

Förfrågningsunderlag

avseende valfrihetssystem för hemtjänst i ordinärt boende i form av personlig omvårdnad, service samt städ i både ordinärt och särskilt boende

Mark- Ulricehamn- Svenljunga- Tranemo

MUST



1	Inledning	5
2	Vad innebär uppdraget	5
2.1	Ansökans utformning	5
2.2	Handläggningstid	6
2.3	Beskrivning av tjänsten	6
2.3.1	Mark	6
2.3.2	Ulricehamn	6
2.3.3	Svenljunga	6
2.3.4	Tranemo	6
2.4	Hälso- och sjukvård	7
2.4.1	Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser	7
2.5	Informationsmaterial till kommunen	7
2.6	Marknadsföring	7
2.7	Icke val	7
2.8	Utförarens valmöjligheter	7
2.8.1	Service och/eller omvårdnad	7
2.8.2	Geografiska områden	7
2.8.3	Kapacitetstak	8
2.9	Ändra tidigare val	8
2.10	Skyldighet att anta uppdrag	8
2.11	Verksamhetsberättelse	8
2.12	Kris och katastrofberedskap	8
2.12.1	Force majeure	8
2.12.2	Katastrofberedskap och beredskapsplanering	8
2.13	Tilläggstjänster	8
3	Krav godkänd utförare	9
3.1	Lagstiftning	9
	Utföraren ska uppfylla och följa de krav som finns uppställda i svensk lagstiftning gällande kommunal hemtjänst i ordinärt boende. Med svensk lagstiftning avses även myndigheters föreskrifter.	9
3.2	Hantering av personuppgifter	9
3.2.1	Tystnadsplikt	10
3.2.2	Yttrande och meddelarfrihet	10
3.2.3	Anmälningssplikt	10
3.3	Mål, policys och riktlinjer	10

3.4	Ekonomisk ställning.....	10
3.5	Kunskap och erfarenhet	11
3.6	Ledning.....	11
3.7	Kommunikation.....	11
3.8	Dokumentation.....	11
3.8.1	Genomförandeplan.....	12
3.9	Verksamhetssystem IT.....	12
3.10	Försäkringar.....	12
3.11	Underleverantör.....	12
3.12	Kompetensutveckling	12
3.13	Tjänstelegitimation	12
3.14	Insyn och uppföljning.....	12
3.14.1	Kommunens rätt till insyn	12
3.14.2	Uppföljning av verksamhet.....	13
3.14.3	Allmänhetens rätt till insyn	13
3.15	Rehabiliterande förhållningsätt	13
3.16	Klagomålshantering.....	13
3.17	Samverkan.....	13
3.18	Uppföljningsverktyg.....	13
3.18.1	Marks kommun.....	14
3.18.2	Ulricehamn	14
3.18.3	Svenljunga.....	14
3.18.4	Tranemo.....	14
4	Allmän information	14
4.1	Kommersiella villkor.....	14
4.1.1	Avtal	14
4.1.2	Uppsägning av avtal.....	14
4.1.3	Hävning av avtal.....	15
4.1.4	Fel och brister	15
4.1.5	Tvist.....	15
4.1.6	Avsaknad av uppdrag.....	15
4.1.7	Fakturering	15
4.1.8	Överlåtelse av avtal	16

4.2	Avtalsvillkor och rangordning	16
4.3	Ersättning.....	16
4.3.1	Timersättning.....	16
4.3.2	Medicinsktekniska produkter och förbrukningsartiklar.....	16
4.3.3	Omval.....	16
4.3.4	Omställningstid.....	16
4.3.5	Ersättning vid förändringar av brukares behov	17
Bilaga 1	18
	Definitioner	18
Bilaga 2	19

1 Inledning

Valfrihetssystem för hemtjänst i ordinärt boende innebär att personer i alla åldrar med fysiska och psykiska funktionshinder som har beviljats hemtjänst enligt Socialtjänstlagen, har rätt att välja vem som ska utföra hemtjänstinsatserna. Syftet med valfrihetssystemet är att öka brukarens valfrihet, delaktighet och inflytande. Valet kan göras bland de hemtjänstutförare som ansvarig nämnd har godkänt och tecknat avtal med. Definitioner av begrepp som används i texten finns i bilaga 1.

