



Upphandlande organisation

Mariestads Kommun

Katrin Jedselius

Symbolförklaring:

- Texten ingår i annonsen
- Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
- Texten kommer att ingå i avtalet
- Texten ingår i kvalificeringen

Upphandling

Eget val inom hemtjänst och delegerad
hemsjukvård

SN 2009/0048-700

- Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
- Texten innehåller sekretessbelagd information
- Frågan är viktad och ingår i delen av upphandlingen
- Frågan besvaras av köparen

1. Allmän orientering

1.1 Uppdragsbeskrivning

1.1.1 Information om valfrihetssystem

I Mariestads kommun tillämpas valfrihetssystem inom hemvården enligt Lag om valfrihetssystem 2008:962.

Det innebär att den enskilde kan välja mellan att få sin hemvård utförd av kommunen eller av en privat utförare som kommunen godkänner.

Så länge som valfrihetssystem tillämpas i kommunen kommer ett förfrågningsunderlag ligga på webbsidan, www.valfrihetswebben.se för valfrihetssystem, för att möjliggöra för intresserade utförare att lämna in ansökan om att få delta. Nya utförare kan därmed komma till efter hand.

Alla utförare som uppfyller kvalitetskraven och andra villkor i förfrågningsunderlaget måste godkännas och avtal ska därmed upprättas mellan kommunen och utföraren.

Genomgående i förfrågningsunderlaget kommer köparen att omnämnas utföraren. Till stora delar i förfrågningsunderlaget hänvisas bilagor som omfattas till detta uppdrag och ingår som en del i upphandlingen.

Bilaga; Lagen om valfrihetssystem 2008:962, Sektor Stöd och Omsorg- organisationskiss

1.1.2 Upphandlande myndighet

Mariestads kommun, organisationsnummer: 212000-1686.

I förfrågningsunderlaget betecknas genomgående upphandlande myndighet som kommunen och den som lämnar ansökan som utföraren.

1.1.3 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i kundvalet



Valfrihetssystemet omfattar hemvård enligt Socialtjänstlagen (SoL) och viss delegerad kommunal hemsjukvård enligt hälso och sjukvårdslagen (HSL) i ordinärt boende.

Utförare av hemvård kan välja att antingen enbart utföra servicetjänster eller utföra

servicetjänster, personlig omvårdnad och hälso- och sjukvårdsinsatser på uppdrag som delegeras av kommunens legitimerade personal.

Till servicetjänster omfattas: Städ, tvätt/klädvård, renbäddning, inköpsservice, inköp av annat och övriga ärenden, husdjursomsorg (särskild överenskommelse görs på helger), matdistribution till brukare utan omvårdnadsinsatser, värmning av mat, hushållsgöromål samt övrig serviceinsats.

Service insatserna utföres måndag till fredag, 07.00 - 19.00 enligt genomförandeplanen.

Till service/personlig omvårdnad och hälso- och sjukvårdsinsatser omfattas; matning/stöd, toalettbesök, personlig omvårdnad, bad/dusch och hårvård, bäddning, övriga omvårdnadsinsatser, matlagning, matdistribution, ledsagning till och från matsal i seniorboende, ledsagning, avlösning, promenad, trygghetsringning, besvarande av trygghetslarm - måndag - söndag 07.00 -22.00.

Matdistribution innebär att utföraren ansvarar för att tillhandahålla och leverera lunch till de som har biståndsbeslut om matdistribution. I de fall utföraren väljer att distribuera matportioner från annat kök än de kommunala kostenhetens kök, får brukaren betala ersättning för kosten direkt till utförarens underleverantör. I de fall utföraren väljer att leverera mat i från kostenhetens kök i kommunen debiterar kommunen brukaren för matleveransens matportion.

Den enskilde har alltid rätt att begära att få maten levererad från kommunens kostenhet.

I den ekonomiska ersättningen ingår ersättning för leverans av matportioner.

Utföraren ska kunna erbjuda kost som motsvarar Livsmedelsverkets och ESS-gruppens rekommendationer och normer beträffande mat för äldre. De vanligast förekommande kosttyperna är SNR-kost, A-kost samt E-kost.

Den enskildes behov av specialkost ska kunna tillgodoses. Alla kosttyper, specialkost och maträtter på den ordinarie matsedeln som serveras ska kunna fås konsistensanpassade. De kvalitetskrav som kommunen ställer framgår i bilaga Kvalitetskrav för externa utförare på matdistribution som levereras av annan än kommunen.

Utförare kan också välja vilka geografiska områden man vill vara verksam i, samt ange kapacitetstak i timmar per månad.

Geografiska områden indelas i;

1. Hassle/Sjötorp/Lyrestad och Östra hemvårdsområdet
2. Norra hemvårdsområdet
3. Södra hemvårdsområdet
4. Centrum, Ullervad och Lugnås hemvårdsområden.

För den enskilde som beviljats insatser enligt SoL eller HSL och som inte själv vill/kan välja utförare tilldelas kommunen som är ickevalsalternativet.

Enskild som endast har kommunal hälso-sjukvård omfattas inte av möjligheten att välja utförare.

Mariestads kommun har indelats i 7 geografiska hemvårdsområden, där de är uppdelade på 4 utförarområden (enligt ovan). Av dessa är 3 stycken på landsbygden (Hassle/Sjötorp/Lyrestad, Ullervads och Lugnås hemvårdsområden) och 4 stycken i tätorten (Östra, Norra, Södra och Centrums hemvårdsområden) (bilaga Geografisk områdesindelning, gatuförteckning). Inom vart och ett av dessa 4 utförarområden finns möjlighet att ansöka och teckna avtal som utförare.

Avgränsning av uppdraget

Nattinsatser utföres av kommunen måndag till söndag, 21.00 -07.00.

De brukare som är bosatt i någon annan kommun men tillfälligt vistas i Mariestads kommun

och har behov av biståndsbedömda insatser, verkställs dessa insatser av kommunens egenregi.

Bilaga; Beskrivning till utförarna av vad som ingår i beviljade hemtjänstinsatser, Kvalitetskrav för externa utförare på matdistribution som levereras av annan än kommun, Socialtjänstlagen (SoL), Äldreområden Landsbygd, Äldreområden Tätort.

1.1.4 Avtalstid



Avtalstiden tecknas tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid på nio (9) månader. Uppsägning kan dock inte ske förrän tidigast sex (6) månader efter avtalets tecknande. Det innebär alltså att en utförare måste ha varit godkänd i minst 15 månader innan avtalet kan upphöra.

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

Kommunen kommer att teckna avtal (bilaga Avtal), med alternativa utförare löpande, efterhand som ansökningar inkommer och beslut om godkännande för utförare fattas. Av tecknande avtal kommer att framgå när avtalet startar.

Kommunen äger rätt att säga upp avtalet i de fall kommunen finner att det finns behov att göra förändringar i avtalet eller när förutsättningarna för avtalet förändras (till exempel ändrade lagar eller politiska beslut).

2. Upphandlingsföreskrifter

2.1 Ansökan

2.1.1 Ansökningsförfarande

Ansökan behandlas i enlighet med Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Mottagen ansökan behandlas och beslutas av socialnämnden vid fyra tidpunkter per år. Dessa tidpunkter är vid sammanträdet i socialnämnden i mars, juni, september samt december. Handläggningstiden är normalt åtta veckor, förutsatt att ansökan är komplett och innehåller samtliga uppgifter som begärs i förfrågningsunderlaget. Om ansökan behöver kompletteras kan handläggningen och beslutet komma att fördröjas. Under sommarmånaderna (juni, juli, augusti) och längre sammanhängande helgdagar kan dock handläggningstiden bli längre.

2.1.2 Ansökans form och innehåll



Ansökan ska lämnas elektroniskt genom upphandlingsverktyget Visma TendSign, fortsättningsvis benämnt "TendSign". Ansökan via post, e-post eller telefax accepteras inte.

För tillgång till TendSign krävs ett kostnadsfritt användarkonto som fås genom en enkel registrering på www.tendsign.com. Support ges av TendSign på tel. 013-47 47 520.

Ansökan ska följa förfrågningsunderlagets uppställning, vara skriftlig och skriven på svenska. Samtliga frågor och efterfrågade uppgifter i förfrågningsunderlaget ska besvaras. Svaren ska vara kortfattade och lämnas i direkt anslutning till frågan och inte som bilaga, om inte annat anges. Uppgifter i bifogade broschyrer, filer eller hänvisningar till webbsidor gäller inte som svar på frågor.

