträdande utföraren ska inom 7 dagar från bekräftelse inleda verkställighet och börja med att utföra sitt uppdrag. Avlämnande utförare ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information.

## **5.1.5 Kundens avgifter**

Kunden betalar avgift för omsorgsinsatser enligt av socialnämnden fastställd taxa. Utföraren får inte ta ut någon avgift för insatser som utförs inom biståndsbeslutet och stadens beställning. För tilläggstjänster gäller vad som framgår av avsnitt 2.5 ”Tilläggstjänster”.

## **5.2 Vid genomförande av uppdrag**

### **5.2.1 Överlämnande av uppdrag**

Socialförvaltningens biståndshandläggare överlämnar uppdrag till anordnaren genom att via beställningsblankett lämna uppgifter om kund och beviljade insatser. Blanketten faxas till anordnaren. Faxen ska vara placerad på ett sådant ställe att sekretess bibehålls.

### **5.2.2 Mottagande av uppdrag**

Utföraren ska:

- Snarast bekräfta att uppdrag mottagits inom ett (1) dygn till biståndshandläggaren via e-post. Beställningar som lämnats före kl. 14 vardagar ska bekräftas samma dag. Övriga ska bekräftas senast kl. 14 efterföljande vardag.

I bekräftelsen till biståndshandläggaren anges beräknad tidpunkt när uppdraget planeras påbörjas. Utföraren ska kontakta ny kund senast inom två (2) arbetsdagar efter kvitterat uppdrag för överenskommelse om tid för planering av omsorgsinsatser. När insats påbörjas ska datum för verkställighet meddelas biståndshandläggaren per fax eller avidentifierad e-post.

När utföraren tar kontakt med kunden görs tillsammans en planering för insatserna genom upprättande av en genomförandeplan. Kopia på genomförandeplanen skickas därefter till biståndshandläggaren inom fyra (4) veckor efter att ärendet påbörjats.

- Inleda dokumentationen i kundpärm/rättssäkert IT-system och tillsammans med kunden och/eller dennes företrädare upprätta en genomförandeplan enligt socialnämndens anvisningar, se bilaga 12. Genomförandeplanen ska sammanställas av kontaktmannen i nära samverkan med kunden, undertecknas av båda och finnas tillgänglig senast 30 dagar efter påbörjad insats. Kopia av genomförandeplanen faxas till biståndshandläggaren, som granskar planeringen och följer upp hur biståndsbesluten verkställs.

## 5.2.3 Omsorgsinsatsernas delområden

### **Omfattning**

Uppdraget är att utföra service- och omvårdnadsinsatser hos personer med beviljad hemtjänst.

Service- och omsorgsinsatser i ordinärt boende ska utföras mellan 07.00 – 22.00, alla dagar, året om.

Hemtjänst är ett individuellt behovsprövat stöd som generellt består av följande insatser:

### **(OMVÅRDNADS- ) OMSORGSINSATSER**

Nedan beskrivna insatser är definierade som omvårdnadsinsatser av socialnämnden i Vaxholms stad:

Personlig omvårdnad, personlig hygien, dusch, hemmets skötsel, måltidsservice, tillsyn, trygghetsringning/telefonkontakt, social samvaro och ledsagning. Omvårdnad vid livets slut.

### **Personlig omvårdnad**

Insatsen innebär att få hjälp med sådant som innebär svårigheter för kunden att klara i sin vardag, men som är nödvändigt för att uppnå en skälig levnadsnivå.

Innehåll: På- och avklädning, förflyttning, hämta tidning/post, handräckning av medicin, hjälp vid externa kontakter som är nödvändiga för den dagliga livsföringen (t.ex. vårdcentral, inkontinenshjälpmedel etc), skötsel av hjälpmedel.

### **Personlig hygien**

Insatsen innebär hjälp med det kunden inte klarar själv.

Innehåll: Hjälp med övre- och nedre toalett, hjälp vid toalettbesök, munhygien, rakning, insmörjning.

### **Dusch**

Insatsen innebär att få hjälp helt eller delvis i samband med dusch.

Innehåll: Helkroppstvätt, hårtvätt, torkning, kamning/borstning, nagelvård, insmörjning, iordningställande av badrum efter dusch.