I Ulricehamns kommun utför äldreomsorgen inte serviceinsatsen städ i ordinärt boende, ej heller på särskilt boende.

Detta förfrågningsunderlag är gemensamt för kommunerna Mark, Ulricehamn, Svenljunga och Tranemo (MUST). Där kommunerna skiljer sig åt kommer skillnaden och hur man som utförare kan välja tydligt att framgå.

Marks kommun: www.mark.se

- Publiceras under 3:e kvartalet 2011

Ulricehamns kommun: www.ulricehamn.se

- Publiceras under 3:e kvartalet 2011

Svenljunga kommun: www.svenljunga.se

- Publiceras under 1:a kvartalet 2011

Tranemo kommun: www.tranemo.se

- Publiceras under 1:a kvartalet 2011

Definitioner av begrepp som används i texten finns i bilaga 1.

2 Vad innebär uppdraget

Hur många brukare varje utförare får beror på hur många personer som väljer utföraren. Ansvarig nämnd kan inte garantera några brukare.

2.1 Ansökans utformning

Utföraren ska lämna sin ansökan på bifogad ansökningsblankett. Ansökan ska vara på svenska, fullständigt ifylld och undertecknad av sökanden. Finner utföraren att förfrågningsunderlaget i något avseende är otydligt ska kontakt tas med kontaktpersonen för Lagen om valfrihetssystem (LOV) i respektive kommun.

Ansökan skickas till respektive kommun man vill verka i.

Om en godkänd utförare byter ägare eller vid förändring motsvarande en tredjedel av ett aktiebolags samtliga aktier, ska utföraren omedelbart meddela ansvarig nämnd och godkännandet omprövas.

2.2 Handläggningstid

När det formella beslutet har fattats av ansvarig nämnd och alla dokument som krävts in har godkänts av kommunen, tecknas avtal och ansökan har blivit godkänd. Kommunen kompletterar därefter informationsmaterialet som riktas till brukarna med information om den nya utföraren. Brukaren kan därefter börja välja företaget som ny utförare.

Preliminär handläggningstid för beslut är 2 månader. Under semesterperioden juni - augusti är den preliminära handläggningstiden 3 månader.

2.3 Beskrivning av tjänsten

Hemtjänst omfattar serviceinsatser som städning i ordinärt och på särskilt boende och serviceinsatser som tvätt och klädvård, inköp/post/bankärende samt personlig omvårdnad som kan bestå av hjälp i matsituationer, hygien, förflyttning, insatser för att bryta isolering och för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet samt delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende.

Kraven på god vårdhygienisk standard ska uppfyllas och smittspridning förebyggas. Aktuella föreskrifter från Socialstyrelsen och Smittskyddsinstitutet ska följas.

Se nedan vad som omfattas av valfrihetssystem i respektive kommun och under vilka tider insatserna ska utföras. Omvårdnadsinsatserna och delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska utföras dagtid årets samtliga dagar, klockan 07:00-22.00. Serviceinsatserna ska utföras helgfri måndag – fredag, klockan 08:00-17:00.

2.3.1 Mark

Service och omvårdnadsinsatser inklusive delegerade och instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt trygghetslarm.

2.3.2 Ulricehamn

Service och omvårdnadsinsatser inklusive delegerade och instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt trygghetslarm.

2.3.3 Svenljunga

Serviceinsatser.

2.3.4 Tranemo

Service och omvårdnadsinsatser inklusive delegerade och instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Gällande omvårdnadsinsatser ska utföraren senast nästkommande dag bekräfta till brukaren att beställningen har mottagits och ska kunna påbörja omvårdnadsinsatsen snarast, dock senast inom

48 timmar efter mottagande av beställning. Kommunen ansvarar för omvårdnadsinsatserna tills dess att extern utförare påbörjat insatsen.

Gällande serviceinsatser ska utföraren senast nästkommande vardag bekräfta till brukaren och kunna påbörja insatsen inom sju dagar.

