



Kristianstads  
kommun



Omsorgsförvaltningen

# Valfrihetssystem inom hemtjänsten

# FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

Ärendenummer: ON 2020/336 8.7.1

Omsorgsnämnden införde 2008-11-01 valfrihetssystemet Fritt val i hemtjänsten enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Företag kan ansöka om att bli godkänd Leverantör av service och/eller personlig omvårdnad.

Omsorgsnämnden tar löpande emot ansökningar och godkännande sker efter prövning. Ansökningar som kommer in behandlas i enlighet med den fastställda arbetsordningen i förfrågningsunderlaget. Alla förutsättningar finns beskrivna i detta förfrågningsunderlag med tillhörande bilagor.

Frågor angående Fritt val i hemtjänsten besvaras av:

Johanna Bendtsen (SAS) Telefon: 044-13 64 63  
Epost: [johanna.bendtsen@kristianstad.se](mailto:johanna.bendtsen@kristianstad.se)

Maria Rheborg (ekonom) Telefon: 044-13 68 05  
Epost: [maria.rheborg@kristianstad.se](mailto:maria.rheborg@kristianstad.se)

**Välkommen med Er ansökan!**

**Camilla Gärdebring Förvaltningschef**

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>INLEDNING .....</b>	<b>7</b>
<b>UPPHANDLINGENS INNEHÅLL.....</b>	<b>7</b>
Termer, definitioner och förkortningar .....	7
<b>ALLMÄN ORIENTERING .....</b>	<b>8</b>
Befolkningsunderlag och behovsanalys.....	8
Insatser enligt Socialtjänstlagen .....	9
SoL-insatser som omfattas av Fritt val.....	9
Service.....	9
Personlig omvårdnad .....	9
Insatser enligt Hälso- och sjukvårdslagen .....	9
Ansvar .....	10
Delegering.....	10
Insyn delegering.....	10
Rehabilitering i hemmet .....	11
Hjälpmedel.....	11
Rutiner vid dödsfall.....	11
<b>Information och val i ett valfrihetssystem .....</b>	<b>11</b>
Geografiska områden .....	11
Val av Leverantör .....	11
Ickevalsalternativ .....	12
Kundens rätt att byta Leverantör .....	12
Kapacitetstak .....	12
Presentation och marknadsföring av Leverantören .....	12
Tilläggstjänster.....	12
Skyldighet att ta uppdrag .....	12
<b>ADMINISTRATIVA KRAV .....</b>	<b>13</b>
Ansökan om avtal.....	13
Underlag för godkännande.....	13
Handläggning av ansökan.....	13
Upphandlingssekretess .....	13
Information om behandling av sökandes personuppgifter .....	13
Godkännande av Leverantör .....	13
Överprövning och skadestånd .....	14
Uppstart av nya Leverantörer .....	14

<b>KRAV PÅ SÖKANDE (KVALIFICERINGSKRAV)</b> .....	<b>14</b>
Uteslutning av sökande .....	14
Krav på IT-system .....	14
Krav på verksamhetsansvarig och ledning.....	15
Referenser.....	15
Underleverantör .....	15
Tillstånd .....	16
<b>KRAV PÅ TJÄNSTENS UTFÖRANDE</b> .....	<b>16</b>
Tystnadsplikt, yttrande- och meddelarfrihet.....	16
Värdegrund .....	16
Kontaktmannaskap .....	16
Rehabiliterande förhållningssätt .....	16
<b>Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete</b> .....	<b>17</b>
Samverkan .....	17
Systematiskt förbättringsarbete.....	17
Egenkontroll .....	17
Riskanalys .....	17
Synpunkter, klagomål och andra avvikelser .....	17
Övriga krav kopplat till avvikelser.....	18
Sammanställning och analys .....	18
<b>Dokumentation</b> .....	<b>18</b>
Insatser enligt SoL.....	19
Genomförandeplan.....	19
IBIC (Individens behov i centrum).....	19
Insatser inom hälso- och sjukvård .....	19
<b>Förebyggande arbete</b> .....	<b>19</b>
<b>Kundens avgifter</b> .....	<b>19</b>
<b>Personal</b> .....	<b>19</b>
Utbildning och kompetens .....	19
Arbetsrättsliga villkor .....	20
Kollektivavtal .....	20
Gåvor till personal .....	20
Anhörig som kund .....	20
God man, förvaltare.....	20
<b>Insyn, uppföljning och statistik</b> .....	<b>20</b>
<b>Övriga krav</b> .....	<b>21</b>
Permanent förändringar av kundens behov .....	21
Tillfälligt utökade behov .....	21

Dubbelbemanning .....	21
När en kund inte är anträffbar .....	21
Väderstörningar och bortfall av teknik .....	22
Nyckelhantering .....	22
Hygien .....	22
<b>Uppdraget upphör.....</b>	<b>22</b>
<b>AVTALSMALL.....</b>	<b>23</b>
<b>Parter .....</b>	<b>23</b>
<b>Kontaktpersoner .....</b>	<b>23</b>
<b>Avtal.....</b>	<b>23</b>
<b>Avtalad tjänst.....</b>	<b>23</b>
<b>Avtalstid.....</b>	<b>23</b>
<b>Avtalets geografiska omfattning .....</b>	<b>23</b>
<b>Kapacitetstak .....</b>	<b>23</b>
<b>Avtalshandlingars rangordning .....</b>	<b>23</b>
<b>Kommersiella villkor .....</b>	<b>23</b>
Ersättningsmodell .....	23
SoL- insatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser .....	24
Ersättning för tillfälliga utökningar .....	24
Ersättning för dubbelbemanning .....	24
Ytterfallstillägg .....	24
Ersättning vid kundens frånvaro .....	24
Närvaro- och insatsregistrering .....	24
Tak för ersättningsvolym .....	24
Ersättningsnivåer .....	25
Telefontjänst.....	25
Ansvar för utskrivningsklar patient.....	25
Förbrukningsmaterial och tekniska hjälpmedel .....	25
Justering av ersättningen.....	25
Mervärdesskatt.....	26
Fakturerering .....	26
<b>Tystnadsplikt.....</b>	<b>26</b>
<b>GDPR.....</b>	<b>26</b>
<b>Insyn, uppföljning och statistik.....</b>	<b>27</b>
<b>Information vid företagsförändring.....</b>	<b>27</b>
<b>Underleverantör .....</b>	<b>27</b>
<b>Omförhandling och villkorsändring .....</b>	<b>27</b>
<b>Ändringar i avtalet .....</b>	<b>27</b>

<b>Överlåtelse av avtal.....</b>	<b>27</b>
<b>Uppsägning .....</b>	<b>27</b>
<b>Åtgärder vid bristande kvalitet.....</b>	<b>28</b>
<b>Vite .....</b>	<b>28</b>
<b>Hävning av avtal.....</b>	<b>28</b>
<b>Skadeståndsskyldighet .....</b>	<b>28</b>
<b>Försäkringar .....</b>	<b>28</b>
<b>Force Majeure.....</b>	<b>29</b>
<b>Tvist .....</b>	<b>29</b>



# INLEDNING

Detta förfrågningsunderlag ligger till grund för möjligheten att bli godkänd som Leverantör av hemtjänst till kunder som av Omsorgsnämnden beviljats insatser enligt Socialtjänstlagen. I vissa fall kan uppdraget även omfatta sjukvårdsinsatser på delegation enligt Hälso- och sjukvårdslagen.

Förfrågningsunderlaget innehåller en beskrivning av uppdraget, administrativa bestämmelser, kommersiella villkor och kravspecifikation. Omsorgsnämnden tecknar avtal med Leverantör efter godkännande och avtalet gäller tillsvidare.

För genomförandet av denna upphandling tillämpas lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Upphandlande enhet är Omsorgsnämnden (organisationsnummer 212000-0951), 291 80 Kristianstad. Annonsering av uppdraget sker på Konkurrensverkets nationella webbplats för valfrihetssystem ([www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)) samt på kommunens hemsida.

Syftet med Fritt val i hemtjänsten är att ge kunden möjlighet att välja vilken leverantör som ska utföra insatser i form av service, personlig omvårdnad och delegerad hemsjukvård.

Leverantörer som ingår i Fritt val i hemtjänsten (både egenregi och privata Leverantörer) beskriver sin verksamhet på ett informationsblad (Bilaga 11). Biståndshandläggaren lämnar en mapp med informationsbladen till kunden.

Kunden väljer vilken leverantör som ska utföra insatsen. Valmöjligheten finns även för de kunder som tillfälligt bor i kommunen t.ex. under en semestervistelse. Kunden har alltid möjlighet att byta Leverantör. Omsorgsnämnden garanterar inte någon uppdragsvolym. När en kund inte kan eller vill välja Leverantör tilldelas kunden en Leverantör som har möjlighet att utföra kundens biståndsbedömda insatser enligt en i förväg bestämd turordningslista.

Omsorgsnämnden är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten oavsett vem som utför den. Omsorgsnämnden beslutar i alla frågor som avser myndighetsutövning samt hemsjukvård.

## UPPHANDLINGENS INNEHÅLL

Denna upphandling omfattar följande insatser:

- Hemtjänst i form av service (4 Kap. 1-2 §§ SoL)
- Hemtjänst i form av personlig omvårdnad (4 Kap. 1-2 §§ SoL) i vilken även avlösning och ledsagning ingår samt delegerad hemsjukvård (HSL).

Företaget uppger i ansökan om det önskar bli Leverantör av service och/eller personlig omvårdnad.

Uppdraget kan komma att förändras genom politiska beslut.

### Termer, definitioner och förkortningar

Här nedan förklaras definitioner och förkortningar som används i förfrågningsunderlaget. Definitionerna följer Socialstyrelsens terminologi.

Term	Definition
<b>Förfrågningsunderlag</b>	Underlag för ansökan om att delta i valfrihetssystem som Omsorgsnämnden tillhandahåller inom hemtjänsten.
<b>Valfrihetssystem</b>	Förfarande där kunden ges rätt att välja bland de leverantörer som godkänts av Omsorgsnämnden.

<b>Leverantör</b>	Företag som blivit godkänd av Omsorgsnämnden att genomföra beviljade insatser.
<b>Kund</b>	Den person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser.
<b>Sökande</b>	Den som ansöker om att delta som leverantör i ett valfrihetssystem.
<b>Hemsjukvård</b>	Hälso- och sjukvård som ges i kundens bostad eller motsvarande och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tiden(HSL-insats).
<b>Hemtjänst</b>	Bistånd i form av service och/eller personlig omvårdnad i den enskildes bostad eller motsvarande (SoL-insats).
<b>Ledsagning</b>	Insats i form av följeslagare ute i samhället för person med funktionsnedsättning(SoL-insats).
<b>Avlösning</b>	Tillfälligt övertagande av närståendes vård och omsorg om eller stöd till berörd individ (SoL-insats).

