



**TÖREBODA KOMMUN**

Kommunstyrelsen

Vård och omsorg

1(26)

Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdad av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

# Förfrågningsunderlag för valfrihetssystem i hemtjänst

Enligt Lag om valfrihet, LOV



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

## Innehållsförteckning

Enligt Lag om valfrihet, LOV.....	1
Innehållsförteckning.....	2
Bilagor .....	5
1. Allmän orientering .....	6
1.1 Införandet av Lagen om Valfrihetssystem (LOV).....	6
1.2 Beskrivning av den upphandlande myndigheten .....	6
1.3 Beskrivning av tjänsten.....	7
1.4 Tjänster som inte ingår .....	7
1.5 Information och val i ett valfrihetssystem .....	8
1.5.1 Information och marknadsföring.....	8
1.5.2 Kapacitetstak .....	8
1.5.3 Ickevalsalternativ.....	8
1.5.4 Val och start av insatser .....	8
1.5.5 Utredningsperiod enligt arbets sättet "På Väg".....	9
1.5.6 Rutiner för omval.....	9
1.6 Handläggningstid och ansökans giltighetstid.....	9
1.7 Godkännande och kontraktsskrivning .....	9
2. Administrativa krav .....	10
2.1 Upphandlingsförfarande .....	10
2.2 Kontaktpersoner vid frågor om ansökan.....	10
2.3 Ansökan .....	10
2.4 Upphandlingssekretess.....	10
2.5 Insyn.....	11
2.6 Lagar och förordningar .....	11
2.7 Arbetsgivaransvar .....	11
3. Krav på sökanden.....	12
3.1 Uteslutning av sökande enligt 7 kap LOV .....	12
3.2 Yttrande- och meddelarfrihet.....	12
3.3 Tolk.....	12
3.4 Lokaler och inventarier.....	12
3.5 Krav gällande IT-stöd för extern utförare .....	12
3.5.1 Datorutrustning och uppkoppling .....	12
3.5.2 SITHS.....	12
3.5.3 Procapita/Lifecare.....	13
3.5.4 Kompetens/Utbildning.....	13
3.6 Krav på verksamhetsansvarig.....	13



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetsystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

3.7 Underleverantör .....	13
3.8 Åberopa andra företags kapacitet .....	14
3.9 Kvalitetsledningssystem.....	14
4. Kravspecifikation .....	14
4.1 Inledning .....	14
4.2 Krav på tjänstens utförande.....	14
4.2.1 Ledningssystem för kvalitet .....	14
4.2.2 Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning.....	14
4.2.3 Rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt.....	15
4.2.4 Synpunkter och klagomål .....	15
4.2.5 Fel och brister i verksamheten.....	15
4.2.6 Anmälan om missförhållanden, Lex Sarah .....	15
4.2.7 Krav på samverkan kring brukaren .....	15
4.2.8 Krav på samverkan mellan utförare och kommun.....	15
4.2.9 Krav på dokumentation.....	16
4.2.10 Tillgänglighet.....	16
4.2.11 Krav på kontaktpersonal.....	16
4.2.12 Krav på identifikation.....	16
4.3 Hälso- och sjukvård .....	17
4.3.1 Delegering .....	17
4.3.2 Dokumentation .....	17
4.3.3 Läkemedelsbehandling.....	17
4.3.4 Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser.....	17
4.3.5 Förskrivna hjälpmedel.....	18
4.3.6 Tandvård .....	18
4.3.7 Hygien.....	18
4.3.8 Palliativ vård .....	18
4.3.9 Avvikelsehantering.....	18
4.3.10 Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS .....	19
4.4 Vidare krav .....	19
4.4.1 Beställning och bekräftelse av uppdrag.....	19
4.4.2 Förändringar av brukarens behov .....	19
4.4.3 Oförutsedda behov .....	19
4.4.4 Sekretess och tystnadsplikt .....	19
4.4.5 Nyckelhantering .....	20
4.4.6 Lokal kris och katastroforganisation .....	20
4.4.7 Övriga krav .....	20
4.4.8 Uppföljning och utvärdering av verksamheten.....	20
5 Kontrakt.....	20
5.1 Allmänna kontraktsvillkor.....	20



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

5.1.1 Kontraktsparter .....	20
5.1.2 Kontaktpersoner .....	20
5.1.3 Kontraktshandlingar.....	20
5.1.4 Avtalad tjänst.....	21
5.1.5 Kontraktstid .....	21
5.1.6 Ändringar och tillägg i kontraktet.....	21
5.2 Kommersiella villkor.....	21
5.2.1 Ersättning.....	21
5.2.2 Prisjustering och tidsgränser för ersättning vid förändringar, avbrott och avslut av uppdrag .....	23
5.2.2.1 Brukarens frånvaro .....	23
5.2.2.2 Avslutade insatser på grund av att brukaren valt en ny utförare eller där insatsen upphör av något annat skäl .....	23
5.2.2.3 Uppräkning av ersättning .....	23
5.2.3 Betalningsvillkor .....	23
5.3 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna .....	23
5.3.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter.....	23
5.3.2 Underleverantör.....	23
5.3.3 Ansvar vid fel eller brister.....	24
5.3.4 Ansvarsförsäkring.....	24
5.3.5 Force majeure, ansvarsbegränsning.....	24
5.3.6 Skadeståndsskyldighet .....	24
5.3.7 Hävning .....	25
5.3.8 Tvist .....	25
5.4 Kontraktsuppföljning.....	25
5.4.1 Uppföljning av den utförda tjänsten .....	25



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

## Bilagor

1. Biståndsbeslut i hemtjänst omräknad till tid
2. Geografisk/gatuindelning av kommunen
3. Riktlinjer för biståndsbedömning inom äldre- och handikappomsorg
4. Ansökan om förändring av kapacitetstak
5. Biståndsbeslut vid ej varaktiga behov inom hemtjänsten
6. Ansökan
7. Övergripande mål för äldreomsorgen
8. Lokal rutin vid samordnad vård- och omsorgsplanering för alternativa utförare
9. Rutin för återkoppling av brukaröverenskommelse i hemtjänst från utförare till biståndshandläggare
10. Aktiverande förhållningssätt
11. Basala hygienrutiner och personligt hygienansvar
12. Rutin vid sent palliativt skede



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

## 1. Allmän orientering

### 1.1 Införandet av Lagen om Valfrihetssystem (LOV)

Kommunfullmäktige i Töreboda kommun beslutade 2010-03-29 att tillämpa valfrihetssystemet i enlighet med Lag om valfrihet, LOV(2008:962).

Från och med 2011-11-01 tillämpar kommunstyrelsen i Töreboda kommun Lagen om valfrihet för upphandling av kundval inom hemtjänsten enligt Socialtjänstlagen (SOL) samt delegerad och instruerad hälso- och sjukvård enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Det innebär att alternativa utförare har möjlighet att löpande ansöka om att få utföra hemtjänst samt delegerad och instruerad hemsjukvård inom kommunen.

