



NORDANSTIGS
KOMMUN

Förfrågningsunderlag

Gällande hjälp i hemmet enligt Socialtjänstlagen (SoL) och hemsjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL)

Fastställd av omsorgs- och lärandenämnden 2010-08-01
Reviderad 2011-03-16, 2012-09-19
Antagen av kommunstyrelsen 2017-10-10 § 218

Innehåll

Förfrågningsunderlag Gällande hjälp i hemmet enligt Socialtjänstlagen (SoL) och hemsjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL).....	1
Inbjudan att ansöka om godkännande som utförare av hemtjänst.....	5
Så här söker du om att bli godkänd som utförare av hemtjänst	5
Definition av begrepp i förfrågningsunderlaget	6
1. Allmän orientering	8
1.1 Huvudman.....	8
1.2 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihetssystemet	8
1.3.1 Geografisk indelning.....	9
1.3.2 Tid för tjänstens utförande	9
1.4 Kommunens nattpatrull.....	9
1.5 Information och marknadsföring.....	9
1.6 Biståndsbeslut	9
1.7 God man eller förvaltare	10
1.8 Kundens möjlighet att välja eller låta bli att välja utförare	10
1.9 Val av utförare vid inskrivning inom slutenvård	10
1.10 Beställning av uppdrag eller verkställighet.....	10
1.11 Utförarens kapacitet	10
1.12 Underleverantörer till utförare	11
1.13 Utförarens profil.....	11
1.14 Tilläggstjänster	11
1.15 Utförarens marknadsföring	11
1.16 Avgift för hemtjänst	12
1.17 Tillsyn	12
1.18 Personal och kompetens.....	12
2. Administrativa föreskrifter	12
2.1 Ansökningsförfarande och ansökanshandlingar.....	12
2.2. Krav på juridisk form.....	13
2.3 Upplysningar under ansökningstiden.....	13
2.4 Kompletteringar eller rättelse.....	13
2.5 Adressering	13
2.6 Handläggning.....	14
2.7 Prövning av ansökan	14
2.8 Uteslutningsprövning och kvalificering.....	14
2.9 Godkännande av utförare	14

2.10 Intyg, bevis och ekonomisk kapacitet	15
2.11 Förfarande om ansökan inte godkänns.....	15
2.12 Överprövning	15
3. Krav på tjänstens utförande	15
3.1 Grundläggande krav på tjänsten.....	15
3.2 Underleverantörer	16
3.3 Informationsskyldighet om förändrat biståndsbehov	16
3.5 Krav på kompetens arbetsledning och övrig personal	17
3.6 Samverkan, informationsmöten	17
3.7 Social dokumentation.....	17
3.8 Klagomål- och synpunktshantering.....	18
3.9 Rapportering, utredning och uppföljning av avvikelser.....	18
3.10 Genomförandeplan.....	18
3.11 Kontaktmannaskap.....	19
3.12 Hygienrutiner	19
3.13 Hälso- och sjukvård.....	19
3.14 Rutin vid viktförändring hos kund	19
3.15 Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser.....	19
3.16 Tekniska hjälpmedel	19
3.17 Rutin kontanta medel	20
3.18 Rutin nyckelfri hemtjänst.....	20
3.19 Identifikation och legitimation.....	20
3.20 Tystnadsplikt och sekretess.....	20
3.21 Meddelarfrihet.....	20
3.22 Krav på nyttjande av kommunens verksamhetssystem.....	20
3.23 Krav på nyttjande av tekniskt system förverkställighet av biståndsbeslut, registrering av utförd tid samt dokumentation	20
3.24 Insyn i utförarens verksamhet	21
3.25 Uppföljning och utvärdering	21
3.26 Lokal beredskapsplan.....	22
3.27 Kollektivavtal.....	22
4. Kommersiella föreskrifter	22
4.1 Avtalshandlingarnas inbördes rangordning.....	22
4.2 Avtalstid	22
4.3. Ersättning	22
4.3.1 Ersättning för tillfälliga insatser som ännu ej är beviljad.....	23
4.3.2 Omställningstid – ersättning till utförare	23
4.3.3 Dubbelbemanning – ersättning till utförare	24

4.4	Ändring av villkor på grund av politiska beslut.....	24
4.5	Justering av ersättning.....	24
4.6	Avbrytande av valfrihetssystem.....	24
4.7	Grund för hävning av avtal	24
4.8	Överlåtelse av avtal eller uppdrag.....	25
4.9	Betalningsansvar kund utskrivningsklar från sjukhus.....	25
4.10	Skadeståndsskyldighet	25
4.11	Försäkringar	25
4.12	Skatter och avgiftskontroll	25
4.13	Befrielsegrunder (force majeure)	25
4.14	Ersättning för medverkan i utvärdering av verksamheten.....	25
4.15	Fakturering	26
4.16	Mervärdesskatt	26
4.17	Betalningsvillkor.....	26
4.18	Dröjsmålsränta och administrativa avgifter	26
4.19	Tvist	26

Inbjudan att ansöka om godkännande som utförare av hemtjänst

Vi tillämpar valfrihetssystem enligt Lag om valfrihetssystem (SFS 2008:962) LOV, för omvårdnad och service inom hemtjänsten. Syftet med valfrihetssystem är att öka hemtjänstkundernas valfrihet, delaktighet och inflytande. Det innebär att den enskilde som enligt biståndsbeslut beviljats hemtjänst i ordinärt boende har möjlighet att välja utförare av tjänsten.

Behovsbedömning för hemtjänst görs av biståndshandläggare som fattar beslut om hemtjänstinsatser. Den enskilde har rätt att välja extern utförare som kommunen godkänt och tecknat avtal med eller den kommunala hemtjänsten. När ett biståndsbeslut har fattats får utföraren som den enskilde valt ett uppdrag från kommunen om beslutade insatser.

De utförare som kommunen skriver avtal med kommer att konkurrera med varandra och med den kommunala hemtjänsten. Utföraren garanteras inte någon volym eftersom det är kunden som väljer utförare.

Utförare ersätts för omsorgs- och service insatser med ett fast belopp per utförd timme.

Så här söker du om att bli godkänd som utförare av hemtjänst

Upphandlingar enligt LOV innebär att intresserade utförare kan skicka in ansökan så länge upphandlingen annonseras i den nationella databasen www.valfrihetswebben.se och på kommunens webbplats. Ansök genom att fylla i ansökningsformuläret och skicka in det tillsammans med efterfrågade bilagor. I förfrågningsunderlaget finns alla information om hur val av utförare av hemtjänst kommer att fungera och vilka krav som ställs på utföraren.

Godkännande av utförare kommer att ske löpande. Inkomna ansökningar granskas regelbundet av kommunen. När ansökan godkänts av kommunstyrelsen tecknas avtal. Kommunen kommer därefter att komplettera med informationsmaterial som riktar till hemtjänstkunderna med information om de nya utförarna.

Kommunen följer regelbundet upp hur nöjda kunderna är med sin utförare. Kommunen kommer även att följa upp utförarens upprätthållande av godkänd kvalitetsnivå. Resultatet av kvalitetsundersökningarna kommer att publiceras på kommunens webbplats som ett stöd för kunden i valet av hemtjänstutförare.

Välkommen med er ansökan!

Upplysningar lämnas av

Nordanstigs kommun
Kvalitetsuppföljare LOV
0652-360 00 växel
lov@nordanstig.se

Definition av begrepp i förfrågningsunderlaget

Biståndsbeslut – Biståndshandläggarnas beslut om vad och i vilken omfattning hjälp ska utföras hos den enskilde.

Myndighetsutövning – Beslut eller åtgärd, grundad på lag eller annan författning, som en myndighet har befogenhet att besluta om i förhållande till medborgarna. Myndighetsutövning görs av de tjänstemän som handlägger ärenden inom socialtjänsten. Att sammanställa, bedöma och värdera de uppgifter som ligger till grund för biståndsbeslutet är myndighetsutövning.