## Förkortningar

Term

SoL	Socialtjänstlagen
HSL	Hälso- och sjukvårdslagen
LOV	Lagen om valfrihetssystem
LSS	Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade
SOSFS	Socialstyrelsens författningssamling
MAS	Medicinskt ansvarig sjuksköterska
MAR	Medicinskt ansvarig för rehabilitering
SAS	Socialt ansvarig samordnare

## ALLMÄN ORIENTERING

I detta avsnitt ges information om de allmänna utgångspunkterna för uppdraget och hur biståndshandläggningen kopplas samman med genomförandet av insatser. Här beskrivs även vilka insatser som omfattas av denna upphandling och vad de innebär samt vilken information som ges till kunden när de ska välja Leverantör.

### Befolkningsunderlag och behovsanalys

Varje år sammanställs ett befolkningsunderlag som beskriver antalet individer utifrån ålder inom de geografiska områdena. Sammanställningen finns tillgänglig på kommunens hemsida under Omsorgsnämndens myndighetshandbok, Lag Om Valfrihetssystem (Bilaga 7).

En sammanställning görs även årsvis avseende verkställda hemtjänsttimmar inkluderad ledsagning, avgiftsfri avlösning och hemsjukvård (Bilaga 5).



## Insatser enligt Socialtjänstlagen

Den enskildes ansökan om hemtjänst tas emot av en biståndshandläggare vid Omsorgsnämndens myndighetsenhet och utreds enligt Socialtjänstlagen för att säkerställa en skälig levnadsnivå för kunden. Biståndshandläggaren utreder behov och fattar biståndsbeslut på delegation av Omsorgsnämnden. Insatserna tidsätts enligt fastställda schablontider till Leverantören. Inom ramen för den totala tiden ska kunden ha ett avgörande inflytande över hur insatserna ska genomföras och behoven tillgodoses. Leverantörens uppgift är att tillgodose de behov som beskrivs i kundens biståndsbeslut samt att följa gällande lagstiftning.

## SoL-insatser som omfattas av Fritt val

### Service

Med service avses insatserna inköp, städning, tvätt och klädvård i kundens hem. Denna insats utförs på vardagar mellan klockan 07.00-18.00.

### Personlig omvårdnad

Personlig omvårdnad kan innebära stöd och hjälp vid måltidssituationer, förflyttning, på- och avklädning, hjälp att sköta sin hygien, upprätthålla och etablera sociala nätverk samt att öka kundens känsla av trygghet och säkerhet. Personlig omvårdnad ska kunna utföras alla dagar mellan klockan 07.00-22.00. Om kunden har behov och Leverantören har möjlighet kan insatserna utföras 06.00-23.00. Biståndshandläggare frågar alltid dagens Leverantör först om de kan utföra insatserna innan 07.00 respektive efter 22.00. Om detta inte går skickas beställningen för de insatserna istället till nattorganisationen. Se rutin i myndighetshandboken.

**Avlösning:** Insatsen avlösning syftar till att skapa trygghet för såväl kunden som närstående samt ger närstående möjlighet att tillgodose egna behov.

Under avlösningen utförs insatser i form av personlig omvårdnad. Om kunden har andra insatser för personlig omvårdnad ska den valda Leverantören utföra avlösningen.

**Ledsagning:** Insatsen ledsagning kan innebära att kunden får stöd i att delta i sociala aktiviteter. Ledsagning mellan kl. 22.00–24.00 ska kunna verkställas med en veckas framförhållning.

**Telefontjänst:** Insatsen telefontjänst syftar till att bland annat öka trygghet hos kunden och den innebär att kunden blir uppringd vid bestämda tider. Om kunden har andra insatser för personlig omvårdnad ska för dessa insatser vald Leverantör utföra telefontjänsten. För insats telefontjänst beviljas ersättning efter modell som beskrivs under rubrik "telefontjänst".

**Vak vid livets slut:** Insatsen vak vid livets slut syftar till att öka tryggheten hos kunden och anhöriga. Kunden och anhöriga ska ges möjlighet att vara med och planera omsorgen som behövs vid livets slut. Vak utförs dygnet runt.

### Följande insatser omfattas inte av Fritt val i hemtjänsten:

- Matdistribution
- Trygghetslarm dygnet runt
- Insatser nattetid, klockan 22.00–07.00 (23.00–06.00)- Gäller ej vak vid livets slut
- Anhöriganställning
- Hemgångsstöd
- Kontaktperson enligt 4 kap 2 § SoL
- Boendestöd
- I de fall kund endast har delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser (undantag sker i de fall kund tidigare haft SoL-insatser. Detsamma gäller om samboende har en extern Leverantör. I dessa fall ges ersättning för utförd HSL-tid även om ingen beställd SoL-tid finns).

Dessa insatser utförs alltid av Omsorgsnämnden, men kan komma att förändras efter politiska beslut.

## Insatser enligt Hälso- och sjukvårdslagen

Uppdraget för Leverantörer som utför personlig omvårdnad kan även omfatta sjukvårdsinsatser på delegation enligt Hälso- och sjukvårdslagen samt föreskrifterna SOSFS 1997:14 Delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård och SOSFS 2017:37 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården. Detta avsnitt berör enbart de som godkänns för att få utföra personlig omvårdnad.

## Ansvar

Omsorgsnämnden ansvarar för hemsjukvård i ordinärt boende. Ansvaret omfattar den hälso- och sjukvård samt rehabilitering och habilitering som ges av distriktsköterska/sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast. Region Skåne ansvarar för läkarinsatser. Till grund för Omsorgsnämndens ansvar finns avtal och en överenskommelse med Region Skåne. Det är ledningen för den kommunala hälso- och sjukvården som för diskussionen om ansvarsgränser med Region Skåne.

Hälso- och sjukvårdslagens krav på att det ska finnas en MAS fullgörs av Omsorgsnämndens MAS och MAR. Omsorgsnämnden är, enligt 12 § Patientskadelagen (1996:799), att betrakta som vårdgivare beträffande den hälso- och sjukvård som utförs av privat vårdgivare på uppdrag av Omsorgsnämnden. Omsorgsnämnden är därför skyldig att teckna och vidmakthålla patientförsäkring även för hälso- och sjukvård som utförs av annan Leverantör.

## Delegering

Med delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser menas att hälso- och sjukvårdspersonal som är formellt och reellt kompetent för en medicinsk arbetsuppgift överlåter uppgiften till en annan person som saknar formell kompetens för uppgiften. Den som tar emot delegeringen måste vara reellt kompetent för den aktuella uppgiften.

Vård- och omsorgspersonal kan även utföra viss hälso- och sjukvård efter instruktion av legitimerad personal. En instruktion fordrar inget beslut om delegering. En Leverantör som blivit godkänd för att utföra insatser avseende personlig omvårdnad ska efter delegering från legitimerad personal utföra hälso- och sjukvårdsinsatser. Det är den legitimerade personalen som skickar en beställning till Leverantören. I dag skickas beställningen via fax men i framtiden kan beställningen komma att överföras i verksamhetssystemet. Utförlig information om vilka bestämmelser som finns inom Omsorgsnämnden avseende delegeringen framgår i Hälso- och sjukvårdshandboken som återfinns på Kristianstad kommuns hemsida.

Leverantören ska kostnadsfritt erbjudas de utbildningar som nämnden anordnar för att få delegering avseende läkemedelshantering inklusive hantering av insulin. Leverantörens personalkostnader bekostas av Leverantören. I situation som innebär att Leverantörens omvårdnadspersonal inte har den utbildning som krävs för att utföra delegerade uppgifter, kommer Hälso- och sjukvårdsinsatsen utföras av Beställarens delegerade omvårdnadspersonal. Målsättningen är dock alltid att den Leverantör som har valts för personlig omvårdnad, så snart som möjligt, ska kunna utföra delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter. Se nedan.

Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser kan även göras av legitimerad personal inom Region Skåne då kunden inte har hemsjukvård.

Om Leverantören inom tre månader från första beställning inte kan utföra de delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifterna kan kommunen utfärda vitesföreläggande. Om Leverantören inte inom sex månader kan påbörja insatsen kan kommunen komma att häva avtalet.

## Insyn delegering

För att kommunen ska ha insyn i respektive Leverantörs kapacitet av att kunna utföra de delegerade hälso- och sjukvårdsinsatserna ska Leverantör månadsvis inkomma med uppgifter om:

- Antal kunder med delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter
- Bedömning av företagets kapacitet för utförandet av dessa

Om bedömningen görs att Leverantören inte har kapacitet att utföra insatserna ger MAS denna information till myndighetsenheten som i sin tur kan ge informationen till nya kunder. MAS ger även

information till ekonom som tar bort ersättning för dessa insatser. MAS informerar även SAS för kännedom.

Om leverantör har kapacitet men inte någon kund som de utför delegerad hemsjukvård hos, ges leverantör inte heller någon ersättning för detta. Om leverantör påbörjar insatser under månaden ska leverantör ge denna information till MAS (med startdatum) som i sin tur meddelar ekonom för justering av faktureringsunderlag till kommande månad.

### Rehabilitering i hemmet

Behovet av rehabilitering i hemmet bedöms av Omsorgsnämndens arbetsterapeuter och fysioterapeuter/sjukgymnaster. Syftet är att under en period arbeta intensivt med rehabilitering för att därigenom stärka självständighet. Omsorgsnämndens arbetsterapeuter och fysioterapeuter/sjukgymnaster ska handleda och instruera Leverantören med ansvar för personlig omvårdnad. Leverantören och ansvariga för rehabilitering ska samverka så att de uppställda målen nås.

### Hjälpmedel

Kunder med nedsatt funktionsförmåga kan efter bedömning förskrivas vissa hjälpmedel av nämndens legitimerade personal. Vid behov av reparation och underhåll kontaktas ansvarig legitimerad personal för beställning av tjänsten.

### Rutiner vid dödsfall

Omsorgsnämndens ansvarar för att en avliden person som haft hemsjukvård transporteras till bårhus. Om anhöriga vill utnyttja av omsorgsförvaltning upphandlad transport eller om inga anhöriga finns att kontakta, tar antingen enhetschef/verksamhetsansvarig, ansvarig sjuksköterska eller den som varit i kontakt med de anhöriga – kontakt med aktuell begravningsbyrå och beställer transport. Anhöriga kan inte beställa. Se förtydligande i omsorgsförvaltningens ekonomihandbok på kommunens hemsida – Transport av avliden mellan bostad och bårhus.

