

# **Förfrågningsunderlag för utförande av hemtjänst/hemsjukvård**

Reviderad 2016-03-02

# 1 ALLMÄN ORIENTERING

## 1.1 Information om Enköpings kommun

Enköpings kommun ökar vårt invånarantal varje år. I september 2015 var vi 41 712 invånare i Enköpings kommun. Ungefär hälften bor i centralorten och hälften i kransorter och på landsbygden. År 2030 räknar vi med att vara cirka 50 000. Drygt 7 850 pendlar till arbeten i närliggande kommuner. Ungefär 4 080 arbetspendlar till Enköping.

Enköpings kommun vill skapa en hållbar framtid och ta hänsyn till kommande generationers behov. Vi är på god väg, med naturlig rening av dagvatten, miljöklassade byggnader och kraftvärmeverket Ena Energi som eldar med biobränsle. I Enköping finns idrottsanläggningar, motions- och skidspår, slalombacke, vandringsleder, parker, lekplatser, grönområden och skog. Här finns möjlighet till friluftsbad och skridskoåkning vid Mälaren och andra sjöar.

Föreningslivet är omfattande och erbjuder både idrotts- och kulturaktiviteter. Enköping bjuder på underhållning av hög klass på flera olika scener under hela året. Kulturskolan har ett rikt utbud av teater och musik. I Mälärtrakten hittar du stenålderns boplatser, bronsålderns hållristningar, vikingatidens runstenar, medeltidens kyrkor, hantverksbyar, gårdsbutiker, gallerier, hembygdsgårdar, museer, parker och slott.

Enköping är en av Sveriges ledande park- och trädgårdskommuner. Varje år i september lockas tusentals trädgårdsintresserade från hela Sverige hit, till Trädgårdsdagen. Då erbjuder Enköping guidade turer i parkerna, loppistorg, föreläsningar, fika och försäljning på ett grönt tema.

Uttrycket "Sveriges Närmaste Stad" myntades 1965 av Bahco Verktygs dåvarande reklamchef Bertil Danielsson som upptäckte att ingen annan stad i landet hade så många städer inom så litet avstånd: 38 städer inom tolv mils radie.

## 1.2 Information om vård- och omsorgsnämnden

Socialtjänstlagen reglerar kommunernas ansvar för insatser inom socialtjänsten för bl.a. äldre och personer med funktionsnedsättning. Kommunen får sluta avtal med annan om att utföra kommunens uppgifter i socialtjänsten. Genom ett sådant avtal får en kommun tillhandahålla tjänster åt en annan kommun.

I Enköpings kommun har vård- och omsorgsnämnden det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Vård- och omsorgsnämndens uppgift är bland annat att godkänna leverantörer, dvs. ange de krav som man anser att leverantören ska uppfylla för att kvalificera sig. Vidare ansvarar vård- och omsorgsnämnden för att kontrollera och följa upp att kraven är uppfyllda (detta gäller också den egna utförarenheten). Inom vård- och omsorgsnämnden finns en myndighetsenhet. I myndighetsenheten är biståndshandläggarna anställda. De beslutar om omsorgs- och serviceinsatser till enskilda.

## 1.3 Införandet av valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (LOV)

Kommunfullmäktige beslutade 2009-04-14 genom komplettering av policyn för valfrihet, mångfald och konkurrens att införa valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Från och med 2009-11-02 tillämpar vård- och omsorgsnämnden i Enköpings kommun fritt val inom hemtjänsten/hemsjukvården. Detta innebär att de personer i kommunen som har rätt till

hemtjänst/hemsjukvård har rätt att välja en leverantör som kommunen godkänt och tecknat kontrakt med.

Alla leverantörer som önskar delta i valfrihetssystemet ska ha rätt att ansöka om godkännande som leverantör. Samtliga sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget, och som inte uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kap. 1 § LOV, ska godkännas av kommunen. Kommunen ska lämna information om samtliga leverantörer som kontrakterats enligt LOV. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

Lagen bygger på att det inte är någon priskonkurrens mellan leverantörerna. Den enskilde ges i stället möjlighet att välja den leverantör som hon eller han uppfattar tillhandahåller den bästa kvaliteten.

#### **1.4 Kundens rätt att välja och byta leverantör**

En av grundpelarna i ett valfrihetssystem är den enskildes rätt att byta leverantör av tjänsten om hon eller han så önskar. En kund har alltid rätt men ingen skyldighet, att välja och byta leverantör. Valfriheten gäller endast för de kunder som har ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen för personlig omvårdnad eller service.

#### **1.5 Ickevalsalternativ**

För den kund som inte önskar välja leverantör ska kommunen tillhandahålla ett Ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet ska vara ett kvalitativt fullgott alternativ. Ickevalsalternativet tas fram av kommunen genom en i förväg fastställd turordningslista. En förutsättning för att ingå i turordningslistan är att leverantören är godkänd enligt kategori 1 för hela kommunen.

#### **1.6 Grundläggande principer för valfrihetssystem**

Enligt 1 kap. 2 § LOV ska den upphandlande myndigheten behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt. Den upphandlande myndigheten ska också ta hänsyn till principerna om öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet när den tillämpar valfrihetssystem.

Biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen fattas av biståndshandläggare inom kommunen och dokumenteras i Procapita. Biståndshandläggare på vård- och omsorgsförvaltningen ska, innan beslut om insats fattas, samråda med den enskilde kunden samt vid behov med närstående.

Utifrån biståndsbeslutet upprättas en genomförandeplan av leverantören för varje kund och skickas till biståndshandläggaren. Planen ska ge en samlad beskrivning av hur kundens behov av insatser i form av service och personlig omvårdnad ska genomföras. Planen ska göras tillsammans med kunden och/eller dennes företrädare för att stärka kundens inflytande och delaktighet.

Kunden har rätt att inom ramen för beviljat biståndsbeslut och timmar byta en tjänst mot annan tjänst. En förutsättning för sådant byte är att skäligen levnadsnivå efterlevs.

#### **1.8 God man/förvaltare**

En god man/förvaltare är utsedd att företräda en viss person som på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande, behöver hjälp med att bevaka sin

rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person utan att dennes rättshandlingsförmåga begränsas. God man och förvaltare utses av överförmyndare/tingsrätten genom en ansökan. Husläkaren bedömer om den enskilde har behov av god man eller förvaltare. Biståndshandläggaren är vid behov behjälplig vid ansökningsförfarandet. Leverantören ska snarast meddela biståndshandläggare om behov av god man bedöms föreligga. Leverantörens anställda får inte ha uppdrag som god man/förvaltare för leverantörens kunder.

## 1.9 Gemensam vårdplanering

När en kund har blivit inlagd på sjukhus och efter sjukhusvistelsen är utskrivningsklar, ska kommunen och landstinget i samförstånd med kunden gemensamt planera kundens fortsatta vård- och omsorgsinsatser. Vid förändrat behov görs ett nytt biståndsbeslut. Biståndshandläggaren informerar leverantören om det finns behov av en ny genomförandeplan. Leverantören kontaktar sjukhuset för att förbereda hemkomst. Denna process styra av de överenskommelser som tjänstemännen i kommun och landsting tagit fram och enats om. I Enköping arbetar ett vårdplaneringsteam som gör de allra flesta vårdplaneringar för att säkerställa kundvalet. Vid stor belastning kan vårdplaneringsteamet dela ut uppgifter på samtliga leverantörer. Riktlinje och rutin som beskriver hur landstinget och kommunerna ska samverka vid in- och utskrivningar finns publicerade i landstingets kvalitetshandbok under rubriken Vård i samverkan, ViS.