Kommunalt huvudmannaskap – Kommunen är ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som avser myndighetsutövning. I egenskap av huvudman beslutar kommunen bland annat om verksamhetens inriktning och mål, uppföljning, utvärdering och avgifter.

Kund eller den enskilde – Den person som blivit beviljad omsorg och service enligt socialtjänstlagen.

Utförare – Utförare benämns de företag som är godkända som utförare av hemtjänst och har tecknat avtal med kommunen.

Ordinärt boende – är bostad inom den öppna bostadsmarknaden som hyresrätt, bostadsrätt, bostad i trygghetsboende, egen villa eller motsvarande. I ordinärt boende ansvarar Region Gävleborgs öppenvård eller hemsjukvården (kommunen) för hälso- och sjukvårdsinsatser. Kommunen ansvarar för den enskildes behov av hjälp i hemmet (hemtjänst).

Hemtjänst – En biståndsbedömd insats som ges enligt socialtjänstlagen i ordinärt boende. Med hemtjänst avses hjälp i hemmet som omfattar personlig omvårdnad och serviceinsatser. Omsorgsinsatser innebär personnära omsorg och serviceinsatser innebär exempelvis hjälp med städning.

ickevalsalternativ – Den som inte vill eller kan välja utförare ska kunna avstå. Kunden blir då hänvisad till det ickevalsalternativ som kommunen har bestämt i förväg. I Nordanstig har kommunstyrelsen beslutat att ickevalsalternativet ska alterneras mellan utförare.

Tilläggstjänst – En utförare som tecknat avtal med kommunen har möjlighet att erbjuda kunderna så kallade tilläggstjänster. Tilläggstjänst är något utföraren erbjuder kunden utanför biståndsbeslutet. Exempel på tilläggstjänst kan vara gräsklippning. Utföraren tar betalt direkt av kunden som beställer tjänsten via utföraren.

Samordnad individuell planering – När en kund blivit inlagd på sjukhus och det föreligger behov av nya, förändrade eller fortsatta insatser efter sjukhusvistelse kallas berörda aktörer till planering av utskrivning från slutenvården.

Trygghetstelefon – Kunder som har beviljats larm har en larmdosa installerad i sitt hem och kan få direkt kontakt med ansvarig hemtjänstgrupp genom att trycka på en larmknapp som finns placerat exempelvis runt handleden.

Nyckelfri hemtjänst – Kundens nyckel ligger förvarad i nyckelgömman som sitter monterad på dennes dörr. Utan åverkan på dörrens in- eller utsida. Godkänd av samtliga försäkringsbolag och certifierad enligt svenska stöldskyddsföreningen SSFN 024. Tillverkad i rostfritt stål. Till nyckelgömman använder sig personal av en digital nyckel. Med den digitala nyckeln styrs behörigheten för personal utifrån hemtjänstgrupp. Varje hemtjänstgrupp inklusive de privata utförarna förvarar dessa digitala nycklar i elektroniska skåp som enbart kan öppnas med personliga behörighetskort. Den digitala nyckeln kan spärras om den skulle komma bort.

God man eller förvaltare – Om en person på grund av sjukdom, psykisk ohälsa, försvagat hälsotillstånd eller liknande inte kan ta vara på sig själv eller sin egendom kan han eller hon få en god man eller förvaltare. En god man fungerar som ett ombud för den enskilde och förordnas av tingsrätten. Om den enskilde har god man har han eller hon fortfarande kvar sin rättshandlingsförmåga. Om det ej är tillräckligt med en god man kan istället behovet vara att få en förvaltare utsedd. Den enskilde har då ej kvar sin rättshandlingsförmåga. Både god man och förvaltare kan vara på tre nivåer, bevaka rätt, sörja för person och förvalta egendom..

Överförmyndare – Alla kommuner har en överförmyndare eller överförmyndarnämnd med uppgift att utöva tillsyn över förmyndare, förvaltare och gode mäns förvaltning och har efter ansökan eller anmälan att utreda behovet av nämnda insatser. Detta för att inte rättsförluster ska uppstå för dem som av olika anledningar inte kan förvalta sin egendom, föra sin talan och tillvarata sina rättigheter.

Genomförandeplan – En överenskommelse för omsorgs- och serviceinsatser som utföraren gör tillsammans med den enskilde eller dennes ställföreträdare och som beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras.

Egen vård – De åtgärder som den enskilde själv kan vidta vid enkla och vanliga sjukdomar och skador. Det vill säga insatser som en individ kan vidta för att behandla sig själv, såsom att använda receptfria läkemedel, till skillnad från det som utförs av hälso- och sjukvården. Ingår i biståndsbeslut.

Delegerad HSL insats – När kunden inte kan ansvara för sitt eget hälso- och sjukvårdsbehov kan delegering av enklare sjukvårdsuppgifter bli aktuellt. Enklare sjukvårdsuppgift omfattar att ge kund insulin vid stabil blodsockernivå, ge medicin, enklare såromläggningar, ögondroppar, sondmatning och skötsel av urinkateter. Det är distriktssköterska inom Region Gävleborgs öppenvård eller den kommunala hemsjukvården som delegerar dessa uppgifter till utföraren efter överenskommelse och instruktion.

Phoniro Care eller Mobil hemtjänst – IT system som används av omvårdnadspersonal för att kvittera hemtjänstinsatser och dokumentera. Används även av enhetschefer för att ta fram den utförda hemtjänsttiden.

HUV- Hemtjänstens uppföljningsverktyg som används av enhetschefer samt av kvalitetsuppföljare.

Procapita – IT-system för dokumentation av utredning och verkställighet som används av biståndshandläggare och enhetschef.

MAS – Medicinskt ansvarig sjuksköterska, som har ett övergripande ansvar för den kommunala hälso- och sjukvården.

HSL – Hälso- och sjukvårdslag

LOV – Lag om valfrihetssystem

SoL – Socialtjänstlag

SOSFS – Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter

1. Allmän orientering

1.1 Huvudman

Nordanstigs kommun
Kommunstyrelsen
Box 56
820 70 Bergsjö

Organisationsnummer 212000-2312

Kontaktperson kvalitetsuppföljare LOV

0652-360 00 växel
lov@nordanstig.se

För information om Nordanstigs kommun och kommunstyrelsens verksamhet gå till webbplatsen www.nordanstig.se

1.2 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihetssystemet

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för insatser som den enskilde kan bli beviljad i ordinärt boende enligt socialtjänstlagen (SoL). LOV omfattar alla kunder som har ett biståndsbeslut om beviljad hemtjänst för personlig omvårdnad och eller service samt uppdrag från kommunal hemsjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Det övergripande målet med biståndet är att tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå och stödet ska vara utformat så att det stärker och upprätthåller hans eller hennes resurser att leva ett självständigt liv.

Utförarens mål skall vara att stödja kunden att själv klara vardagen och därmed bidra till trygghet och ökad livskvalitet.

Med personlig omvårdnad avses insatser som ska tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov som till exempel hjälp med att äta och dricka, sköta personlig hygien, klä sig och förflytta sig och i övrigt insatser som behövs för att bryta isolering och för att kunden ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet, se bilaga ”Riktlinjer för behovsbedömning och verkställighet inom omsorgen om äldre och funktionshindrade”.

Avlösning i hemmet innebär tillfälligt övertagande av anhörigs vård och omsorg om eller stöd och service till berörd individ. Avlösning i hemmet beslutas av biståndshandläggare.

Med service avses praktisk hjälp med hemmets skötsel såsom städ, hushållssysslor, tvätt och klädvård, inköp och ärenden samt trygghetstelefon. Se bilaga ”Riktlinjer för behovsbedömning och verkställighet inom omsorgen om äldre och funktionshindrade”.

Utföraren kan välja att kvalificera sig för att utföra insatser enligt två kategorier.

- **Kategori A** Omvårdnad och service- Personliga insatser som ska tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov såsom personlig omvårdnad eller hygien, tillsyn, förflyttningar, avlösning, mathållning och måltidsstöd samt insatser för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet i hemmet.

Praktisk hjälp och stöd med städning, tvätt, inköp, ärenden, aktivitet, social samvaro och ledsagning.

Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser till och med undersköterskenivå.

- **Kategori B** Service- Praktisk hjälp och stöd med städning, tvätt, inköp, ärenden, aktivitet, socialsamvaro och ledsagning.

Utföraren av hemtjänst kan ansöka om att bli godkänd som utförare enligt LOV som antingen avser kategori A eller kategori B.

Det är kundens aktiva val som bidrar till hur många uppdrag utföraren får. Kommunen kan därför inte garantera några uppdrag till de som blir godkända som utförare i kommunen. De som av kommunen blir godkända utförare ska kunna erbjuda omvårdnads- och serviceinsatser eller serviceinsatser.

I vår kommun var det i augusti 2017 var det 260 personer som fick någon form av hjälp från hemtjänsten. Detta resulterade i 7460 beställda hemtjänsttimmar i augusti 2017.

1.3.1 Geografisk indelning

Den som ansöker om att bli utförare ska ha möjlighet att vara verksam i hela kommunen.

1.3.2 Tid för tjänstens utförande

Utförare av omvårdnadsinsatser (SoL och HSL) förbinder sig att utföra insatser årets alla dagar mellan klockan 07.00–22.00.

Om behov av vård i livets slut uppstår nattetid, sker dialog med kommunen i det individuella ärendet. I de fall där överenskommelsen gäller utförande av omsorg- och serviceinsats på obekvämt arbetstid utgår ej Ob-ersättning från kommunen till aktuell utförare.

Utförande av serviceinsatser innebär främst vardagar mellan klockan 08.00–17.00 eller enligt överenskommelse med kunden.

1.4 Kommunens nattpatrull

Kommunen ansvarar för alla insatser mellan klockan 22.00–07.00. Nattpatrullen lämnar information om kund av vikt för den utförare som ansvarar för insatserna hos kund under dagtid (07.00–22.00). Utföraren lämnar motsvarande information till nattpatrull. Informationsöverföring sker via kommunens IT-stöd för dokumentation.

1.5 Information och marknadsföring

Kommunen ska till den enskilde lämna information om samtliga utförare som kommunen tecknat avtal med. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Utföraren ska lämna uppgifter och i övrigt vara behjälplig så att kommunen kan fullgöra informationsansvaret. När sökande fått godkännande och avtal ska en utförarpresentation lämnas kommunen. Utförare som inte lämnat fullständig utförarpresentation är inte valbar för kunden. Syftet är att ge kunden en så lättförståelig information som möjligt om valfrihetssystemet, vilka utförare som finns och hur kunden väljer eller byter utförare. Biståndshandläggarna ansvarar för att kunder får en saklig och neutral information om samtliga valbara utförare.

Den skriftliga informationen kommer att vara tillgänglig såväl på papper som på kommunens webbplats www.nordanstig.se.

Utföraren har rätt att marknadsföra sin hemtjänstverksamhet och eventuella tilläggstjänster. Marknadsföringen ska utformas på ett etiskt försvarbart sätt och får inte uppfattas som påträngandeför kunderna. Marknadsföringsmaterialet kommer inte att kunna exponeras, eller på annat sätt vara tillgängligt via kommunens biståndshandläggare.

1.6 Biståndsbeslut

Ansökan om hjälp och stöd enligt socialtjänstlagen kan göras av den enskilde själv (kunden) eller genom legal ställföreträdare som kan vara god man, förvaltare, vårdnadshavare. I annat fall kan person med fullmakt företräda den enskilde. Det förutsätter att den enskilde är införstådd med vad han eller hon skrivit under.

Första kontakten med den enskilde sker i regel via telefon varpå biståndshandläggaren bokar in ett hembesök hos den enskilde. Vid hembesöket informerar biståndshandläggaren om alla utförare samt hur valet går till, förutsatt att ansökan om hjälp avser hjälp i hemmet (hemtjänst).

Biståndshandläggaren följer regelbundet och systematiskt upp beviljat bistånd. Detta görs även vid förändrat behov av hjälp.

1.7 God man eller förvaltare

Om en person på grund av sjukdom, psykisk ohälsa försvagat hälsotillstånd eller liknande inte kan ta vara på sig själv eller sin egendom kan han eller hon få en god man förordnad av tingsrätten. En god man fungerar som ombud för den enskilde. God man eller förvaltare kan vara kunden behjälplig i val av utförare.

Utföraren, dess ägare eller personal får inte ha uppdrag som god man eller förvaltare eller på annat sätt agera ställföreträdare för utförarens kunder.

Utförare ska meddela överförmyndarnämnden i det fall de bedömer att det kan finnas behov av god man eller förvaltare.

1.8 Kundens möjlighet att välja eller låta bli att välja utförare

Valfrihetssystem gäller för kunder som har biståndsbeslut om hjälp i hemmet (hemtjänstinsatser) enligt socialtjänstlagen. Val av utförare är en möjlighet. Om kunden inte gör ett aktivt val erbjuder Nordanstigs kommun ett ickevalsalternativ utifrån en turordningslista med godkända utförare.

Kunden har möjlighet att när som helst byta utförare om han eller hon så önskar. Kundens uppsägningstid är alltid fem (5) arbetsdagar. Om kunden önskar välja en annan utförare ska han eller hon kontakta biståndshandläggaren. Kunden avslutas hos den tidigare utföraren och en ny beställning läggs till den nya utföraren.

1.9 Val av utförare vid inskrivning inom slutenvård

Såväl befintliga som helt nya kunder kan under sjukhusvistelse och inför hemgång välja eller byta utförare.

Om utföraren, då kunden är utskrivningsklar, inte åtar sig att utföra de insatser som kunden har behov av för att kunna återvända till bostaden, är utföraren skyldig att ersätta kommunen för den avgift som kommunen ska betala till Region Gävleborg, enligt lagen om kommuners betalningsansvar. För ytterligare information se punkten 4.8.

1.10 Beställning av uppdrag eller verkställighet

När kunden fått beslut om bistånd och valt utförare skickar biståndshandläggaren en beställning via verksamhetssystemet ProCapita till utföraren. Beställningen innehåller de insatser som kunden beviljats och delar av den utredning som är genomförd.

Utföraren ska påbörja uppdraget inom gällande riktlinjer för verkställighet.

- Personlig omvårdnad verkställs inom en (1) vardagar
- Serviceinsatser verkställs inom 14 dagar

Utföraren ansvarar för att kund som är i behov av brådskande utökning av insatser ska få det samma dag som beställningen görs.

1.11 Utförarens kapacitet

Utförare ska i ansökan om godkännande uppge ett tak för hur många insatstimmar som maximalt kan utföras. Utföraren ska uppge kapacitetstak i form av antal biståndsbedömda timmar per vecka. För godkännande krävs att kapacitet inte understiger 100 timmar per månad.

Om en utförare som angivit ett visst kapacitetstak senare under avtalstiden vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till kommunen.

Om utföraren väljer att höja kapacitetstaket ska denne meddela kommunen 30 dagar innan höjningen ska träda i kraft.

Om utföraren väljer att sänka kapacitetstaket ska detta meddelas till kommunen 90 dagar innan sänkningen träder i kraft. Vid sänkning av kapacitetstak ska dock utföraren genomföra de beställda och pågående insatserna till dess annan godkänd lösning kan ordnas.

Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ansvara för att tillfälliga och oförutsedda behov hos kund tillgodoses och åtgärdas omedelbart. Oförutsedda behov kan exempelvis uppstå vid akut sjukdom eller olycksfall. Dessa ska utföras även om utföraren nått ett eventuellt kapacitetstak.

Information om ett oförutsett behov ska ges till biståndshandläggaren närmast helgfri vardag för att få insatsen godkänd i efterhand.

1.12 Underleverantörer till utförare

För att en underleverantör ska kunna anlitas ska kommunen på förhand informeras om och godkänna avtalet mellan utföraren och underleverantören. Utföraren är ansvarig för att underleverantören uppfyller de ställda kraven i detta förfrågningsunderlag. Utförare som anlitar underleverantör ska ha rutiner för att följa upp underleverantörer.