2.4 Hälsa- och sjukvård

2.4.1 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Utförare som åtagit sig omvårdnadsinsatser åtar sig också att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation/ordination från kommunens legitimerade personal (arbetsterapeut, sjukgymnast eller sjuksköterska). SOSFS 1997:14

Utförare ska utföra delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser med god kvalitet och på ett patientsäkert sätt. Hälso- och sjukvårdsarbetet ska utföras enligt rutiner och riktlinjer från respektive kommuns medicinskt ansvariga sjuksköterska och medicinskt ansvariga för rehabilitering (MAS/MAR).

Utförare ska samverka med region och kommun och arbeta i enlighet med de föreskrifter och överenskommelser som kommunen träffar med andra vårdgivare.

2.5 Informationsmaterial till kommunen

Utföraren ska enligt bifogad mall i ansökan lämna information om sin verksamhet till kommunen. Detta material använder kommunen för att trycka upp information till brukare och för publicering på kommunernas hemsida.

2.6 Marknadsföring

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Informationen får dock inte vara påträngande eller stötande för brukarna.

2.7 Icke val

När en brukare inte kan eller vill välja kommer brukaren att tilldelas en utförare som har möjlighet att utföra brukarens biståndsbedömda insatser enligt ett i förväg bestämt turordningssystem. De olika utförarna inkluderat kommunen turas om att vara ickevalsalternativ. Vem som är ickealternativ skiftar varje månad. Se kommunens hemsida.

2.8 Utförarens valmöjligheter

2.8.1 Service och/eller omvårdnad

Som utförare kan du välja mellan att utföra bara serviceinsatsen städ och/eller serviceinsatser i form av tvätt, inköp-post-bankärenden och/eller omvårdnadsinsatser inkluderat delegerade och instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

2.8.2 Geografiska områden

Utföraren har möjlighet att verka inom samtliga kommuner i MUST eller enbart inom de/det geografiska område i den kommun man själv önskar. Se respektive kommuns hemsida.

2.8.3 Kapacitetstak

Utföraren har rätt att ange ett tak för antal timmar per månad som de kan utföra.

2.9 Ändra tidigare val

Om en utförare senare vill höja eller sänka kapacitetstaket eller ändra vilka geografiska områden utföraren finns i, kan det ske genom att utföraren anmäler nytt kapacitetstak och/eller geografiskt område till kommunen. Skriftlig ändringsanmälan lämnas till berörd kommun. En höjning respektive sänkning av kapacitetstaket eller byte av geografiskt område gäller från det att anmälan om ändring registrerats hos kommunen. Om utföraren sänker kapacitetstaket är utföraren inte valbar för nya brukare förrän de nått under önskad kapacitetsnivå. Om utföraren byter geografiskt område träder ändringen i kraft då utförarens samtliga brukare valt ny utförare i det område utföraren lämnar.

2.10 Skyldighet att anta uppdrag

Utförare är skyldig att ta emot brukare inom ramen för det angivna kapacitetstaket i de geografiska områden som utförare valt och utförare är skyldiga att behålla uppdrag inom de områden, tider och det kapacitetstak som angivits. Om vårdtyngden hos en brukare ökar och utförarens kapacitetstak överstigs kan utförare inte avsäga sig uppdraget.

2.11 Verksamhetsberättelse

Utföraren ska senast den 31/1 lämna en redogörelse över det föregående årets verksamhet. Denna ska innehålla uppgifter om utfört kvalitetsarbete, hur man arbetat med genomförandeplaner, uppgifter om åtgärder för kompetensutveckling, redovisning av klagomålshantering samt en sammanställning av verksamhetens volym med antal brukare och utförda timmar.

2.12 Kris och katastrofberedskap

2.12.1 Force majeure

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina kontraktensliga skyldigheter befriar part från fullgörande av dessa skyldigheter. Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

2.12.2 Katastrofberedskap och beredskapsplanering

Utföraren ska vid förfrågan från kommunen biträda vid upprättande av kommunal krisberedskapsplan för verksamheten som bedrivs. Om det uppstår en kris i fredstid, extraordinär händelse, krig eller av annat skäl är höjd beredskap ska utföraren vid behov samordna sin verksamhet med den kommunala verksamheten.