Betalningsansvar för utskrivningsklar kund övertas av leverantören under förutsättning att biståndshandläggaren bedömer att kunden kan gå hem.

### 1.9.1 Trygg hemgång

För kunder som efter sjukhusvistelse ger ett starkt uttryck för otrygghet i det egna hemmet kan handläggare erbjuda och fatta beslut om Trygg hemgång.

Trygg hemgång innebär en djupare utredning i kundens egna hem utförd av en verksamhet som ligger under beställarfunktionen i kommunen. Trygg hemgångs beslut kan tas i maximalt 3 veckor. Efter cirka 2 veckors utredning blir det en planering där biståndshandläggaren efter ansökan från kund ser över behovet och beviljar insatser och kunder får därefter göra sitt kundval.

Trygg hemgång kommer även att användas

- i de fall kunden ansöker om att anhörig ska bli anställd.
- om kunden trots tidigare insatser uttrycker en stark känsla av otrygghet inför utskrivning till det ordinära boendet.

Ingång till trygg hemgång behöver inte vara att man har varit inlagd på sjukhus även om det är vanligt förekommande. Man kan bli beviljad trygg hemgång även från hemmet och då slippa inläggning på sjukhus eller korttidsvistelse.

Trygg hemgång gäller alltså inte alla kunder utan enbart kunder där behovet av trygghet är starkt uttryckt och där biståndshandläggaren anser att en djupare utredning behöver ligga till grund för biståndsbeslutet.

## 1.10 Beställning och bekräftelse

När kunden fått ett biståndsbeslut och valt leverantör, kontaktar den ansvarige biståndshandläggaren den leverantör som kunden valt och gör en formell beställning. Om kunden vill ha råd i valet av leverantör ska biståndshandläggarna bistå med information och vägledning.

Överlämning av ärenden sker genom att uppdrag lämnas till verksamheten via Procapita. Endast beslutsmeddelande överlämnas med information om att utföra uppdraget. Leverantören ska snarast bekräfta att uppdraget mottagits. Beställningar som lämnats före klockan 14.00 vardagar ska bekräftas samma dag.

Leverantören ska kunna påbörja uppdraget inom ett dygn från bekräftelsen. I akuta ärenden bör leverantören kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs. Om kunden önskar välja en annan leverantör ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare. När en ny leverantör är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga leverantören. Detta ska ske omgående, muntligen eller per e-post, samt bekräftas skriftligen.

Om en kund önskar göra ett byte av leverantör ska tillträdande leverantör inom högst två veckor börja utföra sitt uppdrag. Avlämnande leverantör ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information under förutsättning att kunden medger detta.

## 1.11 Information och marknadsföring

Kommunen kommer att informera om leverantörens verksamhet på kommunens hemsida [www.enkoping.se](http://www.enkoping.se) samt i pappersform. Biståndshandläggarna kommer också att informera om vilka leverantörer som finns att välja bland i samband med kundens val. Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet.

Kommunen förutsätter att leverantören utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart.

## 1.12 Tjänster som ingår i det fria valet

Hemtjänst är samlingsnamnet för alla insatser som beviljas den enskilde enligt socialtjänstlagen i dennes hem.

Hemtjänst innefattar dels uppgifter av servicekaraktär, dels uppgifter som är mer inriktade mot personlig omvårdnad.

De tjänster som en privat leverantör kan utföra är

Kategori 1 - Hemsjukvård, personlig omvårdnad och service

Kategori 2 - Service

## 1.13 Tjänster som inte ingår i det fria valet

Tjänster som inte ingår i det fria valet och som utförs av kommunens egenregi är:

1. Hemsjukvård om kunden inte beviljats hemtjänst
2. Rehab

3. Nattillsyn
4. Installation av trygghetslarm
5. Åtgärda trygghetslarm för kunder som enbart har denna tjänst
6. Åtgärda trygghetslarm för kunder som har servicetjänster

För kunder som valt en utförare och där beslutet om hemtjänst upphör men där beslut om trygghetslarm och/eller behov av hemsjukvårdinsatser kvarstår, ska om kunden så önskar kunna behålla vald utförare. Det förutsatt att utföraren är godkänd enligt kategori 1.

### 1.14 Tilläggstjänster

Utöver de biståndsbeslutade insatserna och hemsjukvården har en leverantör, som tecknat avtal med kommunen, rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster till kunderna. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet, och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänsterna betalas inte av kommunen, utan av kunden som beställer dem. Leverantörerna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan kunden välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet. Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för kunden för att denne ska kunna välja en leverantör.
- Tilläggstjänster faktureras av leverantören direkt till kunden.

Om marknadsföring av tilläggstjänster, se punkt 2.24.

### 1.15 Kommunens ansvar

Kommunernas ansvar för vård, omsorg och övriga stödinsatser regleras i socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen samt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kommunallagen ger kommunen rätt att, efter beslut i fullmäktige, lämna över vården av en kommunal angelägenhet, som inte reglerats i särskild ordning, till ett aktiebolag, ett handelsbolag, en ekonomisk förening, en ideell förening eller en enskild individ. Kommunen är skyldig att kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen måste också garantera att medborgarna får insyn i den verksamhet som överlämnats genom att i avtal med leverantören säkerställa att medborgare kan få information om verksamheten.

För att kunderna ska kunna välja i valfrihetssystemet behövs jämförbar information om leverantörerna – en information som kommunerna är skyldiga att förse dem med och som bland annat måste begäras in i den löpande uppföljningen och kontrollen av verksamheten.

### 1.16 Finskt förvaltningsområde

Enköpings kommun är sedan februari 2013 ett finskt förvaltningsområde. Det innebär att de sverigefinnar som bor i ett finskt förvaltningsområde har uttrycklig rätt att använda sitt modersmål i offentliga sammanhang, bland annat inför myndigheter. Det föreskrivs särskilt, att rätten att få använda det egna modersmålet är inte beroende av den enskilde individens

kunskapsnivå i majoritetsspråket. Myndigheterna ska se till att det anställs personal med kunskaper i finska. Sverigefinnar som bor inom ett finskt förvaltningsområde har därtill rätt till att få äldreomsorg på finska. För hemtjänstutförare innebär det att man ska tillhandahålla finstalande personal när sådant behov finns.

### **1.16 Kommunens nattpatrull**

Kommunen ansvarar för alla insatser mellan 22.00 - 07.00. Nattpatrullen lämnar rapporter om kund som erhållit vård- och omsorgsinsats till den leverantör som ansvarar för insatserna hos kunden under dagtid (07.00-22.00). Leverantören lämnar motsvarande rapporter till nattpatrullen.

### **1.17 Huvudmannaskap**

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller

### **1.18 Myndighetsutövning m. m**

myndighetsutövning.

Alla insatser enligt SoL utreds och beslutas efter ansökan till kommunen. Biståndshandläggare på kommunens vård- och omsorgsförvaltning beslutar om vilka insatser kunden ska erhålla.

### **1.19 Avgifter**

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för hemsjukvård, personlig omvårdnad och service. Avgifterna tillfaller kommunen.

### **1.20 Tillsyn av socialtjänst**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de utförare som ingår avtal eller överenskommelse med kommuner att utföra socialtjänstuppgifter, uppfyller de krav som ställs i gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Detta följer av 13 kap. 5-6 §§ SoL.