Kundval inom vård och omsorg innebär att den enskilde har rätt att välja den utförare som utför tjänsten och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat avtal med. Alla utförare som önskar delta i ett valfrihetssystem ska ha rätt att ansöka om att bli utförare enligt Töreboda kommuns förfrågningsunderlag.

Annonsering sker på webbplatsen hos kammarkollegiet och på kommunens hemsida. Ansökningar om att bli utförare kan inkomma till kommunen fortlöpande.

### 1.2 Beskrivning av den upphandlande myndigheten

Töreboda kommun har drygt 9 400 invånare. Kommunen är belägen mitt emellan Vänern och Vättern invid Göta kanal.

Cirka 250 personer i kommunen, totalt 62 000 timmar service- och omvårdnadsinsatser (delegerade HSL-insatser inte medräknade), har beviljats hemtjänst under 2016. För ytterligare information om kommunens mål och vision hänvisas till hemsidan <https://toreboda.se/>

Töreboda kommun är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas av detta uppdrag. Kommunen ansvarar för myndighetsutövning gällande den enskildes rätt till bistånd samt för uppföljning av beställda tjänster. Töreboda kommun är ytterst ansvarig för verksamheten oavsett vem som utför den.

Det är kommunstyrelsen i Töreboda kommun som beslutar att godkänna leverantör, teckna kontrakt, häva eller säga upp kontrakt med leverantör samt att bevilja rätten till tjänsten. Kommunstyrelsen kan delegera ändringar och justeringar i pågående avtal till tjänsteman, vilket i så fall ska anges i fastställd delegationsordning.

Kommunstyrelsen beslutar årligen vilken timersättning leverantörerna får för utförda tjänster.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet)

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

### 1.3 Beskrivning av tjänsten

Upphandlingen omfattar utförandet av biståndsbedömda hemtjänstinsatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) samt i förekommande fall delegerade och instruerade hemsjukvårdsuppgifter enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Biståndsbedömda hemtjänstinsatser beviljas i rambeslut vilket innebär att de beviljade insatserna beskrivs i text men utan specificerad tid för varje enskild insats. Tiden för varje rambeslut redovisas i en samlad tidsram per månad. De biståndsbedömda insatserna ska sedan omvandlas till en genomförandeplan hos brukaren, se bilaga 1: Biståndsbeslut i hemtjänst omräknat till tid.

Töreboda kommun är indelad i 7 geografiska områden, se bilaga 2  
Geografisk/gatuindelning av kommunen.

Inom var och ett av dessa 7 områden finns det möjlighet att ansöka och teckna avtal som utförare av beviljad hemtjänst och i vissa fall delegerad och instruerad kommunal hälso- och sjukvård.

Den upphandlade tjänsten omfattar både personlig omvårdnad, service och i förekommande fall delegerad/instruerad hemsjukvård samtliga dagar under året, kl. 07.00 – 22.00. Vid vård i livets slut ansvarar utföraren för omvårdnadsinsatser och förekommande delegerad/instruerad hemsjukvård även mellan kl. 22.00 – 07.00.

**Personlig omvårdnad:** innebär insatser som tillgodoser fysiska, psykiska och sociala behov såsom stöd vid måltider, hygien, av- och påklädning, förflyttningar, toalettbestyr och i övrigt insatser som avser att bryta isolering eller för att den enskilde ska kunna känna sig trygg och säker i det egna hemmet. I personlig omvårdnad ingår även viss ledsagning samt mottagande och åtgärdande av trygghetslarm.

**Serviceinsatser:** innebär stöttning med hushållsgöromål, städning, tvätt och klädvård.

För ytterligare information om tjänsten, se bilaga 3: Töreboda kommuns riktlinjer för biståndsbedömning inom äldre- och handikappomsorg.

### 1.4 Tjänster som inte ingår

Följande uppdrag ingår inte i tjänsten:

\*Alla insatser mellan kl. 22.00 – 07.00

\*Installation av trygghetslarm.

\*Varuhemsändning.

\*Matleveranser.

\*Ej varaktiga behov av insatser under en utredningsperiod där enbart kommunens sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast utför insatser.

\*Anhörigstöd.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

## 1.5 Information och val i ett valfrihetssystem

### 1.5.1 Information och marknadsföring

Kommunen kommer att informera om leverantörens verksamhet på kommunens hemsida och via biståndshandläggare i samband med att bistånd beviljas. Kommunens information om utförare utformas på ett likvärdigt sätt. Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet och eventuella tilläggstjänster. Marknadsföringen ska utformas på ett etiskt försvarbart sätt och får inte uppfattas som påträngande av den enskilde. Utföraren ansvarar för att kommunen får uppdaterad informationen om utförarens verksamhet under hela avtalstiden.

Utföraren har möjlighet att profilera sig och framhålla de inriktningar eller de kompetenser som kan erbjudas, exempelvis inom språk eller kultur. Profilmråden kommer att beskrivas av kommunen i informationsmaterialet och kan vara viktiga mervärden för den enskilde vid val av utförare. Profilmråden genererar inte ersättning utöver grundersättningen.

### 1.5.2 Kapacitetstak

Utförare som tecknar avtal har möjlighet att ange ett tak för sitt företags kapacitet. Om utföraren önskar ange kapacitetstak ska detta anges i form av insatstimmar per månad.

En utförare är skyldig att ta emot brukare inom ramen för det geografiska etableringsområdet och det angivna kapacitetstaket. Utföraren kan inte tacka nej till utökning av timmar till brukare som de redan utför hemtjänstinsatser hos. Detta gäller även om det angivna kapacitetstaket har nåtts.

Om utföraren angivit ett visst kapacitetstak och senare vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till kommunen, bilaga 4: Ansökan om förändring av kapacitetstak.

Vid minskning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid andra månadsskiftet efter anmälan.

### 1.5.3 Ickevalsalternativ

För de brukare som inte önskar välja utförare tillhandahåller kommunen ett ickevalsalternativ.

I Töreboda kommun utförs ickevalsalternativet av kommunens egen hemtjänst.

### 1.5.4 Val och start av insatser

Val av utförare kan ske vid olika tillfällen i samband med kontakt med biståndshandläggare.

Insatser ska påbörjas snarast efter det att en brukare valt utförare och denne mottagit beställningen från biståndshandläggaren.





Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

### **1.5.5 Utredningsperiod enligt arbetssättet "På Väg".**

I samband med vård- och omsorgsplanering då behovet av insatser efter hemgången bedöms vara osäkra kan en utredningsperiod beviljas. Utredningsperioden verkställs av kommunen hemtjänst enligt arbetssättet "På Väg". I samband med att På Väg perioden följs upp har den enskilde valmöjligheten till utförare (se bilaga 5).