## Information och val i ett valfrihetssystem

### Geografiska områden

Omsorgsförvaltningens organisation framgår i bilaga 12. Kommunen är indelad i nio geografiska områden och ansökan kan avse ett eller flera områden (Se bilaga 4). Om en Leverantör senare vill bedriva verksamhet inom ytterligare områden kan detta ske efter anmälan till Omsorgsnämnden. Vid ötokning av antalet geografiska områden träder förändringen i kraft vid första månadsskiftet som infaller efter anmälan. Anmälan ska lämnas senast den 15:e i månaden. Vid en minskning av antalet geografiska områden träder förändringen i kraft vid det andra månadsskiftet som infaller efter anmälan.

### Val av Leverantör

Principen är att det alltid ska ske ett val av Leverantör. Kunden informeras alltid om sin möjlighet att välja Leverantör. Biståndshandläggaren ger kunden, och i förekommande fall legal företrädare, information om de Leverantörer som hen kan välja mellan. Det är möjligt att ha en leverantör för service och en för personlig omvårdnad.

Biståndshandläggaren ger neutral, skriftlig och muntlig information om respektive Leverantör (med informationsblad som utgångspunkt).

Informationen om Leverantörerna kan även bestå av resultaten från verksamhetsuppföljningar och kundundersökningar. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. När en kund fått ett biståndsbeslut och valt Leverantör, skickar biståndshandläggaren en beställning till Leverantören i verksamhetssystemet. Leverantören ska verkställa beställningen i verksamhetssystemet då insatsen verkställs. Med beställningen följer tid baserat på schabloner (se bilaga 17) samt information om behov och målbeskrivning. Insatser ska kunna påbörjas inom 24 timmar efter det att biståndshandläggaren gjort en beställning till Leverantören eller enligt överenskommelse med kunden. Kommunen har skyldighet att rapportera till Socialstyrelsen om en kund inte får sina beviljade insatser utförda inom tre månader från beslutsdatum. Om en kund önskar att avvakta med start av insats ska detta därför meddelas till biståndshandläggaren.

## Ickevalsalternativ

När en kund inte kan eller vill välja Leverantör tilldelas kunden en Leverantör efter en i förväg bestämd turordningslista. Datumet för biståndsbeslutet avgör vilken Leverantör kunden får. För varje geografiskt område (1-9) finns en turordningslista avseende service och en annan för personlig omvårdnad samt service. Turordningslistan följer kalendermånaderna och Leverantörerna rangordnas alfabetiskt (A- Ö). Det innebär att ickevalsalternativet förändras månatligen. När en ny Leverantör tecknar avtal med Omsorgsnämnden eller ändrar områden revideras turordningslistan. Ändringen träder i kraft vid andra månadsskiftet efter det att avtal ingåtts.

## Kundens rätt att byta Leverantör

En kund har alltid möjlighet att byta Leverantör. Om kunden önskar att byta Leverantör avseende insatser enligt SoL kontakter hen sin biståndshandläggare. Uppsägningstiden vid byte av Leverantör är sju dagar. När en ny Leverantör är vald skickar biståndshandläggaren en beställning till Leverantören i verksamhetssystemet och meddelar omgående den ursprungliga Leverantören med ett bevakningsmeddelande i verksamhetssystemet att ett avslut ska göras. Den ursprungliga Leverantören ska bekräfta att informationen tagits emot. Vid en kunds byte av Leverantör sker nödvändigt informationsutbyte via biståndshandläggaren. Den befintliga leverantören ansvarar för att kontakta legitimerad personal för avslut av pågående insatser och signalerar om att kunden gjort ett omval. Biståndshandläggare kontakter också legitimerad personal om kundens byte. För mer information, se avsnittet för "uppdraget upphör".

## Kapacitetstak

Leverantören kan ange ett kapacitetstak för varje geografiskt område angivet i timmar per månad. Kapacitetstaket avser antalet utförda timmar (både SoL och HSL) och det får inte understiga 60 insatstimmar/månad. Om en Leverantör som angivit ett visst kapacitetstak senare vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att Leverantören (behörig företrädare) skriftligen anmäler ett nytt kapacitetstak till Omsorgsnämnden. Vid en utökning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskiftet efter anmälan. Vid en minskning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid andra månadsskiftet efter anmälan. Befintliga kunder ska inte påverkas av minskningen.

## Presentation och marknadsföring av Leverantören

Leverantörer presenteras på kommunens hemsida och i de informationsblad som tilldelas kunden. Respektive Leverantör ansvarar för att uppgifterna är aktuella samt att de vid behov uppdateras. Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet så länge det sker inom marknadsföringslagens ramar. Kristianstad kommun förutsätter att Leverantören utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den är etisk försvarbar och att kunden inte uppfattar den som påträngande. Detta gäller även beträffande eventuella tilläggstjänster (se nedan). Avsteg från kravet kan leda till avtalets upphörande.

## Tilläggstjänster

Förutom de tjänster som ingår i upphandlingen har Leverantören rätt att erbjuda tilläggstjänster. De tilläggstjänster som en Leverantör erbjuder ska framgå av Leverantörens informationsblad. Med tilläggstjänster avses tjänster som ligger utanför ramen eller frekvensen för biståndsbeslutet. När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå (både muntligt och skriftligt) till kund att det är tjänster som inte innefattas i biståndsbeslutet. Det ska även framgå att tilläggstjänster är frivilliga och faktureras av Leverantören till kunden. Tjänster som ingår i den biståndsbeviljade tjänsten får inte betraktas som en tilläggstjänst som Leverantören tar betalt för. Skulle så ske kan detta leda till avtalets upphörande.

## Skyldighet att ta uppdrag

Leverantören ska ta emot de beställningar som ges av beställaren för de tjänster som godkännandet gäller inom ramen för eventuellt kapacitetstak eller områdesbegränsning. Befintliga beställningar som utökas ska inte begränsas av kapacitetstak. Om en befintlig kund flyttar utanför en Leverantörs områdesbegränsning, upphör Leverantörens skyldighet att ta uppdraget. Detta gäller även i de fall kund vistas tillfälligt i t.ex. sin sommarstuga i annan del av kommunen.

# ADMINISTRATIVA KRAV

I detta avsnitt ges information om förutsättningarna för att lämna in ansökan, ansökans innehåll och hur den handläggs.

## Ansökan om avtal

Ansökan om att få teckna avtal med Omsorgsnämnden kan ske löpande. Ansökan ska ske skriftligen på svenska. Ansökan per telefax eller e-post accepteras inte. Frågor gällande förfrågningsunderlaget kan ställas till någon av kontaktpersonerna. Ansökan ska göras på ett särskilt ansökningsformulär (Bilaga 1) och innehålla de uppgifter och bilagor som anges i formuläret. Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare utsedd av den sökande. I ansökan ska framgå hur verksamheten ska tillgodose de krav som framgår i detta underlags kravspecifikation.

Ansökan görs i kuvert märkt "Ansökan - Avtal hemtjänst" och den ska inkomma till:

**Omsorgsnämnden Kristianstads kommun 291 80 Kristianstad**

## Underlag för godkännande

Omsorgsnämnden kommer att ta kredit- och ratingupplysning på den sökande och fortlöpande på Leverantörer efter att avtal tecknats.

## Handläggning av ansökan

Inkommen ansökan öppnas och diarieförs omgående. Den förs därefter upp i en förteckning. Sökande har möjlighet att rätta felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Omsorgsnämnden kan begära att ansökan förtydligas eller kompletteras. Därefter sker prövning av ansökan.

Omsorgsnämndens egen kompetens och kännedom om Leverantör kommer att ingå i utvärderingen. Handläggningstiden från komplett, inkommen ansökan till beslut om godkännande är ca 8 veckor, med undantag för perioden juni-augusti eller storhelger. Omsorgsnämndens beslut tillsammans med motivering meddelas skriftligt i rekommenderat brev.

Ansökan avskrivs efter tre månader från dess att begäran om kompletteringar har gjorts och dessa inte inkommer eller inte är tillräckliga för att kunna handlägga ansökan.

## Upphandlingssekretess

I Sverige finns en lagreglerad offentlighetsprincip. Om Leverantören vill hävda att vissa uppgifter ska vara sekretessbelagda ska Leverantören noga specificera vilka uppgifter i ansökan som ska sekretessbeläggas samt vilka skäl som föreligger. Observera att skälen måste ha stöd i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) för att kommunen ska kunna beakta begäran.

Kommunen kan inte garantera att uppgifterna hålls hemliga, utan gör vid varje begäran om utlämnande av handling en sekretessbedömning. Om Leverantören inte har begärt sekretess så utgår kommunen i bedömningen från att Leverantören inte kommer att lida skada om uppgifterna blir offentliga.

## Information om behandling av sökandes personuppgifter

De uppgifter som bifogas till ansökan utgör i vissa fall personuppgifter i dataskyddsrättslig mening. Dessa uppgifter kommer att hanteras under handläggningstiden. Uppgifterna kommer i de flesta fall även i enlighet med offentlighetsprincipen finnas tillgängliga för allmänheten vid begäran. Kristianstads kommun är vidare av lag bunden att arkivera dokument hänförliga till upphandlingsförfarandet, däribland ansökan och till ansökan hänförlig information. I enlighet med dataskyddsförordningen har en enskild person rätt till en kopia av uppgifterna som lagras och rätt att när som helst ta tillbaka sitt samtycke avseende lagringen av personuppgifterna. Observera dock att Kristianstads kommun inte har möjlighet att med hänsyn till återkallat samtycke gallra uppgifter efter det att ansökningsprocessen är avslutad om detta skulle stå i strid med offentlighetsprincipen.

## Godkännande av Leverantör

Samtliga sökande som inte har utslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kap. LOV prövas om de uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor. Godkännandet förutsätter att den sökande beskriver hur kraven i förfrågningsunderlaget ska uppfyllas.

Samtliga krav som finns beskrivna i förfrågningsunderlaget ska uppfyllas..

## Överprövning och skadestånd

Om en sökande gör bedömningen att de krav som Omsorgsnämnden ställt står i strid mot reglerna i LOV, kan denne begära rättelse hos förvaltningsdomstol.

En sökande som inte godkänns som Leverantör kan ansöka om rättelse. Ansökan om rättelse ska vara skriftlig och lämnas in till den förvaltningsrätt i vars domkrets den upphandlande myndigheten har sin hemvist (Förvaltningsrätten i Skåne) inom tre veckor från den dag då Omsorgsnämnden lämnat underrättelse om beslutet.