IVO den centrala tillsynen över socialtjänsten i landet och har rätt att inspektera verksamhet som står under dess tillsyn samt ta del av de handlingar som behövs för tillsynen. Förutom IVO har även nämnden rätt att inspektera verksamheter och får inhämta de upplysningar och ta del av de handlingar som behövs för tillsynen.

### **1.21 Tillsyn av hälso- och sjukvård**

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) ansvarar för tillsyn av hälso- och sjukvården i leverantörens verksamhet. Grundläggande bestämmelser om medicinskt ansvarig sjuksköterska och de uppgifter som åligger en sådan sjuksköterska ges i 24 § hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och i 6 § förordningen (1994:1290) om åligganden för personal inom hälso- och sjukvården, åliggandeförordningen, allmänna råd om medicinskt ansvarig sjuksköterska i kommunernas hälso- och sjukvård (SOSFS 1997:10) samt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården (SOSFS 2000:1, SOSFS 2001:17).

MAS utför kontinuerligt tillsyn i verksamheten enligt Patientsäkerhetslagen (2010:965) och patientsäkerhetsförordningen (2010:1396). MAS utfärdar i vissa fall riktlinjer som ska följas av alla leverantörer av HSL-insatser i Enköpings kommun.



## 2 GEMENSAMMA KRAV FÖR HEMSJUKVÅRD, PERSONLIG OMVÅRDNAD OCH SERVICE

### 2.1 Allmänna krav

Leverantören förutsätts ha ingående kännedom om den målgrupp som kan komma ifråga som kunder samt ska vara väl insatt i den lagstiftning som gäller för verksamheten.

### 2.2 Kvalitetsmål

Insatser inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Leverantören ska utföra verksamheten i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet. Leverantören ska även följa och vara förtrogen med de mål och riktlinjer som följer av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Leverantören ska följa av kommunen beslutade värdegrunder för vård och omsorg som framgår av **Bilaga 1**.

### 2.3 Överenskommelser mellan kommunen och landstinget

Leverantören ska följa gällande skriftliga överenskommelser mellan kommunen och landstinget som berör den kategori som leverantören är godkänd för. Kommunen informerar leverantörerna om gällande överenskommelser.

I Uppsala län ansvarar kommunerna för hemsjukvården.

### 2.4 Leverantörens åtagande

Leverantörens åtagande följer av det avtal som kommunen slutit med respektive leverantör. En leverantör kan åta sig att utföra

Kategori 1. Hemsjukvård, personlig omvårdnad och service

Kategori 2. Service

Hemsjukvårdstjänster enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) för personer som bor i Enköping kommun ska utföras årets samtliga dagar mellan 07.00 – 22.00.

Personliga omvårdnadstjänster för personer som bor i Enköping kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska utföras årets samtliga dagar mellan klockan 07.00 – 22.00.

Servicejänster för personer som bor i Enköping kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska minst kunna utföras måndag till och med fredag klockan 08.00 – 17.00.

För övrig tid ansvarar kommunens jour och nattpatrull för insatserna. Överföringar och överrapporteringar sker enligt fastställda rutiner.

Kommunen garanterar inte någon volym utan det är kundens val utifrån biståndsbeslut, hälso- och sjukvårdsinsatser och utförda timmar som avgör den ersättning som leverantören får.

## 2.5 Trygghetslarm

Den leverantör som godkänts enligt kategori 1 ansvarar för uttryckning på larm till sina kunder under dagtid (07.00-22.00). Kommunens nattpatrull ansvarar för åtgärd på larm nattetid. Utförare som godkänts enligt kategori 2 har inget ansvar för uttryckning på larm.

### 2.5.1 Välfärdsteknologi

Inom nämndens verksamhetsområde pågår ett utvecklingsarbete kring att använda välfärdsteknologi. Leverantören ska vid behov medverka i ett sådant utvecklingsarbete där ny teknik kan ha påverkan på arbetssätt.

### 2.6 Förändring av kundens behov

Om kundens behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska leverantören omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov ska framgå av leverantörens dokumentation. Det ingår också i leverantörens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får bistånd är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

### 2.7 Skyldighet att ta emot uppdrag

En leverantör får inte, inom ramen för den verksamhetskategori, det geografiska området och angivet kapacitetstak, tacka nej till nya uppdrag.

Leverantören ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för kunden. Det är inte heller möjligt för leverantören att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar och/eller helger.

### 2.8 Nyckelfri hemtjänst/nyckelhantering

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för hur utlämning och återlämning av nycklar, med signering ska gå till. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av leverantörens personal bärs av leverantören.

Nyckelfri hemtjänst har införts i kommunen. Det omfattar både så kallade personallås och ett kvalitetssäkrings- och uppföljningssystem som båda hanteras med hjälp av mobiltelefoner. Användandet av systemet är obligatoriskt.

Beställaren svarar för:

- kostnaden för anskaffning och drift av IT-systemet
- tillhandahåller personallås till kunder som har hemtjänst samt på sikt även till personer som enbart har trygghetslarm
- svarar även för kostnaden för upp- och nedmontering av låsen. Beställaren kan dock besluta att det inte är ekonomiskt försvarbart att installera personallås för en viss kund på grund av de tekniska förutsättningarna. En enskild kund kommer även att ha rätt att avstå från installation av personallås.
- utbildning av en superanvändare per utförare
- anvisar de mobiltelefoner som leverantören av IT- och låssystemen godkänt

Leverantören svarar för:

- utbildning av personalen i användningen av såväl lås- som uppföljningssystem, utöver utbildning av en superanvändare
- systemadministration som berör leverantörens verksamhet
- att det finns säkra rutiner för hanteringen av de digitala nycklarna i mobiltelefonerna
- att personalen använder lås- och uppföljningssystemet.
- kostnader som är förknippad med de mobiltelefoner som samt mobilabonnemang med GPRS
- att för kunder som av olika anledningar inte har personallås fortsätter tidigare rutiner för nyckelhantering att gälla.

## 2.9 Hantering av egna medel

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av leverantören ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan leverantören och kunden.

## 2.10 Samverkan

Leverantören ska samverka med kommunens och landstingets hälso- och sjukvård, anhöriga och andra för kunden viktiga personer och organisationer.

## 2.11 Teamträffar

Utföraren ska samverka i team över professions- och verksamhetsgränser utifrån kunders behov.

## 2.12 Personalfrågor

Leverantören är arbetsgivare för sin personal och är bland annat ansvarig för

- att gällande lagar och föreskrifter iakttas
- att anställa, avlöna och säga upp personal
- att skatter och sociala avgifter inlevereras
- att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- att personalen efterlever lagstiftningen gällande tystnadsplikt.

## 2.13 Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen

Den leverantör som har mest utförd tid hos kund har samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen.

## 2.14 Lag och kollektivavtal

Leverantören får inte vidta åtgärder som kan förväntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som allmänt är godtagat inom arbetsgivarens ansvarsområde.

### 2.14.1 Meddelarfrihet

En offentlig arbetsgivare är förhindrad att vidta arbetsrättsliga åtgärder mot en anställd som ianspråktagit sin meddelar- och yttrandefrihet. Enköpings kommun förutsätter att samma principer gäller för anställda hos privata utförare. Ett förslag om lagförändring angående meddelarfrihet har presenterats i SOU 2013:79. Justitiedepartementet har fått direktiv att fortsätta utreda frågan (2016:4). Om och när eventuella lagförändringar träder i kraft gäller dessa även detta avtal.