Utföraren ska vid byte av underleverantör under avtalstiden alltid inhämta godkännande från kommunen samt informera kunderna om detta.

1.13 Utförarens profil

Utföraren bör i sin ansökan tydligt beskriva profilområden eller specialiteter. Profilområden kan till exempel vara kompetens inom språk, kultur, demensomvårdnad, neuropsykiatri eller fysisk funktionsnedsättning. Profilområden och dess omfattning kan förändras under avtalstiden.

Profilområden kommer att beskrivas av kommunen i informationsmaterialet och är viktiga mervärden för kunden vid valet av utförare. Det utgår ingen ersättning till utförare för specifik kompetens eller profilområden utöver den fastställda ersättningen som betalas ut per utförd timme.

1.14 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för icke biståndsbedömda insatser. Detta sker mellan den enskilde och utföraren utan kommunens inblandning. Tilläggstjänster bekostas av den enskilde. Tilläggstjänster får aldrig vara tvingande för den enskilde. Att en utförare använder sig av tilläggstjänster istället för att informera biståndshandläggaren om en kunds utökade behov av insatser är inte tillåtet. Ett sådant förfarande utgör grund för omedelbar hävning av avtal.

1.15 Utförarens marknadsföring

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen får dock inte upplevas som påträngande och oetisk.

Som påträngande och oetisk marknadsföring räknas exempelvis:

- Erbjudande om ekonomisk kompensation eller gåva vid val av utförare.
- Utföraren försöker värva nya kunder genom hembesök, besök på sjukhus eller telefonsamtal.
- Reklam för behandling eller omsorg som inte är förenlig med vetenskap och beprövad erfarenhet.

Vid marknadsföring av tilläggstjänster ska följande vara tydligt:

- Beviljad hjälp som ingår i biståndsbeslutet betalas via hemtjänstavgiften till kommunen. Tilläggstjänsterna betalas direkt till utföraren som skickar faktura på utförda tilläggstjänster.
- Tilläggstjänster är ett erbjudande – kunden har inte skyldighet att köpa tilläggstjänster.
- Tilläggstjänsternas pris.

Utförarens marknadsföringsmaterial kan inte distribueras till presumtiva kunder via biståndshandläggarna. Biståndshandläggarna ansvarar för att ge en så saklig information som möjligt och delger kunderna endast den information som finns upprättad av kommunen.

1.16 Avgift för hemtjänst

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för personlig omvårdnad, serviceavgifter och trygghetstelefon. Avgifterna tillfaller kommunen.

1.17 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet för socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Om IVO inleder utredning angående verksamheten ska utföraren på eget initiativ informera Nordanstigs kommun. Utföraren ska medverka och underlätta för myndigheter att fullgöra sina uppdrag.

1.18 Personal och kompetens

För utförande av omvårdnadsinsatser och delegerade eller ordinerade hemsjukvårdsinsatser ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet, personalen ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet.

Utföraren bör följa socialstyrelsens allmänna råd gällande grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre.

Utföraren och dennes personal ska kunna kommunicera på god svenska i både tal och skrift för att säkerställa en god och säker verksamhet och dokumentation.

Utföraren ska se till att personal får kompetensutveckling, handledning och arbetsledning i det vardagliga arbetet samt skapa möjlighet för personal att delta i fortbildningar som kommunen erbjuder.

Utföraren ska ha en strukturerad introduktion för nyanställd personal och vikarier.

Personalen ska ha kunskaper om den värdegrund som gäller för socialtjänstens omsorg om äldre enligt den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen samt förmåga att omsätta kunskapen i det praktiska arbetet.

Kommunen ansvarar för introduktionsutbildning av utförares personal vad avser följande:

- Verksamhetssystemet ProCapita
- PhoniCare registrering och dokumentering
- Mobil hemtjänst

2. Administrativa föreskrifter

2.1 Ansökningsförfarande och ansökanshandlingar

Förfrågningsförfarande genomförs enligt LOV (lagen om valfrihetssystem).

Ansökan ska ske enligt blankett, ”Ansökan att bedriva hemtjänst i Nordanstigs kommun”.

Svara genom att kryssa i de rutor som finns under varje krav samt fyll i de uppgifter och redogörelser som efterfrågas.

Fyll i svarsfälten elektroniskt men skriv sedan ut och underteckna ansökan.

För att underlätta utvärderingen och intern hantering tänk på följande:

- Fullständig ansökan lämnas på svenska
- Ange företagsnamn och organisationsnummer
- Använd inte inbundna eller häftade handlingar
- Samtliga handlingar ska vara sidnumrerade
- Ansökan lämnas som ett undertecknat original

- Ange om ansökan avser hemtjänst - personlig omvårdnad och service
- Ange om ansökan avser hemtjänst - enbart service
- Ange kapacitetstak
- Ange om sökanden avser att tillhandahålla tilläggstjänster samt redogöra för vilka dessa är
- Ange om sökande kommer att anlita underleverantörer samt redogör för vilka dessa är

Till ansökan ska för dem som är ansvariga för driften av verksamheten bifogas följande:

- Meritförteckning som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet.
- Namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet och bistå med referenser. Personerna som bekräftar uppgifterna och ger referenser får inte tillhöra den organisation som lämnar ansökan. Kommunen kan även komma att väga in egna erfarenheter av utföraren när det gäller referenser.
- Examensbevis eller intyg på relevant utbildning.

2.2. Krav på juridisk form

Enligt LOV 5 kap. 1 § kan fysiska eller juridiska personer, var för sig eller tillsammans med andra utförare lämna en ansökan. Vid inlämnandet av en ansökan ställs inget krav på att sökande ska ha en bestämd juridisk form. Kommunen får dock begära att den sökande ska ha en viss juridisk form vid avtalstecknande.

Kommunen kräver att utförare, enligt valfrihetssystem, har någon av följande juridiska former; aktiebolag, handelsbolag eller ekonomisk förening.

2.3 Upplysningar under ansökningstiden

Funktion Kvalitetsuppföljare LOV

Postadress Box 56, 820 70 Bergsjö.

Besöksadress Södra Vägen 14, Bergsjö

0652-360 00

lov@nordanstig.se

2.4 Kompletteringar eller rättelse

Kommunen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Alla kompletteringar ska ske skriftligt.

Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på kommunens begäran.

En sökande får ansöka om rättelse, om beslutet går denne emot, det vill säga att sökanden inte godkänns i systemet. I kommunens beslut ska det framgå hur en ansökan om rättelse sker.

2.5 Adressering

Ansökan skickas i förseglat kuvert. Kuvertet ska vara märkt och adresserat enligt följande:

Ansökan utförare hemtjänst

Kommunstyrelsen

Nordanstigs kommun

Box 56

820 70 Bergsjö

2.6 Handläggning

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter görs kontroll att sökande uppfyller samtliga krav i ansökningsformuläret.

Beslut om antagande av ansökan kommer normalt göras inom sex till åtta veckor. Om sökande godkänns ska ett avtal tecknas mellan sökande och kommunen.

2.7 Prövning av ansökan

Utvärdering av inkomna ansökningar kommer att genomföras med utgångspunkt från de uppgifter som sökande har redovisat i sin ansökan.

Granskning utförs vid kommunstyrelseförvaltningen som lämnar förslag till kommunstyrelsen på vilken eller vilka utförare som ska godkännas. Beslut fattas av kommunstyrelsen.

Utvärdering sker i två steg. De ansökningar som inte uppfyller kraven i steg 1 (uteslutningskriterier) går inte vidare till steg 2 (kvalificeringsfasen).

2.8 Uteslutningsprövning och kvalificering

Utföraren kan uteslutas i enlighet med 7 kap. 1 § LOV.

Kommunen får utesluta en sökande som:

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

Om utföraren är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott avseende yrkesutövningen eller gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

Kommunen får begära att sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna ovan.

Bekräftelse av att sökande kontrollerat motsvarande uppgifter avseende de underleverantörer som avses användas ska bifogas ansökan.