Om ansökan saknar klar och tydlig redovisning av efterfrågade uppgifter, eller om innehållet inte helt överensstämmer med givna anvisningar kan ansökan kompletteras inom 14 dagar efter anmodan av kommunen.

När komplett ansökan inkommit till kommunen görs en prövning enligt 2.3.1 och därefter tar kommunen kontakt med utföraren för att boka ett möte där utföraren får presentera sitt företag, sin verksamhet och sin affärs- och ekonomiplan.

Ange utförarens namn (Fritextsvar)

Ange utförarens organisationsnummer (Fritextsvar)

Ange utförarens adress (Fritextsvar)

Ange utförarens e-postadress (Fritextsvar)

Ange utförarens telefonnummer (Fritextsvar)

Ange kontaktperson för ansökan (Fritextsvar)

Ange kontaktpersonens telefonnummer (Fritextsvar)

Ange kontaktpersonens e-postadress (Fritextsvar)

2.1.3 Frågor angående ansökan/förfrågningsunderlaget

Om det finns oklarheter i förfrågningsunderlaget eller i bilagorna ställs frågor via Frågor och svar - funktionen i TendSign.

2.1.4 Undertecknande av elektronisk ansökan



Skriftlig fullmakt eller annat bevis för utförarens företrädares befogenheter i upphandlingen ska på kommunens begäran skickas som komplettering.

2.1.5 Ändrade uppgifter

Uppgifterna ska vara aktuella och om de ändras under ansökningstiden ska de nya uppgifterna omgående meddelas kommunen via TendSign.

2.2 Handläggning

2.2.1 Kontaktuppgift

Mariestads kommun
Sektor Stöd och Omsorg
Tfn. växel 0501- 75 50 00

För information kontakta kommunens kontaktperson för valfrihetssystemet.

Bilaga; Kontaktperson

2.2.2 Handläggning av ansökan

Handläggning av ansökan sker hos Sektor Stöd och Omsorg enligt "Godkännandeprocess Lov". Handläggningstiden och en eventuell begäran om komplettering se vidare 2.2.3 och enligt bilaga.

Bilaga; Handläggning, Godkännandeprocess Lov

2.2.3 Begäran om komplettering

Saknas uppgifter för att kunna fatta beslut kommer begäran om komplettering att skickas via TendSign. Meddelande om detta skickas till den e-postadress som utföraren angivit vid hämtning av förfrågningsunderlag.

Svar på komplettering görs elektroniskt via TendSign.

Begäran av komplettering sker endast en gång. Inkommer inte komplettering inom angiven tid kan ansökan komma att avslås. Utföraren får inkomma med ny ansökan.

2.3 Prövning

2.3.1 Prövning av Utföraren och ansökan

Utföraren prövas i enlighet med LOV mot de krav som uppställs i detta förfrågningsunderlag.

Prövning av utföraren och ansökan:

- Kontroll att utföraren uppfyller kvalificeringskraven i avsnitt 3.
- För utförare som uppfyller kvalificeringskraven prövas ansökan avseende de krav som ställs på tjänstens utförande i avsnitt 4.
- Utföraren kallas till ett personligt möte med kommunen. Vid mötet görs en genomgång av ansökan och en avstämning att alla de krav som ställs i förfrågningsunderlaget uppfylls och att alla bilagor som finns tillhörande uppdraget beaktats och tillhör kraven i upphandlingen.

2.4 Beslut och avtal

2.4.1 Underrättelse om beslut

Underrättelse om beslut sker i enlighet med LOV. Utförare som uppfyller de krav och villkor som ställs i förfrågningsunderlaget tilldelas avtal efter socialnämndens beslut om godkännande.

Varje inkommen ansökan kommer att avslutas med ett beslut om godkännande, alternativt ett icke godkännande om utföraren ej uppfyller ställda krav. Beslutet kommer att tillsändas

utföraren via TendSign.

Om utföraren inte blivit godkänd eller känner sig felaktigt behandlad kan utföraren begära rättelse i form av överprövning av kommunens beslut inom de tidsfrister som anges enligt LOV.

Ansökan om rättelse ska göras skriftligen inom tre veckor till allmän domstol, enligt Lag 2008:962 om valfrihetssystem kap 10.

2.4.2 Avtal



Utförare ska för att få utföra uppdrag inom ramen för denna upphandling ha tecknat avtal med kommunen.

Avtal kommer att tecknas mellan kommunen och antagen utförare.

De villkor som framgår av förfrågningsunderlag och bilagor i upphandlingssystemet Tendsign och finns länkade och publicerade på www.valfrihetswebben.se, ingår i avtalet då båda parter har undertecknat avtalshandlingen.

Behörig företrädare för undertecknande av avtal (namn, adress, e-post, telefonnummer) (Fritextsvar)

3. Kvalificering av utföraren

3.1 Grundläggande krav av utföraren

3.1.1 Grundläggande krav av utföraren



Under 3.1 framgår grundläggande krav enligt LOV 7 kap. 1 §, (Lagen om valfrietssystem) som föreligger för utföraren.

Vidare kräver Mariestads kommun att utförare, enligt valfrietssystemet, har någon av följande juridiska former vid tilldelning av avtal:

- Aktiebolag
- Ekonomisk förening
- Handelsbolag
- Kommanditbolag
- Stiftelse
- Ideell förening som driver näringsverksamhet
- Enskild firma

Vidare gäller innehav av F- skattsedel under hela avtalstiden.

Omständigheter för uteslutning kommer att kontrolleras under avtalstiden vid uppföljningar.

Bifoga företagets juridiska form (registreringsbevis/registeruppgift), årsredovisning för föregående år, en resultatrapport och balansräkning samt en revisionsberättelse vid ansökan

3.1.2 Omständigheter som får medföra uteslutning av sökande



Nedanstående lagtext utifrån LOV 7 kap. 1 §, uteslutning av sökande innefattar omständigheter som får medföra uteslutning av sökande och för att komma i fråga för att kunna ansöka får nedanstående inte förekomma.

1 § Den upphandlande myndigheten får utesluta en sökande som

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

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



Den upphandlande myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Föreligger någon av förutsättningarna i LOV kap.7 § 1? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Nej
Ja

Har utföraren uppfyllt sina åligganden avseende skatter och sociala avgifter? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____ Ja

Innehar utföraren F-skattsedel? (Ja/Nej svar)	Nej	 
Kravgräns	Ja	
	Nej	

3.2 Kontroll av utförarens lämplighet

3.2.1 Utförarens ekonomiska ställning



Den sökande ska ha ekonomisk stabilitet och ekonomiska förutsättningar för att fullgöra avtalet med kommunen. Mariestads kommun kommer regelbundet att bedöma utförarens förmåga att fullfölja ett avtal av denna storleksordning under avtalsperioden genom att ta in kreditupplysning.

För företag, förening och stiftelse under bildande gäller att företag, förening och stiftelse ska vara befintligt vid avtalstecknandet. Mariestads kommun kommer att inhämta uppgifter kring F-skattsedel.

Företag, förening och stiftelse ska innan avtalstecknandet uppvisa registreringsbevis eller registeruppgift utfärdad av Bolagsverket eller Länsstyrelsen.

Ovanstående förfarande är endast tillämpligt i Sverige. Utländsk utförare ska insända dokumentation som intyg på att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar av skatter och avgifter. Dessa intyg eller motsvarande ska inte vara äldre än tre månader räknat från ansökningdagen.



Sökande ska innan avtalstecknandet ha den ekonomiska kapacitet och finansiella styrka som krävs för att fullgöra uppdraget under gällande avtalstid. Mariestads kommun kommer att kontrollera den sökandes balansräkning/årsredovisning inklusive revisionsberättelse för redan befintliga företag.

Sökande som har ett nybildat företag eller företag under bildande ska, innan avtalstecknandet, visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att redovisa till exempel aktiekapital, eller på begäran tillhandahålla en finansiell säkerhet (till exempel lämna bankgaranti eller koncerngaranti) samt på begäran kunna redovisa referens till bank eller annan finansiär.

Den sökandes ekonomiska ställning godkänns om denne enligt Svea Ekonomi riskklassificering inte har en lägre riskklass än 5 (Svea Ekonomi har riskklassificerings nivåerna 1 -10). För annan företagskonstruktion ska ekonomisk ställning styrkas genom motsvarande betyg enligt annat kreditvärderingsinstitut vid ansökningstillfället.

För nybildade företag eller företag under bildande godkänns den ekonomiska ställningen, enligt ovanstående stycke, innan avtalstecknandet.

Väljer utföraren att styrka sin ekonomiska ställning på annat sätt, kommer en individuell bedömning att göras före ett eventuellt godkännande.