## 2.15 Kompetens och erfarenhet hos personal

Leverantören ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som är erforderlig och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst/hemsjukvård med helhetssyn som grund. Den personal som ska utföra arbetsupp-gifterna ska ha tillräcklig kompetens och dokumenterad erfarenhet för arbetet.

För leverantörer av hemsjukvård, personlig omvårdnad och service enligt kategori 1 gäller att minst 50 procent av personalen ska ha undersköterskekompetens eller motsvarande. Leverantören ska sträva efter att all personal ska ha sådan kompetens. Vidare krävs goda kunskaper i svenska när det gäller både att tala, läsa och skriva eftersom personalen måste kunna ta emot instruktioner, samtala med kunderna och dokumentera insatserna. Flerspråkighet hos en leverantörs personal ses som en fördel.

Leverantören ska tillse att den personal som används för uppdragets genomförande är väl insatt i kommunens mål för verksamheten och kvalitetskrav inom socialtjänsten samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal.

I de fall anhöriganställning kan vara aktuellt ska leverantören alltid rådgöra med ansvarig biståndshandläggare innan anställningen genomförs.

Vidare ska leverantören aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens kompetens och bemötande i omsorgen. Leverantören ska ha rutiner för introduktion av nyanställda och en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

## 2.16 Arbetstekniska hjälpmedel

Leverantören ska tillhandahålla arbetstekniska hjälpmedel. Individuellt förskrivna hjälpmedel och medicintekniska hjälpmedel svarar kommunen för.

## 2.17 Identifikation

Leverantörens anställda (och underleverantörer) ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

## 2.18 Goda hygienrutiner

Goda hygienrutiner ska alltid tillämpas i det personnära omvårdnadsarbetet. Verksamhetsansvarig hos leverantören ansvarar för att all personal har god kännedom om rutinerna samt att skapa förutsättningar för att dessa följs. *Se hygienrutiner inom kommunal vård i Uppsala län, [www.akademiska.se](http://www.akademiska.se).*

## 2.19 Tandvård och munhygien

Enligt tandvårdslagen 5 a § har bl.a. personer som kommunen har hälso-och sjukvårdsansvar för enligt 15 § första stycket HSL (1952:763) rätt till uppsökande verksamhet och nödvändig tandvård.

Kommunen ska informera om, göra bedömning av behovet av och utfärda tandvårdsintyg. Leverantören ska vid behov meddela biståndshandläggare och/eller anhörigkonsulent som utfärdar intyget.

## 2.20 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens ska leverantören ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för verksamhet (SOSFS 2011:9)

## 2.21 Lex Sarah

Det åvilar leverantören att tillse att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 2 § SoL anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade. Anmälan ska göras till biståndschefen. Kommunens riktlinjer för Lex Sarah - anmälningar framgår av **Bilaga 2**.

## 2.22 Avvikelsehantering

Leverantören ska ha fungerande rutiner för hur avvikelser åtgärdas och förebyggs som motsvarar de krav som anges i SOSFS 2005:12 (M). Kommunens system för rapportering av avvikelser ska användas.

## 2.23 Dokumentation

Leverantören ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänst-lagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 ”Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS” samt kommunens riktlinjer som framgår av **Bilaga 3**. Härvid erinras särskilt 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. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL. Vid överlämnande av dokumentation till kommunen ansvarar leverantören för inhämtande av den enskildes medgivande.

Leverantören ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med hälso- och sjukvårdslagens bestämmelser och socialstyrelsens föreskrifter om informations-hantering och journalföring i hälso- och sjukvården SOSFS 2008:14 (M).

Datorer tillhandahålls och bekostas av leverantören. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. Utbildningen gäller endast en av leverantörens anställda (superanvändare).

## **2.24 Rutiner för inrapportering av utförda tjänster**

Kommunen använder ett administrativt stöd för inrapportering och uppföljning av utförda tjänster. Idag används ett uppföljningssystem via mobiltelefon. Leverantören ska använda de system beställaren anvisar. Se vidare 2.8.

## **2.25 Information till kund om tilläggstjänster**

När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå att det är fråga om tilläggstjänster som erbjuds så att det blir en tydlig skillnad mellan vad som faktiskt ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver och som kunden får betala utöver hemtjänstavgiften. Det ska också tydligt framgå att kunden inte har någon skyldighet att köpa några tilläggstjänster. Kunden ska få information om möjligheten att använda sig av hushållsnära tjänster.

Leverantören ska informera kommunen om vilka tjänster som de kan erbjuda sina kunder.

## **2.26 Uppföljning och utvärdering**

Leverantören är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Leverantören ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning inför Vård- och omsorgs-nämnden.

Kommunens uppföljning och utvärdering kan t.ex. ske genom:

- Information och diskussion i för parterna gemensamt samrådsorgan.
- Avtalsuppföljning
- Uppföljning av dokumentation, genomförandeplan och vårdplan
- Uppföljning av avvikelshantering
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål i kommunens/utförarens system för klagomålshantering
- Kommunens system för kvalitetsrevision
- Kommunens revisorer, som ska ha rätt att på samma sätt som i kommunens egenregiverksamhet kontrollera och utvärdera verksamheten
- Fristående konsult anlitad av kommunen efter samråd med utföraren.
- Enkäter till och intervjuer med kunder om kvalitén i verksamheten. Enkäter och intervjuer ska beakta de boendes integritet.
- Kontakter med samarbetspartners, t.ex. biståndshandläggare och kommunens rehabpersonal
- Samtal med grupp/er ur personalen
- Tillsyn och granskning genom kommunens utvecklare och MAS
- Iakttagelser i samband med medicinskt ansvarig sjuksköterskas tillsynsarbete

## 2.27 Statistik

Leverantören är skyldig att utan ersättning leverera statistiska uppgifter till Statistiska Centralbyrån, andra statliga myndigheter och Sveriges kommuner och landsting.

## 2.28 När en kund inte är anträffbar

I genomförandeplanen ska finnas noterat hur leverantören ska agera när en kund inte är anträffbar på överenskommen tid. Biståndshandläggaren ska alltid underrättas. Innan genomförandeplanen är upprättad gäller Enköpings kommuns rutiner. Se **Bilaga 4**

## 2.29 Tolk

Leverantören ska se till att kunden får tolkhjälp om så behövs. Kommunen står för kostnaderna enligt det avtal som kommunen har för tolktjänster.

## 2.30 Samrådsorgan/samarbete/samverkan

Leverantören och Enköpings kommun ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god vård och omsorg inom hemtjänsten.

Leverantören och Enköpings kommun är skyldiga att informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtagande och ansvar.

Kommunen kallar leverantören till uppföljningsmöten på verksamhetsnivå vid minst 2 tillfällen per år. Parterna ska ta tillvara de möjligheter till utbyte av kunskaper, erfarenheter och information som valfrihetssystemet erbjuder i syfte att uppnå bästa tänkbara verksamhet och utveckling. Leverantör är skyldig att delta vid dessa möten.

Mellan parterna är krav på skriftlighet vad gäller besked och underrättelser uppfyllt genom anteckning i protokollet från mötet. Kommunen för protokollet.

Utöver detta har biståndshandläggare och leverantör avstämningsmöten varje månad. Dessa möten handlar om kvalitetsutveckling på individnivå. Leverantören har ansvar att kalla berörd biståndshandläggare till dessa möten. (se även processbeskrivning avseende hemtjänst).