Endast sökanden som godkänts i uteslutningsfasen får delta i steg 2, kvalificeringsfasen.

Kvalificeringsfasen innebär att ansökan utvärderas utifrån kraven i förfrågningsunderlaget. Därefter kan sökande komma att bjudas in till intervju för att klargöra eventuella otydligheter i ansökningsdokumentet. Den skriftliga ansökan samt eventuella intervjuer utgör grund för bedömning av ansökan.

2.9 Godkännande av utförare

Samtliga utförare som uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor kommer att prövas för ett slutligt godkännande som utförare. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att sökanden kommer att kunna utföra hemtjänst enligt de krav som specificerats i förfrågningsunderlaget.

2.10 Intyg, bevis och ekonomisk kapacitet

Följande intyg och bevis ska bifogas med ansökan

- Registreringsbevis från Bolagsverket, ej äldre än två månader vid ansökningstillfället.
- F-skattsedel
- Sanningsförsäkran enligt 7 kap. 1-2 §§ LOV, utföraren eller de personer som är utsedda att vara ansvariga för utförandet får inte vara satta i konkurs eller likvidation, vara under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tills vidare inställt sina betalningar. De får inte heller ha näringsförbud eller vara föremål för ansökan om sådana åtgärder.
- Skatteverkets blankett SKV4820 ska bifogas, den får inte vara äldre än två månader vid ansökningstillfället.
- Försäkringar, utföraren ska teckna och under hela avtalstiden inneha ansvarsförsäkring och andra nödvändiga försäkringar som innebär att Nordanstigs kommun och den enskilde kunden hålls skadelös. Kopia på aktuella försäkringsbrev ska bifogas ansökan.
- Senaste årsredovisning bifogas med ansökan.
- Utförare som har nystartat företag, eller företag under bildande ska bifoga affärsplan med budget för verksamheten och kunna visa att företaget har en stabil ekonomisk kapacitet genom att redovisa aktiekapital eller finansiell säkerhet, till exempel lämna bankgaranti.

Avtal kan inte tecknas med företag under bildande.

2.11 Förfarande om ansökan inte godkänns

Om kommunen har beslutat att inte godkänna en sökande kan denne lämna in en ny ansökan. Den nya ansökan ska vara utformad enligt, det vid den aktuella tidpunkten, gällande förfrågningsunderlag.

2.12 Överprövning

Den som önskar klaga på eventuellt felaktig behandling kan begära rättelse hos förvaltningsrätten i Falun inom tre veckor från det att underrättelsen om beslutet skickats.

3. Krav på tjänstens utförande

Med kravspecifikation avses krav och omfattning på den tjänst som ska utföras. De krav på tjänsten som redovisas måste uppfyllas för att en utförare ska kunna tilldelas kontrakt.

Ansökan ska innehålla en bekräftelse på att utföraren kommer att uppfylla de krav som ställs på tjänsten i följande uppdragsbeskrivning. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av ansökningsformuläret.

3.1 Grundläggande krav på tjänsten

Hemtjänsten ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas.

Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Undantag från denna grundtanke får endast göras om detta är till skada för den enskilde eller annan.

Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt det är möjligt ska utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar den enskildes modersmål. Den enskilde bör i möjligaste mån erhålla personalmässig kontinuitet.

Utföraren ansvarar för att verksamheten utförs i enighet med de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, lag om offentlighet och sekretess, hälso- och sjukvårdslagen,

diskrimineringslagen, arbetsmiljölagstiftningen, meddelarfrihet och övriga vid varje tillfälle lämpliga lagar. Verksamheten ska även bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

3.2 Underleverantörer

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. För att underleverantörer ska kunna anlitas under avtalsperioden krävs att kommunen på förhand godkänner dessa.

Vid anlitande av underleverantörer eller byte av underleverantörer under avtalstiden ska utföraren informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören. Anlitande eller byte av underleverantör kan göras först efter godkännande av kommunen.

3.3 Informationsskyldighet om förändrat biståndsbehov

Om kundens behov förändras varaktigt, minskar eller ökar, i sådan grad att biståndsbeslutet behöver följas upp ska utföraren omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller om denne avlidit i hemmet. Utföraren meddelar vid dessa situationer de aktörer som berörs av ärendet.

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet.

Socialstyrelsen har beslutat om föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

Enligt föreskrifterna ska ledningssystemet användas för att fortlöpande utveckla och kvalitetssäkra verksamhetens kvalitet.

Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad ska anpassas utifrån verksamhetens behov:

1. Processer och rutiner

Den som bedriver socialtjänst ska identifiera och beskriva processer som kan behövas för att säkra kvalitén i verksamheten.

I varje process identifiera aktiviteter som ingår och dess inbördes ordning.

För varje aktivitet fastställa rutiner som behövs, och ansvarsfördelning för utförandet.

2. Samverkan

Den som bedriver socialtjänst ska identifiera de processer där samverkan krävs för att säkra kvalitén på de insatser som ges i verksamheten.

Det ska framgå av processer och rutiner hur samverkan ska ske internt, och hur den möjliggörs med andra verksamheter exempelvis andra vårdgivare, myndigheter och föreningar.

Den som bedriver socialtjänst ska systematiskt förbättra verksamheten genom:

1. Löpande riskanalyser

2. Egenkontroll, kontinuerlig uppföljning och utvärdering av verksamhet

3. Hantering av klagomål och synpunkter på kvaliteten

4. Hantering av avvikelser i verksamheten (negativ händelse, missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande så kallad Lex Sarah)

5. Säkerställa personalens medverkan i kvalitetsarbetet, att de arbetar i enlighet med fastställda processer och rutiner.

6. Dokumentera kvalitetsarbetet.

Utföraren ska arbeta utifrån kommunens kvalitetskrav.

- Riktlinjer för behovsbedömning och verkställighet inom omsorgen om äldre och funktionshindrade.
- Politiska inriktningar, ambitioner och mål, se kommunens hemsida, www.nordanstig.se
- Lokala värdighetsgarantier.

3.5 Krav på kompetens arbetsledning och övrig personal

Den operativa ledningen och verksamheten som har det direkta ansvaret för personal, ekonomi och verksamhet ska ha:

- Högskoleutbildning; Social omsorg, socionom-, sjuksköterskeprogram eller annan likvärdig högskoleutbildning.
- Erfarenhet av omsorgsverksamhet inom äldreomsorg eller omsorgen om funktionshindrade.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Datorvana.

Till ansökan ska för dem som är ansvariga för driften av verksamheten bifogas följande:

- Meritförteckning som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet enligt ovan.
- Namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet och bistå med referenser. Personerna som bekräftar uppgifterna och ger referenser får inte tillhöra den organisation som lämnar ansökan. Kommunen kan även komma att väga in egna erfarenheter av utföraren när det gäller referenser.
- Examensbevis eller intyg på relevant utbildning.

Om utföraren under avtalstiden har för avsikt att byta arbetsledare eller enhetschef eller motsvarande som ansvarar för den dagliga driften ska detta meddelas till kommunen som då ska pröva om den nya arbetsledaren uppfyller krav för godkännande.

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka och de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst. Målsättningen ska vara att all personal som arbetar med omsorgsinsatser ska ha lägst undersköterskeutbildning. Utföraren ska eftersträva att öka andelen personal med undersköterskeutbildning. Personal som ska arbeta med omsorgsinsatser måste vara fyllda 18 år.

3.6 Samverkan, informationsmöten

Utföraren ska samverka med de aktörer som kunden har insatser ifrån. Det kan vara närstående, god man eller förvaltare och andra för kunden viktiga personer och organisationer. Detta för att kundens intressen ska tillvaratas på ett bra sätt.

I uppdraget ingår att vara kunden behjälplig med andra kontakter som till exempel färdtjänst eller hälsocentral.

Utföraren ska vara representerad i samrådsmöten som Nordanstigs kommun kallar till.

I händelse av att uppdrag övergår till ny utförare ska både den nuvarande och den nya utföraren medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för kunden och kommunen.