Uppfyller utföraren ställda krav på ekonomisk stabilitet, kreditvärdighet och betalningsförmåga? (Ja/Nej svar)		 
Kravgräns	Ja	
	Nej	
<i>Har utföraren styrkt sin ekonomiska ställning genom andra handlingar p g a anbudsgivaren saknar rating eller har lägre rating än "kreditvärdig"? (Fritextsvar)</i>		
<i>Utföraren har styrkt sin ekonomiska ställning med följande handlingar (Fritextsvar)</i>		

3.2.2 Underleverantör



För underleverantör svarar utföraren såsom för sig själv (se avsnitt 3.2.1). Underleverantör, som åt utföraren utför uppdrag i direkt kontakt med kommunen, får dock inte anlitas utan kommunens skriftliga godkännande. Underleverantörer granskas liksom utföraren och kan uteslutas på grunder med hänvisning till 3.1 , 3.2 och ekonomisk kapacitet.

Ange organisationsnummer för varje underleverantör som kan komma ifråga för utförande av kontraktet. (Fritextsvar)

Uppfyller underleverantören villkoren enligt 3.1 och 3.2? (Ja/Nej svar)

Nej

Ja

Har underleverantören uppfyllt sina åtaganden avseende skatter och sociala avgifter? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Uppfyller underleverantören ställda krav på ekonomisk stabilitet, kreditvärdighet och betalningsförmåga? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

Uppnår underleverantör tillräcklig ekonomisk ställning? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

3.2.3 Kompetenskrav på ansvarig för den operativa verksamheten

Utföraren ska ha tillräcklig förmåga och kapacitet för att klara av upphandlingens uppdrag och krav.

Ansvarig för den operativa verksamheten med direkt ansvaret för personal, ekonomi och verksamhet ska ha verifierad:

- Utbildning för arbetsledning inom servicesektorn.
- Erfarenhet av serviceverksamhet.
- Kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom socialtjänsten.
- Datorkunskap för att kunna utföra tjänsten.

I det fall ansökan avser personlig omvårdnad, service samt hälso- och sjukvårdsinsatser ska förutom uppgifter ovan också uppfyllas följande:

- Högskoleutbildning; social omsorg, socionomprogrammet eller annan likvärdig högskoleutbildning, såsom t.ex. beteendevetenskapliga programmet.
- Erfarenhet av vård och omsorg inom äldreomsorg eller funktionsnedsättning med minst 24 månader.







Nedanstående frågor måste besvaras och i de fall tillstyrkan av frågan efterfrågas, ska detta dokument bifogas ansökan.

Uppgifter avseende ansvarig för operativ ledning (namn, personnummer, telefonnummer dagtid, e-post, utdelingsadress, postnr, postadress) (Fritextsvar)

Examensbevis för relevant utbildning har bifogats ansökan? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

	Nej	
<i>Meritförteckning och intyg som visar yrkeserfarenhet har bifogats ansökan? (Ja/Nej svar)</i>		
<u>Kravgräns</u>	Ja	
	Nej	
<i>Uppge minst två personer som referens för att bekräfta att ställda krav upplevs (namn, telefonnummer, e-post) (Fritextsvar)</i>		
<i>Uppfyller utföraren krav på kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd? (Ja/Nej svar)</i>		 
<u>Kravgräns</u>	Ja	
	Nej	
<i>Uppfyller utföraren kraven på datorkunskaper för att kunna utföra tjänsten? (Ja/Nej svar)</i>		
<u>Kravgräns</u>	Ja	
	Nej	
<i>Om företaget är verksam eller har varit verksam i annan/andra kommuner. Ange kommun, kontaktperson med telefonnummer för referenstagning (minst två). (Fritextsvar)</i>		
<i>Är utdrag ur belastningsregistret bifogat med ansökan? (Ja/Nej svar)</i>		% 100,00 
<u>Kravgräns</u>	100 Ja	
	0 Nej	

3.2.4 Kompetenskrav omsorgspersonal

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som har adekvat utbildning utefter uppdraget och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst med helhetssyn och med biståndsbeslut som grund. Den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska ha tillräcklig kompetens och/eller dokumenterad erfarenhet för arbetet. Vidare krävs goda kunskaper i svenska när det gäller att tala, läsa och skriva eftersom personalen måste kunna ta emot instruktioner och dokumentera insatserna. Flerspråkighet hos en utförarens personal ses som en fördel.

Det ska vara utförarens strävan att höja andelen personal med utbildning och utföraren ska årligen i sin verksamhetsberättelse redogöra för vad denne gjort i frågan och med vilket resultat och vilken plan som finns framöver.

Vidare ska utföraren aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens kompetens och bemötande i omsorgen.

Utföraren ska ha rutiner för introduktion av nyanställda och beredskap att kunna utföra tjänsterna även när ordinarie personalen är frånvarande.

Bifoga en verksamhetsberättelse från föregående år och en verksamhetsplan för kommande år. (Fritextsvar)

Bifoga rutinen för introduktion av nyanställd personal (Fritextsvar)



3.2.5 Försäkring

Utföraren ska teckna och inneha ansvarsförsäkring för hela avtalstiden för personalen så att kommunen hålls skadeslös vid fel eller försummelse i tjänsten. Försäkringen ska täcka person-, sak- och förmögenhetsskada. Kontroll att sådan försäkring finns kan ske löpande.

Vid förlängning eller nytecknande av avtal lämnas en skriftlig kopia till kommunen. Om försäkring inte tecknas kan avtalet komma att sägas upp.

Bifoga en kopia på tecknad försäkring för företaget som täcker person-, sak och förmögenhetsskada. (Ja/Nej svar)



Kravgräns _____

Ja

Nej

3.2.6 Övrig upplysning



(Att känna till om företaget)

4. Krav på tjänstens utförande

4.1 Allmänt

4.1.1 Omfattning



Valfrihetssystemet omfattar hemvård enligt Socialtjänstlagen (SOL) och kommunalt delegerade hemsjukvårdsinsatser enligt Hälso och sjukvårdslagen (HSL) i ordinärt boende.

Privata utförare av hemtjänst kan välja att antingen enbart utföra servicetjänster eller utföra all hemvård, det vill säga servicetjänster, personlig omvårdnad och kommunalt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser (delegering ges till behörig personal enligt med kommunens riktlinjer).

Nedan förtydligas vilka insatser som ingår till vilken tjänst.

Insatserna beskrivs i bilaga Beskrivning till utförarna av vad som ingår i beviljade hemtjänstinsatser.

För hemtjänst i form av personlig omvårdnad, trygghetslarm och service omfattar utförarens ansvar alla dagar mellan klockan 07.00 – 22.00.

För hemtjänst i form av service omfattar utförarens ansvar måndag till fredag mellan klockan 07.00 - 19.00.

På beställningen till utföraren framgår vad brukaren fått beviljat för insatser som ska utföras. Där anges också en beräknad schablontid för insatsen.

Om den beräknade totala tiden per månad överskrider, ska en särskild avvikelse skrivas på detta och inrapporteras till kommunens kontaktperson.

Om den enskildes behov förändras ska utföraren kontakta biståndsbedömaren som har att följa upp beslutade insatser.

Utförarna får sedan ersättning för registrerad tid i Intraphone för utförd tid inom beställd tid. Registreringen och dokumentationen sker i brukarens hem.

Inom ramen för beslutad insats ska brukaren ha ett inflytande över hur insatserna tillgodoses. För rätt till ersättning, för tid som överstiger schablontiden förutsätts ett godkännande av kommunen.

Av beställningen kommer att framgå om det finns behov av dubbelbemanning för att kunna utföra insatserna. Ersättning för dubbelbemanning av arbetsmiljöskäl utgår inte.

Nedan följer vad som ingår för omvårdnad- respektive serviceinsatser.

Omvårdnad SoL

Matning/matstöd

Toalettbesök

Personlig omvårdnad

Bad/dusch och hårvård

Bäddning

Övriga omvårdnadsinsatser

Matlagning

Matdistribution till brukare med omvårdnadsinsatser

Ledsagning till och från matsal i seniorboende

Ledsagning

Avlösning

Promenad

Social samvaro

Trygghetsringning

Service

Städ
Tvätt/klädvård
Renbäddning
Inköpsservice
Inköp av annat och övriga ärenden
Husdjursomsorg (*1)
Matdistribution till brukare utan omvårdnadsinsatser
Värmning av mat
Hushållsgöromål
Övrig serviceinsats

Den enskilde har möjlighet att välja utförare för alla hemvårdsinsatser, HSL-insatser eller för serviceinsatser. Den enskilde måste ha samma utförare som kan utföra de olika insatserna om behov föreligger. Sammanboende makar och övriga sammanboende i samma hushåll måste också ha valt samma utförare.