### **1.5.6 Rutiner för omval**

En brukare som har valt en utförare har alltid rätt att byta till en annan. Den brukare som önskar välja en annan utförare tar kontakt med biståndshandläggaren och väljer en ny. Brukaren behöver inte motivera sitt byte, och bytet sker inom 14 dagar.

När en ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga utföraren att ett avslut ska göras på den gjorda beställningen. Samtidigt görs en ny beställning till den nya utföraren.

Vid byte ska utföraren samverka och medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för brukaren, kommunen och berörd personal. Ursprunglig utförare ansvarar för att dokumentation i ärendet överlämnas till biståndsenheten och att eventuella nycklar åter kvitteras.

### **1.6 Handläggningstid och ansökans giltighetstid**

Försändelse med ansökan kommer att öppnas snarast efter mottagandet och därefter registreras. Sökanden har möjlighet att rätta felskrivning eller annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen kan begära att ansökan förtydligas eller kompletteras. Därefter sker prövning av ansökan.

Ansökningar handläggs skyndsamt och i normalfallet inom tre månader. I de fall ansökan behöver kompletteras och förtydligas förlängs handläggningstiden. Under sommarmånaderna kan ansökan och prövning av ansökningar ta längre tid än ovan angett.

Den sökande är enligt avtalsrättsliga regler bunden av sin ansökan under hela handläggningstiden.

### **1.7 Godkännande och kontraktsskrivning**

Kommunen kommer att teckna avtal med alternativa utförare löpande efterhand som ansökningar inkommer och beslut om godkännande av utförare fattas.

Samtliga sökande som uppfyller specifikationskraven i förfrågningsunderlaget ska godkännas som utförare. De utförare som inte uppfyller specifikationskraven godkänds inte som utförare.

Utföraren kommer att meddelas skriftligen oavsett om kommunen kommer att teckna avtal med utföraren eller inte.

Kommunen äger rätt att säga upp avtalet i de fall kommunen finner att det finns behov att göra förändringar i avtalet eller när förutsättningarna för avtalet förändras (till exempel ändrade lagar eller politiska beslut). Uppsägningstiden är då fyra månader. Om utföraren inte fått något uppdrag inom ett år efter avtalstecknandet förfaller avtalet.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

## 2. Administrativa krav

### 2.1 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen av alternativa utförare av hemtjänst i Töreboda kommun genomförs enligt LOV (SFS 2008:962) Lagen om valfrihetssystem. Upphandlingen pågår så länge den annonseras på Kammarkollegiets webbplats. Utförare har möjlighet att löpande lämna in ansökan baserad på det förfrågningsunderlag som är aktuellt vid den givna tidpunkten. Avtal tecknas med nedanstående enhet vilket också motsvarar adress för inlämnande av ansökningar.

Töreboda kommun, 212000-1678

Kommunstyrelsen

LOV

Box 83

54522 TÖREBODA

### 2.2 Kontaktpersoner vid frågor om ansökan

Frågor kring ansökan och avtal ska ställas till nedan angivna kontaktperson. Frågorna ställs helst skriftligen, gärna via e-post.

Ulrika Berglund, bitr. Äldreomsorgschef tfn 0506-181 31

[ulrika.berglund@toreboda.se](mailto:ulrika.berglund@toreboda.se)

Kristina Folkesson, samordnare LOV tfn 0500-49 72 38

[kristina.folkesson@toreboda.se](mailto:kristina.folkesson@toreboda.se)

### 2.3 Ansökan

Ansökan ska ske skriftligen på kommunens fastställda ansökningsformulär. Ansökan ska innehålla de uppgifter och bilagor som anges i formuläret, bilaga 6: Ansökan.

Bilagor som ska medfölja ansökan är F-skattsedel, registreringsbevis från bolagsverket, försäkringsbevis för ansvarsförsäkring, meritförteckning och referenser för verksamhetsansvarig, redogörelse för kvalitetsarbete och verksamhetsbeskrivning. Även eventuella underleverantörer ska redovisas. Svenska språket ska tillämpas i tal och skrift i alla frågor som rör avtalstecknande.

Ansökan ska vara undertecknad av ansvarig för den alternativa utföraren eller annan behörig person.

### 2.4 Upphandlingssekretess

Kommunstyrelsen omfattas av offentlighetsprincipen. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av handlingar som har kommit in till kommunstyrelsen. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna hemlighållas måste det finnas stöd för det i sekretesslagen.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet)

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

Begäran om sekretess måste anges i ansökan och det måste tydligt framgå vilka uppgifter som avses, samt skälet för dessa. Det är kommunstyrelsen som prövar och beslutar om en uppgift ska sekretessbeläggas. Kommunstyrelsens beslut kan överklagas.

## 2.5 Insyn

Töreboda kommun har det yttersta myndighetsansvaret för att de som bor och vistas i kommunen får det stöd de behöver. Kommunen kommer därför regelbundet att följa upp beviljade insatser. Uppföljning sker dels löpande på individnivå, dels på verksamhetsnivå genom kvalitetsgranskningar.

Utföraren ska på begäran lämna sådan information som avses i 3 kap 19a §, kommunallagen för att kommunen ska tillförsäkras insyn i verksamheten. Den information som kommunen hämtar från utföraren, med undantag för uppgifter om enskilda, betraktas som offentliga handlingar.

## 2.6 Lagar och förordningar

Utföraren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter.

Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med tillämplig lagstiftning som t ex socialtjänstlag, hälso- och sjukvårdslag, sekretesslag, förordningar och föreskrifter, riktlinjer och allmänna råd samt de nationella målen inom verksamhetsområdet.

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten har god kunskap om och i det dagliga arbetet tillämpar gällande sekretesslagstiftning. Brott mot tystnadsplikten kan innebära upphävande av avtalet.

## 2.7 Arbetsgivaransvar

Om utföraren har anställd personal ska de förpliktelser gälla som tillkommer arbetsgivare enligt svensk lagstiftning. Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag åsidosätts. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitar för att fullgöra avtalet.

Utföraren har arbetsgivaransvaret för anställd personal som fullgör uppdrag inom valfrihetssystemet. Detta innebär att utföraren ska ansvara för de anställdas arbetsmiljö och rehabilitering samt för personalens arbetsmarknadsförsäkring.

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande lag- och rättstillämpning avseende arbetsmiljö och arbetstid.

Ersättningen till utförarna baseras på kommunens beräknade kostnader för personal och övriga kostnader. För att erhålla ersättning enligt avsnitt 5.2.1 ska utförare med anställd personal tillämpa de villkor för de anställda som motsvarar villkor i kollektivavtal och allmänna bestämmelser som gäller inom branschen. Det gäller exempelvis löner, pensionsavgifter, försäkringar och semesterförmåner.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

### 3. Krav på sökanden

#### 3.1 Uteslutning av sökande enligt 7 kap LOV

Utföraren kommer att uteslutas om kommunen får kännedom om att utföraren enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott med hänvisning av vad som avses under, Lag(2008:986) om valfrihetssystem, 7 kap 1 §. Vidare kan utföraren komma att uteslutas om omständigheterna enligt 7 kap 2 § föreligger.