### **2.31 Forskning och utveckling (FoU)**

Leverantören ska medverka i de forskningsprojekt, inom ramen för gällande FoU, som Enköpings kommun deltar i.

### **2.32 Lokal beredskapsplan/katastrof- och krisberedskap**

Kommunen har en lokal beredskap och handlingsplan vid större olyckor eller händelse av katastrofkaraktär. Om planen utlöses ska leverantören medverka i den del som avser hemtjänsten.

Leverantören ska vara införstådd härmed och åta sig att följa kommunens anvisningar om en krissituation uppstår.

Leverantören ska upprätta planer samt utbilda/informera och regelbundet öva sin personal, bland annat tillsammans med räddningstjänsten i kommunen i syfte att ha en handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.



## 3 SÄRSKILDA KRAV PÅ TJÄNSTENS INNEHÅLL

### 3.1 Hemsjukvård

***Dessa krav gäller endast för leverantörer som är godkända för utförande av tjänster enligt kategori 1***

Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård som ges i kundens bostad (ordinärt boende) och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tiden. Landstinget och kommunerna i Uppsala län har 1992 träffat en överenskommelse om ansvarsfördelning för hälso- och sjukvård i ordinärt boende – hemsjukvård enligt följande.

- Landstinget har ansvar för alla läkarinsatser.
- Primärvården i landstinget har oavsett varaktighet ansvar för hälso- och sjukvård vid distriktssköterskemottagning dvs. patienterna kan komma till mottagningen och har inte behov av hemsjukvård.
- Primärvården i landstinget har ansvar för hemsjukvård som bedöms/planeras vara av kortvarig tillfällig karaktär (= mindre än 2 veckor).
- Primärvården i landstinget har ansvar för hälso- och sjukvård dygnet runt för barn och ungdomar fram till 17-årsdagen oavsett varaktighet och boendeform.
- Kommunerna har ansvar för hemsjukvård fr.o.m. 17-årsdagen med beräknad varaktighet 14 dagar samt all hemsjukvård kvällar, nätter och helger, vilket innebär att insatser som från första dagen bedöms vara av långvarig karaktär tar kommunen ansvar för hela vårdperioden.

Kommunens leverantörer som godkänts enligt kategori 1 har ansvar för sjuksköterskeuppgifter. Läkare inom primärvården eller annan namngiven läkare har läkaransvaret.

Samtliga dokument som beskriver hur landstinget och kommunerna ska samverka finns publicerade i landstingets [kvalitetshandbok](#) under rubriken Vård i samverkan, ViS.

#### 3.1.1 Basal hemsjukvård

Med basal hemsjukvård avses hälso- och sjukvårdsinsatser som leverantören alltid ska kunna utföra med stöd av läkarmedverkan från primärvården. Undantag gäller för barn under 17 år.

#### 3.1.2 Avancerad hemsjukvård

Med avancerad hemsjukvård avses arbetsuppgifter som kräver riskbedömning och/eller samordnad vårdplanering (delat medicinskt ansvar) innan de tas över av leverantören.

### **3.1.3. Rehabilitering**

Rehabilitering enligt 18 § hälso- och sjukvårdslagen fullgörs av legitimerade arbetsterapeuter och/eller sjukgymnaster/fysioterapeuter inom ramen för kommunens rehabiliteringsverksamhet. Dessa insatser ingår inte i det fria valet.

### **3.1.4 Basförråd för leverantör av hemsjukvård**

Leverantörens sjuksköterskor ska ha ett basförråd av medicinsk utrustning, sårvårdsprodukter, förbandsmaterial och instrument i enlighet med landstingets kvalitetshandbok, ViS.

### **3.1.5 Lex Maria**

Vårdgivaren har skyldighet att enligt 3 kap. 5-6 §§ Patientsäkerhetslagen (2010:659), meddela till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska om en kund i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av en allvarlig skada. Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska bedömer om anmälan ska skickas till Socialstyrelsen.

### **3.1.6 Patientdatalagen**

Leverantören är skyldig att behandla personuppgifter inom hemsjukvården på sätt som anges i patientdatalagen (2008:355).

### **3.1.7 Kompetens och erfarenhet hos ansvarig för hemsjukvård, personlig omvårdnad och service**

Person som är ansvarig för utförandet av den verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt leverantörens avtal med kommunen.
- Datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet och e-post.
- Dokumenterad högskoleutbildning med inriktning mot kommunal äldrevård och minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete på minst 75 procent under de senaste fem åren.

Leverantören ska ha en verksamhetschef enligt HSL.

### 3.1.8 Kompetens och erfarenhet för sjuksköterskor

Leverantörens sjuksköterskor som tjänstgör i ordinärt boende ska vara legitimerade sjuksköterskor och ha minst 24 månaders yrkeserfarenhet som sjuksköterska. Det ska finnas minst en sjuksköterska med förskrivningsrätt av inkontinenshjälpmedel.

## 3.2 Hemtjänst - personlig omvårdnad

***Dessa krav gäller endast för leverantörer som är godkända för utförande av tjänster enligt kategori 1***

Hemtjänst i ordinärt boende ska ha sin utgångspunkt i att kundens funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Hem-tjänsten ska genomsyras av grundtanken att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

Kundens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt möjligt ska leverantören sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar kundens modersmål.

Kunden ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan kunden och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap.

### 3.2.1 Personlig omvårdnad

Med personlig omvårdnad avses stöd för att klara fysiska, psykiska och sociala behov till exempel:

- Hjälp för att kunna äta och dricka
- Hjälp med att klä och förflytta sig
- Hjälp med att sköta sin personliga hygien
- Hjälp att bryta isolering
- Hjälpinsatser för att den enskilde ska känna sig trygg och säker
- Ledsagning
- Avlösning i hemmet

Leverantören ska ha ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt till vårdtagarna och ge hjälp till självhjälp.

Leverantören ska verka för att förebygga och avhjälpa undernäring och felnäring samt att måltiderna fördelas under dagen enligt vårdtagarnas behov och bistånds-beslutet. Omsorgspersonalen ska ha grundläggande kunskaper om matens betydelse för äldre. Personalen ska ha basala kunskaper i matlagning samt kunskaper i näringslära och livsmedelshygien.

Leverantören ska samarbeta med hälso- och sjukvården när det gäller aptitlöshet och viktnedgång. Vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer för nutrition ska följas, se [www.enkoping.se](http://www.enkoping.se). Personalen ska kunna göra riskbedömningar när det gäller viktnedgång och aptitlöshet och veta när kontakt med hälso- och sjukvården ska tas.

När kunden inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att leverantören inte kan vara behjälplig utan delegation från legitimerad personal.

Om kunden behöver praktisk hjälp med fördelning och intag av läkemedel kan det bli aktuellt för hemtjänstpersonal att exempelvis öppna medicinburkar. Insatserna kan då enligt läkares bedömning vara att betrakta som del av egenvård och kan ingå i beslut om biståndsinsatser.

Ledsagning syftar till att ge den enskilde möjligheter till ett aktivt liv som främjar hälsa och välbefinnande. Den ska underlätta ett normalt, självständigt liv med sociala och kulturella kontakter som minskar riskerna för isolering. Vid ledsagning är kontinuitet av stor betydelse. Ledsagning kan vara aktiviteter utanför hemmet som besök hos läkare, fotvård eller sjukgymnast eller vardagliga ärenden som t.ex. att gå och handla kläder. Ledsagning kan också beviljas för kultur- och fritidsaktiviteter som att gå på teater eller andra evenemang. Ledsagning beviljas då den enskilde inte kan ta sig ut på egen hand.