2.13 Tilläggstjänster

Externa utförare har rätt att erbjuda brukaren tilläggstjänster såsom trädgårdsskötsel, skötsel av husdjur, storstädning o. dyl. Med tilläggstjänster avses tjänster som ligger utanför biståndsbeslutet

samt tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där brukaren vill utöka volymen och antalet tillfällen som tjänsten utförs.

Tilläggstjänster får endast erbjudas om följande kriterier är uppfyllda:

- Tilläggstjänsten får inte vara obligatorisk vid val av utförare.
- De tilläggstjänster och priset för dessa, som utförare erbjuder, ska framgå av informationen till brukaren från utföraren.

Information om tilläggstjänster ska ges på ett sådant sätt att det är tydligt att tjänsten är frivillig och inte en del av biståndet. Det ska också framgå i utförarens information till brukaren, att tilläggstjänster grundar sig på en överenskommelse direkt mellan utföraren och brukaren.

Tilläggstjänster faktureras direkt av utföraren till brukaren och kommunen är inte betalningsansvarig eller på annat sätt berörd av beställning respektive leverans av tilläggstjänster.

För tilläggstjänster gäller fri prissättning och alla priser som anges ska vara inklusive mervärdesskatt.

3 Krav godkänd utförare

3.1 Lagstiftning

Utföraren ska uppfylla och följa de krav som finns uppställda i svensk lagstiftning gällande kommunal hemtjänst i ordinärt boende. Med svensk lagstiftning avses även myndigheters föreskrifter.

Eftersom föreskrifter och allmänna råd vanligtvis förändras över tid hänvisar vi till Socialstyrelsens hemsida med adress: www.socialstyrelsen.se där aktuella föreskrifter och allmänna råd finns under rubriken *Föreskrifter och allmänna råd (SOSFS)*.

3.2 Hantering av personuppgifter

Privata hemtjänstbolag är personuppgiftsansvariga. Använder bolaget någon form av tjänst, till exempel en dokumentationstjänst, som erbjuds av kommunen finns ett personuppgiftsbiträdesavtal eftersom kommunen i detta fall agerar som personuppgiftsbiträde.

När det gäller städ- och servicebolag tecknas inte biträdesavtal med kommunen då dokumentationen i dagsläget sker på papper. Denna dokumentation ska förvaras enligt gällande bestämmelser enligt personuppgiftslagen/dataskyddsförordningen och utföraren ska iaktta regler för informationssäkerhet, se punkt 3.8, 4:e stycket.

3.1.1 Kollektivavtal eller motsvarande krav

I de fall utföraren har anställd personal ska svensk arbetsrättslig lagstiftning följas. Om utföraren inte har tecknat kollektivavtal ska arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande gällande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal.

3.2.1 Tystnadsplikt

Utföraren ska se till att all personal är såväl skriftligt som muntligt informerade om reglerna som gäller enligt offentlighets- och sekretesslagen. Informationen ska bekräftas skriftligt av varje anställd. Offentlighets- och sekretesslagen ska följas av utföraren samt dess personal.

3.2.2 Yttrande och meddelarfrihet

Den för kommunanställda lagstadgade yttrande- och meddelarfriheten ska tillämpas även för utförarens anställda personal. Personalen ska alltså omfattas av samma skydd mot efterforskning och repressalier som offentliganställda.

3.2.3 Anmälningsskyldighet

Utföraren ska i fall av missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionsnedsatta genast anmäla detta enligt Lex Sarah. Anmälan ska ske enligt de riktlinjer som antagits av kommunen. Se bilaga 5. Detta gäller även kopia på utredning av anmälan med angivande av vidtagna åtgärder med anledning av Lex Sarah-anmälan. Utföraren ansvarar för att alla anställda har nödvändiga kunskaper om vad som gäller anmälningsskyldighet enligt Lex Sarah.

3.3 Mål, policys och riktlinjer

Utföraren ska ha god kännedom om kommunens verksamhetsmål, policys och riktlinjer gällande krav på verksamheten inom SoL och HSL och dess kvalitet i den/de kommuner man är verksam i.