#### 3.2 Yttrande- och meddelarfrihet

Personal anställd hos utföraren ska ha rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen, 1 kap 1 § samt offentlighets- och sekretesslagen, 1 kap 1 §.

Personalen ska omfattas av samma skydd mot efterforskningsförbud och repressalier som offentliganställda.

#### 3.3 Tolk

Utföraren svarar vid behov för att tolk rekqueras via tolkförmedling. Utföraren ansvarar för kostnaderna för tolk.

#### 3.4 Lokaler och inventarier

Utföraren ansvarar för och bekostar själv de lokaler som behövs för verksamheten. Utföraren skall även stå för kostnader för inventarier och annan elektronisk utrustning som behövs för verksamheten (t.ex. dator, mobiltelefoner, fax).

#### 3.5 Krav gällande IT-stöd för extern utförare

##### 3.5.1 Datorutrustning och uppkoppling

För att kunna ta emot biståndshandläggarens beställningar av uppdrag är utföraren som mottagare hänvisad till verksamhetssystemet Procapita/Lifecare Utförare. För att kunna använda systemet ska utföraren själv ansvara och bekosta sin IT-miljö (datorutrustning samt Internet- uppkoppling).

Utrustningen ska inneha de systemkrav som krävs för åtkomst till de system- och säkerhetslösningar som måste nyttjas för att kunna ta emot, utföra, dokumentera samt följa upp på ett säkert sätt. Kostnaden för behörighet och licenskostnaden i verksamhetssystemet Procapita/Lifecare Utförare bekostar kommunen. Support av dator, operativsystem och internetuppkoppling åligger den privata utföraren att hantera.

##### 3.5.2 SITHS

För åtkomst till Procapita/Lifecare Utförare krävs en säkerhetsplattform IDP (Mobility Guard) och SITHS-kortsinlogg. SITHS-kort anskaffas av utföraren som också står för kostnaden. Anslutning till SITHS och beställning av certifikat, se länk



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetsystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

<https://www.inera.se/Fordjupning/fordjupad-information-om-vara-tjanster/Identifieringstjanst-SITHS/>

### **3.5.3 Procapita/Lifecare**

Kommunens systemansvarig fastställer behörighet och tillämpar ett särskilt behörighetsavtal med utföraren. Behörighet begränsas till vad som är nödvändigt för att ge en god och säker vård.

Installation av Lifecare Utförare är planerat att genomföras under våren och hösten 2017. Syftet med Lifecare Utförare är att utförare inom privat och kommunal regi på ett enkelt sätt ska kunna ta emot sina uppdrag och hantera de beställningar som skickas från kommunens handläggare. När beställningarna är accepterade kan utföraren sedan arbeta vidare med kundens/patientens insatser, upprätta genomförandeplaner och dokumentera utförda insatser.

Uppföljning av Procapita/Lifecares användning görs av kommunens systemansvarig genom regelbunden kontroll av loggarna. Kommunens systemansvarig kan i loggen se vem som har haft åtkomst till en viss person och när.

### **3.5.4 Kompetens/Utbildning**

Utföraren ska se till att personalen har erforderliga grunddatakunskaper. Kommunen har som grundkrav att all personal som har åtkomst till Lifecare Utförare ska ha genomgått grundutbildning i Lifecare (ca 3 timmar/personal). Lifecare grundutbildningen tillhandahålls av kommunen men bekostas av utföraren.

### **3.6 Krav på verksamhetsansvarig**

Den som ansvarar för verksamheten förutsätts ha ingående kännedom om omvårdnad, service och vård till de brukare som avtalet avser. Verksamhetsansvarig förutsätts även vara väl insatt i den lagstiftning som gäller verksamheten samt Töreboda Kommuns övergripande mål och vision.

Verksamhetsansvarige behöver ha reell kompetens i förhållande till uppdraget, utbildning och/eller erfarenhet som bedöms likvärdig i enlighet med 3 kap 3 § SoL.

Verksamhetsansvariges utbildning och erfarenheter ska styrkas med betygskopior alternativt intyg och referenser.

### **3.7 Underleverantör**

Eventuella underleverantörer ska i alla hänseenden uppfylla samtliga krav som ställs på leverantören i detta förfrågningsunderlag och ansökan. Leverantören ansvarar för att kontrollera att underleverantören gör detta. Kommunstyrelsen ska informeras om och godkänna eventuella underleverantörer innan dessa anlitas. Uppdraget att godkänna underleverantörer kan delegeras till chefstjänsteman i kommunen.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

### **3.8 Åberopa andra företags kapacitet**

Den sökande har alltid rätt att vid behov åberopa andra företags kapacitet.

### **3.9 Kvalitetsledningssystem**

Leverantören ska bedriva dokumenterat kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:11). Det ska bland annat finnas rutiner för klagomålshantering av vilka det framgår till vem som den enskilde ska vända sig till med synpunkter samt hur dessa ska följas upp och åtgärdas. Leverantören ska även ha rutiner för avvikelshantering. I avvikelshantering ska till exempel rutiner finnas för hur olycksfall, skador och andra avvikelser som kan ha betydelse för kvaliteten ska rapporteras, följas upp och åtgärdas. Leverantören ska dokumentera utredning, uppföljning och vidtagna åtgärder gällande klagomålshantering, rapportering av fel och brister samt anmälan om missförhållanden.

## **4. Kravspecifikation**

### **4.1 Inledning**

Kommunstyrelsen i Töreboda ska inom givna ramar utifrån gällande lagstiftning tillhandahålla vård och omsorg utifrån Töreboda Kommuns övergripande mål, vision och lokala värdighetsgarantier.

Dessa utgångspunkter ska även gälla för alternativa utförare av hemtjänst och hemsjukvård i kommunen.

### **4.2 Krav på tjänstens utförande**

#### **4.2.1 Ledningssystem för kvalitet**

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utförare arbeta efter Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd(SOSFS 2006:11)gällande ledningssystem för kvalitet.

#### **4.2.2 Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning**

Personalen ska som lägst ha undersköterskeutbildning. Om personal inte har lägst undersköterskeutbildningen utan t ex vårdbiträdesutbildning eller annan utbildning och/eller har erfarenhet som anses adekvat för uppdraget ska kommunen godkänna personens formella och personliga förmåga innan berörd personal får utföra uppdrag beslutade av kommunen.