Om Omsorgsnämnden inte följt bestämmelserna i LOV ska nämnden ersätta den skada som den sökande förorsakats på grund av detta. Avser en skadeståndstalan ett beslut att inte godkänna en Leverantör ska talan väckas inom ett år från det att nämnden beslutat att inte godkänna sökanden. Talan om skadestånd ska väckas vid allmän domstol.

## Uppstart av nya Leverantörer

Uppstart av nya Leverantörer som blivit godkända och skrivit avtal med kommunen sker två gånger per år. En gång på våren och en gång på hösten. Vid uppstart ges Leverantören möjlighet att ta del av nödvändig information och träffa utvalda kontaktpersoner för olika system och så vidare.

# KRAV PÅ SÖKANDE (KVALIFICERINGSKRAV)

I detta kapitel beskrivs hur Omsorgsnämnden kommer att göra bedömningen om den sökande har tillräcklig förmåga och kapacitet för att utföra uppdraget.

## Uteslutning av sökande

Omsorgsnämnden kan utesluta en sökande om omständigheter enligt 7 kap. LOV föreligger. Det innebär t.ex. att en sökande kan uteslutas om denna är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller underkastats näringsförbud. En sökande kan även uteslutas om sökanden, eller företrädare för den juridiska personen, är dömd för brott som avser yrkesutövningen eller har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen. Den upphandlande myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av uteslutningsgrunderna i 7 kap 1§ första stycket, punkterna 1,2,3 eller 5 LOV.

## Krav på IT-system

Leverantör ska använda sig av samma system som Omsorgsnämnden. Vilka system som används och hur det ska ske kan komma att förändras över tid och Leverantören ska anpassa sig efter detta.

Omsorgsnämnden tillhandahåller teknisk utrustning i form av dator med tillhörande programvara (en PC för verksamhetssystemet och en PC för dokumentation, rapportering och uppföljning). Omsorgsnämndens dator får enbart användas till de program som erbjuds av nämnden. Telefoner som krävs för att kunna dokumentera bekostas av Leverantören. Om datorer eller annan teknisk utrustning som kommunen tillhandahåller förstörs eller försvinner så debiteras Leverantören för detta. Om Leverantören önskar fler datorer eller annan teknisk utrustning debiteras Leverantören.

Leverantören utser ansvarig personal för de olika tekniska systemen. Utbildning av de olika systemen genomförs genom Omsorgsnämndens försorg, dels i nämndens lokaler, men även hos Leverantören. Leverantörens personalkostnad i samband med utbildningen bekostas av Leverantören. Omsorgsförvaltningen bedömer antalet behöriga som har rättigheter i systemen efter organisation och storlek.

Leverantören ansvarar för att säkerhetsföreskrifter för verksamhetssystemen följs.

Uppkoppling som krävs mot internet och som Leverantören står för: En port om minst 50/50Mbit/s ska tillhandahållas i kundutrustning. Portöppningar ska vara öppet för IPsec. För att det ska vara möjligt att kunna placera beställarens nätverksutrustning behöver det finnas en dedikerad plats i anslutning till utgångspunkten för uppkopplingen mot internet. Denna plats behöver vara



35x35x5cm (B/D/H). Ska mer än 8 trådburna enheter anslutas behövs ytterligare en plats om 35x35x5cm (B/D/H) i anslutning till nätverksutrustningen.

Jordat strömuttag behöver finnas i anslutning till platsen för utrustning. Om inte datorerna ska stå i anslutning till beställarens nätverksutrustning måste installation av nätverksuttag göras.

Önskas WiFi behövs ytterligare dedikerad plats i anslutning till beställarens nätverksutrustning: 10x25x10cm (B/D/H) samt ett extra jordat strömuttag. Ska inte accesspunkten sitta i anslutning till beställarens nätverksutrustning måste installation av nätverksuttag till det utrymme där accesspunkten ska sitta ske.

Support och konfiguration av verksamhetssystemen sker genom Beställaren. Beställaren erbjuder support på kontorstid, under helgfria vardagar.

## Krav på verksamhetsansvarig och ledning

Den som ansvarar för verksamhet i företag med avtal om hemtjänst för service ska ha omvårdnadsutbildning i form av 3-årigt gymnasieprogram eller annan kompetens, utbildning och erfarenhet som bedöms likvärdig. Den som ansvarar för verksamhet i företag med hemtjänst i form av personlig omvårdnad ska ha högskoleutbildning med inriktning vård, omsorg eller socialt arbete, eller annan kompetens, utbildning och erfarenhet som bedöms likvärdig. Utbildning, kompetens och erfarenhet styrks med betyg och/eller intyg.

## Referenser

Omsorgsnämnden använder referenser i kvalificeringsfasen, syftande till att fastställa att en Leverantör har tillräcklig förmåga och kapacitet att genomföra uppdraget. Referenser tas på den föreslagna verksamhetsansvarige. Alla referenser ska dokumenteras enligt bilaga 2- Referensblankett.

Icke verksam Leverantör, inom Omsorgsnämndens valfrihetssystem, eller den som inte har varit det de senaste två åren, ska lämna tre referenser vardera gällande den/de fysiska personer som är ansvariga för verksamheten. Med ansvariga avses verksamhetsansvarig eller motsvarande. Omsorgsnämnden gör en bedömning av Leverantörens lämplighet, vilken utgår från förmågan att utföra uppdraget (Bilaga 2- Referensblankett, avsnitt B). Det krävs att samtliga frågor inom avsnittet är besvarade "ja" för vidare kvalificering.

Verksam Leverantör av service, inom Omsorgsnämndens valfrihetssystem, som ansöker om att bli godkänd Leverantör av personlig omvårdnad ska lämna tre referenser vardera gällande den/de fysiska personer som är ansvariga för verksamheten. Med ansvarig avses verksamhetsansvarig eller motsvarande. Omsorgsnämnden gör en bedömning av Leverantörens lämplighet, vilken utgår från förmågan att utföra uppdrag (Bilaga 2- Referensblankett, avsnitt B). Det krävs att samtliga frågor inom avsnittet är besvarade "ja" för vidare kvalificering.

Nybildat företag ska lämna tre referenser vardera gällande den/de fysiska personer som är ansvariga för verksamheten. Med ansvarig avses verksamhetsansvarig eller motsvarande. Referenserna ska då bygga på tidigare erfarenheter av socialtjänst och/eller hälso- och sjukvård hos företagets verksamhetsansvariga, från den tid personerna varit verksamma i andra motsvarande verksamheter som gäller detta förfrågningsunderlag.

Omsorgsnämnden gör en bedömning av lämplighet, vilken utgår från förmågan att utföra uppdraget (Bilaga 2- Referensblankett, avsnitt A).

Vid nyanställning av verksamhetsansvarig därefter ska denne godkännas av Omsorgsnämnden.

## Underleverantör

Underleverantör kan anlitas av Leverantören för att utföra vissa uppgifter. För att en underleverantör ska kunna anlitas krävs att Omsorgsnämnden på förhand informeras och godkänner avtalet mellan de båda parterna.

Underleverantören ska uppfylla de krav som beskrivs i detta förfrågningsunderlag för de tjänster som utförs. Leverantören ansvarar fullt ut för den underleverantör som anlitas.



## Tillstånd

Leverantören ska ha tillstånd från IVO (Inspektionen för vård och omsorg) för att kunna bedriva sin verksamhet. Tillståndet ska ha inkommit till kommunen innan Leverantören kan påbörja sin verksamhet. Leverantören ansvarar för de myndighetskontakter som krävs för ändamålet. I de fall en befintlig Leverantör inte ges tillstånd, ansökan inkommer för sent eller tillståndet upphör, kommer avtalet att hävas. Leverantören ansvarar för att omgående meddela kommunen vilket beslut som IVO tagit i frågan. Kostnaden för tillståndsansökan står Leverantören för.

## KRAV PÅ TJÄNSTENS UTFÖRANDE

I detta kapitel beskrivs hur god kvalitet ska uppnås på insatserna. Samtliga krav som beskrivs i detta kapitel ska liksom övriga krav uppfyllas för att en sökande ska godkännas som Leverantör av hemtjänst i Omsorgsnämnden.

Leverantören ska utföra sitt uppdrag i enlighet med gällande lagstiftning och rättstillämpning. Vidare ska Leverantören ha god kännedom om och arbeta efter målen i Omsorgsnämndens styrkort (Bilaga 3) samt regelverk beträffande vilka krav som ställs på verksamheten. Leverantören ansvarar för att vara väl insatt i bilagorna till detta förfrågningsunderlag. Omsorgsnämnden ansvarar för att informera Leverantören om nya beslut och rutiner som är styrande för verksamheten och Leverantören ansvarar sedan för att arbeta i enlighet med dessa.

## Tystnadsplikt, yttrande- och meddelarfrihet

Leverantören ska se till att all personal är såväl skriftligt som muntligt informerad om reglerna rörande tystnadsplikt. Mottagen information ska bekräftas skriftligt av varje anställd. Den som är eller har varit verksam inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet enligt SoL får inte obehörigen röja vad man fått veta om enskildas personliga förhållanden. Leverantören ska följa SoL, 15 kap. 1§, och Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659) 6 kap. 12-16 §§.

Den för kommunanställda lagstadgade yttrande- och meddelarfriheten ska tillämpas även för av Leverantören anställd personal. Personalen ska omfattas av samma skydd mot efterforskningsförbud och repressalier som offentliganställda.

## Värdegrund

Leverantören ska följa Socialtjänstlagens bestämmelser om en nationell värdegrund för äldreomsorgen samt lokal värdighetsgaranti för äldreomsorgen i Kristianstads kommun (Bilaga 8). Bestämmelserna innebär att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att den äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med detta avses bland annat att äldreomsorgen ska värna och respektera var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Kundens behov och önskemål utifrån språklig, etnisk, kulturell och religiös aspekt ska så långt som möjligt respekteras. Vid fullgörandet av uppgiften ska Leverantören iaktta allas lika rättigheter till en god vård och omsorg.

God vård och omsorg kännetecknas av att den stärker kundens möjlighet till inflytande, trygghet, delaktighet, kontinuitet, självbestämmande och god livskvalitet i ett helhetsperspektiv.

## Kontaktmannaskap

Kunden ska erbjudas en kontaktman. Kontaktmannen är huvudansvarig för kontakten med kunden och hens nätverk (Bilaga 9).