3.4 Ekonomisk ställning

Fysiska eller juridiska personer kan var för sig eller tillsammans med andra leverantörer lämna en ansökan. Företag och andra som blir godkända och tecknar avtal som utförare ska vara registrerat som enskild firma eller i aktieförhållanden-, handels- eller föreningsregistret samt vara registrerat för skatter och avgifter hos skatteverket innan verksamhet inom hemtjänsten börjar utföras.

Utföraren ska ha ekonomisk stabilitet och finansiell styrka att fullfölja uppdraget. Respektive kommun kommer att kontrollera detta genom att inhämta upplysningar från kreditupplysningsföretag. Kompletterande upplysningar kan komma att begäras av utföraren. Nystartade företag ska kunna visa att företaget uppnår erforderlig ekonomisk stabilitet och finansiell styrka alternativt ha en bankgaranti.

Den som godkänns som utförare ska inför avtalstecknande som bevis på att kraven uppfylls bifoga följande handlingar:

- Kopia på företagets registreringsbevis utfärdat av behörig officiell myndighet
- F-skattesedel

Utländsk anbudsgivare skall insända dokumentation som intygar att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna betalningar av skatter och avgifter.

3.5 Kunskap och erfarenhet

Utförarens personal ska ha den erfarenhet och kunskap som bedöms som adekvat för att kunna utföra insatserna med god kvalitet. Ansökan ska innehålla uppgift om referenser avseende uppdrag av motsvarande art. Nystartade företag och andra sökande som inte kan lämna sådana referenser kan istället lämna referenser avseende företagets ledning och denna/dessa personers tidigare anställningar. Endast sökande som erhåller goda vitsord vad gäller förmåga att fullgöra uppdraget kan godkännas. Kommunens eventuella egna erfarenheter och inhämtade referenser kan komma att vägas in vid bedömningen.

Om utföraren utför omvårdnadsinsatser ska vid varje arbetspass och i varje geografiskt område finnas anställd personal som har fullföljt omvårdnadsprogrammet med godkända betyg eller motsvarande utbildning.

3.6 Ledning

Utföraren ska ha en namngiven ansvarig verksamhetschef samt en uttalad ersättare för den händelse att ordinarie verksamhetschef är frånvarande.

3.7 Kommunikation

Utförarens personal ska kunna dokumentera på svenska och kunna göra sig förstådd i kontakt med brukare, kommun och andra huvudmän som utförarens personal måste samarbeta med i sin yrkesutövning.

3.8 Dokumentation

Dokumentation av insatser enligt SoL 11 kap ska göras, i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) samt kommunens riktlinjer för social dokumentation.

Dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs på delegering ska dokumenteras enligt Patientdatalagen.

Utföraren ska även ha rutiner för avvikelshantering t.ex. för hur olycksfall, skador och andra avvikelser, som kan ha betydelse för kvaliteten, rapporteras och följs upp, de ska dokumenteras i respektive kommuns verksamhetssystem.

Beställaren äger all dokumentation om enskild person och svarar för arkivering av handlingar. All dokumentation ska ske på svenska. För övriga dokument ansvarar utföraren för översättning om dessa skrivs på annat språk. Utföraren ansvarar för att akter och handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras på ett sådant sätt att den som är obehörig inte får tillgång till dem.

När ett ärende upphör på grund av att en brukare valt en annan utförare ska all dokumentation lämnas till biståndshandläggare inom 7 dagar efter det att uppdraget upphört.

När ett ärende upphör av andra anledningar ska handlingar som rör brukarens förhållanden rensas på överflödigt material. Dokumentationen avseende insatser enligt SoL lämnas till biståndshandläggare. Dokumentation avseende insatser enligt HSL ska lämnas till ansvarig sjuksköterska. Dokumentationen ska lämnas inom en månad efter uppdragets upphörande.

3.8.1 Genomförandeplan

Utföraren ska inom 14 dagar efter det att beställningen har lagts upprätta en genomförandeplan. Kontaktman för brukaren ska utses. Planen ska upprättas tillsammans med brukaren och om så önskas tillsammans med företrädare eller anhörig/närstående.

3.9 Verksamhetssystem IT

Utföraren ska använda sig av kommunens verksamhetssystem vid dokumentation och kommunikation med andra huvudmän, i de kommuner som kräver detta. Se bilaga 10.