Utföraren ska se till att all personal som denne anlitar för uppdragets genomförande är väl insatt i av kommunen fastställda mål för verksamheten och kvalitetskrav inom socialtjänsten samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal. Utförarens personal ska behärska svenska språket i tal och skrift. Utföraren tillhandahåller arbetstekniska hjälpmedel.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

Utföraren ansvarar för sin personals kompetens och utveckling av denna. Privat utförare kan efter överenskommelse och till självkostnadspris erbjudas platser för kompetensutveckling eller påbyggnadsutbildning vid kommunens utbildningstillfällen.

#### **4.2.3 Rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt**

Utföraren ska arbeta utifrån ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt i enlighet med kommunens riktlinjer. Det innebär att insatserna ska vara stödande och att det ska finnas utrymme för brukare att själv göra saker. Personalen ska väcka individens intresse för sina egna resurser och uppmuntra till egen problemlösning. I det dagliga arbetet ska personalen identifiera det som brukaren kan göra själv, tillåta och uppmuntra brukaren till att göra det och utföra den del av uppgiften som brukaren inte kan själv (se bilaga 8).

#### **4.2.4 Synpunkter och klagomål**

Utföraren ska i tillämpliga delar följa kommunens rutiner för synpunkts och klagomålshantering. Det innebär att alla patienter/brukare och anhöriga både hos kommunen och annan utförare kan ge synpunkter och klagomål på likartat sätt. Utföraren ska arbeta systematiskt med de klagomål och synpunkter som inkommer och patienter/brukare samt anhöriga ska alltid veta till vem de ska vända sig för att enkelt kunna lämna synpunkter på utförarens verksamhet. Kopia på synpunkt och klagomål samt utredning skickas till MAS (medicinsk ansvarig sjuksköterska) i kommunen. En årlig sammanställning skickas till kommunen för att redovisas i kommunstyrelsen.

#### **4.2.5 Fel och brister i verksamheten**

Utföraren ska systematiskt arbeta med rapportering och uppföljning av avvikelser i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2006:11). Avvikelserna ska rapporteras till kommunen enligt kommunens rutiner. Kommunens avvikelseblankett för SoL/LSS insats ska användas.

#### **4.2.6. Anmälan om missförhållanden, Lex Sarah**

Utföraren ska ansvara för att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade. Anmälan ska göras till den som är ansvarig för verksamheten. Kopia på anmälan ska skickas till äldreomsorgschef utan fördröjning. För rapportering ska kommunens blankett, Rapport om missförhållanden enligt Lex Sarah, användas. Personal ska också minst en gång per år informeras om Lex Sarah och skyldigheten att anmäla missförhållanden. Informationen skall dokumenteras.

#### **4.2.7 Krav på samverkan kring brukaren**

Utföraren ska delta i samverkan mellan huvudmännen kring brukaren när det är aktuellt. Gällande vård- och omsorgsplaneringar ska kommunens lokala rutiner följas (se bilaga 9).

#### **4.2.8 Krav på samverkan mellan utförare och kommun**

Utföraren och kommunen skall samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande. Samverkan skall syfta till att utveckla verksamhetens kvalitet





Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetsystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

utifrån patienternas/brukarnas behov. Utföraren och kommunen har ömsesidig skyldighet att informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens ansvar.

Utföraren skall delta i möten som kommunen kallar till. Gemensamma informationsmöten med alla externa utförare kommer att äga rum årligen.

Efter överenskommelse i avtal kan samverkan och samarbete med kommunen ske avseende personalrekrytering och anställning.

#### **4.2.9 Krav på dokumentation**

Utföraren ska dokumentera enligt socialtjänstlagen 11 kap 5 §. Delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter ska dokumenteras enligt patientdatalagen och socialstyrelsens föreskrifter om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården.

Utföraren ska upprätta en genomförandeplan för varje brukare enligt kommunens rutin (se bilaga 10).

#### **4.2.10 Tillgänglighet**

Utföraren ska ha en förutbestämd tillgänglighet som brukarna ska informeras om. Tillgängligheten gäller telefontid eller besökstid.

#### **4.2.11 Krav på kontaktpersonal**

Utföraren ska se till att varje brukare har en kontaktpersonal i personalgruppen.

#### **4.2.12 Krav på identifikation**

Utförarens personal ska alltid inneha giltig identitetshandling.





Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

### 4.3 Hälso- och sjukvård

Kommunen har genom avtal med Västra Götalandsregionen övertagit hälso- och sjukvårdsansvar upp till sjuksköterske- arbetsterapeut- och sjukgymnast-nivå för vissa brukare i ordinärt boende. Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) ansvarar för kvalitet och säkerhet för hälso- och sjukvård enligt det ansvar som följer 24§ Hälso- och sjukvårdslagen. Som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet genomför MAS kvalitetskontroller för att kontrollera, följa upp, utvärdera och se förbättringsområden i verksamheterna, samt för att öka patientsäkerheten.

I detta ligger att MAS kan utöva sina befogenheter gentemot utförarna. Utförarna ska följa de riktlinjer och anvisningar som framställs av MAS i enlighet med dennes författningsansvar samt delta i de kvalitetskontroller som MAS genomför.

#### 4.3.1 Delegering

Utförare av omsorgsinsatser inom socialtjänsten skall samverka med kommunens sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster gällande hälso- och sjukvårdsuppgifter. Delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter kan bli aktuellt. Arbetsledningen hos utföraren förväntas godkänna delegering till sin personal när kommunens hälso- och sjukvårdspersonal bedömer det som lämpligt och nödvändigt. Hälso- och sjukvårdsuppgifter som inte kräver delegering kan komma att överlåtas till utförarens personal enligt instruktion av kommunens legitimerade personal t.ex. rörelseträning, trycksårspåbyggande åtgärder.

#### 4.3.2 Dokumentation

Mottagaren av delegering tillhör hälso- och sjukvårdspersonal då delegerade arbetsuppgifter utförs och har ett ansvar att dokumentera utförd åtgärd enligt utlämnad instruktion i avsett dokument från kommunen. Signeringslistor och hälso- och sjukvårdsdokumentation av utförda åtgärder är originalhandlingar och en del av patientens journal. Denna dokumentation skall utföraren alltid lämna åter till legitimerad personal när den är inaktuell eller när åtgärden avslutas.

#### 4.3.3 Läkemedelsbehandling

Om patienten har kommunal hälso- och sjukvård som innefattar övertag av läkemedelshanteringen kan personal hos utföraren få hämta patientens läkemedel hos ansvarig sjuksköterska eller på apotek. Vid behov kan patienten behöva ha ett låst läkemedelskåp i hemmet, detta lånas då ut av kommunen.

Verksamhetsansvarig hos utförare ska meddela lokalt apotek att berörd personal kan vara aktuell för uthämtning av läkemedel. Meddelandet kan ske skriftligt med namn och personnummer på personalen samt verifiering av verksamhetsansvarig. Meddelandet ska lämnas in till apoteket i Töreboda.