## Rehabiliterande förhållningssätt

Verksamheten ska präglas av rehabiliterande förhållningssätt, vilket innebär att den som utför insatser ska bidra till att en person med förvärvad funktionsnedsättning, utifrån dennes behov och förutsättningar, återvinner eller bibehåller bästa möjliga funktionsförmåga samt skapar goda villkor för ett självständigt liv och ett aktivt deltagande i samhällslivet.

Detta förhållningssätt ska kännetecknas av att:

- Göra kunden delaktig och ge hen möjlighet att ta ansvar.
- Väcka kundens intresse för sina egna resurser och möjligheter.
- Uppmuntra till egen problemlösning och eget handlande.
- Ta vara på och stärka positivprocesser.

## Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Insatser inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet. Leverantören ska arbeta utifrån ett upprättat ledningssystem, vilket ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Leverantören ska med stöd av systemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Som vägledning i detta arbete ska Leverantören använda sig av Socialstyrelsens föreskrift: SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Leverantören ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

### Samverkan

Det ska finnas rutiner som tydliggör vem som har ansvaret för samarbetet kring kunden och hur samarbetet ska gå till. I den utsträckning som kunden ger sitt medgivande ska Leverantören samverka med andra Leverantörer som finns runt kunden, både kommunala enheter och andra Leverantörer, i syfte att skapa en välfungerande helhet av insatser för kunden och undvika missförstånd på grund av brister i information och planering. För kund som har nattinsatser ska det alltid ske rapport både morgon och kväll oavsett om något särskilt inträffat eller inte. Detta för att säkerställa att nödvändig rapport sker dagligen. Leverantören ska även samverka med sjukvården, anhöriga och andra för kunden viktiga personer. Leverantören är skyldig att vid behov sammankalla berörda parter till att genomföra en samordnad individuell plan, se Hälso- och sjukvårdshandboken.

Enligt 2 kap. 7 § SoL har Omsorgsnämnden ett ansvar för att samverka med hälso- och sjukvården då kunden har behov av insatser från både nämnden och hälso- och sjukvården.

Leverantören ska delta i samverkansträffar som arrangeras av Omsorgsnämnden. Syftet är att använda olika Leverantörers kunskaper och erfarenheter för att utveckla och förbättra valfrihetssystemet samt kvaliteten inom hemtjänsten.

## Systematiskt förbättringsarbete

### Egenkontroll

Leverantören ska utöva egenkontroll, vilket innebär systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

### Riskanalys

Leverantören ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. För varje sådan händelse ska Leverantören uppskatta sannolikheten för att händelsen inträffar samt bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.

### Synpunkter, klagomål och andra avvikelser

Enligt SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är Leverantören skyldig att ha rutiner för att samla in och utreda synpunkter, klagomål och avvikelser på verksamhetens kvalitet. Dessa kan t.ex. komma från kunden, närstående till kunden, grannar, myndigheter, personal och intresseorganisationer. Leverantören ska vid inledande kontakt med ny kund alltid informera både skriftligt och muntligt om synpunktshandlingen.

### Rapporteringskyldighet SoL

Leverantören ska i sin helhet följa Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:5 Lex Sarah. Det innebär att Leverantören ansvarar för att det finns rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa missförhållanden och undanröja risker för missförhållanden. Personalen ska årligen muntligen och skriftligen få information om rapporteringskyldigheten.

Dessa rutiner ska användas för att hantera iakttagelser av sådant som innebär att kunden inte får god

omvårdnad, gott stöd, god service och inte lever under trygga förhållanden. Enligt 14 kap. SoL ska var och en som fullgör uppgifter inom verksamheten medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Den som fullgör uppgifter inom verksamheten ska genast rapportera om hen uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller risk för ett påtagligt missförhållande, som rör kunden, eller kan komma i fråga för insatser inom verksamheten.

Rapporteringen ska göras till verksamhetsansvarig av den som upptäcker avvikelsen. Utredning ska göras enligt fastställda rutiner och i enlighet med föreskriften. Leverantören är skyldig att informera Omsorgsnämnden när en rapport om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande tagits emot, delge utredningen då den är färdigställd samt ge information om när en anmälan görs till Inspektionen för vård och omsorg. Kopia av rapporteringsblanketten, utredningen samt anmälningsblanketten ska, inom en vecka, lämnas till kommunen.

#### *Rapporteringskyldighet hälso- och sjukvård*

Omsorgsnämnden är skyldig att ha rutiner för att identifiera, dokumentera och rapportera negativa händelser. Rutinerna finns beskrivna i Hälso- och sjukvårdshandboken. När utredningen är genomförd och dokumenterad skickas eller överlämnas den till Omsorgsnämndens enhetschef för legitimerad personal. Enhetschefen gör därefter en bedömning av hur allvarlig avvikelsen är. Leverantören ansvarar för att utan dröjsmål rapportera allvarliga avvikelser till Omsorgsnämndens MAS och/eller MAR.

Avvikelser enligt HSL ska utredas tillsammans med Omsorgsnämndens legitimerade personal.

#### *Övriga krav kopplat till avvikelser*

Omsorgsnämnden kan besluta att utredningen av en avvikelse och ett missförhållande som uppstått hos Leverantören ska utredas av representanter från både nämnden och Leverantören.

Leverantören ska ansluta sig till och använda kommunens digitala avvikelse- och synpunktssystem (både avseende de händelser som registreras av Leverantörens egen personal och de händelser som registreras av annan utförare). Leverantören betalar en årlig licensavgift till företaget som tillhandahåller systemet (gäller för synpunkten).

Leverantören ska verka för ett öppet och tillåtande klimat på arbetsplatsen där medarbetare är trygga i att kunna signalera om missförhållanden och brister till i första hand Leverantören och vid behov beställaren.

#### *Sammanställning och analys*

Leverantören ska regelbundet sammanställa och analysera inkomna synpunkter samt avvikelserapporter för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. En årlig sammanställning och analys ska redovisas i Leverantörens kvalitetsberättelse (Avser både händelser kopplat till SoL och HSL). Ytterligare sammanställning och analys kan komma att begäras in regelbundet. Leverantören ska på begäran av beställaren när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka synpunkter, klagomål och avvikelser som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits.

## Dokumentation

Det ska finnas rutiner som beskriver hur genomförandet av insatser ska dokumenteras. Handlingar som rör kundens personliga förhållanden ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem samt att de hanteras på så sätt att de är läsbara fram till gallringsskyldigheten träder i kraft. Detta innebär också att de ska skyddas mot förstörelse, skada och tillgrepp.

Leverantören ska dokumentera i de verksamhetssystem som Omsorgsnämnden använder. För att kunna hantera dessa system krävs att personalen har datorvana samt smartphonevana.

Vid driftsstopp i verksamhetssystem ansvarar Leverantören för att utföra manuell dokumentation som förs in i verksamhetssystemet så fort systemet kommer igång. Det ska också finnas rutiner för hur verksamheten ska arbeta för att minimera risker vid ett eventuellt driftstopp.

Omsorgsnämnden är ägare av den dokumentation som görs i verksamhetssystemet, vilket innebär att nämnden ansvarar för arkivering och gallring av dessa handlingar.

## Insatser enligt SoL

Rutinerna som Leverantören ansvarar för ska säkerställa att kraven som framgår i Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2014:5 "Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS" uppfylls.

## Genomförandeplan

Inom 14 dagar efter det att en beställning mottagits ska Leverantören upprätta en genomförandeplan där det tydligt framgår hur insatser ska utföras samt kundens individuella mål. Vidare ska det även framgå när uppföljning planeras. Planen ska i största möjliga mån upprättas tillsammans med kunden. Andra för kunden viktiga personer/nätverk ska ges möjlighet att delta under förutsättning att kunden ger sitt medgivande. Det ska framgå hur kunden varit delaktig vid upprättandet. Om kunden inte vill vara delaktig i upprättandet av genomförandeplan ska Leverantören göra en genomförandeplan utan kundens medverkan. Det ska då framgå att kunden inte varit delaktig. Omsorgsnämnden kan besluta att Leverantören ska använda sig av nämndens genomförandeplan.

## IBIC (Individens behov i centrum)

Individens behov i centrum, IBIC, är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt.

IBIC utgår från individens behov, resurser, mål och resultat inom olika livsområden i dagliga livet. Kommunens biståndshandläggare arbetar enligt Socialstyrelsens framtagna metod för området. Leverantören ska också arbeta enligt samma modell.

## Insatser inom hälso- och sjukvård

Dokumentation avseende hälso- och sjukvårdsuppgifter som genomförs efter delegering/instruktion ska dokumenteras enligt HSL och Patientdatalagen.

Omsorgsnämndens legitimerade personal ansvarar för patientjournalen. Legitimerad personal vägleder omvårdnadspersonalen på vilket sätt som sjukvårdsinsatsen ska dokumenteras. Legitimerad personal ska se till att omvårdnadspersonalen har den information de behöver för att kunna utföra ett säkert arbete i hälso- och sjukvårdsuppgifterna. De ska skriva ut information från verksamhetssystemet och delge berörd personal. Om patientens tillstånd kräver kontakt med kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal eller läkare ska rutiner "kontakt med legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal" följas (se handböckerna).

## Förebyggande arbete

Vid genomförandet av insatser i form av personlig omvårdnad ska Leverantören använda sig av Omsorgsnämndens rutiner för förebyggande arbete, se Hälso- och sjukvårdshandboken på kommunens hemsida.

Efter beslut av Omsorgsnämnden ska Leverantören registrera i nationella kvalitetsregister t.ex. Senior Alert och BPSD. Om nationella stimulansmedel utbetalas till Omsorgsnämnden för sådana insatser kommer Leverantören att få ta del av dessa utifrån sina registreringar.

## Kundens avgifter

Omsorgsnämnden beräknar, beslutar och fakturerar kundens avgifter. Leverantören ska lämna de underlag som krävs för att fastställa kundens avgifter enligt gällande rutiner (Bilaga 10).

## Personal

Leverantören ansvarar för att det finns rutiner som säkerställer att

- Det finns den bemanning som behövs för att utföra uppdraget.
- Personalen har den kompetens som krävs för att utföra uppgifterna. Denna del inkluderar rutiner för rekrytering och introduktion av personal.
- Personalen ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområdet.
- Personalen medverkar i verksamhetens kvalitetsarbete.

## Utbildning och kompetens

Anställd personal ska ha adekvat kompetens, utbildning och erfarenhet för att uppdraget ska kunna

genomföras. Erforderlig fortbildning, handledning och stöd ska ges till anställda för att insatserna ska kunna genomföras enligt gällande lagstiftning, föreskrifter och Omsorgsnämndens rutiner.

Leverantörens personal ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska språket. Leverantören ansvarar för att kund får tolkhjälp om så behövs. Leverantören står för denna kostnad.