**OBS!** Nagelvård på fötter ska inte utföras på kunder med diabetes eller andra medicinska fotproblem. Dessa ska hänvisas till medicinsk fotvårdsspecialist.

### **Hemmets skötsel**

Insatsen innebär hjälp med att hålla hemmet i godtagbart skick för att kunden ska uppleva trivsel och trygghet.

Innehåll: Hjälp att bädda sängen, vid behov ta ut sopor, diska, vattna blommor, avtorkning på ytor i kök och badrum.

### **Måltidsservice**

Den som inte själv kan tillreda sina måltider ska garanteras få hjälp med att iordningsställa måltider per dag och eventuella mellanmål.

Insatsen innebär också att den som inte kan inta sin mat och dryck självständigt ska få hjälp med detta. Sällskap vid måltid kan också beviljas. Sondmatning är en hälso- och sjukvårdsinsats och ingår inte.

Innehåll: Handräckning i samband med måltid, värma/tillreda mat, duka/duka av, diska, stöttning/utförande av mat- och dryckintag. Förberedelser inför matlagning kan beviljas, t.ex. skala rotfrukter, om kunden själv kan utföra matlagningen eller värma färdiglagad mat. Enklare matlagning kan också förekomma.

### **Tillsyn**

Insatsen innebär att kunden får tillsyn av hemtjänstens personal utöver vad som ingår i samband med att varje insats utförs. Insatsen kan exempelvis beviljas den som har omfattande omvårdnadsbehov eller känner stark oro.

Innehåll: Se till att allt är väl hos kunden – om inte, ge hjälp eller tillkalla hjälp.

### **Trygghetsringning/telefonkontakt**

Insatsen innebär att personal kontaktar kunden per telefon för att tillgodose behovet av trygghet.

### **Social samvaro**

Insatsen innebär att tillgodose kundens existentiella behov.

Innehåll: Promenader, samtal, biblioteksbesök, lässtunder.

### **Ledsagning**

Insatsen innebär att bli ledsagad av personal till och från någon aktivitet, när inte anhörig eller någon frivilligorganisation har möjlighet att bistå med hjälp.

Innehåll: Ledsagning till aktivitet t.ex. läkarbesök, tandläkare, frisör etc.

Post- och bankärende beviljas endast i undantagsfall, då närstående inte finns som kan bistå och i avvaktan på beslut om god man eller annan legal företrädare.

## ÖVRIGA INSATSER

### **Avlösning i hemmet**

Insatsen innebär avlösning/avlastning i hemmet, hos kund där anhörig tillgodoser kundens omvårdnadsbehov.

Avlösning kan också omfatta omvårdnad vid livets slut, dvs då kund valt/önskar att dö hemma.

Innehåll: Personal avlöser anhörig, som annars tillgodoser kundens omvårdnadsbehov i hemmet.

### **Avlösning**

- Avlösning ges till personer i form av hemtjänstinsatser när någon vårdar en närstående i hemmet. Insatsen kan ges då den som vårdar är i behov av att vila, avkoppling eller för att kunna uträtta sysslor eller egna aktiviteter i eller utanför hemmet.

## SERVICEINSATSER

Följande insatser är definierade som serviceinsatser av socialnämnden i Vaxholms stad och ingår i valfrihetssystemet.

### **Städning**

- Städning av 1-3 rum, hall, kök och badrum. Frekvens; en gång var tredje vecka.

### **Tvätt/klädvård**

- Insatsen innebär att maskintvätta i maskin belägen i fastighetens gemensamma tvättstuga, i den enskildes bostad eller på sådant sätt som anordnaren administrerar.  
Frekvens; en gång varannan vecka.

### **Inköp**

- Insatsen omfattar inköp av dagligvaror från närmaste välsorterade affär.  
Frekvens; en gång/vecka.

### **Matdistribution**

- Insatsen innebär att få färdiglagat huvudmål levererat till hemmet. Maten beställs som hel- eller halvabonnemang, till självkostnadspris. För leverans till kundens hem uttas ingen avgift.  
Matdistribution är upphandlat enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU) och sköts av entreprenör. Iordningsställande av måltider hos kund är en insats inom hemtjänsten (måltidsservice).  
Insatsen beslutas med förenklad biståndshandläggning.