De kan ej ha två privata alternativ utan får byta utförare om denne endast har avtal för service och den enskilde har fått utökat behov.

(*1) Lördag och söndag får utförare med service göra en särskild överenskommelse.

Bilaga; Beskrivning till utförarna av vad som ingår i beviljade hemtjänstinsatser, Förtydligande egenvård, Riktlinjer delegering

Ansökan avser serviceinsatser? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

Ansökan avser förutom serviceinsatser också personlig omvårdnad, samt hälso- och sjukvårdsinsatser? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

4.1.2 Ansvarstid

Utförare som har ansvar för hemtjänst som omfattar service, personlig omvårdnad, kommunal delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt trygghetslarm ansvarar för insatser som dess brukare har från kl 07:00 till kl 22:00 alla veckans dagar.

Utförare som har ansvar för hemtjänst som omfattar service ansvarar för insatser som dess brukare har från kl 07:00 till kl 19:00 måndag till fredag.

Kommunen svarar för hemvård natt samt trygghetslarmsringningar, insatser som ska utföras mellan kl 22:00 och 07:00. Kommunen ansvarar också för trygghetslarm för de utförare som endast utför service, måndag till fredag kl. 07:00 -19:00.

Vid vård i livets slutskede svarar dock utföraren för insatser även mellan kl 22:00 och 07:00 under förutsättning att utföraren anser sig ha kapacitet att klara av detta. Gäller utförare som utför insatser inom personlig omvårdnad. I annat fall tar kommunen över mellan kl 22:00 och 07:00.

För verksamheten ska det finnas en ansvarig chef som är tillgänglig och ansvarar för den

dagliga ledningen av verksamheten. Omsorgspersonal ska ha tillgång till arbetsledning måndag till fredag, ekonomitid, mellan kl. 08:00 och 17:00. Motsvarande gäller de utförare som utför serviceinsatser.

Kan företaget tillse gällande ska-krav enligt ovan avseende ansvarstider? (Ja/Nej svar)

Kravgräns Ja

Nej

Kan företaget tillse gällande ska-krav enligt ovan avseende arbetsledning måndag - fredag, ekonomitid? (Ja/Nej svar)

Kravgräns Ja

Nej

4.1.3 Trygghetslarm och andra tjänster som inte ingår

Kommunen ansvarar för trygghetslarmen nattetid.

För de brukare som har trygghetslarm och valt annan utförare för serviceinsatser ansvarar ändå kommunen för trygghetslarmen dygnet om.

Kommunen ansvarar också för insatser som utförs av sjuksköterskor, sjukgymnaster/fysioterapeuter och arbetsterapeuter. Speciella förutsättningar gäller vid vård i livets slut. Se punkt 4.1.2 Ansvarstid.

4.1.4 Anhörigstöd/Stödteam

Kommunens stödteam har i uppgift att erbjuda stöd för personer som vårdar eller stöttar närstående med långvarig sjukdom, är äldre eller har en funktionsnedsättning. Utföraren ska informera den enskilde och dennes anhöriga om stödteamet.

4.1.5 Hälso- och sjukvårdsuppgifter

Utförare som utför personlig omvårdnad kan få hälso- och sjukvårdsuppgifter delegerade från kommunens sjuksköterskor, sjukgymnaster/fysioterapeuter eller arbetsterapeuter till omsorgspersonal hos utföraren. Det sker enligt gällande författningar och kommunens riktlinjer. All personal ska genomgå kommunens introduktionsutbildning. Utföraren svarar för personalkostnader under denna utbildning.

Om hälso- och sjukvårdsuppgift utförs på uppdrag av kommunen erhåller utföraren ersättning enligt beställning från legitimerad personal. Vissa enstaka insatser av kort varaktighet som utförs i samband med besök för andra insatser ersätts inte. Sådana insatser kan exempelvis vara en tillfällig behandling av en antibiotikakur som ändå kan ges vid samma tillfälle som annat besök.

Om utföraren åtagit sig all hemvård och inte har personal som kan utföra de åtagna uppgifterna, se punkt 5.2.2.Sanktioner och hävning av avtal.

Vid vård i livets slutskede övergår insatser av personlig omvårdnadskaraktär enligt SoL till att bli uppdrag från sjuksköterskorna, HSL-insatser. Ersättning sker timme för timme. Utförarens ansvar vid vård i livets slutskede framgår av punkt 4.1.2.Ansvarstid. Alla insatser övergår då till en utförare som kan åta sig uppdraget enligt HSL.

Bilaga; Avvikelse rapport fall (omv. pers.), Avvikelse rapport intern vårdplanering, Avvikelse rapport läkemedel, Avvikelse rapport medicinskteknisk produkt (MTP) (omv. pers.), Avvikelse rapport SVPL, Avvikelse rapport uteblivna åtgärder (omv. pers.), Hälso- och sjukvårdsuppgifter i Skaraborgs kommuner, Riktlinjer delegering, Rutin för kontakt med kommunrehab, Rutiner vid fastställande av dödsfall i hemsjukvård och på särskilt boende, Samverkan vid in och utskrivning av patienter i sluten vård 2005:27, VästKom, Hälso- och

4.1.6 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Sjuksköterskan med särskilt medicinskt ansvar i kommunen svarar för uppgifterna enligt 24 § HSL (1982:763).

Detsamma gäller uppgifterna i 3 kap 5 § Patientsäkerhetslagen (2010:659) och i 7 kap 3 § Patientsäkerhetsförordningen (SFS 2010:1369) och SOSFS 1997:10.

4.1.7 Verkställighet



Efter beslut skickar biståndsbedömaren, sjuksköterskan, sjukgymnasten/fysioterapeuten eller arbetsterapeuten beställningen till utföraren, enligt rutin för Ärendeöverföring, se bilaga. Utföraren ska dokumentera verkställigheten i Vård och omsorgs IT-verksamhetssystem.

Ärenden avslutas i Vård och Omsorgs verksamhetssystem och meddelar avgiftshandläggarna enligt rutiner.

Bilaga; Dokumentation i verkställigheten, Riktlinjer för informationsöverföring inom VoO av personuppgifter som omfattas av sekretess, Debiteringsunderlag Kost, Lathund avgiftshandläggare, Underlag avgift, Ärendeöverföring

4.1.8 Förändrat insatsbehov



Om den enskildes behov av insatser förändras, minskar eller ökar, i sådan grad att biståndsbeslut eller beslut om hälso- och sjukvårdsinsats behöver omprövas ska utföraren kontakta kommunens biståndsbedömare eller sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut eller arbetsterapeut. Förändring av den enskildes behov av insatser bör framgå av utförarens dokumentation. Ersättning utbetalas från och med den dag som beslutet gäller.

Utföraren ansvarar för att akuta behov hos den enskilde, som måste tillgodoses, omedelbart åtgärdas, se bilaga. Biståndsbedömare, sjuksköterska/fysioterapeut, sjukgymnast och arbetsterapeut ska informeras.

Brukares frånvaro

Vid brukares frånvaro som till exempel sjukhusvistelse, korttidsvistelse eller andra angelägenheter och inga insatser har utförts utgår ersättning om avbok/bomtid enligt bilaga.

Vid brukares frånvaro rapporterar utföraren det till samtliga som har insatser hos brukaren, samverkan mellan de som utför dag/kvällinsatser och nattinsatser.

Frånvaron ska också rapporteras till kommunens avgiftshandläggare enligt bilaga.

Övrig rapporteringsskyldighet som fortlöpande föreligger är ärenden som avslutas samt antal matportioner, se bilagor.

Endast ersättning enligt utförd tid genom Intraphone utgår, undantag se ovan om avbok/bomtid, se bilaga.

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

Önskar brukaren välja om vilken som ska vara utförare till de biståndsbeslutade insatserna meddelar hon/han detta till biståndsbedömaren. Biståndsbedömaren i sin tur kontaktar utföraren och meddelar att brukaren gör ett omval till annan utförare. Uppsägningstiden är 14 dagar för brukaren innan det nya bytet träder i kraft. Om en särskild överenskommelse görs mellan brukaren och utföraren kan bytet ske inom denna tidsangivelse.

Vid dödsfall utgår ingen ytterligare ersättning utan utgår med de sista dokumenterade insatserna i Intraphone hos vederbörande.