### *Arbetsrättsliga villkor*

Leverantören ska följa de bestämmelser som finns beskrivna i Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 2001:01 Systematiskt arbetsmiljöarbete samt AFS 2015:4 Organisatorisk och social arbetsmiljö. Leverantören är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som Leverantören anlitar för att fullgöra avtalet.

### *Kollektivavtal*

Leverantören ska ha tecknat svenska kollektivavtal för de anställda eller så kallade hängavtal till svenska kollektivavtal.

### *Gåvor till personal*

Leverantören ska följa Kristianstad kommuns policy och regler för mottagande av gåvor och förmåner (Bilaga 14).

### *Anhörig som kund*

Leverantören ansvarar för att personal som är anhörig till kund i dess verksamhet i största möjliga mån inte ska utföra insatser till denne kund. I det fall Leverantören inte kan uppnå detta krav ska kommunens kontaktperson informeras och en plan som strävar mot att kravet ska uppfyllas ska lämnas inom två veckor från det att kravet inte kan uppnås. Med anhörig menas maka, make, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn.

### *God man, förvaltare*

Chef och personal hos Leverantören får inte åta sig eller behålla uppdrag som innebär att vara god man/förvaltare hos brukare som Leverantören har uppdrag hos. Vid behov av god man eller förvaltare ska detta anmälas till kommunens biståndshandläggare eller till överförmyndaren i kommunen.

## **Insyn, uppföljning och statistik**

Inspektionen för vård och omsorg är tillsynsmyndighet för all verksamhet som bedrivs inom vård och omsorg. Konkurrensverket utövar tillsyn över valfrihetssystemet enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Tillsynsmyndigheter får inhämta de upplysningar från Leverantören och Omsorgsnämnden som är nödvändiga för genomförandet av tillsynen.

När vården av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat Leverantör ska kommunen enligt lag kontrollera och följa upp verksamheten. (3 kap 19 § kommunallagen).

En kommun som sluter avtal med en privat utförare ska genom avtalet tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnas över (3 kap 19a § KL).

Omsorgsnämnden genomför därför regelbunden uppföljning för att säkra kvaliteten och företagets ekonomiska förutsättningar för att fullgöra uppdraget. En uppföljning kan vara planerad men den kan även genomföras genom oanmälda besök i verksamheten. Resultaten från uppföljningar delges Leverantören som i sin tur har som ansvar att vidta åtgärder vid behov.

Förutom personuppgifter är resultaten offentliga och kan publiceras på kommunens hemsida samt ges till befintliga och nya kunder. Ur uppföljningssyfte är det Leverantörens ansvar att inhämta samtycke från kund för att kommunen ska kunna ha insyn i den dokumentation som Leverantören för kring denne.

Leverantören är skyldig att lämna de uppgifter om verksamheten som behövs för uppföljning, utvärdering och allmänhetens insyn. Leverantören är skyldig att lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av t.ex. kommun, Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting.

Omsorgsnämnden kan utse kontaktpolitiker för verksamheten. Som kontaktpolitiker kan hen besöka verksamheten för att ge förutsättningar till en dialog mellan politiker, kunder och verksamhet.

Leverantören är skyldig att lämna ut även annan information på kommunens begäran som inte beskrivs

ovan. Leverantörens skyldighet att lämna uppgifter begränsas till att omfatta sådana uppgifter som inte strider mot lag och eller annan författning. De uppgifter som kommunen erhållit kan bli allmänna handlingar i kommunen. Information som efterfrågas kan exempelvis handla om verksamhetens miljö-, integrations- och jämställdhetsarbete, ekonomi eller kvalitet.

Myndighetsenheten genomför regelbundna uppföljningar av beslutade insatser. Tre veckor efter det att insatsen påbörjats kontaktar biståndshandläggaren kunden och gör en uppföljning (Bilaga 13). Vid begäran från biståndshandläggare ska dokumentation som hen bedömer vara nödvändig ur uppföljningssynpunkt överlämnas. Leverantör ansvarar för att inhämta samtycke från kund.

Leverantör av personlig omvårdnad ska årligen senast den 28 februari även inkomma med en kvalitetsberättelse i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. I kvalitetsberättelsen ska det framgå hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår. Berättelsen ska beskriva vilka åtgärder som vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet och vilka resultat som har uppnåtts.

## Övriga krav

### Permanenta förändringar av kundens behov

Om kundens behov av t.ex. personlig omvårdnad och delegerad hemsjukvård förändras i sådan grad att beslutet kan behöva omprövas ska Leverantören omgående kontakta biståndshandläggaren eller ansvarig legitimerad personal (avseende HSL). Förändringen av kundens behov ska framgå i dokumentationen avseende kunden. Det ingår också i Leverantörens uppdrag att omgående (senast nästkommande vardag) meddela biståndshandläggaren eller i förekommande fall legitimerad personal om kund har avlidit. Likaså ska biståndshandläggare kontaktas vid upprepade avböjningar enligt rutin. Biståndshandläggare ska också kontaktas om kund inte längre önskar beviljad insats (senast nästkommande vardag).

### Tillfälligt utökade behov

En kund kan under en begränsad period ha behov av utökade insatser på grund av t.ex. sjukdom, anhörigvårdares frånvaro eller vård vid livets slutskede. Leverantören beslutar och ansvarar för tillfälligt utökade behov upp till 14 dagar. Tillfälligt utökade behov ska alltid dokumenteras. Information om tillfälligt utökade behov meddelas omgående (senast nästkommande vardag) för kännedom till biståndshandläggare. Det ska framgå från vilket datum som den tillfälliga utökningen påbörjades samt orsaken till det.

Vak i vård av livets slutskede beslutas av ansvarig sjuksköterska i samråd med berörd chef. Den Leverantör som kunden har valt för daginsatser ansvarar för vak dygnet runt. För vak under natt kan en dialog ske med kommunens nattpatrull. Ansvar för åligger dock Leverantören i första hand. Biståndshandläggare ska bli kontaktad i direkt anslutning till att behovet uppstår.

Tillfälligt utökade behov räknas även tillfällen då en kund behöver ledsagning till sjukvårdsinrättning. En förutsättning för ledsagning till och från sjukvårdsinrättning är att kunden inte på egen hand eller med hjälp av sjukresor och/eller stöd av anhörig kan ta sig till och från sjukvårdsinrättning. Under själva besöket ansvarar vårdinrättningen för stöd. Ersättning för tillfälliga utökningar framgår av ersättningsmodellen.

### Dubbelbemanning

Bedömning av behov om dubbelbemanning görs enligt fastställd rutin då behov avser kunds behov (se rutin i handböcker). I de fall dubbelbemanning beror på arbetsmiljöskäl gör leverantörens chef denna bedömning. Ersättning för all dubbelbemanning framgår av ersättningsmodell.

### När en kund inte är anträffbar

Om en kund inte är anträffbar på överenskommen tid ska Leverantören

- Leta efter kunden i närområdet.
- Kontakta anhörig/närstående/annan kontaktperson.



- Om Leverantören har nyckel, gå in i kundens bostad tillsammans med en kollega.
- Om inte anhörig/närstående/annan kontaktperson är anträffbar ska andra åtgärder vidtas t.ex. kontakt med sjukhus.
- I de fall kunden inte kan lokaliseras med ovanstående åtgärder ska polisen kontaktas.
- Om upppepad frånvaro inträffar ska biståndshandläggaren informeras.

### Väderstörningar och bortfall av teknik

Leverantören ska följa de rutiner som finns beskrivna i Omsorgsnämndens Risk- och katastrofhandbok (Bilaga 15) Omsorgsnämnden ansvarar för åtgärder som behöver vidtas om trygghetslarm inte fungerar. Kund är själv ansvarig för att utföra provlarm. Om kund (eller med stöd av närstående) inte kan utföra provlarm ska Leverantören upprätta rutin för att vara kund behjälplig med att regelbundet provlarma.

Leverantör av personlig omvårdnad ansvarar för att kundens insatser genomförs även vid störningar som till exempel vid svåra väderförhållanden eller bortfall av el, larmfunktion, telefon och vatten. Omsorgsnämnden tillhandahåller evakueringsplatser i lokaler där det i övrigt finns vård- och omsorgsboende. I samband med evakuering ansvarar Leverantören för ledsagning av kunden till tillfällig vistelseadress.

### Nyckelhantering

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av kundens nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering.

Leverantören bekostar byte av lås som förorsakats av brister i nyckelhanteringen.

Nyttjandet av digitala nycklar är frivilligt för Leverantören. För de Leverantörer som väljer att använda digitala nycklar skrivs tilläggsavtal med villkor (Bilaga 6).

### Hygien

Leverantören ska tillämpa föreskriften SOSFS 2015:10 Basal hygien inom hälso- och sjukvården. Föreskriften innehåller bestämmelser avseende vårdhygien.

### Uppdraget upphör

Biståndshandläggare meddelar omgående den ursprungliga Leverantören med ett bevakningsmeddelande i verksamhetssystemet att ett avslut ska göras (där det framgår om det är ett omval, behovet upphört eller om kund är avliden). Den ursprungliga Leverantören ska bekräfta att informationen tagits emot.

När ett uppdrag upphör ska dokumentationen avseende insatser enligt SoL överlämnas till biståndshandläggare på:

*Myndighetsenheten J A Hedlunds väg 17 29180 Kristianstad*

eller skickas rekommenderat till:

*Omsorgsnämnden Myndighetsenheten 291 80 Kristianstad.*

Överlämnandet ska ske inom 7 dagar efter det att uppdraget upphört eller efter överenskommelse med biståndshandläggaren. Leverantören ansvarar för att inhämta kundens medgivande vid överlämnande av dokumentation enligt SoL. Detta ska dokumenteras i journal. Dokumentation avseende insatser enligt HSL ska överlämnas till ansvarig legitimerad personal.

Leverantören ska bekräfta i verksamhetssystemet när verkställigheten startat samt när den avslutats.



# AVTALSMALL

Denna avtalsmall är till för att informera om de villkor som kommer att ställas i det framtida avtalet. Endast antagen leverantör kommer att behöva underteckna detta avtal.

## Parter

Mellan Kristianstads kommun, omsorgsnämnden(21 20 00-0951) och **Namn avtalspart (org.nr. xxxxxx-xxxx)** har följande avtal träffats.

## Kontaktpersoner

Omsorgsnämndens kontaktperson/kontaktpersoner: **Namn, telefonnummer, e-post.**

Leverantörs kontaktperson: **Namn, telefonnummer, e-post.**

Vid behov kan även ersättare för ordinarie kontaktperson skrivas.