#### 4.3.4 Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser

Kommunen har enligt avtal med Västra Götalandsregionen ansvaret för rehabiliteringsinsatser för vissa patienter i ordinärt boende. Ansvaret följer hälso- och



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

sjukvårdsansvaret och i kommunens ansvar ingår rehabilitering och habilitering på basnivå.

#### **4.3.5 Förskrivna hjälpmedel**

Kommunen ansvarar i vissa fall för personligt utprovade hjälpmedel till patienterna. Utföraren ska i dessa fall samverka med kommunens legitimerade personal när det gäller instruktioner till personalen för att säkerställa att hjälpmedlen används på rätt sätt samt rengörs och underhålls enligt anvisningar.

Inkontinenshjälpmedel förskrivs individuellt till patienter som har kommunal hälso- och sjukvården. Detta görs av kommunens sjuksköterska och betalas av kommunen.

Beställning av inkontinenshjälpmedel gör utförarens personal enligt information.

Kommuninvånare utan kommunal hälso- och sjukvård sköts av distriktssköterska på Primärvården. Utföraren ska samverka med förskrivare i kommunen för att bidra till kvalitet- och kompetensutveckling inom området.

#### **4.3.6 Tandvård**

Inom Västra Götalandsregionen finns ett reglerat tandvårdsstöd till personer som har ett stort behov av personlig omvårdnad. I tandvårdsstödet ingår munhälsobedömning och nödvändig tandvård. Utförarna skall följa de riktlinjer och anvisningar kommunen har och får från tandvårdsenheten i Västra Götalandsregionen.

#### **4.3.7 Hygien**

Goda hygienrutiner skall alltid tillämpas. Utföraren ansvarar för att all personal känner till och arbetar utifrån basala hygien- och klädrutiner. Kommunens riktlinjer för hygien ska tillämpas (se bilaga 11).

På kommunens enheter finns hygienombud och motsvarande skall finnas hos utföraren för att kunna ta emot information och uppdateringar om hygien.

#### **4.3.8 Palliativ vård**

Vid vård i livets slut kan alla insatser enligt SoL övergå till arbetssättet VILS. Arbetssättet initieras och fastställs av handläggare/legitimerad i teamet. Vid VILS ansvarar utföraren för omvårdnadsinsatser över hela dygnet, även mellan kl. 22-07. Ersättning utgår enligt rutin vid vård i livets slut (se bilaga 12).

#### **4.3.9 Avvikelsehantering**

Utföraren ska systematiskt arbeta med rapportering och uppföljning av avvikelser i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2011:9). Utföraren skall följa de riktlinjer och rutiner kommunen har gällande avvikelsehantering för hälso- och sjukvård och SoL/LSS insatser. Kontaktperson för mottagande av avvikelser från utföraren är MAS.

Utföraren ska informera hälso- och sjukvårdspersonalen om deras skyldighet enligt 6 kap. 4 § patientsäkerhetslagen (2010:659) att rapportera risker för vårdskador och händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada. Informationen ska ges när en anställning, ett uppdrag påbörjas och därefter återkommande minst en gång per år. Det är



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

MAS som enligt 3 kap. 5 § patientsäkerhetslagen (2010:659) anmäler till Inspektionen för vård och omsorg vid händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada enligt Lex Maria (SOSFS 2013:3).

#### **4.3.10 Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS**

Hälso- och sjukvårdslagens krav på att det skall finnas en medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS fullgörs av kommunens MAS. I MAS ansvar ingår, oavsett utförare, att kontrollera verksamheternas patientsäkerhet och kvalitet samt se till att författningsbestämmelser och andra regler är kända och efterlevs. Utföraren ska följa de ålägganden och anvisningar som framställs från MAS i enlighet med dennas författningsreglerade ansvar.

### **4.4 Vidare krav**

#### **4.4.1 Beställning och bekräftelse av uppdrag**

Den enskilde beviljas hemtjänstinsatser som redovisas i ett rambeslut tillsammans med den beräknade tiden för utförandet. En beställning skickas via verksamhetssystemet Procapita/Lifecare till utföraren. Utföraren ska bekräfta genom verksamhetssystemet att beställningen är mottagen. Beställningar som lämnats före klockan 14 på vardagar ska bekräftas samma dag. Övriga beställningar ska bekräftas senast klockan 14.00 efterföljande vardag. Utföraren ska kontakta ny brukare för överenskommelse om tid för planering av service- och omvårdnadsinsatser inom två arbetsdagar efter kvitterad beställning. Vid akuta behov ska insatser påbörjas inom ett dygn efter kvitterad beställning.

#### **4.4.2 Förändringar av brukarens behov**

Utföraren ska vid avvikelser eller vid förändrade behov uppmana brukaren att ta kontakt med ansvarig biståndshandläggare alternativt förmedla att brukaren önskar kontakt med biståndshandläggaren.

#### **4.4.3 Oförutsedda behov**

Utföraren ska vid akuta/oplanerade behov hos brukaren genomföra de insatser som behövs för att tillgodose brukarens behov. Alla avvikelser ska dokumenteras enligt gällande rutin.

En schablonmässig ersättning för akuta/oplanerade behov ingår i ordinarie ersättning.

#### **4.4.4 Sekretess och tystnadsplikt**

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten har god kunskap om och i det dagliga arbetet tillämpar gällande sekretesslagstiftning. Utföraren ska se till att all personal är såväl skriftligt som muntligt informerad om reglerna rörande offentlighet och sekretess med särskild tonvikt på bestämmelserna, Offentlighet och sekretess 7 kap Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Mottagen information ska bekräftas skriftligt av varje anställd. Sekretessförbindelsen förvaras hos utföraren.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

#### **4.4.5 Nyckelhantering**

Utföraren ska ha en säker nyckelhantering där nycklar kvitteras och förvaras inlåsta.

#### **4.4.6 Lokal kris och katastroforganisation**

I händelse av kris eller katastrof ska utföraren använda sig av kommunens plan för kris och katastrof för att säkra brukarens behov av stöd.

#### **4.4.7 Övriga krav**

Utföraren ska inte kräva eller acceptera betalning från brukare för tjänster som avser beviljat bistånd enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdsinsatser.

#### **4.4.8 Uppföljning och utvärdering av verksamheten**

Utföraren ska aktivt medverka vid kommunens uppföljning av verksamheten. Detta kan bland annat innebära att utföraren ska vara behjälplig med att ta fram statistik och nyckeltal.

## **5 Kontrakt**

### **5.1 Allmänna kontraktsvillkor**

#### **5.1.1 Kontraktsparter**

Kontraktsparter är beställaren/Töreboda kommun och utföraren/leverantören. Kontraktet ska tecknas av behöriga parter från båda sidor.