3.7 Social dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2014:5, samt kommunens riktlinjer.

Syftet med dokumentationen är att säkerställa

- Rättssäkerhet för den enskilde

- Uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring både för den enskilde och verksamheten
- Insyn för den enskilde
- Insyn för tillsynsmyndigheter inkl. kommunens revisorer
- Arbetsmiljö och säkerhet för personalen
- Anställdas rättssäkerhet

Arbetsanteckningar, ska föras av personalen om avvikelser från uppgjord genomförandeplan. Anteckningar sammanfattas med jämna mellanrum i de delar som är av betydelse för insatsen och sammanfattningen förs in i journalen. Journalen är en del av den enskildes personakt och i den antecknas händelser som är av vikt för utförandet av beviljad insats.

Kommunen fastställer och styr behörighetsnivåer i verksamhetssystemet ProCapita där enhetscheferna för dokumentation. Baspersonalens anteckningar sker i IT-systemet Phoniro Care och de anteckningar som skrivs under händelse av vikt förs per automatik över till ProCapita.

Endast enhetschef eller motsvarande hos utföraren kommer att ha tillgång till kundens journal. Kommunens riktlinjer och rutiner för social dokumentation ska följas.

3.8 Klagomål- och synpunktshantering

Kunden ska alltid veta till vem han eller hon ska vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål på utförarens verksamhet.

Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål, i enlighet med SOSFS 2011:9, och vidta åtgärder utifrån eventuella förbättringsmöjligheter.

3.9 Rapportering, utredning och uppföljning av avvikelser

I Socialförvaltningens alla verksamheter ska avvikande händelser identifieras, dokumenteras, analyseras samt åtgärdas. Med en avvikande händelse avses icke förväntad händelse i verksamheten som medfört eller skulle kunna medföra en risk eller skada för den som får vård, omsorg, råd eller stöd inom socialtjänsten, se bilaga ” Rapportering av missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden inom socialtjänsten och LSS verksamhet ”.

En avvikelse av lindrigare art betecknas om negativ händelse medan en allvarigare händelse betecknas som allvarligt missförhållande(Lex Sarah).

Exempel på negativ händelse är när kunden inte fått del av en i genomförandeplanen angiven aktivitet, brist i omsorg eller ett felaktigt bemötande från personal.

Allvarligt missförhållande (Lex Sarah) eller påtaglig risk för sådan är aktiva handlingar och försummelser som innebär ett allvarligt hot mot eller allvarliga konsekvenser för den enskildes liv, personliga säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa. Exempel är handlingar som slag, nypningar och hårda tag, hot, bestraffning och trakasserier liksom sexuella anspelningar eller aktiviteter. Andra exempel är bemötande som klart avviker från grundläggande krav på respekt för individen, stöld, utpressning och förskingring.

3.10 Genomförandeplan

En genomförandeplan ska upprättas för varje kund. Utföraren ska använda genomförandeplanen som kommunen beslutar för. Planen ska ge en samlad bild av hur kundens beviljade insatser enligt SoL ska genomföras. Planen görs tillsammans med kunden och eller företrädare. Planen är till för att stärka kundens inflytande och delaktighet över vardagen, vara ett arbetsverktyg för personalen samt ett medel för utvärdering av mål med insatserna och stödja biståndshandläggarens uppföljning av biståndsbeslutet.

Inom fem (5) vardagar efter att uppdraget mottagits av utförare ska en genomförandeplan vara påbörjad och upprättad inom 30 dagar.

3.11 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse en kontaktman för kunden inom fem (5) dagar från att insatserna har påbörjats. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med kunden, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av hemtjänstinsatser.

Kontaktmannen ska i så stor utsträckning som möjligt utföra den beviljade hjälpen och är även vid behov ansvarig för planering av insatser.

Kontaktmannen ska informera ansvarig chef om förändringar av hjälpbehov hos den enskilde.

3.12 Hygienrutiner

I Gävleborgs län har alla kommuner upprättat gemensamma hygienrutiner som är gällande i Nordanstigs kommun.

Verksamhetsansvarig hos utföraren ansvarar för att personal har god kännedom om rutinerna samt att skapa förutsättningar för att dessa följs.

3.13 Hälso- och sjukvård

Region Gävleborg har hälso- och sjukvårdsansvar för kunder i ordinärt boende enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30). Utförare av omsorgsinsatser inom socialtjänsten ska samverka med öppenvården gällande hälso- och sjukvårdsuppgifter. När kunden inte kan ansvara för sitt eget hälso- och sjukvårdsbehov kan delegering av enklare sjukvårdsuppgifter bli aktuella.

Kommunal hemsjukvård

Nordanstigs kommun ansvarar för hemsjukvård inklusive rehabilitering och utprovning eller förskrivning av individuella hjälpmedel. För de kunder som inte är inskrivna i kommunens hemsjukvård ansvarar Region Gävleborg för motsvarande uppgifter. Utföraren är tillsammans med huvudmannen ansvarig för att personalen ges möjlighet att få god kunskap om hantering av hjälpmedel. Respektive huvudman ansvarar för medicinerings och rehabiliterings insatser i de fall då kunden inte klarar detta själv.

Ansvar för anskaffning och kostnad för arbetstekniska hjälpmedel (avser sådan utrustning som personalen behöver för att förebygga arbetsskador) ligger på utförare.

3.14 Rutin vid viktförändring hos kund

Rutin ska finnas för hur personalen ska agera vid till exempel aptitlöshet eller ofrivillig viktförändring hos kunden. Omedelbar kontakt tas då med kundens öppenvård eller om han eller hon är inskriven i kommunens hemsjukvård, för vidare utredning.

3.15 Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser

Region Gävleborg har det övergripande ansvaret för rehabiliteringsinsatser för dem som bor i ordinärt boende. I hemtjänsten ska utföraren ha ett vardagsrehabiliterande och förebyggande arbetssätt. En del av detta arbete kan vara att motverka att social isolering uppstår. En förutsättning för att arbetet ska bli framgångsrikt är att utföraren finner goda former för samverkan med såväl Region Gävleborg, frivilligorganisationer som med andra verksamma inom området. Alla insatser utgår från den enskildes behov och det biståndsbeslut som han eller hon har.

3.16 Tekniska hjälpmedel

För personligt utprovade hjälpmedel som kunden har behov av svarar Region Gävleborgs öppenvård för. Utföraren ska samverka med öppenvården vad gäller utbildningsinsatser som krävs för att personalen ska kunna använda hjälpmedel på rätt sätt i arbetet så att kunden inte riskerar att skadas.

3.17 Rutin kontanta medel

Den enskilde eller dennes närstående eller god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska det finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan utförare och kund, närstående eller god man.

3.18 Rutin nyckelfri hemtjänst

Kommunen ansvarar för installation och avinstallation av nyckelgömmor hemma hos kund.

Utförare ska samverka för att detta sker skyndsamt och även möta upp vid installation och avinstallation. Utföraren ska tillse att en nyckel finns hemma hos kund vid detta tillfälle.

3.19 Identifikation och legitimation

Utförarens anställda (och underleverantörer) ska alltid bära identifikation så att den är synlig för kunden. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han eller hon är anställd av. För kund med funktionsnedsättning ska identifikation så långt det är möjligt anpassas till kundens förmåga att identifiera personalen, exempelvis punktskrift för synskadad.

3.20 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten har god kunskap om och i det dagliga arbetet tillämpar gällande sekretesslagstiftning. Utföraren ska se till att all personal undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt och att förbindelsen efterlevs.

Sekretessförbindelsen förvaras hos utföraren. Brott mot tystnadsplikten kan innebära upphävande av avtalet.

3.21 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda hos kommun regleras i svensk lag. Anställda hos utföraren, inklusive underleverantörer, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet.

Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som anges nedan, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet och skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som kontraktet omfattar. Den gäller inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 16 kap. sekretesslagen.