### 3.2.2 Delegerad hemsjukvård

Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård som ges i kundens bostad (ordinärt boende) och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tiden.

I tjänsten personlig omvårdnad ingår att leverantörens personal ska kunna utföra hemsjukvård på delegation från sjuksköterskor, arbetsterapeuter, sjukgymnaster och fysioterapeuter. Delegationen är personlig och det är ansvarig legitimerad person som ska säkerställa att delegaten (mottagaren) har erforderlig kompetens för uppdraget.

### 3.3 Hemtjänst - service

***Dessa krav gäller för leverantörer som är godkända för utförande av tjänster enligt kategori 1 och 2***

#### 3.3.1 Service

Med service menas praktisk hjälp med hemmets skötsel:

- Tvätt
- Städ
- Inköp/serviceärenden
- Tillredning av måltid
- Ledsagning vid inköp (serviceärenden)
- Promenad

Inköp av dagligvaror ska göras inom närområdet. Leverantören ansvarar för att rätta till felaktiga inköp.

#### 3.3.2 Inköp av mat

Leverantören ska i sin kosthantering inom hemtjänsten följa gällande livsmedelslagar och förordningar samt ha rutiner för att säkerställa en säker kost till kunden.

#### 3.3.3 Tillagning av mat

Den mat som tillagas i kundens hem ska vara av god kvalitet, näringsriktig och se aptitlig ut. Det ska finnas möjlighet att få vegetarisk kost, dietkost och specialkost efter behov. Leverantören ska i den utsträckning det är möjligt sträva efter att tillgodose önskemål om rätter med visst etniskt ursprung.

Det är av stor vikt att leverantören och dennes personal kontinuerligt observerar om den enskilde kunden inte verkar tillgodogöra sig tillräckligt med näring. Det ska finnas en rutin för hur personalen ska agera vid sådana observationer.

### **3.3.4 Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig för företag som enbart tillhandahåller service**

Person som är ansvarig för utförandet av den verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- Kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet och e-post.
- Dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster.

## 4 KOMMERSIELLA FÖRESKRIFTER

### 4.1 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tillsvidare med 90 dagars uppsägningstid för leverantören samt med 180 dagars uppsägningstid för kommunen. Uppsägning ska vara skriftlig.

### 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. kompletteringar till förfrågningsunderlaget
4. förfrågningsunderlaget med bilagor
5. kompletteringar till ansökan
6. ansökan med bilagor

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

### 4.3 Ersättning

Ersättningen till leverantörerna baseras på ett av kommunen bestämt timpris. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande exempelvis personalkostnader, resor, lokaler samt arbetstekniska hjälpmedel.

För företag som godkänts enligt kategori 1 ingår kostnader för inkontinenshjälpmedel och sjukvårdsartiklar i priset.

Ersättning betalas för utförd tid, där den beviljade och bedömda tiden ska ses som en maxtid för vad som ersätts.

Företag godkända enligt kategori 1 ersätts enligt A och B.

Företag godkända endast för kategori 2 ersätts enligt C.

Dessutom kommer olika ersättningsnivåer att användas för tätort och landsbygd. Aktuella ersättningar framgår av särskild **bilaga 5**.

Vård- och omsorgsnämnden kommer årligen att fastställa timpriserna.

Generellt gäller vid uppsägning eller minskning av uppdrag en uppsägningstid om fem dagar. Ersättning utgår under hela uppsägningstiden.

Om kunden vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska det anmälas till leverantören senast fyra dagar i förväg. Ersättning betalas då inte till leverantören för tid som inte utförts.

Om kunden oplanerat och tillfälligt inte kan ta emot hjälp enstaka dag utbetalas ersättning för insatser trots att insatserna inte utförts.

Vid oplanerad längre frånvaro exempelvis om kunden blir inlagd på sjukhus, gäller att ersättning för insatserna utbetalas under max fyra dagar trots att insatserna inte utförts. Därefter betalas ingen ersättning förrän kunden återkommit till hemmet.

Leverantörer som godkänts enligt kategori 1 erhåller 1 000 kronor per kund i uppstartsersättning för nya kunder. Motsvarande ersättning för leverantörer som godkänts enligt kategori 2 är 500 kronor. Uppstartsersättning utbetalas endast en gång per år och företag, dock kan vid väsentligt förändrade förhållanden ersättning enligt ovan utbetalas till leverantör för att ta fram en helt ny genomförandeplan. Detta gäller under förutsättning att kunden varit utan insatser en period mellan den första och den andra genomförandeplanen.

Leverantören svarar för eventuella utlägg som personalen har vid ledsagning.

#### **4.4 Moms**

Hemtjänst/hemsjukvård är undantagen från skatteplikt. Leverantörens kostnader för mervärdeskatt ingår i timpriset för privata leverantörer. Kompensationen beror på att kommunen till skillnad mot leverantören får ”lyfta momsen” även inom vård och omsorg. Momskompensation, som ingår i ovan angivna timpriser, har kalkylerats med två procent för tätort och tre procent för landsbygd.

Servicetjänster enligt kategori 2 är däremot inte undantagen från skatteplikt. Moms påförs fakturan.

#### **4.5 Utbetalning av ersättning**

Första månaden betalas ersättning ut baserat på 80 % av insatstimmarna enligt kundernas biståndsbeslut.

Från och med månad 2 betalas ersättning baserat på

- preliminär alternativt definitiv utförd tid månaden innan
- reglering av avvikelser, tillägg och avdrag för föregående månad

Fakturering av preliminär tid för den aktuella månaden kan tidigast ske den 1: i månaden. Reglering av preliminärfakturan sker månaden efter. Betalningsvillkor är 30 dagar.

Avstämning med ansvarig biståndshandläggare ska ske varje månad.

#### 4.6 Retroaktiv ersättning

Utföraren ansvarar för att säkerställa att korrekta uppgifter lämnas. Ersättning kan i undantagsfall utbetalas retroaktivt för en period om maximalt tre månader. Det åligger utföraren att genom dokumentation styrka den tid som den begärda retroaktiva ersättningen avser.

#### 4.6 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Vid försenad betalning orsakad av kommunen betalas dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen. Räntebelopp som understiger 100 kr, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgifter och andra avgifter accepteras ej.

#### 4.7 Miljöpåverkan

Leverantören ansvarar för att i sin verksamhet aktivt verka för att minimera och undanröja negativt miljöpåverkande faktorer.

#### 4.8 Underleverantör

Eventuellt anlitage av underleverantör kan medges av kommunen. Kommunen kan även medge att leverantör hänvisar till kapacitet hos annan leverantör. Leverantören ansvarar för att anlidade underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag och att de i övrigt lever upp till legala administrativa krav och exempelvis lämnar in årsredovisning i tid etc. Vid anlitage av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden ankommer det på leverantören att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

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

Enköpings kommun har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i de riktlinjer, policies och priser som ska tillämpas enligt detta kontrakt.

Om leverantören inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska leverantören inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela Enköpings kommun att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Enköpings kommun inom den angivna tidsfristen blir leverantören bunden av de ändrade villkoren från och ned den dag Enköpings kommun angivit i ändringsmeddelande, dock tidigast efter det att meddelandets avsänts. Om leverantören inte accepterat ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen löpt ut.