#### **5.1.2 Kontaktpersoner**

Ulrika Berglund bitr. Äldreomsorgschef tfn:0506-181 31  
[ulrika.berglund@toreboda.se](mailto:ulrika.berglund@toreboda.se)

Kristina Folkesson samordnare LOV tfn: 0500-49 72 38  
[kristina.folkesson@toreboda.se](mailto:kristina.folkesson@toreboda.se)

#### **5.1.3 Kontraktshandlingar**

Nedanstående handlingar (1-6) är avtalshandlingar för det avtal som ska tecknas mellan kommun och alternativ utförare.

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



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

Ändringar och tillägg i avtalet kan endast göras genom en skriftlig handling, undertecknad av behörig företrädare för kommunen och utföraren.

#### **5.1.4 Avtalad tjänst**

Utföraren åtar sig att tillhandahålla hemtjänst och i förekommande fall kommunalt delegerade och instruerade hemsjukvårdsuppgifter på det sätt som beskrivs i Törebodas kommuns förfrågningsunderlag och övriga i uppdragsbeskrivningen ingående dokument. Kommunen kan inte garantera någon uppdragsvolym då brukaren själv gör valet av utförare.

#### **5.1.5 Kontraktstid**

Kommunen kommer att teckna avtal med alternativa utförare löpande, efterhand som ansökningar inkommer och beslut om godkännande för utförare fattas. Av tecknade avtal kommer att framgå när avtalet startar och vilken tid som avtalet gäller.

Avtal skrivs på två år. Önskemål om förlängning av avtalet ska meddelas skriftligen till kommunen av utföraren senast fyra månader före avtalstidens utgång. Inför avtalets utgång har utföraren möjlighet att förnya sin ansökan som därmed förlängs med ett år i taget. I det fall förlängningen av avtalet inte har påkallats upphör avtalet automatiskt att gälla.

#### **5.1.6 Ändringar och tillägg i kontraktet**

Kommunen förbehåller sig rätten att göra justeringar och tillrättlägganden i förutsättningarna under pågående avtalstid utan att ändringarna behöver föranleda att nytt avtal upprättas med utföraren. Det kan t.ex. handla om att kommunens mål, regler och rutiner ändras något, eller att det sker mindre lagändringar. Vid större förändringar kommer kommunen att säga upp avtalet och gå ut med ett nytt ansökningsförfarande. Ändringar och tillägg till avtalet kan endast ske genom en skriftlig, av båda parter undertecknad, handling.

### **5.2 Kommersiella villkor**

#### **5.2.1 Ersättning**

Brukarens avgifter tas ut enligt kommunens gällande taxa och debiteras av kommunen. Utgångspunkten är att brukaren ska få de insatser verkställda som beslutats av biståndshandläggare, sjuksköterska, distriktssköterska, arbetsterapeut samt sjukgymnast. Utföraren ska ersättas för av biståndshandläggare beslutad tid. Insatser som beslutats av sjuksköterska, distriktssköterska, arbetsterapeut eller/och sjukgymnast/fysioterapeut ersätts efter kommunens bedömning av den mertid (utöver biståndshandläggarens beslut) som behövs för att utföra insatserna.

När hemsjukvården inte kan samordnas med utförande av beviljad hemtjänst utgår ersättning i mertid. Mertiden i timmar beslutas av enhetschefen för sjuksköterska, arbetsterapeut och/eller sjukgymnast/fysioterapeut.



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

Ersättningen betalas för beslutad tid, där den beviljade tiden i beställningen ska ses som maxtid för vad som ersätts. Beräknad tidsåtgång är den genomsnittliga sett över ett helt år. Tidsåtgången den enskilda månaden kan därför variera beroende på aktuella behov.

Ersättning för dubbelbemanning kan lämnas efter bedömning av kommunens rehabiliteringsansvarige och dennes chef.

Utföraren ska särskilt dokumentera eventuella avvikelser från beställningen. Dessa skall skickas till avgiftshandläggaren 1 gång/månad. Återkommande avvikelser kan föranleda en ny biståndsbedömning.

Ersättningen till utförarna baseras på kommunens beräknade kostnader för personal och övriga kostnader.

Ersättningen ska täcka den tid som utföraren är i brukarens hem, svara på larm, tid som åtgår till förflyttning, dokumentation och planering. Ersättningen täcker också deltagande i uppföljningsmöten, samverkan med olika aktörer och andra åtgärder som behövs för att fullgöra uppdraget.

Även ersättning för lokal, material, utrustning för tjänstens utförande och övriga driftskostnader ingår i beräkningen.

Ersättningen baseras på 2017 års lönenivå och 2017 prisnivå. Utföraren får en momscompensation i förhållande till egenregin. Kompensationen beror på att kommunen till skillnad mot utföraren får "lyfta momsen" för att skapa konkurrensneutralitet mellan kommunal och icke kommunala utförare. För vidare beräkning av ersättning se 5.2.2.3

Ersättning för resväg för utförare till brukare räknas från närmaste tätort, vilka är Älgarås, Töreboda och Moholm.

	Ersättning från tätort till utförare kr/timme 0 – 5 km	Ersättning från tätort till utförare kr/timme 6 - 15 km	Ersättning från tätort till utförare kr/timme 16 km -
Hemtjänstinsatser inkl. delegerad HSV 1-10 tim./månad Måndag – söndag 07.00- 22.00	393	420	453
Hemtjänstinsatser inkl. delegerad HSV Mer än 10 tim./månad Måndag – söndag 07.00- 22.00	434	464	516



Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

Brukarna betalar för förbrukningsmaterial som behövs för insatserna, med undantag av förbrukningsmaterial som behövs ur arbetsmiljösynpunkt som bekostas av utföraren. Vissa förbandsmaterial och medicintekniska produkter tillhandahålls av kommunen eller regionen, i enlighet med överenskommelse mellan kommun och region.

### **5.2.2 Prisjustering och tidsgränser för ersättning vid förändringar, avbrott och avslut av uppdrag**

#### **5.2.2.1 Brukares frånvaro**

Utföraren får ersättning enligt beslutad tid. Utföraren lämnar en skriftlig frånvarorapport varje månad till avgiftshandläggaren, med fördel används kommunens blankett. 1 gång/år görs en sammanställning och utföraren får en justering för frånvaro.

#### **5.2.2.2 Avslutade insatser på grund av att brukaren valt en ny utförare eller där insatsen upphör av något annat skäl**

Avslutas utförarens insatser hos brukaren på grund av att brukaren valt en annan utförare, eller av något annat skäl ska utföraren meddelas det av biståndshandläggare. Efter uppsägning kan dock ärendet fortgå 14 dagar till, då brukaren har en uppsägningstid på 14 dagar eller enligt överenskommelse med dåvarande utförare. Vid dödsfall utgår ingen ytterligare ersättning utan utgår med de sista dokumenterade insatserna hos vederbörande.