Bilaga; Tillämpningsregler för ersättning till utförare inom hemvård, Underlag avgift, Lathund avgiftshandläggare, Debiteringsunderlag Kost, Matdistribution inom Mariestads kommun

4.1.9 Hygien vid städning

Utföraren ska använda sig av brukarens utrustning.

4.2 Arbete med kvalitet

4.2.1 Systematiskt kvalitetsarbete



Sökanden ska kvalitetssäkra sin verksamhet och verksamhetens utförande på ett tillfredsställande sätt. Socialtjänstlagen (2001:453) och hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) innehåller bestämmelser som innebär att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Det är ett krav att den sökande arbetar enligt ett ledningssystem som överensstämmer med socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet samt planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

De erfarenheter som gjorts i samband med uppkomna avvikelser, klagomål och synpunkter ska utgöra ett underlag för det systematiska kvalitetsarbetet och hanteras så att de inte utvecklas till allvarliga missförhållanden. Utföraren ska utföra riskanalyser, egenkontroller samt ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål och synpunkter. Statistik över klagomål och synpunkter ska sammanställas och rapporteras kvartalsvis till kommunen.

Sökanden ska bifoga en egen beskrivning av kvalitetsledningssystemet eller ett intyg utfärdat av ett oberoende organ eller motsvarande som visar att sökande har ett eget kvalitetsledningssystem som innehåller minst följande delar:

- En beskrivning av det systematiska förbättringsarbetet innehållande av riskanalys, egenkontroll och avvikelshantering (synpunkter och klagomål)
- En beskrivning av hur samverkan säkras internt och externt
- En beskrivning av processer och rutiner som säkrar kvaliteten i verksamheten

Bilaga; Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete 2011:9, Rutin för utredning av synpunkter/klagomål VoO, Synpunkter/klagomål VoO

Bifoga och beskriv rutinen för samverkan och informationsöverföring mellan utföraren och beställaren eller annan vårdgivare i frågor som rör den enskilde. (Fritextsvar)

Bifoga och beskriv rutinen för samverkan med andra myndigheter, föreningar och organisationer. (Fritextsvar)

Bifoga och beskriv rutinen för riskanalys. (Fritextsvar)

Bifoga och beskriv rutinen för egenkontroll. (Fritextsvar)

Bifoga och beskriv rutin för utredning av avvikelser (synpunkter och klagomål). (Fritextsvar)

Bifoga och beskriv kortfattat och med egna ord hur ledningssystemet är utformat samt hur arbetet bedrivs utifrån detta ledningssystem. (Fritextsvar)

4.2.2 Lex Sarah



Utföraren ska ha rutiner för rapportering och anmälan när det gäller missförhållanden enligt

14 kap. 2-7 § SoL samt SOSFS 2011:5 (Lex Sarah).

Utföraren ska ansvara för att anställda har goda kunskaper om vad som gäller i fråga om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah.

Länkhänvisning finns som bilaga upphandlingssystemet Tendsign.

Bilaga; Lex Sarah 2011:5

Bifoga rutinen och beskriv om hur rapportering och anmälan görs. (Fritextsvar)

4.2.3 Lex Maria



Inom hälso- och sjukvård finns enligt Patientsäkerhetslagen och SOSFS 2013:3 en skyldighet att utreda och anmäla avvikande händelser. Utföraren ska följa kommunens rutiner om hantering och medverkan vid utredning av avvikelser.

Rapport och kopia på utredning av anmälan med angivna av vidtagna åtgärder ska snarast efter inträffad händelse inskickas till kommunens MAS.

Bifoga rutin för för rapportering av anmälan (Fritextsvar)

4.2.4 Tystnadsplikt



Utföraren ska tillse att samtlig personal informeras och har god kunskap om vad som gäller vid sekretess inom socialtjänsten enligt 26 kap 1 § Offentlighets- och sekretess-lagen, OSL.

Utföraren ska tillse att samtlig personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt gällande lagstiftning.

Personuppgifter överförs enligt kommunens riktlinjer, se bilaga.

Bilaga; Offentlighets-och sekretesslagen, Riktlinjer för informationsöverföring inom VoO av personuppgifter som omfattas av sekretess.

4.2.5 Social dokumentation



Utföraren ska ansvara för att dokumentation sker i enlighet med socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5. Utföraren ska följa kommunens riktlinjer i tillämpliga delar, se bilaga.

Löpande arbetsanteckningar, ska av utföraren rapporteras i Vård och omsorgs IT-verksamhetssystem.

Aktuella utförare måste kunna få information, om vad som händer den enskilde. Detta innebär alltså att alla ska ha tillgång till verkställighetens sociala dokumentation som är nödvändig rörande de personer de utför insatser åt.

Bilaga; Dokumentation i verkställigheten

Bifoga rutin hur sekretessbelagda dokument hanteras/förvaras. I rutinen ska framgå hur samtal om brukare, mailkonversation, skriven dokumentation, datautskrifter till inkomna handlingar hanteras och förvaras. (Bifogat dokument)



4.2.6 Genomförandeplan

Hur insatserna ska genomföras ska beskrivas i en individuell genomförandeplan tillsammans med den enskilde och/eller dennes legale ställföreträdare utifrån biståndsbedömarens beställning.

Genomförandeplanen ska vara upprättad inom 14 dagar från det att utföraren tagit emot beställningen. Särskild tid erhålls vid nyupprättad genomförandeplan och vid uppföljning en gång per år. Detta läggs in i Intraphone.

Bilaga; Genomförandeplanen SOL/LSS, Instruktion vid upprättande av genomförandeplan, Riktlinjer för skydds och begränsningsåtgärder

4.2.7 HSL-dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med Patientdatalagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2008:14. Utföraren ska följa kommunens riktlinjer i tillämpliga delar.

Aktuella utförare måste kunna få information, om vad som händer den enskilde. Detta innebär alltså att alla ska ha tillgång till den hälso- och sjukvårdsdokumentation som är nödvändig rörande de personer de utför insatser åt.

4.2.8 Teamträffar

Teamträff är ett möte då biståndsbedömare, sjuksköterskor, sjukgymnaster/fysioterapeuter och arbetsterapeuter har möjlighet att följa upp hur utförarna verkställer insatser. Vid dessa möten ska utförarens verksamhetsansvarig chef samt personal medverka. För detta utgår ingen särskild ersättning.

Teamträff hålls regelbundet i normalfallet, se bilaga

Bilaga; Ärendeöverföring

4.2.9 Kontinuitet

Utföraren ska sträva efter kontinuitet inom sin verksamhet. Därmed avses:

- personalkontinuitet, att den enskilde träffar samma personer så långt som det är möjligt
- tidskontinuitet, att den enskilde får hjälp de tider och i den omfattning som står i genomförandeplanen
- omsorgskontinuitet (metodkontinuitet) innebär att insatserna blir utförda enligt överenskommelsen i genomförandeplanen oavsett vem som utför insatserna.

4.2.10 Aktiverande förhållningssätt

Aktiverande förhållningssätt ska känneteckna alla utförares arbetssätt.

4.2.11 Riktlinjer och rutiner

De av kommunens mål, riktlinjer och rutiner inom områdena socialtjänst och hälso- och sjukvård som ska tillämpas och finns bifogade på Tendsign. Vissa blanketter kan komma att ligga på kommunens hemsida, www.mariestad.se, under Stöd och omsorg.

Efterhand kan dessa rutiner ändras och fler kan tillkomma. Detta kan bero på ny eller ändrad lagstiftning, nya föreskrifter från socialstyrelsen eller kommunala beslut. Det kan också bero på nya överenskommelser mellan Västra Götalandsregionen och kommunerna, se bilaga via länken VästKom.

I denna bilaga finns alla överenskommelser i en länk till regionen och ska följas. Sådana ändrade eller nytillkomna mål, riktlinjer och rutiner måste följas av samtliga utförare.

Privata utförare, som inte vill följa nya eller ändrade riktlinjer och rutiner, kan säga upp sitt avtal med iakttagande av föreskriven uppsägningstid.

Bilaga; Ansvaret för hälso- och sjukvård i Västra Götaland, Hälso- och sjukvårdsuppgifter i Skaraborgs kommuner, Socialnämndens mål 2015, Vårdighetsgarantier hemvård, VästKom

Beskriv hur rutiner som berörs i punkt 4.2.1-4.2.12 görs kända för personalen. (Fritextsvar)

Är ansvarig från sökande företag införstådd med vad som avses med samtliga bilagor till detta förfrågningsunderlag? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____

Ja

Nej



4.2.12 Kvalitetskrav



Utföraren ansvarar för att verksamheten utförs i enlighet med de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets och sekretesslagen, hälso- och sjukvårdslagen, arbetsmiljölagen, och övriga vid varje tillfälle tillämpliga lagar. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

För matdistribution gäller särskilda kvalitetsregler och egenkontroll baserad på livsmedelslagens bestämmelser, se särskild rutin på www.slv.se och kommunens lokala rutin, se bilaga.