Part ska omedelbart skriftligen meddela motparten byte av kontaktperson. Till dess part underrättats om ny kontaktperson anses meddelanden med mera som ställts till angiven kontaktperson ha nått motparten.

## Avtal

Detta avtal har upprättats i enlighet med lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) och har upprättats i enlighet med Omsorgsnämndens förfrågningsunderlag, **ON XXXX/XX** som inklusive bilagor, frågor och svar, samt Leverantörens ansökan, utgör en del av kontraktsvillkoren mellan parterna.

## Avtalad tjänst

Leverantören ska tillhandahålla professionell hemtjänst i form av service och personlig omvårdnad enligt 4 kap 1,2 §§ socialtjänstlagen (2001:453) och i förekommande fall delegerad hemsjukvård enligt 18 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) samt övriga för uppdragets genomförande tillämpliga föreskrifter.

## Avtalstid

Avtalet gäller från och med **XXXX-XX-XX** och tillsvidare.

## Avtalets geografiska omfattning

Leverantören ska utföra insatser inom följande geografiska områden: **XX**

## Kapacitetstak

Leverantören tillämpar/tillämpar inte kapacitetstak/på **XXX** timmar per månad.../

## Avtalshandlingars rangordning

Avtalshandlingar kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. Undertecknat avtal med tillhörande bilagor
3. Omsorgsnämndens förfrågningsunderlag inklusive bilagor
4. Leverantörens eventuella förtydligande och kompletteringar
5. Leverantörens daterade ansökan med tillhörande bilagor

## Kommersiella villkor

### Ersättningsmodell

Ersättning ges utifrån uppmätt utförd kundtid. Om den totala utförda tiden för samtliga kunder överstiger den beställda tiden, ges ersättning enbart för den beställda. Utförd kundtid registreras med aktuellt IT-verktyg där personalen registrerar insatser och besök hos kunden. Utförd tid överförs till

verksamhetssystemet och därifrån hämtas månatligen underlag för ersättningar till Leverantörerna.

### SoL- insatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Biståndshandläggaren fattar beslut utifrån den enskildes ansökan och behov som kopplas till schablontider till beviljade insatser. I Leverantörens åtagande ingår också att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser efter delegering från legitimerad personal som i sin beställning ska beskriva när insatserna ska utföras. Individuell tidsbedömning lämnas inte för delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Leverantören registrerar delegerade insatser som utförd kundtid.

### Ersättning för tillfälliga utökningar

I Leverantörens uppdrag ingår att bedöma och tillgodose kundens utökade behov för maximalt 14 dagar. Insatser för tillfälliga utökningar registreras i likhet med övriga insatser. Biståndshandläggaren ska alltid informeras om tillfälliga behov och tar ställning till kvarstående ändrade behov efter 14 dagarsperioden i sin biståndsbedömning.

Ersättning för tillfälligt utökade behov ges enligt en fastställd procentsats om 1% baserat på antalet beställda omvårdstimmar för kunden. Ersättningen utgår varje månad för alla kunder som ett tillägg på den beställda tiden.

### Ersättning för dubbelbemanning

Ersättning för dubbelbemanning (både avseende kunds behov och på grund av arbetsmiljöskäl) utgår med en fastställd procentsats om 9,5% baserat på antalet beställda omvårdnadstimmar för kunden. Ersättningen utgår varje månad för alla kunder som ett tillägg på den beställda tiden.

### Ytterfallstillägg

Vid en beställd kundtid på 95 timmar per månad och mer (per kund) kan Leverantören få ersättning över tak för den specifika kunden med belopp maximalt upp till och med den utförda tiden för kunden. Ersättningen kan dock aldrig utgå om den totala utförda tiden för kund understiger dennes tak samt aldrig bli högre än den totalt utförda tiden för Leverantören.

### Ersättning vid kundens frånvaro

För avbokade besök och annan kundfrånvaro ersätts utförare enligt schablon med 2% av volym utförda timmar per månad, med belopp som gäller för tätort. Ersättning för schablonberäknad frånvaro ges maximalt upp till tak för ersättningsvolym.

### Närvaro- och insatsregistrering

Leverantören ansvarar för att beställarens närvaro och insatsregistreringssystem används och hanteras i enlighet med Omsorgsnämndens anvisningar och manualer. Om arbetspass inte godkänns i Phoniro Care medräknas denna kundtid inte som ersättningsgrundande timmar. De insatser som räknas som kundtid och som ska ingå i den individuella tidsregistreringen framgår av Bilaga 18. Manualer för användande av systemet finns tillgängliga via kommunens hemsida.

### Tak för ersättningsvolym

Som tak för Leverantörens ersättningsvolym gäller den månatliga summan av

1. beviljad volym för SoL-insatser och
2. dubbelbemanning, schablonberäknad som 9,5 % av Leverantörens samtliga beställda omvårdnadstimmar för kunden.
3. tillfälliga utökningar, schablonberäknad som 1% av Leverantörens samtliga beställda omvårdnadstimmar för kunden.
4. delegerade HSL-insatser, schablonberäknad som 14 % av Leverantörens samtliga SoL- insatser för hemtjänst (gäller ej ledsagning, avlösning och tillfälliga utökningar).

En förutsättning för att schablonberäkning av delegerade HSL-insatser ska finnas med i taket är att Leverantören har mottagit beställning och utför sådana insatser.

Leverantören ansvarar för att insatser hos kund samplaneras resurseffektivt.

Omsorgsnämnden gör uppföljning månadsvis för att säkerställa att närvaro- och insatsregistreringen sker på ett korrekt sätt. Även uppföljning av genomsnittstider genomförs för olika insatser för att säkerställa att de stämmer med ambitionsnivåerna som är fastställda för olika insatser genom schabloniderna. Avdrag av ersättningen kan ske i motsvarande grad, om genomsnittstiderna överskrider utan synnerliga skäl.

## Ersättningsnivåer

Aktuella ersättningsbelopp per timme för olika uppdrag, tätort och landsbygd framgår av Bilaga 16.

Timpriset är differentierat utifrån Leverantörens uppdrag, det vill säga beroende på om Leverantören tecknat avtal om att utföra insatser för omvårdnad eller enbart service. Ersättningen är lägre om Leverantören väljer att teckna avtal för enbart serviceinsatser, eftersom dessa tjänster ska utföras dagtid, på vardagar. Om utförande av personlig omvårdnad ingår i avtalet, täcker ersättningen beräknade kostnader för arbete på obekvämt arbetstid. I timpriset ingår även t.ex. ersättning för kringtid, som inte är direkt kundtid men som åtgår för uppdraget t.ex. tid för resor, dokumentation, utbildning mm. Timpriset är differentierat utifrån uppmätta skillnader i restider mellan tätort och landsbygd. Utifrån Bilaga 4 - Geografisk indelning av kommunen, räknas områdena 1,3 och 6 i ersättningsssammanhang som tätort och område 2, 4, 5 och 7-9 som landsbygd.

I timpriset ingår även kompensation för övriga kostnader såsom bilar, hyror och övriga driftskostnader. Även bilkostnaderna är differentierade för tätort och landsbygd. För Leverantörer som har tecknat avtal gällande omvårdnadsinsatser ingår även momsersättning för att kompensera för att de inte har avdragsrätt för ingående mervärdesskatt. Detta görs för att skapa konkurrensneutralitet mellan interna och externa Leverantörer.

## Telefontjänst

För insats telefontjänst utgår ersättning för månad då insatsen gällt hel månad med 2,5 timme/mån och kund med ersättningsbelopp per timme som är fastställt för tätort. Telefontjänster faktureras månadsvis på särskild rad under rubrik telefontjänst.

## Ansvar för utskrivningsklar patient

Omsorgsnämndens Hemgångsstöd tar emot inskrivningsmeddelande från den slutna vården. Hemgångsstödet beslutar om hur kundens fortsatta planering ska genomföras och även vilka insatser som kan vara aktuella direkt efter hemgång. Leverantören ska kunna påbörja insatser från det en patient/kund är utskrivningsklar.

Om Leverantören inte kan åta sig att utföra de insatser som patient/kund är i behov av för att kunna återvända till det ordinära boendet, innan betalningsansvar träder i kraft, är Leverantören skyldig att ersätta Omsorgsnämnden för de av Region Skåne fakturerade kostnaderna för betalningsansvar. Kostnader för betalningsansvar fastställs årligen av regeringen.

## Förbrukningsmaterial och tekniska hjälpmedel

Kunden betalar för det förbrukningsmaterial som behövs för genomförandet av insatsen, med undantag för förbrukningsmaterial som behövs ur arbetsmiljösynpunkt som bekostas av den Leverantör som utför insatsen. Det vill säga, leverantör ansvarar för sitt material och kommunens utförare för sitt.

Enligt en överenskommelse tillhandahålls vissa förbandsmaterial och medicintekniska produkter av Region Skåne.

Individuellt förskrivna hjälpmedel såsom vårdsängar, personlyftar och mobila toalettstolar bekostas och tillhandahålls av Omsorgsnämnden. Hjälpmedel som behövs ur arbetsmiljösynpunkt bekostas av Leverantören.

## Justering av ersättningen

Ersättning per timme justeras årligen med hänsyn till förändringar i kostnadsläget avseende personalkostnader och övriga kostnader, samt eventuella ändringar i resursfördelningen på grund av politiska beslut. Omräkning för personalkostnaderna baseras på Kommunals löneavtal och som uppräkningsgrund för övriga kostnader används KPI. Omräkning görs årligen då kostnaden för

löneavtalet är beräknad.

## Mervärdesskatt

Om en Leverantör väljer att teckna avtal för enbart serviceinsatser i antingen hela kommunen eller i något/några geografiska områden är Skatteverkets bedömning att de insatser som utförs inte utgör social omsorg definierad i Mervärdesskattelagen (1994:200) 3 kap 4 §. Detta kan man läsa om i Skatteverkets ställningstagande, dnr 131 664715-06/111. För dessa insatser gäller därför att insatserna omfattas av skatteplikt och ska faktureras inklusive 25 % mervärdesskatt.

Leverantörer som har olika insatser i olika geografiska områden måste därför fakturera de kunder som bor i de geografiska områden som har avtal enbart för serviceinsatser på en faktura och övriga kunder, där avtalet innefattar personlig omvårdnad på en annan faktura. Detta för att Omsorgsnämnden ska kunna betala rätt ersättning, rätt mervärdesskatt och kunna yrka rätt momsersättning. Dessa Leverantörer får en i mervärdesskattehänseende kallad blandad verksamhet och då gäller vissa begränsningar för avdragsrätt för ingående moms.