3.22 Krav på nyttjande av kommunens verksamhetssystem

Samtliga utförare ska använda det verksamhetssystem som kommunens socialtjänst använder. För närvarande används IT-systemet Procapita vård och omsorg som stödjer alla processer i verksamheten från ansökan till genomförande och uppföljning. För kvittering av insatser hos kund används IT-systemet Phoniro Care eller mobil hemtjänst vilket även är personalens dokumentations system.

Licenser i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. Utbildning som bekostas av kommunen är enbart till så kallade superanvändare av systemen, därefter är det superanvändare som utbildar ytterligare användare av system.

Utföraren ansvarar för att arbetsledning och övrig personal har fått kunskap i hur systemen används.

3.23 Krav på nyttjande av tekniskt system förverkställighet av biståndsbeslut, registrering av utförd tid samt dokumentation

Kommunen använder sig av verksamhetssystemet Procapita för myndighetsutövningen och verkställighet av biståndsbeslut. För kvittering av utförda insatser hos kund används det verksamhetssystem som kommunen har upphandlat.

Dator tillhandahålls av kommunen till ett självkostnadspris som bekostas av utföraren. De datorer där kommunens verksamhetssystem ska användas krävs att datorn är tillhandahållen av kommunen. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. Utbildning gäller en av utförarens anställda som är huvudansvarig samt en ersättare.

Kommunen tillhandahåller dockningsstation samt pennor för registrering i Phoniro Care. Denna IT utrustning måste vårdas väl. Om utföraren eller av denne anställd personal genom oaksamhet skadar eller tappar bort en penna ska utföraren stå för kostnaden för inköp av ny penna, till en kostnad av 2595kr/st.

Alla kostnader för förbrukningsmaterial för registrering i Phoniro Care står utföraren för.

Utförd tekniskt registrerad tid via Phoniro Care genererar grunden till de månatliga rapporterna som slutförs i hemtjänstens uppföljningsverktyg, HUV. Dessa rapporter är underlag för utbetalning av ersättning till utförare för hemtjänstinsatser.

Kommunen genomför hösten 2017 en förändring i den tekniska lösningen för rapportering av tid och utföraren måste då anpassa sig till och använda ny teknisk lösning. Detta innebär att registrering via Phoniro Cares digitala penna kommer att ersättas med kvittering av insats i mobiltelefon. Mobiltelefon tillhandahålls av kommunen och utförare betalar en månatlig avgift per telefon. I avgiften ingår telefon, fria samtal, internetuppkoppling och support och service.

I samband med övergången från Phoniro Cares digitala penna till mobil hemtjänst kommer även HUV (hemtjänstens uppföljnings verktyg) att upphöra. Beställd samt utförd tid kommer istället att följas upp genom mobila hemtjänstens egna rapporter som signeras och inlämnas till kommunens kvalitetsgranskare för uppföljning av hemtjänstens timmar.

3.24 Insyn i utförarens verksamhet

Socialnämnden har det övergripande ansvaret att följa upp den hemtjänst som kommunens hemtjänstkunder får, oavsett utförare. Nämnden kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav.

Kommunens revisorer ska ha rätt att på samma sätt som med verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Kommunen kan även vid behov efter samråd med utföraren uppdra åt fristående konsult att följa upp, kontrollera eller utvärdera verksamheten. Utföraren ska aktivt medverka för att underlätta deras arbete.

Utföraren ska varje år senast första december lämna in en verksamhetsplan för det kommande året. Den ska beskriva mål för verksamheten, kvalitetsutvecklingsarbetet i verksamheten, personalresurser och planerad kompetensutveckling för personalen.

3.25 Uppföljning och utvärdering

Uppföljningar sker kontinuerligt under verksamhetsåret. Uppföljning kan ske på initiativ av bl.a. socialstyrelsen, Sveriges kommuner och landsting eller kommunen.

Utföraren är skyldig att lämna de uppgifter som krävs enligt anvisningar i de nationella uppföljningarna som bland annat socialstyrelsen genomför. Utföraren är därutöver skyldig att ta fram och tillhandahålla uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera kvalitet i verksamheten.

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

Kommunens uppföljning och utvärdering kommer att ske genom:

- Avtalsuppföljning, tillsyn och granskning genom kommunens utsedda kvalitetsuppföljare.
- Uppföljning av genomförandeplan och social dokumentation.
- Uppföljning av avvikelshantering.
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål.

- Föranmälda eller oanmälda besök och observationer i verksamheten.
- Samtal med utförarens arbetsledning och personal.
- Enkäter till kund om kvaliteten i verksamheten 1 gång/år.
- Information och diskussion i för parterna gemensamt samrådsorgan (med alla utförare inklusive kommunens egen hemtjänst).

3.26 Lokal beredskapsplan

Kommunen har en lokal beredskaps- och handlingsplan vid större olyckor eller kris (exempel elavbrott eller utebliven vattenförsörjning). Om planen aktiveras ska utföraren medverka i den som berör hemtjänsten.

Utföraren ska på begäran delta i kommunens utbildningsinsatser och övningar. Utföraren ansvarar för att upprätta en beredskaps- och handlingsplan för den egna verksamheten som stämmer överens med kommunens plan.

3.27 Kollektivavtal

Utförare med anställd personal ska tillämpa villkor för de anställda motsvarande kollektivavtalsvillkor som gäller inom branschen, exempelvis avseende pensioner och försäkringar.

4. Kommersiella föreskrifter

4.1 Avtalshandlingarnas inbördes rangordning

Avtal kommer att upprättas efter beslut om godkännande i enlighet med detta förfrågningsunderlag. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i följande ordning:

1. Tillägg till avtal
2. Avtal
3. Förfrågningsunderlag med bilagor

4.2 Avtalstid

Avtalstiden är från det datum då avtal undertecknas till och tills vidare. Avtal mellan kommun och utförare gäller tills vidare så länge båda parter är överens, följer reglerna och kommunen tillämpar ett valfritt system i hemtjänsten.

Utförare som under gällande avtal vill säga upp avtalet har 90 dagars uppsägningstid.

Om kommunen vill säga upp gällande avtal råder 90 dagars uppsägningstid från att skriftligt meddelande om uppsägning skett.

4.3. Ersättning

Ersättningen till utföraren baseras på ett av kommunen fastställt timpris.

I fastställd timersättning ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande för att bedriva hemtjänst såsom personalkostnader (inklusive dubbelbemanning), kringtid, (transport till eller från kund, administration, personalmöten, kompetensutveckling) lokaler, transportmedel, material, all utrustning för tjänsternas utförande inklusive arbetstekniska hjälpmedel.

Ersättningen gäller tiden 2018-01-01 tills vidare.

Timersättningen from 1 januari 2018 bestämd till:

- Omvårdnad och service enligt SoL - 411 kr per beställd timme
- Uppdrag inom hemsjukvård enligt HSL – 411 kr per beställd timme

- Service enligt SoL – 298,25 kr per beställd timme

Utförare i Nordanstigs kommun kommer att få ersättning i form av beställd tid, dock max den beviljade tiden som anges i biståndsbeslutet.

Tiden för de utförda insatserna registreras i verksamhetssystemet Phoniro Care eller mobil hemtjänst.

Ersättning för trygghetstelefon:

- 100 kr/kund och månad.

Utförare i Nordanstigs kommun kommer att få ersättning i form av antalet kunder. Vid start av ny kund som ej påbörjas vid ny kalendermånad, beräknas hur många dagar som är kvar av månaden och ersättning utbetalas därefter. Detsamma gäller vid avslut av kund som ej följer kalendermånad. Som utförare är det viktigt att föra löpande dokumentation gällande larminsatser.

Utföraren ska månadsvis redovisa den utförda tiden (tid för dubbelbemanning ska ej redovisas) och fakturering sker för utförd tid. Tid som överstiger den beställda tiden ska dras av från den totala faktureringssumman. Tillägg sker för de avvikelser som skett för eventuellt tillfälligt ökade insatser. (se p 4.3.1).