3.10 Försäkringar

Utföraren är ansvarig för person- och sakskador som utföraren eller någon annan som utföraren ansvarar för, orsakar genom fel eller försummelse. Utföraren ska teckna och under hela avtalsperioden ha ansvarsförsäkring och andra nödvändiga försäkringar för sitt uppdrag, som håller kommunen skadelös vid skada orsakad av utföraren och anställda hos denne. Utföraren ska även vara försäkrad mot förmögenhetsskada vållad genom brott.

Bevis om att försäkringar har tecknats ska överlämnas till kommunen. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till kommunen senast en vecka innan försäkringen gått ut.

3.11 Underleverantör

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Om utföraren använder sig av underleverantörer ska detta meddelas till kommunen. Utföraren ansvarar för att underleverantören lever upp till samma krav som ställs på utföraren.

3.12 Kompetensutveckling

Utförare ska se till att anställd personal ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling. Om kommunen kallar till en utbildning kopplad till lagar/regler eller rutiner/riktlinjer ansvarar utföraren för att deras personal deltar.

3.13 Tjänstelegitimation

Utförare ska följa de riktlinjer som finns gällande legitimering i respektive kommun.

3.14 Insyn och uppföljning

3.14.1 Kommunens rätt till insyn

Ansvarig förvaltning i respektive kommun har rätt att ta del av dokumentation som rör enskilda brukare och har rätt att efterfråga synpunkter från brukare och deras närstående i form av exempelvis brukarundersökningar.

Kommunen har även rätt att ta del av övriga handlingar som har betydelse för uppdragets fullgörande.

3.14.2 Uppföljning av verksamhet

Utföraren ska medverka i och underlätta kommunens uppföljning av verksamheten. I uppföljningen av verksamheten kommer kommunen granska att uppställda krav följs av utföraren.

Utförare har samma skyldighet som kommunen att lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av nationella myndigheter och andra organisationer.

3.14.3 Allmänhetens rätt till insyn

Utföraren ska vid förfrågan lämna sådan information så att rätten till insyn för allmänheten säkras. Den information som kommunen hämtar in från utföraren, med undantag för uppgifter om brukare, betraktas som offentliga handlingar.

3.15 Rehabiliterande förhållningsätt

Utföraren ska ha ett rehabiliterande förhållningsätt. Det innebär hjälp till självhjälp så att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls. Utföraren ska arbeta förebyggande för att upprätthålla den enskildes funktionsförmåga. Den enskilde ska uppmuntras till att bibehålla de sociala kontakter med närstående och andra som den enskilde är van vid samt upprättandet av nya kontakter. Individuella önskemål och intressen ska tillgodoses och brukarens integritet och självbestämmande ska respekteras. Brukaren ska delta i insatserna efter egen förmåga med syfte att stärka de egna resurserna.

3.16 Klagomålshantering

Det ska finnas rutiner för klagomålshantering, av vilka det framgår vem brukaren ska vända sig till med synpunkter på utförarens verksamheter och hur dessa synpunkter ska följas upp.

Utföraren ansvarar för att, i förekommande fall, åtgärda de klagomål som inkommit.

Utföraren ska i tillämpliga delar följa kommunens rutiner för klagomålshantering.

3.17 Samverkan

Utföraren ska samverka med anhöriga och andra för brukaren viktiga personer och organisationer, liksom med gode män och förvaltare när det är aktuellt.

Representant för utföraren som känner brukaren ska vid behov delta i vårdplanering och andra samverkansformer mellan huvudmännen och brukaren. Utföraren ska arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen träffar.

Utföraren ska även samverka med andra huvudmän gällande organisatoriska frågor om kommunen eller regionen ställer sådana krav.

3.18 Uppföljningsverktyg

Utförare ska använda sig av de uppföljningsverktyg som kommunerna tillhandahåller för att ersättningen ska bli så exakt som möjligt. Följande uppföljningsverktyg används:

3.18.1 Marks kommun

Registreringssystemet Mobipen. Utföraren ska tid- och insatsregistrera i detta IT-system.

3.18.2 Ulricehamn

Registrering med penna på papper.

3.18.3 Svenljunga

Registrering med penna på papper.