All personal hos utföraren ska kunna tala, läsa och skriva svenska språket.

Bilaga; Kvalitetskrav för externa utförare på matdistribution som levereras av annan än kommunen, Vårdighetsgarantier hemvård.

4.2.13 Kompetens och fortbildning

I den timpeng utförarna erhåller ingår ersättning för fortbildning av personalen. Utförarna svarar därmed för att personalen kontinuerligt ges erforderlig fortbildning. Om kommunen därutöver bekostar fortbildning för de egna utförarnas personal, så ska det även erbjudas personalen hos de privata utförarna utbildningsplatser. Lönekostnader bekostas ej.

4.3 Kvalitetsuppföljning

Kvalitetsuppföljningen består av olika delar för att kunna ge en allsidig och nyanserad bild av kvaliteten inom hemvården. Det räcker inte enbart med att granska hur många anställda som finns på en enhet eller vilken utbildning de har (strukturkvalitet). På samma sätt är det inte tillräckligt att endast göra brukarundersökningar (resultatkvalitet). För att kunna skapa ett helhetsintryck är det viktigt att struktur, process- och resultatkvalitet inkluderas i kvalitetsarbetet och uppföljningen.

Systemkvalitet

De yttre förutsättningarna för tjänstens genomförande, som till exempel personalstyrka, utbildningsgrad osv.

Processkvalitet

Här handlar det om verksamhetens processer, vad har personalen för rutiner, arbets- och förhållningssätt?

Resultatkvalitet

Handlar om vilken effekt verksamheten har på brukarna. Hur blir den enskilde bemött, känner de trygghet och får de smärtlindring och medicinsk säkerhet?

Mariestads kommun använder sig av en tillsynsplan för att säkra upp kvaliteten ur de olika

delarna, se bilaga.

Bilaga; Tillsynsplan för hemvården efter införande av kundval.

4.3.1 Tillsyn och möten



Kommunen har det övergripande ansvaret för att följa upp den hemvård som enskilda har beviljats eller ordinerats. Kommunen har rätt att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer och krav.

Verksamhetsutvecklare och MAS ansvarar för kvalitetsgranskningar inom sina respektive ansvarsområden. De kan utföra granskningarna tillsammans eller var för sig.

Besök hos respektive utförare görs både med planerade och oanmälda platsbesök. I platsbesöket, som bör göras minst en gång per år (helst en gång per halvår) ingår att MAS och verksamhetsutvecklare granskar verksamheten utifrån sina ansvarsområden. Granskningen utgörs av t.ex. av genomgång av rutiner och skall- krav/kvalitetskrav i förfrågningsunderlaget, dokumentation och intervjuer med enskilda/patienter, anhöriga och personal.

Verksamhetsutvecklare och MAS ska även regelbundet kalla till möten varje halvår med verksamhetschefer för en kontinuerlig dialog om verksamheten och som en del i uppföljningen.

Regelbundna träffar mellan utförarnas verksamhetschefer och tjänsteman vid vård och omsorgsförvaltningen ska hållas för att diskutera frågor av administrativ karaktär.

Bilaga; Tillsynsplan för hemvården efter införande av kundval.

4.3.2 Individuell uppföljning SoL

Biståndsbedömaren följer upp varje biståndsbeslut minst en gång per år. Besluten omprövas när behoven förändras.

Teamträffarna är också en form av individuell uppföljning.

Biståndsenheten väljer ut enheter/utförare för att kontrollera att beviljade insatser blivit utförda. Biståndsenheten rapporterar även avvikelser, det vill säga om någon insats inte blivit utförd på grund av att utföraren har begått ett misstag.

Biståndsbedömarna gör statistik över hur många personer som går från ett företag till ett annat. Detta för att kunna se om det finns olika samband. Om det är många som väljer bort ett visst företag kan det tyda på att de enskilda upplever brister hos det företaget som inte kommer fram i de allmänna kvalitetsgranskningarna.

4.3.3 Individuell uppföljning HSL

Arbetsterapeuterna, sjukgymnasterna/fysioterapeuterna, sjuksköterskorna och läkarna ska fortlöpande följa upp vård och behandlingsinsatser till patienterna. Detta görs till exempel på teamträffarna, i kontakten med patienten samt med omsorgspersonal, chefer och på vårdplaneringsmöten.

4.3.4 Brukarundersökningar

Socialstyrelsen skickar årligen ut enkäter till alla kommuner i Sverige. Dessa enkäter skickas slumpvis ut till enskilda inom äldreomsorgen och resultaten presenteras kommunövergripande. På grund av att Äldreomsorgsregistret är baserat på kommunnivå kommer det troligtvis bli svårt att kunna få resultat på enhetsnivå, även om Socialstyrelsens ambition på sikt är att kunna presentera resultaten på enhetsnivå. Detta är ytterligare en form av uppföljning.

Mariestads kommun kan komma skicka ut enkäter till enskilda inom hemvården.

4.3.5 Öppna jämförelser och andra undersökningar

Utföraren ska medverka vid insamling av data till Socialstyrelsens öppna jämförelser och annan information som centrala myndigheter begär.

Utföraren ska medverka vid t ex enkäter, prevalensstudier och andra mätningar som bedöms föreligga behov av.

4.4 Information om utföraren

4.4.1 Information till den enskilde

En stor del av informationen till den enskilde lämnas av biståndsbedömarna. Då det är biståndsbedömarna som ansvarar för handläggning av ansökningar om bistånd enligt SoL och att informera brukarna om hur hemvården fungerar blir de även nyckelpersoner i informationen om LOV. Den första informationen om kundvalet ges vanligen i samband med att biståndsbedömaren utreder den enskildes behov av insatser. Beviljas insatserna informerar biståndsbedömarna om kundvalet och att den enskilde har rätt att välja vem som ska utföra insatserna och vilka uppsägningstider som gäller (se vidare under "Eget val i hemvården" på kommunens hemsida). Den enskilde ska då få information om vilka utförare som finns och vad som händer om de väljer att inte göra ett aktivt val.

Den enskilde får också ta del av en skriftlig information. I denna information ska det framgå vilka olika utförare som finns. Den ska innehålla uppgifter som underlättar för den enskilde att välja. Informationen delas in i avgränsade och tydliga rubriker. Den ska innehålla:

- Om utföraren åtar sig enbart service eller alla insatser
- Eventuell geografisk avgränsning
- Eventuella tilläggstjänster

Denna information läggs in på kommunens hemsida. Utföraren ansvarar för att lämna över information och kontrollera att aktuell information om utföraren och avtalen finns utlagt på hemsidan.

4.4.2 Identifiering av personal

Tillsvidare och vikarieanställd personal som arbetar i den enskildes bostad, inklusive eventuella underleverantörer, ska kunna identifieras med dess företagstillhörighet av den enskilde. Detta ska kunna uppvisas tillsammans med personlig legitimation.

4.4.3 Utförarens marknadsföring

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen får dock inte upplevas som påträngande eller oetisk. Som påträngande och oetisk marknadsföring räknas exempelvis när utföraren försöker värva nya kunder på utförarens egna initiativ genom hembesök, besök på sjukhus eller telefonsamtal.

Utförarens marknadsföringsmaterial får inte distribueras till presumtiva kunder via kommunens ansvariga handläggare. Dessa ansvarar för att ge saklig information om vilka alternativa utförare som brukaren kan välja mellan.

All marknadsföring ska stämma överens med god marknadsföringssed. All marknadsföring ska utformas så det tydligt framgår att det är fråga om marknadsföring.

Vid marknadsföring av tilläggstjänster ska följande vara tydligt:

- Beviljad hjälp som ingår i biståndsbeslutet samt hälso och sjukvårdsinsatser betalas via hemvårdsavgiften till kommunen. Tilläggstjänsterna är ett avtal mellan beställaren och utföraren som betalas direkt till utförarna
- Tilläggstjänsterna är ett erbjudande – brukaren har inte skyldighet att köpa tilläggstjänster.
- Tilläggstjänsternas pris.

Utföraren ska i sin marknadsföring ange eventuella underleverantörer.

5. Administrativa föreskrifter

5.1 Ersättning och avgifter

5.1.1 Ersättning till Utföraren



Ersättning enligt avtal utgår i form av timersättning.