4.3.1 Ersättning för tillfälliga insatser som ännu ej är beviljad

I händelse av att kunden får behov av brådskande omsorgsinsats så ansvarar utföraren för att verkställa insatsen. Med brådskande avses en händelse som uppstår plötsligt och oförutsett, kunden drabbas av sjukdom eller olycksfall. Exempelvis kunden behöver tillfälligt få extra tillsyn på grund av sjukdom eller att personal är kvar hos kund i avvaktan på ambulanstransport till sjukhus.

Dokumentation om situationen ska ske skyndsamt där det framgår vad som inträffat.

Ersättningsnivån för brådskande insats motsvarar samma ersättningsnivå som för planerade insatser och anses som tillfällig upp till fem dagar utan biståndsbeslut.

4.3.2 Omställningstid – ersättning till utförare

Typ av frånvaro	Ersättning
Brukarens föranmälda eller planerade frånvaro	Ingen ersättning utgår
Brukarens oplanerade frånvaro, ex. sjukhusvistelse och så kallad bomtid	Ersättning för 2 dagar för planerade insatser
Dödsfall i hemmet	Ersättning för 2 dagar för planerade insatser
Kund på korttidsvistelse (planerad frånvaro)	Ingen ersättning utgår

Vid brukarens frånvaro som meddelats leverantören minst fem dagar före utförandedatum utgår ingen ersättning till leverantören.

Vid planerad korttidsvård eller annan planerad aktivitet som föranleder att inga insatser utförs, utgår ingen ersättning.

Brukaren ansvarar själv för att informera leverantör om känd frånvaro.

Om brukaren meddelat frånvaro till leverantör mindre än fem dagar före utförandedatum eller varit frånvarande utan att avsäga sig insats (så kallad bomtid), meddelat att hjälp inte ska ske, utgår ersättning till leverantör utifrån den beställda tiden under bortfallsdagen och närmast påföljande kalenderdagar trots att insatsen eller insatserna inte utförts.

Om kund återkommande avsäger sig hjälpinsatser så åligger det utföraren att återrapportera detta till berörd biståndshandläggare.

4.3.3 Dubbelbemanning – ersättning till utförare

Vid dubbelbemanning på grund av kunds behov utgår ingen ersättning utan bör rymmas i den totala tid som utförare har beställningar på att utföra.

4.4 Ändring av villkor på grund av politiska beslut

Nordanstigs kommun har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i de riktlinjer, mål för verksamheten och priser som ska tillämpas enligt detta avtal. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla utförare, oberoende av kontraktstid.

Om utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela Nordanstigs kommun. Om utföraren inte accepterar de nya villkoren beaktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla efter 90 dagar.

4.5 Justering av ersättning

Kommunen förbehåller sig rätten till justeringar av ersättningen med hänsyn till förändring i kostnadsläget avseende personalkostnader och övriga kostnader samt eventuella ändringar i resursfördelningen på grund av politiska beslut.

Justering av ersättning skall aviseras skriftligt. Accepterar leverantören inte justeringen, äger leverantören rätt att frånträda avtalet i sin helhet med tre månaders varsel. Under uppsägningstiden gäller senast gällande ersättning.

4.6 Avbrytande av valfrihetssystem

Såväl införande som avveckling av ett valfrihetssystem kräver ett politiskt beslut. I händelse av att Nordanstigs kommun beslutar att avveckla valfrihetssystem så är uppsägningstiden 12 månader och kommunen säger då upp avtal med samtliga utförare. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer dessa att få information om att systemet avbrutits.

4.7 Grund för hävning av avtal

På egen begäran

Utförare som avser att avveckla hela eller delar av verksamheten ska detta meddelas till kommunen minst 90 dagar, eller den tid som annars beslutas i särskilt fall, före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har även avtalet upphört att gälla.

På grund av avsaknad av uppdrag

Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet automatiskt att gälla.

Till följd av brister i verksamheten

Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger kommunen rätt att häva avtalet. Med avtalsbrott av väsentlig betydelse avses följande:

- Utföraren följer inte socialtjänstlagen, andra tillämpliga lagar och socialstyrelsen föreskrifter som gäller för verksamheten.
- Utföraren nekar eller tackar nej till kund trots att man inte nått kapacitetstak.
- Utföraren byter verksamhetsansvarig eller arbetsledare under avtalsperioden och denne inte uppfyller kompetens och erfarenhetskraven.
- Utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet.

Kommunen har härutöver rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller på annat sätt är i obestånd så att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Om utföraren inte fullgör betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åligger arbetsgivare har kommunen rätt att häva avtalet.

Vid mindre brister kan varning utdelas. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna har kommunen rätt att häva avtalet. Hävningen ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

4.8 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person.

4.9 Betalningsansvar kund utskrivningsklar från sjukhus

Kommunens betalningsansvar träder i kraft fem vardagar från att kallelse till samordnad individuell planering har skickats förutsatt att kunden är utskrivningsklar på femte dagen.

Bedömningen utskrivningsklar görs på samma grunder som en normal utskrivning. Detta innebär att patienten skulle kunna lämna avdelningen omgående om det inte finns särskilda hinder för att återvända till den egna bostaden.

Om utföraren, då kunden är utskrivningsklar inte åtar sig att utföra de insatser som patienten har behov av för att kunna återvända till bostaden, är utföraren skyldig att ersätta kommunen för den avgift som kommunen ska betala enligt gällande avtal mellan Gävleborgs läns landsting och kommunen. Kommunen fakturerar då utföraren för denna avgift.

4.10 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till kommunen för uppkommen skada som kommunen, på grund av vållande eller oaktsamhet hos utföraren, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

4.11 Försäkringar

Utföraren ska inneha ansvarsförsäkring som håller den enskilde och kommunen skadelösa för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos leverantören. Kopia av försäkringsbrevet lämnas till kommunen, senast vid avtalsskrivning.

4.12 Skatter och avgiftskontroll

Utföraren förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter. Utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav. Utföraren och deras underleverantörer ska inneha F-skattsedel. Kommunen kommer löpande kontrollera att utföraren fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

4.13 Befrielsegrunder (force majeure)

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

Ersättningen till utföraren utgår då inte på grund av utebliven prestation. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska informera varandra om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

4.14 Ersättning för medverkan i utvärdering av verksamheten

Särskild ersättning till utföraren för medverkan i uppföljningar enligt punkten 3.25, utgår inte - utan ska precis om övrig administration täckas via den ersättning som utgår för omvårdnads- och service insatser.

4.15 Fakturering

Faktureringsadress

Nordanstigs kommun
Leverantörsfakturor
Box 56
820 70 Bergsjö

På fakturan ska följande referensnummer anges: LOV

Utföraren ska månadsvis fakturera den faktiska utförda tiden med tillägg för godkänd dubbelbemanning och tillägg eller avdrag för de avvikelser som skett under den gångna månaden. Utföraren ska ha lämnat in faktureringsunderlag senast den 5:e varje månad.

Kommunen scannar sina fakturor. Fakturan bör ha en så ren layout som möjligt för att inte försvåra scanning. Av fakturan ska det tydligt framgå följande:

- företagets namn och adress,
- organisationsnummer,
- F-Skattsedel
- postgiro eller bankgiro
- momsbelopp för varje skattesats
- Produktnummer eller projektnummer och eventuellt annan relevant information

Bilaga till fakturan ska finnas med redovisning för utförda insatser/kund.

4.16 Mervärdesskatt

Hjälp i hemmet i form av hemtjänst som ges i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen skatteplikt. Detta eftersom det är att betrakta som social omsorg enligt 3 kap. 4 § Mervärdesskattelagen. Utförarna ska således fakturera Nordanstigs kommun för utförda insatser exklusive moms.

4.17 Betalningsvillkor

Ersättning betalas ut till utförare i efterskott. Betalning sker senast 30 dagar efter det att kommunen mottagit fakturan.

4.18 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Faktureringsavgifter, expeditionsavgifter eller dylikt godtas ej. Eventuell dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen. Om eventuell försenad betalning kan härledas till felaktig eller ofullständig faktura från utföraren accepteras inte dröjsmålsränta.

4.19 Tvist

Tvist ska avgöras av Hudiksvalls tingsrätt med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under återopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.