3.18.4 Tranemo

Registrering med penna på papper.

4 Allmän information

4.1 Kommersiella villkor

4.1.1 Avtal

Avtal tecknas mellan respektive kommun och utförare om utföraren uppfyller samtliga kriterier för godkännande enligt förfrågningsunderlaget.

Avtal skrivs tillsvidare med 3 månaders uppsägningstid för båda parter.

Avtal mellan kommun och utförare gäller tills vidare så länge båda parter är överens, följer de i förfrågningsunderlaget angivna lagar, föreskrifter och rutiner samt så länge kommunen tillämpar ett valfrihetssystem i hemtjänsten.

4.1.1.1 Omförhandling

Ansvarig nämnd har rätt att i samband med förändring av kommunens riktlinjer och målsättningar, lagändringar, förordningar etc. förändra kriterierna för godkännande, respektive kontrakt och även avbryta valfrihetssystemet. Detta kan innebära att utföraren behöver anpassa sig i enlighet med de nya besluten för att bibehålla sitt godkännande, eller att utförarens kontrakt sägs upp.

4.1.1.2 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast ske genom en skriftlig av båda parter undertecknad handling. Eventuella ändringar och tillägg som påverkar förutsättningarna för utförarna annonseras hos Kammarkollegiet.

4.1.2 Uppsägning av avtal

Uppsägningstid är ömsesidigt 3 månader. Om kommunen säger upp avtalet anges skäl därtill.

Uppsägning ska ske skriftligt, av båda parter. Avtalet upphör att gälla om utföraren ej fått något uppdrag under ett kalenderår.

Valfrihetssystemet är ett politiskt beslut och kan avslutas med politiskt beslut vilket medför uppsägning av avtal.

4.1.3 Hävning av avtal

Hävningsgrund föreligger vid väsentligt kontraktsbrott vilket bland annat inbegriper att part inte fullgör sina skyldigheter vad gäller skatter och avgifter och/eller att utföraren har allvarliga kvalitetsbrister i verksamheten, ej uppfyller åtagandena enligt kontraktet eller andra omständigheter enligt 7 kap. Lagen om valfrihetssystem (2008:962), LOV.

Hävningsgrund föreligger även om utföraren försätts i konkurs eller för övrigt har sådana ekonomiska svårigheter att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden. Kontraktsbrott från någon av parternas sida som medför att kontraktet upphör i förtid ger den andra parten rätt till ersättning för den skada som den andra parten har orsakat.

I första steget besöker kommunen utföraren och en fördjupad uppföljning kan genomföras. Utföraren ska upprätta en åtgärdsplan som godkänns och följs upp av kommunen.

Om utföraren inte åtgärdat bristerna inom den tid som anges i åtgärdsplanen, kan en varning utdelas.

Om utföraren väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brister äger kommunen rätt att häva avtalet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Om ansvariga myndigheter har konstaterat att en utförare inte fullgör sina skyldigheter när det gäller skatter och avgifter, eller vid andra allvarliga avvikelser, kan avtalet med utföraren hävas.

4.1.4 Fel och brister

Om utföraren inte fullgör sitt åtagande enligt avtalet avseende leverans/ kvalitet av tjänsten och efter skriftlig begäran inte inom 10 dagar vidtar rättelse får kommunen antingen avhjälpa bristen på utförarens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

4.1.5 Tvist

Meningsskiljaktigheter skall i första hand avgöras av avtalspartnerna eller deras ställföreträdande. Om tvisten kvarstår ska den avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt. Talan ska föras vid Borås tingsrätt.

4.1.6 Avsaknad av uppdrag

Om utförare saknar uppdrag under en period av 12 månader avslutas utförarens godkännande. Utföraren har möjlighet att på nytt ansöka om godkännande.

4.1.7 Fakturering

Betalning sker månadsvis efter fakturering 30 dagar netto efter ankomstdatum. Fakturerings- eller annan administrativ kostnad betalas ej. Svensk räntelag tillämpas.

Se respektive kommuns hemsida för information kring faktureringsprinciper.

4.1.8 Överlåtelse av avtal

Utföraren får inte överlåta detta avtal på annan fysisk eller juridisk person.