#### 4.10 Avbrytande av valfrihetssystem

Även om Enköpings kommun beslutat sig för att införa ett valfrihetssystem enligt LOV, kan kommunen besluta att ändra beslutet eller att avbryta valfrihetssystemet. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna har ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintliga leverantörer. Uppsägningstiden är då 180 dagar. (se 4.1)

#### 4.11 Omförhandling av avtalsvillkor

Part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt 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 en eventuell överenskommelse om ändring träffats.

#### 4.12 Avtalsbrott mm.

Om någon part inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse får drabbad part antingen avhjälpa bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen/motsvarande.

Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva avtalet. Ett exempel kan vara att uppsåtligt manipulera ersättningsunderlagen för att därmed erhålla högre ersättning. Hävande part är berättigad till skadestånd.

Brister i dokumentationen kan komma att betraktas som ett sådant väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.

Om Leverantören byter verksamhetsansvarig under avtalsperioden och denne inte uppfyller kompetens och erfarenhetskraven är detta grund för hävning av avtalet.

Kommunen har härutöver rätt att häva avtalet om leverantörens försätts i konkurs eller eljest befinner sig vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Om leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och uppdragstagare äger kommunen rätt att häva avtalet.

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

Part har rätt till ersättning för den skada han lider genom motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att avtalsbrottet beror på ett hinder utanför hans kontroll.

Om leverantören väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist, trots tre skriftliga anmaningar i tät följd – inom en kalendermånad äger kommunen rätt att häva kontraktet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Kommunen äger vidare alltid rätt att omedelbart häva avtalet om förhållanden enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger

#### 4.13 Avtalets upphörande i vissa fall

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

#### 4.14 Allmänheten insyn

Leverantören är skyldig att på begäran lämna sådan information som avses i 3 kapitlet 19 a § kommunallagen. Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig.

Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten sköts. Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Leverantören är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för leverantören, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen.

Information som lämnats enligt första stycket ska inte anses utgöra företags-hemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

#### 4.15 Insyn i leverantörens verksamhet

Kommunen kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav. Det kan röra sig om resultat av enkäter, statistiska uppgifter eller liknande.

Leverantören ska ge kommunen insyn i leverantörens ekonomiska ställning genom att, senast den 1 juni året efter det år informationen avser, lämna in årsredovisning. Kommunens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Leverantören ska förbinda sig att aktivt medverka för att underlätta deras arbete.

Kommunen kan, efter samråd med leverantören, även uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering. Leverantören förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Senast den 30 november innevarande år ska leverantören lämna en verksamhetsplan för det kommande året. Denna ska innehålla en beskrivning av vilka åtaganden och åtgärder som krävs för att uppnå uppsatta mål en analys över personalinsatserna samt plan för fort- och utbildning/kompetensutveckling och egna inriktningsmål för verksamheten.

Leverantören ska, senast den 30 november, delge kommunen det sammanställda resultatet av genomförda kundundersökningar, som visar kundernas tillfredsställelse med verksamheten. Leverantören ska vidare årligen, senast den 28/29 februari, lämna en verksamhetsberättelse för det gångna året.

Om leverantörens organisationsform medför andra tider för efterfrågade uppgifter ska det anges i ansökan om godkännande.

#### 4.16 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan kommunens skriftliga medgivande.

#### 4.17 Skadeståndsskyldighet

Leverantören svarar i förhållande till kommunen för skadestånd, som kommunen på grund av vållande hos leverantören eller av leverantören anlitate underleverantörer/uppdragstagare eller annan som leverantören svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

#### 4.18 Försäkringar

Leverantören ska omedelbart efter undertecknandet av avtalet och för avtalad verksamhet, teckna och vidmakthålla:

- . Ansvarsförsäkring för sin egendom
- . Företagsförsäkring för sin egendom
- . Ansvarsförsäkring för skada eller förlust för såväl leverantören som tredje man

Det maximala ersättningstaket för skada eller förlust ska uppgå till 5 Mkr vid personskada och 2 Mkr vid egendomsskada för varje skadetillfälle.

#### 4.19 Skatte- och avgiftskontroll mm.

Kommunen och skattemyndigheten har gjort en överenskommelse vilken innebär att kommunen, med skattemyndighetens hjälp, återkommande kommer att ta fram information om att anlitate leverantörer/konsulter/övriga uppdragstagare och deras underentreprenörer är registrerade till moms, är registrerade som arbets-givare, innehar F-skatt samt om de har skatteskulder hos skatte- och/eller kronofogdemyndighet.

#### 4.20 Befrielsegrunder (force majeure)

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har kommunen rätt att så länge de består, själv utföra leverantörens åtaganden.

Ersättningen till leverantören reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

#### 4.21 Tvist

Tvist med anledning av avtalet ska avgöras av allmän svensk domstol med tillämpning av svensk rätt. Leverantören får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

## 5 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER

### 5.1 Kontaktperson

Ytterligare upplysningar om villkor för att bli godkänd som leverantör i för bedrivande av hemtjänst/hemsjukvård i Enköping kommun kan lämnas av vård- och omsorgsförvaltningen.

Kontaktperson:

Agnetha Resin Fredriksson, telefon: 0171-62 59 36, e-post: [agnetha.resin@enkoping.se](mailto:agnetha.resin@enkoping.se)

### 5.2 Geografiskt område

Sökande kan i ansökan ange om sökande åtar sig att utföra insatser inom hela kommunen, alternativt östra respektive västra Enköping. I både östra och västra området ingår centralorten, se vidare karta **Bilaga 6**.

### 5.3 Kapacitetstak

Sökande kan i ansökan ange det maximala antal timmar per vecka som sökande kan utföra. För sökande enligt kategori 1 är det lägsta kapacitetstaket 120 timmar per vecka. För sökande enligt kategori 2 är det lägsta kapacitetstaket 40 timmar per vecka.

### 5.4 Ansökan

Ansökan ska ske enligt blankett ”Ansökan om att bedriva hemtjänst/hemsjukvård inom Enköping kommun” se **Bilaga 7**.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för sökanden.

Sökande ska i ansökan ange om

- 1) ansökan avser samtliga insatser inom hemtjänsten/hemsjukvården, dvs. hemsjukvård, personlig omvårdnad och service (kategori 1)
- 2) ansökan avser enbart service (kategori 2)
- 3) ansökan avser visst geografiskt etableringsområde

Sökande kan i ansökan ange om sökande åtar sig att utföra insatser inom hela kommunen, alternativt östra respektive västra Enköping. I både östra och västra området ingår centralorten.

- 4) ansökan avser visst kapacitetstak

Sökande kan i ansökan ange det maximala antal timmar per vecka som sökande kan utföra. För sökande enligt kategori 1 är det lägsta kapacitetstaket 120 timmar per vecka. För sökande enligt kategori 2 är det lägsta kapacitetstaket 40 timmar per vecka.