#### **5.2.2.3 Uppräkning av ersättning**

Ersättning per utförd tid justeras årligen med hänsyn till förändringar i kostnadsläget avseende personalkostnader och övriga kostnader, samt eventuella ändringar i resursfördelning på grund av politiska beslut. Detta skapar förutsättningar för kommunstyrelsen att göra årliga prövningar av kvalitets-/ambitionsnivåerna samt möjligheter att genomdriva effektiviseringar om så är nödvändigt. Justeringar kommer att göras årligen efter det att omvårdnadspersonalens löneavtal är klart och betalas ut retroaktivt enligt kommunen och omvårdnadspersonalens fackförbund överenskomna datum, dock senast två månader efter överenskommelsen.

### **5.2.3 Betalningsvillkor**

Betalningsvillkor 30 dagar. Dröjsmålsränta betalas enligt räntelagen. Fakturering sker månadsvis i efterskott.

## **5.3 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna**

### **5.3.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter**

Avtal som tecknats enligt detta förfrågningsunderlag får inte överlåtas till annan utförare.

### **5.3.2 Underleverantör**

Utförare kan anlita andra utförare till att utföra vissa uppgifter.

För att utföraren ska kunna anlita någon annan krävs att kommunstyrelsen på förhand informeras och godkänner avtalet mellan utföraren och den anlitade utföraren.





Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfritetsystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

Kommunstyrelsen ställer samma krav på utföraren och den anlitade utföraren som på den egna verksamheten. För att kommunstyrelsen ska godkänna avtalet krävs därför att den anlitade utföraren uppfyller den kravspecifikationen som ställs på den utförare som avtal tecknats med. De krav som avser tystnadsplikt, meddelarfrihet och offentlighet ska alltid uppfyllas.

### **5.3.3 Ansvar vid fel eller brister**

Leverantören ansvarar för att tjänsten behåller den kvalitet som avtalats i förfrågningsunderlaget och följer kommunens regler för rapportering av fel och brister inom verksamheten.

Beställaren eller leverantören får häva kontraktet om motparten inte fullgör sina plikter och kontraktsbrottet är av väsentlig betydelse.

Kontraktsbrott av väsentlig betydelse föreligger bl.a. om leverantören saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om tillsynsmyndigheten riktar allvarlig kritik mot verksamheten. Hävningsgrund föreligger även när beställaren i samband med uppföljning uppmärksammar avsteg från de krav som beställaren ställer i detta förfrågningsunderlag.

### **5.3.4 Ansvarsförsäkring**

Utföraren ansvarar för person- och sakskador som han, eller annan för vilken han ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Utföraren förbinder sig att teckna och under hela avtalsperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring som håller kommunen skadeslös vid skada vållad av utföraren och anställda till utföraren.

Bevis om att ovan nämnda försäkring har tecknats ska överlämnas till kommunstyrelsen.

Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till kontaktpersonen senast en vecka innan försäkringen gått ut.

### **5.3.5 Force majeure, ansvarsbegränsning**

Force Majeure avser händelser utom parternas kontroll såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar part från fullgörande av dess skyldigheter. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpningen av denna bestämmelse.

### **5.3.6 Skadeståndsskyldighet**

Leverantören svarar i förhållande till beställaren för skadestånd som beställaren på grund av vållande hos leverantören eller dennes personal kan komma att förpliktigas utge till tredje man.





Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Åldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetsystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

### 5.3.7 Hävning

Leverantören som avser att avveckla verksamheten ska meddela beställaren detta minst 6 månader före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har kontraktet hävts.

Hävningsgrund finns dessutom om leverantören inte fullgör sina betalningsskyldigheter avseende skatter och sociala avgifter, försätts i konkurs eller på annat sätt befinner sig vara på sådant obestånd att han inte förväntas kunna fullgöra sina åtaganden.

Omständigheter enligt LOV kap 7 utgör alltid hävningsgrund.

Hävning ska vara skriftlig.

Vad som ovan angivits för leverantörer gäller även underleverantörer.

### 5.3.8 Tvist

Tvist med anledning av ingånget avtal ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. I annat fall ska tvist lösas i allmän domstol. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av de prestationer som åligger denne enligt avtal under återopande av att tvisteförfarande påkallats eller pågår.

## 5.4 Kontraktsuppföljning

### 5.4.1 Uppföljning av den utförda tjänsten

Uppföljningen syftar till att säkerställa att den enskildes behov av vård, omsorg och service tillgodoses utifrån den enskildes beslut om insatser samt att kraven i ingånget avtal efterlevs.

Uppföljningar sker kontinuerligt under verksamhetsåret. Uppföljning kan ske på initiativ av bland annat kommunen/beställaren, Socialstyrelsen eller andra berörda parter.

Kommunen eller dess företrädare ska alltid få den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll och utvärdering. Utföraren ska bistå beställaren i detta och erbjuda den insyn som krävs.

Kommunens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den kontrakterade verksamheten. Utföraren ska förbinda sig att aktivt medverka för att underlätta revisorernas arbete.

Utföraren ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning till kommunstyrelsen.

Kommunens uppföljning och utvärdering kommer att ske såväl på individnivå som på verksamhetsnivå genom:

Avtalsuppföljning, tillsyn och granskning

Uppföljning av biståndsbeslut

Uppföljning av rutiner och riktlinjer relaterade till beslut enligt SOL

Uppföljning av genomförandeplaner och social dokumentation

Uppföljning av avvikelser enligt SoL och HSL.

Uppföljning av anmälda allvarliga missförhållanden (Lex Sarah)

Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål

Föranmälda/oanmälda besök

Samtal med utförarens arbetsledning och personal

Enkäter till brukare



**TÖREBODA KOMMUN**

Kommunstyrelsen  
Vård och omsorg

26(26)

Godkänd av (Namn, Titel, Enhet )

AnnSofie Eklund Karlsson

Ulrika Berglund

Äldreomsorgschefer

Utfärdat av (Namn, Titel, Enhet)

Kristina Folkesson, LOV-Samordnare

Titel

Förfrågningsunderlag för  
valfrihetssystem i hemtjänst

Datum

2017-04-10

Revideras

2018 april

---

Information och diskussion i för parterna framtida gemensamma samrådsorgan

Möte för avtalsuppföljning (med respektive utförare) kommer att hållas två gånger per år. Vid mötena förs protokoll som undertecknas av båda parter och anmäls kommunstyrelsen.

Utföraren skall bistå kommunen med de underlag som krävs för att kommunen skall kunna

följa upp de för uppdraget ställda krav samt uppgifter/information som kommunen efterfrågar för sin uppföljning (t.ex. måluppfyllelse, statistik och nyckeltal).

Utföraren skall medverka i brukarundersökningar från statliga myndigheter eller kommun.

Utföraren skall senast den 15 februari årligen överlämna sin verksamhetsberättelse till kommunen.