De olika insatserna beviljas och utförs i enlighet med stadens riktlinjer för service- och omsorgsinsatser. Bilaga 9a och bilaga 9b.

Omfattningen av insatserna framgår av biståndsbeslut och beställning (beräknad tid/månad). Den beviljade tiden beräknas utifrån en grundtid som handläggaren anpassat efter individuella behov och utgör ett riktmärke för den hjälp som ska ges och den ersättning som utbetalas.

#### **5.2.4 Hälso- och sjukvårdsinsatser**

Insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen kan inte beviljas enligt Socialtjänstlagen.

Särskilt huvudmannaavtal mellan Stockholms läns landsting och Vaxholms stad, som reglerar ansvaret och därmed delegering av HSL-insatser i ordinärt boende, finns inte.

I de fall socialnämndens biståndshandläggare utfärdat tandvårdsstödsintyg till kund, ska anordnaren delta vid munhälsobedömningar hos kund årligen.

#### **5.2.5 Samverkan angående larm- och nattinsatser**

Socialnämnden kommer att behålla ansvaret för natttillsyn och trygghetstelefontjänst.

- Utföraren ska samverka med stadens egenregi för nödvändig informationsöverföring vad gäller trygghetslarm och när larm blivit åtgärdat hos den enskilde.
- Utföraren ska samverka med stadens nattpersonal så att den enskildes hela stödbehov kan utföras med god kvalitet.

#### **5.2.6 Samverkan med LOV-handläggare, biståndshandläggare, landsting m.fl.**

- Utföraren ska minst två (2) gånger per år återkoppla verksamhetsdriften till socialnämndens LOV-handläggare.
- Utföraren är skyldig att medverka på månatliga uppföljningsmöten tillsammans med biståndshandläggare för att följa upp förändringar i den beviljade insatsen hos kund.
- Utföraren ska samverka med primärvård eller den av landstingets beställarorganisation utsedda vårdgivaren, anhöriga och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer liksom gode män och förvaltare.

## 5.2.7 Basala hygienrutiner

Personalen ska **alltid** tillämpa basala hygienrutiner i omsorgsarbetet.

Utföraren ansvarar för att personalen har god kännedom om rutinerna samt skapa förutsättningar för att dessa följs, skyddskläder ska tillhandahållas av anordnaren.

De vårdprogram som är aktuella vid utförandet av hemtjänstinsatserna ska följas av utföraren och dennes personal.

Vårdprogram för t.ex. MRSA och ESBL, för öppen hälso- och sjukvård samt omsorg i Stockholms län, oavsett huvudman skall följas. Se [www.vardhygien.nu](http://www.vardhygien.nu).

Rekommendationer utfärdade av RKHK (Regional Kommunal Hygienkomite) för hemtjänst finns på SKL´s hemsida: [www.KSL.se](http://www.KSL.se).

## 5.2.8 Kost och måltider

- Omsorgspersonalen ska ha grundläggande kunskaper om matens betydelse för äldre, grundläggande kunskaper i matlagning och adekvata kunskaper i näringslära och livsmedelshygien.
- Utföraren ska se till att måltiderna fördelas under dagen enligt den enskildes behov, önskemål och biståndsbeslut.

## 5.2.9 Omfattande vård- och omsorgsbehov samt vård i livets slutskede

Den enskilde ska ges möjlighet att bo kvar hemma trots omfattande behov av vård och omsorg. Den enskilde ska ges en professionell omvårdnad och miljön runt den enskilde ska ge förutsättningar för en upplevelse av trygghet och ro. Den enskilde ska få dö med värdighet och hänsyn ska tas till religion och etnisk tillhörighet.

## 5.2.10 Övrigt i samband med tjänstens utförande

### \* **Insatskontinuitet**

Utföraren ska eftersträva kontinuitet i utförandet inom sin verksamhet, varmed avses:

- personalkontinuitet – kunden träffar så få personer som möjligt.
- tidskontinuitet – kunden får insatser på de tider och i den omfattning som står i genomförandeplanen, och
- servicekontinuitet – insatserna blir utförda enligt överenskommelsen i genomförandeplanen oavsett vem som utför insatserna.

### \* **Anlitande av tolk**

Utföraren ska se till att kunden får tolkhjälp om så behövs. Utförare står själv för kostnaderna med tolk.