I timersättningen som erhålls ska samtliga kostnader för utförarens verksamhet täckas, någon ytterligare ersättning utgår inte.

Vissa privata utförare kan inte dra av ingående mervärdesskatt. Därför måste de kompenseras för detta med denna merkostnad, som beräknas uppgå till 2 procent.

Ersättning utgår för biståndsbedömda insatser som utförs i brukarens hem och som registreras i Intraphone inom beviljad tid.

Kommunen fastställer och prövar varje år timersättningen utan att avtalen sägs upp. Timersättningen kan komma att prövas mot gällande års lönesättning, ökade/minskade kostnader i kommunen.

Utförare som enbart utför serviceinsatser behöver inte anställa utbildad omsorgspersonal och har inte kostnader för obekväm arbetstid. De får därför en lägre timersättning. De ska också debitera mervärdesskatt och kan därmed dra av ingående moms. Därför ska de inte heller ha kompensation för momsen.

Utförare som godkänts även för personlig omvårdnad och HSL samt kommunen får den högre timersättningen även när de bara utför serviceinsatser. Detta beroende på att de vid nyrekrytering ska anställa enbart omsorgspersonal med utbildning motsvarande omvårdnadsprogrammet och alltså får samma timkostnad vid alla typer av insatser. De externa utförarna som utför personlig omvårdnad och HSL-insatser ska ha kompensation för att de inte kan dra av ingående moms, eftersom de inte ska debitera kommunen moms.

Aktuell timersättning framgår av bilaga.

Bilaga; Ersättning LOV.

5.1.2 Avgifter

Kommunen fastställer och fakturerar de enskildas avgifter.

5.1.3 Avdrag vid frånvaro

Planerad frånvaro anmäls av den enskilde till utföraren. Den som tar emot anmälan gör en journalanteckning om frånvaron i kommunens IT-verksamhetssystem samt meddelar berörda. Även oplanerad frånvaro ska anmälas till alla som berörs.

Ersättning vid frånvaro ersätts enligt bilaga.

Bilaga; Tillämpningsregler för ersättning till utförare inom hemvård.

5.1.4 Utbetalning av ersättning



Utförare ersätts enligt utförd tid, registrerad i Intraphone månatligen för föregående månad.

Utbetalning av ersättningen för utförda timmar sker inom 14 dagar påföljande månad.

Ersättning för insatser som kräver särskilt godkännande av kommunen kan dock komma att betalas ut påföljande månad, se vidare 4.1.1.

Kommunen tillsänder utförarna underlag varje månad där det framgår faktisk intjänad

ersättning per månad.

5.2 Uppsägning och ej fullgjort avtal

5.2.1 Uppsägning och uppsägningstid



Utföraren har rätt att med sex (6) månaders varsel säga upp detta avtal om förändringar sker avseende ersättning eller andra avtalsvillkor.

5.2.2 Sanktioner och hävning av avtal



Om utföraren inte fullgör sina åtaganden och skyldigheter enligt lagar, förordningar, Socialstyrelsens föreskrifter samt förfrågningsunderlaget med tillhörande uppdragsavtal och utföraren inte har avhjälpt felet inom skälig tid efter det att kommunen skriftligt begärt detta får kommunen avhjälpa bristen på utförarens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen. Utföraren ska omgående åtgärda eventuella fel och brister i sin verksamhet som kommunen skriftligt påtalat. Om inte de skriftliga påpekande har tillrättgjorts inom en månad från det att de skriftliga påpekande tillsänds denna, har kommunen rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.

Meddelande om hävningen ska vara skriftlig.

Kontraktsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om:

- utföraren inte tillämpar kommunens rutiner, riktlinjer eller kvalitetskrav
- tillsynsmyndighet riktat allvarlig kritik mot verksamheten
- kommunens verksamhetstillsyn/verksamhetsuppföljning visar på allvarliga brister
- utföraren följer inte socialtjänstlagen, andra tillämpliga lagar eller socialstyrelsens föreskrifter
- utföraren nekar till brukare inom sitt geografiska område och inom sitt kapacitetstak
- utföraren byter verksamhetsansvarig utan kommunens godkännande
- utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet
- utföraren vidtar åtgärder som strider mot lag, gällande författningar eller bryter mot god sed på arbetsmarknaden
- i övrigt brister i fullgörandet av de skyldigheter som åligger utföraren i enlighet med detta förfrågningsunderlag om bristen enligt kommunens bedömning är väsentlig.

Om utföraren inte längre uppfyller de villkor som ställts på utförare i förfrågningsunderlaget kan kommunen häva avtalet med omedelbar verkan.

Kommunen har rätt att med omedelbar verkan häva avtal om omständigheterna som avses i LOV 7 kap. 1§ uppstår.

Kommunen äger rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om utföraren eller dess underleverantörer inte uppfyller sina skyldigheter enligt lagar och avtal vad gäller momsregistrering, inbetalning av socialförsäkringsavgifter och skatter, samt innehav av F-skattsedel.

Utföraren har rätt att häva avtalet om ersättning för uppdraget uteblir eller kraftigt försenas. Båda parter har rätt att häva avtalet om endera parten inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Bilaga; Lagen om valfrihetssystem 2008:962

5.2.3 Betalningsansvar



Utförare ska svara för att enskild som vårdats på sjukhus, korttidsboende eller annan vårdinrättning ska kunna återvända till sitt boende med insatser efter bedömt omsorgsbehov. Enligt gällande avtal med regionen ska vårdgivaren till brukaren kunna ta emot och tillhandahålla insatser inom tidsgränsen för avisering 24 timmar före planerad utskrivning från sjukhuset.

Fullföljs inte detta åtagande ska utföraren ersätta nämnden för vad denna måste utge till landstinget/regionen för sjukhusvistelse eller nämndens kostnader för korttidsboende under förutsättning att fördröjningen beror på utföraren.

Bilaga; Lokal rutin vid samordnad vårdplanering för alternativa utförare, VästKom

5.3 Förutsättningar och förändring under avtalstid

5.3.1 Förändringar i utförarens verksamhet

Utföraren ska lämna relevant information och meddela alla förändringar av verksamhetens omfattning till kommunen. Utöver uppgift om förändring av kapacitetstak och geografisk avgränsning ska utföraren meddela om företaget byter ägare eller ombildas i ny företagsform. Meddelande ska ske via TendSign.

Om utföraren under avtalstiden har för avsikt att byta chef för den operativa verksamheten ska detta göras via TendSign senast en månad innan ändringen ska genomföras.

Överlåtelse

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan kommunens skriftliga medgivande. Utföraren ska alltid förhandsinformera kommunen via TendSign om planerade ägarförändringar.

Skadestånd

Sådant avtalsbrott från parts sida, som medför avtalets upphörande i förtid, ger den andra parten rätt till ersättning för den skada den har åsamkats.

5.3.2 Förändrade avtalsvillkor

Kommunen förbehåller sig rätten att förändra villkoren under avtalstiden.

Vid förändrade avtalsvillkor kommer kommunen att skriftligen underrätta utföraren om dessa. Utföraren ska därefter lämna besked, om utföraren accepterar de nya villkoren inom två veckor från det att den skriftliga underrättelsen skickats ut från kommunen. Om utföraren accepterar de nya villkoren dokumenteras dessa förändringar genom ett skriftligt tillägg till avtalet undertecknat av båda parter.

De nya avtalsvillkoren ska vara uppfyllda inom tre månader från det datum utföraren skriftligen accepterade villkoren. Om utföraren inte uppfyller de ändrade villkoren inom angiven tid, kommer kommunen att skriftligen säga upp utföraren. Uppsägningstiden är tre månader från det att utföraren mottagit en skriftlig uppsägning från kommunen.

Om utföraren inte accepterar de förändrade avtalsvillkoren har utföraren rätt att säga upp avtalet. Avtalet ska sägas upp senast två veckor efter det att den skriftliga underrättelsen om de nya villkoren skickats ut från kommunen. Avtalet upphör sex (6) månader efter det att kommunen mottagit den skriftliga uppsägningen från utföraren.

5.3.3 Tillfälligt beställningsstopp

Kommunen har rätt att införa tillfälligt beställningsstopp gentemot utförare som står under

utredning av någon typ av missförhållanden i avvaktan på klargörande. En utredning i detta fall kan exempelvis vara vid Lex Sarah eller utredning enligt LOV 7 kap 1 §.