5) sökanden avser att tillhandahålla tilläggstjänster

## 5.5 Underlag för kvalificering

- Till ansökan ska bifogas:
- F-skattebevis
- Registreringsbevis från Bolagsverket
- Uppgift om ev. underleverantörer
- Presentation av företagets styrelse och dess ledning inkl. meritförteckning (CV) som utvisar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- Meritförteckning för personer som ska vara är ansvariga för verksamheten i kommunen.
- Referenser från liknande uppdrag

## 5.6 Underlag för godkännande av leverantör

Till ansökan ska bifogas en redovisning av:

- Ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet
- Skriftlig rutin för hur extern och intern samverkan och samarbete kommer att äga rum
- Skriftlig rutin för hur verksamhetens förhållningssätt och metoder kommer att genomsyra verksamheten
- Skriftlig rutin för hur rätt kompetens och bemanning kommer att säkerställas
- Skriftlig rutin för hur riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering kommer att hanteras
- Skriftlig rutin för hur kvalitetsutveckling kommer att äga rum
- Skriftlig rutin för nyckelhantering/digitala nycklar
- Skriftlig rutin för hantering av kundernas egna medel (vid inköp)
- Hur leverantören säkerställer att vård- och omsorgsnämndens värdegrund förverkligas i det vardagliga arbetet se punkt 2.2
- Hur leverantörens kommer att arbeta med uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

## 5.7 Prövning av ansökan

### 5.7.1 Handläggning

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter kommer en kontroll göras av om sökande uppfyller samtliga krav i ansökansformuläret. Förvaltningens handläggningstid är i normalfallet 20 vardagar. Därefter tas beslut på nästkommande nämndssammanträde. Om sökande godkänns ska ett avtal tecknas mellan sökande och kommunen.

### 5.7.2 Kompletterande uppgifter

Kommunen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på kommunens begäran.

### 5.7.3 Uteslutningsprövning

1 § Den upphandlande myndigheten får utesluta en sökande som

1. Är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. Är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande
3. Genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende sin yrkesutövning,
4. Har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. Inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom ESS-området eller,
6. I något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om leverantören är en juridisk person, får den sökande uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4.

Myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna 1, 2, 3, eller 5.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 betraktas bland annat hävning av avtal inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde som kommunen eller annan kommun gjort under den senaste femårsperioden.

### 5.7.4 Kvalificering

#### *Ekonomisk ställning och teknisk kapacitet*

Kommunen kommer ta en kreditupplysning på den sökande. Utifrån kreditupplysningsföretagets uppgifter gör kommunen 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 i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Detta kan till exempel göras genom att sökanden tillhandahåller ett skriftligt åtagande från företagen i fråga.

#### *Nystartade företag*

Nybildade företag eller företag under bildande och som inte omfattas av rating-systemet ska till anbudet bifoga affärsplan inkluderade en finansiell plan. Start-kapitalet ska minst täcka kortfristiga skulder. Kommunen kommer att göra bedömningen om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att anbuds-givaren har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

### 5.8 Godkännande av leverantör

Samtliga leverantörer som uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor kommer att provas för ett slutligt godkännande som leverantör. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att sökanden kommer att kunna fullgöra de tjänster utifrån de kategorier de ansökt om.

Trovärdighetsbedömningen grundas på följande kvalitetsindikatorer:

- Sökandens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Extern och intern samverkan och samarbete
- Förhållningssätt och metoder
- Kompetens och bemanning
- Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering
- Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling
- Nyckelhantering
- Hantering av kundernas egna medel (vid inköp)
- Hur leverantören säkerställer att vård- och omsorgsnämndens värdegrund förverkligas i det vardagliga arbetet se punkt 2.2
- Leverantörens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

För att ansökan ska godkännas måste sökanden uppnå betyget godkänd för samtliga indikatorer

### 5.8.1 Ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet

Bedömningen avser sökandens redovisning av ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. Se även 2.19

### 5.8.2 Extern och intern samverkan och samarbete

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur ansvar, befogenheter och samarbetsförhållanden är definierade och dokumenterade och hur rapportering och informationsöverföring kommer att ske. Sökanden ska särskilt klargöra hur samverkan och samarbete ska ske internt mellan personal som har det dagliga ansvaret för kunden samt mellan verksamhetens olika enheter och externt med ansvarig nämnd, förvaltning, andra myndigheter och frivilliga organisationer.

### 5.8.3 Förhållningssätt och metoder

Bedömningen avser sökandens redovisning av förslag till rutiner för hur rutiner och metoder för tjänsten omsorg introduceras, tillämpas, utvecklas och avvecklas. Denne ska bland annat kunna redovisa hur förhållningssätt, metoder och rutiner främjar de krav på inflytande, trygghet, respektfullt bemötande, meningsfull vardag, delaktighet och aktivt deltagande i samhällslivet, som är viktiga för hur kunden upplever verksamhetens kvalitet. De rutiner och metoder som redovisas ska vara förankrade i forskning eller beprövad erfarenhet.

### 5.8.4 Kompetens och bemanning

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur han kommer att säkerställa

- att nyanställd personal ges nödvändig introduktion,
- att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal med adekvat kompetens och personlig lämplighet för arbetsuppgifterna,
- att personalen har och underhåller den utbildning, erfarenhet och kompetens som behövs för att utföra tilldelade arbetsuppgifter
- att planer finns för fortlöpande kompetensutveckling av personalen med beaktande av kraven inom alla delar av verksamheten,



### 5.8.5 Riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering

Bedömningen avser sökandens redovisning av hur han kommer att kunna förebygga fel och brister med hjälp av riskanalyser och med hjälp av avvikelshantering lära sig av de fel och misstag som begåtts. Han ska redovisa förslag till rutiner för

- hur förslag och klagomål från kunden och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas,
- hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada ska tas om hand och åtgärdas,
- identifiering, analys och bedömning av risker
- identifiering, dokumentation och analys av felaktigheter, skador och avvikelser som kan ha betydelse för kvaliteten,
- hur orsaker till uppkomna fel och brister åtgärdas, och
- hur erfarenheter från avvikelshantering återförs till verksamheten i förebyggande syfte.

### 5.8.6 Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling

Bedömningen avser hur leverantören säkrar kvalitetsrutiner avseende risk och väsentlighet och hur leverantören arbetar med kontinuerlig kvalitetsutveckling i sin verksamhet.

### 5.8.7 Rutiner för nyckelhantering/digitala nycklar

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av den enskilde kundens nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde kunden på grund av låsbyte förorsakat av leverantörens personal bärs av leverantören.

Leverantören ska ha säkra rutiner för hanteringen av de digitala nycklarna i mobiltelefonerna.

### 5.8.8 Rutiner för hantering av egna medel

Den enskilde kunden eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av leverantören ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan leverantören och kunden. Se 2.9

### 5.8.9 Leverantörens uppföljning och utvärdering av sin verksamhet

Leverantören ska redovisa hur företaget avser att följa upp sin verksamhet och hur företaget avser att utifrån resultatet av uppföljningen utvärdera varför verksamheten blev som den blev. Detta kan då resultera i ett förbättringsarbete.

## 5.9 Muntlig redovisning

Inför ett slutligt godkännande som leverantör ska sökande muntligt redovisa hur uppdraget kommer att genomföras utifrån de kvalitetsindikatorer som anges ovan.

## 5.10 Ansökan om rättelse

En sökande leverantör får ansöka om rättelse, om beslutet går honom eller henne emot, det vill säga att sökanden inte godkänns i systemet. I den upphandlande myndighetens beslut ska det framgå hur en ansökan om rättelse sker.

## 6 BILAGEFÖRTECKNING

Bilaga 1	Vård- och omsorgsnämndens värdegrund
Bilaga 2	Rutiner Lex Sarah
Bilaga 3	Dokumentation
Bilaga 4	Rutin vid ej anträffbar kund
Bilaga 5	Ersättningsnivåer
Bilaga 6	Geografiska områden
Bilaga 7	Ansökan om godkännande