### **\* Om en kund inte är anträffbar**

Om en kund, som inte i förväg avbokar sina insatser, inte är anträffbar vid avtalad tid för besöket ska utföraren ha egna upprättade skriftliga rutiner för att lokalisera kunden.

Om en kund vid upprepade tillfällen är frånvarande utan anmälan ska biståndshandläggare kontaktas.

## **5.3 Krav på ledningssystem**

Utförare ska arbeta efter Socialstyrelsens föreskrifter gällande Ledningssystem för Systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, varigenom staden ska kunna göra kontroller och uppföljningar och säkerställa sitt ansvar som ansvarig myndighet. Bestämmelse och underlag för tillämpning framgår av Socialstyrelsens handbok *”God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS”*.

## **5.4 Krav på kompetens och erfarenhet**

### **5.4.1 Ansvarig chef och arbetsledning**

För verksamheten ska det finnas en ansvarig chef som är tillgänglig och ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten.

Omsorgspersonal ska även ha tillgång till arbetsledning all den tid som uppdraget omfattar i enlighet med vad som står under punkten 3.6.7 ”Tillgänglighet”.

### **5.4.2 Kompetenskrav på den som ansvarar för den dagliga ledningen/verksamhetsansvarige**

Enligt punkt 3.6.5

### **5.4.3 Kompetenskrav omsorgspersonal**

Enligt punkt 3.6.6

## **5.5 Personalfrågor**

Utföraren är arbetsgivare för sin personal och bland annat ansvarig för:

- att gällande lagar och föreskrifter följs,
- att anställa, avlöna och säga upp personal,
- att skatter och sociala avgifter betalas,

- att förebygga skador, ansvara för arbetsmiljö och rehabilitering, ha erforderliga arbetsmarknadsförsäkringar och tillhandahålla arbetstekniska hjälpmedel,
- att lagstiftningen gällande sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt efterlevs.

Utföraren ska ha den personal, både avseende antal och kompetens, som krävs för uppdraget. Personalen ska ha de kvalifikationer som behövs för att uppfylla kraven på god hemtjänst och i enlighet med detta förfrågningsunderlag vad gäller service- och omsorgsinsatser.

Utföraren ska ha rutiner för introduktion av nyanställda och en beredskap för att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande. Anordnaren ska säkerställa att det alltid finns någon ordinarie personal i verksamheten även under semestertider.

Utföraren ska aktivt arbeta med fortbildning av personal i syfte att kvalitetssäkra insatsernas utförande.

### **5.5.1 Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen**

Den externa utföraren eller stadens egen regi för hemtjänst har samordningsansvar för sin verksamhet var för sig enligt arbetsmiljölagen.

### **5.5.2 Lagar**

Om utföraren har anställd personal ska vid var tid gällande svensk arbetsrättslig lagstiftning och praxis följas.

Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte svensk gällande lag åsidosätts.

### **5.5.3 Identifikation med foto**

Utföraren och dennes tillsvidareanställda ska alltid bära fotolegitimation på ett sådant sätt att det är synligt för kunden. Vikarier och timanställda ska bära tjänstekort utan foto, som ska uppvisas tillsammans med personlig legitimation.

## **5.6 Särskilda rutiner vid genomförande av uppdrag och för säkerställande av kvalitet**

De av socialnämndens rutiner inom området socialtjänst, ska tillämpas av externa utförare. Rutinerna finns förtecknade på Vaxholms stads webbsida, [www.vaxholm.se](http://www.vaxholm.se).

Dessa rutiner kan över tid komma att ändras, tas bort eller läggas till nya.

Ändringar kan komma att bli aktuella vid ny eller ändrad lagstiftning, nya föreskrifter från t.ex. Socialstyrelsen eller annan myndighet, eller kommunala beslut.

Dessa upprättade rutiner ska följas av alla utförare, även vid ändrade eller nytillkomna rutiner.

Om en extern utförare inte vill följa nya eller ändrade rutiner ska avtal sägas upp med iakttagande av föreskriven uppsägningstid.