4.2 Avtalsvillkor och rangordning

För avtalet gäller nedanstående handlingar. Förekommer mot varandra stridande uppgifter i handlingarna gäller de i sinsemellan följande ordning:

1. Skriftliga ändringar eller tillägg till avtalet
2. Undertecknat avtal inklusive bilagor
3. Komplettering till förfrågningsunderlag
4. Detta förfrågningsunderlag
5. Utförarens avtalsansökan

4.3 Ersättning

4.3.1 Timersättning

Ersättning utgår per timme till utförare för utförd eller beviljad brukartid beroende på i vilken kommun insatserna utförs. Ansvarig nämnd beslutar ensidigt om ersättningens nivå och utformning en gång om året.

Ersättningen baseras på kommunens beräknade personal- och övriga kostnader. Ersättningen avser inte bara att täcka den tid som utföraren är hos brukare, utan även all indirekt brukartid och övrig tid, se räknesnurra på kommunens hemsida.

Utförare får inte kräva eller acceptera betalning utöver ersättningen för tjänster inom ramen för biståndsinsatserna.

Om brukaren beställt tilläggstjänster av utföraren debiteras brukaren direkt av utföraren.

4.3.2 Medicinskt tekniska produkter och förbrukningsartiklar

Medicinskt tekniska produkter tillhandahålls av beställaren i enlighet med Västra Götalandsregionens Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel. Utbildning för användande utförs av beställarens personal.

Brukarna själva betalar för förbrukningsmaterial som behövs för insatserna. Förbrukningsmaterial som behövs ur arbetsmiljösynpunkt bekostas av utföraren.

4.3.3 Omval

Avslutas utförarens insatser hos brukaren på grund av att brukaren valt en annan utförare ska utföraren meddelas det av biståndshandläggare. Efter uppsägning utgår ersättning till utföraren under de 5 uppsägningsdagar då omställning sker till ny utförare och utföraren fortfarande utför tid hos vårdtagaren. Befintlig utförare ansvarar för att överrapportering sker till nyvald utförare.

4.3.4 Omställningstid

Omställningstid utgår för max 5 dagar för beviljad och inplanerad tid hos brukaren som inte kunnat utföras på grund av akut sjukhusvistelse för brukaren eller att brukaren har avlidit. Orsak

Reviderad 2018-06-19

till att omställningstid uppstått samt datum och antal timmar för varje dag meddelas kommunen. Se respektive kommuns hemsida.

4.3.5 Ersättning vid förändringar av brukares behov

Vid permanenta förändringar av antal timmar i pågående ärenden utgår ersättning för det nya timantalet från och med dagen för beslut om verkställighet från en av kommunens handläggare av sådan ändring.

Bilaga 1

Definitioner

Följande definitioner används i detta förfrågningsunderlag;

Beställare = respektive kommun i MUST genom respektive ansvarig nämnd

Brukare = den person som har beviljats bistånd enligt Socialtjänstlagen med hemtjänst och/eller har rätt till delegerad hemsjukvård

Förfrågningsunderlag = underlag för ansökan om att delta i valfrihetssystem som beställaren tillhandahåller

HSL = Hälso- och sjukvårdslagen SFS-nr: 1982:763

Kontrakt = skriftligt avtal med bl.a. ekonomiska villkor för tillhandahållande av tjänster enligt LOV

LOV = Lagen om valfrihetssystem SFS-nr 2008:962

MAS = Sjuksköterska som har ett särskilt medicinskt ansvar för hälso- och sjukvård i en kommun

SoL = Socialtjänstlagen SFS-nr: 2001:453

Sökande = den som ansöker om att få delta som utförare av tjänsterna

Tjänst = insatser som utföraren åtar sig att utföra

Utförare = den som tillhandahåller tjänsterna

Bilaga 2

Socialstyrelsens föreskrifter

Eftersom föreskrifter och allmänna råd vanligtvis förändras över tid hänvisar vi till:

- Socialstyrelsens hemsida med adress: www.socialstyrelsen.se där aktuella föreskrifter och allmänna råd finns under rubriken *Föreskrifter och allmänna råd (SOSFS)*

Samt

-IVO Inspektionen för vård och omsorg www.ivo.se