Vid frågor om blandad verksamhet hänvisar kommunen till skatteverket. För Leverantörer som tecknar avtal på både service- och omvårdnadsinsatser eller omvårdnadsinsatser fakturerar Leverantören kommunen insatserna exklusive mervärdesskatt i enlighet med 3 kap. 4 § lag mervärdesskattelag (1994:200).

## Fakturering

På fakturan redovisas antalet utförda kundtimmar i tätort respektive landsbygd. Har Leverantören olika uppdrag i Omsorgsnämnden i område 1- 9, ska antalet kundtimmar redovisas även utifrån denna indelning.

Fakturering får ske innevarande månad, månad 1, för beräknad kundtid utifrån beviljade insatser enligt schablontider och generellt procentpåslag för delegerad hemsjukvård. Nästkommande månad, månad 2, görs reglering utifrån rapporterad kundtid under månad 1 och så vidare. Om faktura inkommer senast dag 10 i månaden, sker utbetalning dag 25 i månaden.

Senareläggning av dag för utbetalning sker med lika många dagar som fakturan inkommer efter dag 10 i månaden.

Leverantören kan också välja att fakturera utförd kundtid i efterskott utifrån rapporterad kundtid. Vid dröjsmål med betalning gäller Räntelagens bestämmelser. Fakturerings- och expeditonsavgifter eller dylikt betalas inte.

Fakturaadress är:  
*Omsorgsnämnden Box 547*  
*291 25 KRISTIANSTAD*

På fakturan ska referensnummer 8511 anges.

## Tystnadsplikt

Leverantören ska se till att all personal är såväl skriftligt som muntligt informerad om reglerna rörande tystnadsplikt. Mottagen information ska bekräftas skriftligt av varje anställd. Den som är eller har varit verksam inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet enligt SoL får inte obehörigen röja vad man fått veta om enskildas personliga förhållanden. Leverantören ska följa SoL, 15 kap. 1§, och 6 kap. 12-16 §§ patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659). Den för kommunanställda lagstadgade yttrande- och meddelarfriheten ska tillämpas även för av Leverantören anställd personal. Personalen ska omfattas av samma skydd mot efterforskningsförbud och repressalier som offentliganställda.

## GDPR

Parterna ska behandla personuppgifter i enlighet med vad som stadgas i gällande bestämmelser i dataskyddsförordningen, dataskyddslagen och annan relevant lagstiftning med avseende på behandling av personuppgifter. Ansvar för behandling av personuppgifter regleras i förekommande fall närmare i ett avtal.

## Insyn, uppföljning och statistik

Leverantören är skyldig att lämna de uppgifter om verksamheten som behövs för uppföljning, utvärdering och allmänhetens insyn. Leverantören är skyldig att lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av t.ex. kommun, Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting.

Resultaten från uppföljningar delges Leverantören som i sin tur har som ansvar att vidta åtgärder vid behov.

Leverantören är skyldig att lämna ut även annan information på kommunens begäran som inte beskrivs ovan. Leverantörens skyldighet att lämna uppgifter begränsas till att omfatta sådana uppgifter som inte strider mot lag och eller annan författning.

Ur uppföljningssyfte är det Leverantörens ansvar att inhämta samtycke från kund för att kommunen ska kunna ha insyn i den dokumentation som Leverantören för kring denne.

Leverantör av personlig omvårdnad ska årligen senast den 28 februari även inkomma med en kvalitetsberättelse i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. I kvalitetsberättelsen ska det framgå hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår. Berättelsen ska beskriva vilka åtgärder som vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet och vilka resultat som har uppnåtts.

## Information vid företagsförändring

Omsorgsnämnden ska skriftligen informeras inom en månad vid förändring av ägarkrets då

1. det sker försäljning eller överlåtelse av aktiekapitalet i noterade bolag, som ger kvalificerad majoritet, (2/3 eller 66,7% av aktiekapitalet).
2. det sker försäljning eller överlåtelser av aktiekapitalet i onoterade bolag eller andelar i andra verksamhetsformer som påverkar ägarförhållanden med 50 % eller mer.

Skriftlig information ska också lämnas, inom en månad, vid andra företagsförändringar som ska meddelats till Bolagsverket. Till informationen ska bifogas ett nytt registerutdrag från Bolagsverket.

Omsorgsnämnden informerar berörda kunder vid företagsförändring.

## Underleverantör

Underleverantör kan anlitas av Leverantören för att utföra vissa uppgifter. För att en underleverantör ska kunna anlitas krävs att Omsorgsnämnden på förhand informeras och godkänner avtalet mellan de båda parterna.

Underleverantören ska uppfylla de krav som beskrivs i detta förfrågningsunderlag för de tjänster som utförs. Leverantören ansvarar fullt ut för den underleverantör som anlitas.

## Omförhandling och villkorsändring

Båda parter äger rätt att begära omförhandling gällande innehållet i avtalet om förhållandena väsentligt förändras.

Omsorgsnämnden förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningarna över tid. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla Leverantörer, oberoende av kontraktstid. Om förfrågningsunderlag eller ersättning förändras och Leverantör inte kan acceptera de nya villkoren upphör avtalet efter tre månader, från tidpunkten då detta meddelats beställaren.

## Ändringar i avtalet

Överenskommelse om ändring ska vara undertecknad av båda parter som tillägg till avtalet.

## Överlåtelse av avtal

Avtal som tecknas enligt detta förfrågningsunderlag får inte överlåtas till annan Leverantör.

## Uppsägning

Båda parter har möjlighet att säga upp avtalet med nio (9) månaders uppsägningstid, eller annan tid enligt överenskommelse. All uppsägning ska vara skriftlig för att äga giltighet. Om Leverantören inte bedrivit någon verksamhet åt kommunen inom 12 månader upphör avtalet automatiskt.

## Åtgärder vid bristande kvalitet

Leverantören ansvarar för att under avtalstiden utföra tjänsterna i enlighet med avtalad kvalitet.

Om någon part får kännedom om brist av betydelse ska motparten omedelbart skriftligen uppmärksammas på avvikelser. Leverantören förbinder sig att omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet.

Omsorgsnämnden ska vid brist av väsentlig betydelse skriva en anmaning om rättelse där det framgår vilka åtgärder Leverantören måste vidta och inom vilken tid dessa ska vidtas. Leverantören ska skriftligen redovisa vidtagna åtgärder inom den i anmaningen angivna tiden.

## Vite

Omsorgsnämnden har rätt till vite vid brist av väsentlig betydelse. Om Leverantören inte inom angiven tid avhjälper brist enligt skriftlig anmaning eller om Omsorgsnämnden bedömer att vidtagna åtgärder inte är tillräckliga, äger Omsorgsnämnden rätt till vite med var tid gällande prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (SFS 2010:110) per påbörjad vecka som rättelse inte skett.

## Hävning av avtal

Omsorgsnämnden har rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande genom skriftligt meddelande till Leverantören om:

- a) Leverantören i något väsentligt hänseende bryter mot avtalet och inte har vidtagit rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan; eller
- b) Leverantören försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation eller på annat vis kan antas ha kommit på obestånd eller om den andre parten beläggs med näringsförbud och part inte omedelbart efter begäran ställer betryggande säkerhet för sitt åtagande; eller
- c) Leverantörens avtalsbrott leder till att kunden till exempel åsamkas allvarlig kroppsskada, utsätts för tvångsåtgärder eller inte får sina livsnödvändiga beviljade insatser.

Omsorgsnämnden har också rätt att häva avtalet om omständigheter enligt 7 kap. lagen (2008:962) om valfrihetssystem föreligger för Leverantören, dennes företrädare eller eventuell underleverantör. Omsorgsnämnden har också rätt att häva avtalet om tillsynsmyndigheten riktar kritik mot Leverantören.

Vid en hävning kommer Omsorgsnämnden kräva ersättning för de kostnader som hävningen innebär i enlighet med 7.21.

## Skadeståndsskyldighet

Omsorgsnämnden har rätt till ersättning för skada som Leverantören orsakat på grund av avtalsbrott. Leverantören svarar i förhållande till Omsorgsnämnden för skadestånd som nämnden på grund av vållande hos Leverantören eller dennes personal kan komma att förpliktigas utgå till tredje man.

## Försäkringar

Leverantören ansvarar för person- och sakskador som han, eller annan för vilken han ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Leverantören förbinder sig att teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring med ett ersättningsbelopp på minst 5 miljoner kronor, och andra erforderliga försäkringar för sitt åtagande, som håller Omsorgsnämnden skadeslös vid skada vållad av Leverantören och anställda hos Leverantören. Bevis om att ovan nämnda försäkringar har tecknats ska överlämnas till någon av valsystemets kontaktpersoner. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas senast en vecka innan försäkringen gått ut.

## 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 avtalsenliga skyldigheter befriar part från fullgörande av dessa skyldigheter. Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

## Twist

Twist med anledning av detta avtal som inte kan lösas av parterna i samförstånd ska avgöras vid allmän domstol på Kommunens ort med tillämpning av svensk rätt. Part är dock skyldig att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet till dess att frågan är slutligen prövad och har vunnit laga kraft.

## Avtalsexemplar

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna tagit var sitt.

Kristianstads kommun  
Omsorgsförvaltningen  
Förvaltningschef

Företagets namn

**Firmatecknare**

Underskrift \_\_\_\_\_

Underskrift \_\_\_\_\_

Namnförtydligande \_\_\_\_\_

Namnförtydligande \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

## BILAGOR

Bilaga 1	Ansökningsformulär
Bilaga 2	Referensblankett
Bilaga 3	Omsorgsnämndens styrkort
Bilaga 4	Geografisk indelning av kommunen
Bilaga 5	Hemtjänsttimmar
Bilaga 6	Tilläggsavtal digitala nycklar
Bilaga 7	Befolkningsunderlag
Bilaga 8	Lokal värdighetsgaranti för äldreomsorgen i Kristianstads kommun
Bilaga 9	Kontaktmannaskap
Bilaga 10	Rutin för avgiftsrapportering
Bilaga 11	Informationsblad om Leverantören
Bilaga 12	Omsorgsförvaltningens organisation
Bilaga 13	Uppföljning av insatser
Bilaga 14	Policy och regler för mottagande av gåvor och förmåner
Bilaga 15	Risk och katastrofhandbok
Bilaga 16	Ersättningar för hemtjänsten
Bilaga 17	Schabloner för hemtjänstinsatser
Bilaga 18	Rutin Phoniro Care



Valfrihetssystem inom hemtjänsten Dnr  
ON 2019/150 8.7.1  
Antagen av Omsorgsnämnden  
2019-06-20



Kristianstads  
kommun