### **5.6.1 Sekretess och tystnadsplikt**

Socialtjänstlagen och offentlighets- och sekretesslagen reglerar den kommunala verksamhetens skyldighet att följa gällande regler för tystnadsplikt och sekretess. För tjänster enligt detta förfrågningsunderlag omfattas extern anordnare av samma regler för sekretess och tystnadsplikt. Bilaga 10.

Utföraren ska i sin verksamhet tillämpa de av socialnämnden antagna riktlinjerna för sekretess och tystnadsplikt. Utföraren ska se till att varje personal undertecknar en förbindelse att följa den tystnadsplikt som råder enligt vid var tid gällande lagstiftning.

### **5.6.2 Kontaktman**

Vid ansökan och beslut om omsorgsinsatser i hemtjänst informerar biståndshandläggaren kunden om möjligheten att från utföraren få en kontaktman och vad detta innebär.

Senast den dag en omsorgsinsats påbörjas hos en kund ska utföraren utsetta en kontaktman.

Kontaktman är en person ur arbetsgruppen som har ett extra ansvar för att hålla god kontakt med kunden och vid behov dennes företrädare, t.ex. god man eller närstående.

Socialnämnden har utarbetade rutiner för kontaktmannens ansvar. Utföraren är skyldig att följa dessa. Bilaga 11

Kakontaktmannens ansvar är bland annat:

- att skriva genomförandeplanen tillsammans med kund eller närstående.
- att genomförandeplanen är aktuell och att kundens behov och önskemål är väl kända i arbetsgruppen.
- att ha kontinuerlig kontakt med kund, anhöriga/närstående eller god man för utbyte av information.

### 5.6.3 Nyckelhantering

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hantering av nycklar till kundernas bostäder och säkerställa att nycklar till brukarens bostäder inte används av obehöriga eller på ett otillbörligt sätt. Kundens nycklar ska kvitteras och förvaras inlåsta. När uppdrag upphör hos kund ska nycklarna återlämnas och återkvitteras.

Förlust av nyckel ska anmälas och dokumenteras som avvikelse. Utföraren ska vid förlust av brukarens nyckel ombesörja och bekosta lås- och nyckelbyte snarast möjligt.

### 5.6.4 Privata medel

Normalt ska kunden eller någon företrädare för denne, t.ex. god man eller närstående, sköta hanteringen av privata medel. I de enstaka fall privata medel hanteras av utförare ska skriftliga rutiner finnas för det. Rutinen ska innehålla regler för hur avtal upprättas mellan brukare och anordnare. I övrigt hänvisas till socialnämndens rutiner för hantering av privata medel. Bilaga 13.

Utförarens rutiner avseende privata medel ska redovisas i anbudet och minst omfatta:

- skriftlig överenskommelse med den enskilde, närstående/god man.
- redovisningsrutiner
- förvaring av medel och värdesaker i låst utrymme
- interna rutiner för kontroll av hanteringen
- hantering vid misstanke om oegentligheter

### 5.6.5 Synpunkts- och klagomålshantering

Utföraren ska följa socialnämndens riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering. Det betyder att alla kunder, både hos socialnämnden och externa anordnare, kan ge synpunkter på samma sätt. Inkomna synpunkter behandlas därmed på ett likartat sätt oberoende av vem som är utförare.

Kunden och dennes företrädare ska alltid veta till vem de kan vända sig för att på ett enkelt sätt kunna framföra sina synpunkter och klagomål. Utföraren ska arbeta systematiskt och aktivt med de synpunkter och klagomål som inkommer samt lämna svar och vidta eventuella åtgärder om så krävs.

För hantering av synpunkter finns en särskild mottagnings- och åtgärdsblankett som ska användas. Blankett framgår av bilaga 14.

#### **Sammanställning och analys**

Socialnämnden gör årligen en sammanställning över de synpunkter och klagomål som inkommit och uppföljning av vad de lett till för åtgärder inom respektive verksamhet. Utföraren ska sammanställa och analysera inkomna klagomål och synpunkter för att denne ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Denna sammanställning **ska bifogas den årliga verksamhetsberättelsen** samt inrapporteras **kvartalsvis** till socialnämnden.

## 5.6.6 Avvikelsehantering/Lex Sarah

Utföraren **ska utan dröjsmål** dokumentera, utreda och avhjälpa eller undanröja ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande.

Utföraren ska ha fungerande rutiner för hur avvikelser åtgärdas och förebyggs som motsvarar de krav som anges i socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2005:12 resp. SOSFS 2006:11. Stadens system för rapportering av avvikelse ska användas. Bilaga 15.

Det åvilar utförare att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 1 § SoL, anmäla missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionshindrade.

Socialnämndens riktlinjer och system för anmälan enligt Lex Sarah ska tillämpas. Bilaga 16.

### Sammanställning och analys

Socialnämnden gör årligen en sammanställning över de avvikelser som inkommit och uppföljning av vad de lett till för åtgärder inom respektive verksamhet.

Utföraren ska dokumentera, sammanställa och analysera avvikelser enligt SoL och HSL för att denne ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Denna sammanställning **ska bifogas den årliga verksamhetsberättelsen** samt inrapporteras **omgående** till socialnämnden.

## 5.6.7 Dokumentation och genomförandeplan

### Dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagen 11 kap. 5 § och 6 § och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5

*”Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVM, LVU och LSS”.*

Härvid ska särskilt erinras om vad som anges i 7 kap. 3 § SoL, beträffande dokumentation i enskild verksamhet. All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Utlämnande av allmän handling ska ske vid begäran enligt 14 kap. 1 § TF.

Vid överlämnande av dokumentation till staden ansvarar utföraren för inhämtande av den enskildes medgivande.

Den enskildes personakt ska innehålla uppdraget/beställningen, utredningen, genomförandeplan, löpande journalanteckningar för genomförandet samt signeringslista. I den sociala journalen ska händelser av vikt antecknas, speciellt händelser som är viktiga för insatsen för den enskilde. Avvikelser från genomförandeplanen ska antecknas liksom förändringar som kan leda till en ny bedömning.

### Genomförandeplan

Beslut och utredning från biståndshandläggare, beställningen, utgör underlaget för genomförandeplanen.

Genomförandeplanen upprättas i samråd med den enskilde och/eller närstående, kontaktman och andra berörda personalkategorier. Av genomförandeplanen ska bl.a. framgå mål för insatsen, vad, hur, när och vem som utför insatsen.

Genomförandeplanen ska alltid vara aktuell och revideras en (1) gång per år eller vid förändring. Genomförandeplanen ska skickas inom fyra (4) veckor från upprättande till biståndshandläggaren. Anordnaren ska göra regelbundna uppföljningar och utvärderingar av genomförandeplanen.

- Arbetsledningen ansvarar för att social dokumentation sker. Arbetsledaren kan överlåta uppgifterna till kontaktman.
- All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett för den enskilde tryggt och säkert sätt.
- Utföraren ska se till att samtliga handlingar som rör den enskilde överlämnas till socialnämnden när anordnarens uppdrag i varje enskilt fall upphör. Anordnaren ska, utan kostnad för socialnämnden, överlämna samtliga handlingar som rör den enskilde om verksamheten upphör eller övergår till annan.
- Utföraren bekostar och tillhandahåller kommunikationsutrustning och där tillhörande kontorsutrustning, samt lokal och annan utrustning i den omfattningenså att berörd personal kan dokumentera.

## **5.7 Kvalitetsledningsarbete**

Utföraren ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete och redovisa detta arbete skriftligt till socialnämnden, årligen senast 1 mars.

Utföraren ansvarar för att verksamheten utförs i enlighet med de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen och övriga vid var tid gällande lagar. Här avses även att verksamheten ska bedrivas enligt överordnade myndigheters föreskrifter och allmänna råd.

Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med socialnämndens beslut, riktlinjer och rutiner i enlighet med vad som framgår av detta förfrågningsunderlag.

## **5.8 Kvalitetsuppföljning**

### **5.8.1 Kvalitetsberättelse**

Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras.

Den som bedriver verksamhet inom hemtjänsten ska med dokumentationen som utgångspunkt varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse av vilken det ska framgå:

1. hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet, har bedrivits föregående år.  
Beskriv exempelvis:

**Strukturkvalitet:** de yttre förutsättningarna för tjänstens genomförande så som personalstyrka, utbildningsnivå och liknande.

**Processkvalitet:** verksamhetens processer, så som vilka rutiner som används, arbets- och förhållningssätt, följa genomförandeplan och mål och liknande.

**Resultatkvalitet:** den effekt verksamheten och de insatser som ges har på kunden i form av bemötande, trygghet, säkerhet och liknande.

2. vilka åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet och
3. vilka resultat som har uppnåtts.

Berättelsen ska ha sådan detaljeringsgrad

- att det går att bedöma hur arbetet enligt första punkten ovan, har bedrivits.
- att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses.

Berättelsen bör hållas tillgänglig för den som önskar ta del av den och **ska bifogas den verksamhetsberättelse som ska överlämnas till socialnämnden årligen.**

## 5.8.2 Verksamhetsberättelse

Utföraren ska överlämna sin verksamhetsberättelse för föregående år som ska inkludera en redogörelse för:

- verksamhetens bemanning
- personalomsättning
- sammanställning över personalens kompetens, genomgången kompetensutveckling och antal tillfällen för eventuell handledning
- måloppfyllelse
- kundtillfredsställelse
- det interna kvalitetssäkringsarbetet samt plan för verksamhets- och kvalitetsutveckling
- en sammanställning av årets inkomna synpunkter och klagomål, (detta ska även rapporteras **kvartalsvis** till socialnämnden).
- en sammanställning av årets avvikelserapportering, (detta ska även rapporteras **omgående** till socialnämnden).
- kvalitetsberättelsen enligt rubriken ovan.

Verksamhetsberättelsen ska inkomma till socialnämnden **senast sista kalenderdagen varje år.**

## 5.9 Informationsskyldighet

Socialnämnden eller representanter för den, har rätt att när som helst följa upp verksamheten kvantitativt och kvalitativt och/eller kontrollera verksamheten. Utföraren ska bistå socialnämnden i detta arbete och de den insyn som efterfrågas samt bistå socialnämnden med de statistiska uppgifter som den begär.

Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål, efter det att socialnämnden framställt begäran härom, till socialnämnden lämna sådan information som avses i 3 kap 19 a § kommunallagen (1991:900). Sådan information ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs.

### **5.9.1 Öppna jämförelser och andra undersökningar**

Utföraren ska medverka vid insamling av data för olika jämförelser där socialnämnden eller annan myndighet så begär, t.ex. Socialstyrelsens öppna jämförelser. Uppföljningar och utvärderingar kan göras av tjänstemän och revisorer i staden, men även av fristående konsult som kan anlitas av socialnämnden efter samråd med utföraren.

## **5.10 Uppföljning**

Socialnämnden har det övergripande ansvaret att följa upp de insatser som socialnämnden beviljat enskilda och som överlämnats till externa anordnare. Socialnämnden kan komma att när som helst begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer och krav.

Uppföljning av verksamheten kan ske både förannmält och oanmält till utföraren.

## **5.11 Övrig kvalitetsuppföljning**

### **Samråd och samverkan**

Utföraren och socialnämnden ska på alla nivåer i respektive organisationer samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god hemtjänst. Utföraren och socialnämnden är skyldiga att informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för parternas åtagande och ansvar.

### **Individuell uppföljning SoL.**

Biståndshandläggarna följer kontinuerligt upp varje biståndsbeslut, som lägst en gång per år. Det sker om beviljade insatser förändras för någon enskild och vid de avstämningsmöten som biståndshandläggaren har varje månad med anordnaren.

Biståndshandläggarna ska därtill föra statistik över hur många kunder som under ett år byter utförare. Detta för att se om det finns samband som kan härledas till någon särskild utförare.

### **Brukarundersökningar**

Socialstyrelsen skickar årligen ut enkäter till alla kommuner i Sverige. Enkäterna skickas slumpmässigt ut till enskilda och resultaten presenteras på kommunnivå. På sikt är Socialstyrelsens ambition att även kunna presentera resultat av brukarundersökningar på enhetsnivå. Som komplement kan socialnämnden komma att göra egna riktade kundundersökningar, alternativt fokus-grupper eller andra former av intervjuer med kunder i samband med besök i verksamheten.



Socialnämnden ska ha rätt att göra intervjuer med kunden och närstående med beaktande av kundens integritet.

### **Personalundersökningar**

I syfte att följa upp kvalitetskraven för verksamheten kan socialnämnden komma att lämna riktade enkäter eller intervjuer till utföraren och dennes personal.