5.3.4 Kapacitetstak



Kommunen tillåter företaget att ange kapacitetstak, det vill säga att sätta ett kapacitetstak för sin verksamhet i form av ett högsta antal timmar per månad som de kan utföra av biståndsbedömda beställda timmar. Utföraren ska dock alltid vara tvungen att genomföra insatser åt redan befintliga kunder även om omsorgsbehovet förändras så att utföraren går över sitt kapacitetstak.

Det åligger utföraren att själva skriftligt anmäla till biståndsenheten när man uppnått sitt kapacitetstak respektive när man på grund av förändringar i vårdbehov har kapacitet över och kan ta emot fler personer.

Kapacitetstaket kan förändras under avtalstiden, se vidare under 5.3.8.

*Redovisa det kapacitetstak utföraren önskar. Om utföraren inte önskar något kapacitetstak, ange att kapacitetstak inte önskas.
(Fritextsvar)*

5.3.5 Geografisk avgränsning



Kommunen indelas i 4 områden. Utföraren kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i ett eller flera av dessa områden. Utföraren kan inte välja att vara verksam i delar av ett område.

Område 1: Hasslerör/Lyrestad/Torsö hemvård och Östra hemvården

Område 2: Norra hemvården

Område 3: Södra hemvården

Område 4: Ullervad/Lugnås och Centrums hemvård

Bilaga; Äldreområden landsbygd, Äldreområden tätort, Gatuförteckning

*Ange de områden utföraren önskar för att utföra service.
(Fritextsvar)*

*Ange de områden utföraren önskar för att utföra all hemvård.
(Fritextsvar)*

5.3.6 Ickevalsalternativ

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och i de fall brukaren och/eller dennes företrädare inte gör något aktivt val av utförare, utförs de insatser som beviljats som bistånd av kommunens omsorgspersonal. Insatsen eller insatserna utförs av den hemvårdsgrupp som arbetar inom det geografiska område där brukaren är bosatt.

Detta gäller enbart de personer som inte tidigare har utförare.

5.3.7 Volymgaranti

Omfattningen av utförarens uppdrag såväl hos den enskilde som totalt i kommunen kan variera över tid. Kommunen kan därför inte lämna någon volymgaranti till utföraren och inte heller garantera att utföraren får kunder.

5.3.8 Ändring av kapacitetstak eller geografisk avgränsning

Det är möjligt för utföraren att ändra sitt kapacitetstak och/eller geografiska avgränsning under avtalstiden. Ändringar kan genomföras mars, juni, september samt december. Anmälan om ändring av kapacitetstak och/eller geografiska avgränsning ska göras på bilaga eller via TendSign senast en månad innan ändring ska genomföras.

Vid ändring av kapacitetstak och/eller geografisk avgränsning (verksam i fler eller färre områden, områden 1-4) måste utföraren ändå behålla alla befintliga kunder även om det nya kapacitetstaket därmed överskrids.

Bilaga; Anmälan om förändring av kapacitetstak eller geografiskt område

5.3.9 Skyldighet att anta uppdrag

Utföraren är skyldig att anta de uppdrag som tilldelas av biståndsbedömaren respektive sjuksköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut. En förutsättning är dock att uppdraget ligger inom ramen för de insatstyper som utföraren åtagit sig, ligger inom utförarens geografiska område och inom ramen för kapacitetstaket. Utföraren måste emellertid åta sig ökade insatser hos redan befintlig kund även om det medför att kapacitetstaket överskrids. Uppdragen kommer utföraren till del via kommunens IT-verksamhetssystem enligt rutin för beställning av uppdrag från biståndsenheten, sjuksköterskeenheten eller kommunrehab. Vid akuta uppdrag ska insatserna kunna starta omedelbart.

5.3.10 IT-verksamhetssystem



Utföraren ska använda kvalitetssäkringssystemet Intraphone för att säkerställa beviljade insatser i hemtjänsten. Därmed är insatserna rapporterade och dokumenterade. Intraphone säkerställer även kommunikationen mellan personal och ledning samt ligger till grund för ersättning för utförd tid. Kostnaden för systemet åligger kommunen men utföraren själv bekostar säkerhetsdosan.

För att kunna ta emot biståndsbedömarens beställningar av uppdrag är utföraren som mottagare hänvisad till systemet Procapita. Kostnaden för behörighet och licenskostnaden, i systemet Procapita bekostar kommunen.

För att kunna nyttja systemen måste utföraren själv stå för dator och en säker inloggning som ger åtkomst till systemen. Den säkra inloggningen bekostas av utföraren själv men även här står kommunen för licenskostnaden.

Systemansvarig sätter behörigheter för utföraren efter det att socialnämnden godkänt utföraren och när överenskommelsen är klar när utföraren ska starta med sitt uppdrag.

Bilaga; Kontaktuppgifter för att få behörigheter inom IT vård och omsorg, proc och intraphone, Ny användare inom procapita

5.3.11 Den enskildes möjlighet att välja eller byta utförare

Den enskilde har rätt att när som helst byta utförare. Detta sker genom anmälan till biståndsbedömaren. 14 dagars uppsägningstid tillämpas innan byte sker, eller enligt överenskommelse med dåvarande utförare. Vid byte ska utföraren samverka och medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för den enskilde.

Den enskilde kan bara ha en vald utförare till sina beviljade insatser men har den enskilde ett omvårdnadsbehov med nattinsatser sker detta via kommunal utförare.

5.3.12 Tilläggstjänster



Privata utförare har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster, det vill säga sådana tjänster som inte kommunen beviljar som bistånd. Det ska framgå i den skriftliga informationen som beskriver utförarens verksamhet att tjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet. Detta blir en överenskommelse mellan utföraren och den enskilde. Den enskilde betalar för detta direkt till utföraren.

Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja en utförare.

Vad gäller marknadsföring av tilläggstjänster se punkt 4.4.3.

Om utföraren ändrar sitt utbud av tilläggstjänster och vill att dessa ändringar ska framgå i företaget presentation, meddelas detta till kommunens kontaktperson ska detta göras via TendSign senast en månad innan ändring ska genomföras. Ändringar kan genomföras mars, juni, september samt december.

Erbjuder utföraren tilläggstjänster. (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Om utföraren erbjuder tilläggstjänster anges här de tilläggstjänster utföraren erbjuder. (Fritextsvar)

5.3.13 Lokal kris- och beredskapsplan



Utföraren ska ha god kännedom, kunna beskriva, medverka vid utbildning om kris och extraordinär händelse samt ta fram en handlingsplan som beskriver hur den externa utföraren samverkar, ansluter sig till kommunens både övergripande och lokala vård och omsorgsnämndens kris, extraordinär händelse och beredskapsplan.

Det vill säga att utförarens förberedelsearbete för och hantering av inträffade kriser och extraordinära händelser ska dokumenteras i en handlingsplan.

Exempel på kris eller extraordinär händelse kan vara

- en olycka som berör en mängd människor eller ödelägger stora materiella värden
- en händelse som drabbar många människor, stora delar av samhället och hotar grundläggande värden och funktioner

Bilaga; Kommunens kris och beredskapsplan

Bifoga och beskriv handlingsplanen för kris och extraordinär händelse (Fritextsvar)

5.4 Personal

5.4.1 Kollektivavtal



De privata utförarna ska vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om utföraren inte tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för utförarens anställda. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitat för att fullgöra avtalet.

På begäran av kommunen ska utföraren lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras.

5.4.2 Personalens rätt att meddela massmedia och kommunen, meddelarfrihet



Utföraren förbinder sig att garantera de anställda samma meddelarfrihet som gäller för offentligt anställda. Rätten att lämna information gäller även information till socialnämnden. Om åtgärder vidtas mot personal till följd av att denne lämnat sådant meddelande upphävs avtalet med kommunen med omedelbar verkan utan att skadestånd utbetalas. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitat för att fullgöra avtalet.

5.4.3 Personalfrågor

Utföraren svarar för att vidta rättsliga åtgärder mot personal som misstänks ha begått brott mot, eller uppträtt diskriminerande mot enskilda som får insatser.

Skadeståndsansvar

Utföraren är ansvarig för skada som orsakats av utföraren, dennes personal eller annan för

vilken utföraren ansvarar.

5.4.4 Insyn i utförarens verksamhet



Förutom att utföraren är skyldig att på eget initiativ informera kommunen om verksamheten ska kommunen ges insyn i verksamheten.

Kommunen har rätt att ta del av allt material hos utföraren som av kommunen bedöms vara relevant för uppföljning av verksamheten såsom personallistor, tjänstgöringsscheman och genomförandeplaner.

Utföraren ska utan dröjsmål lämna sådan information till kommunen som innebär att allmänheten kan få samma insyn i verksamheten som om kommunen själv hade bedrivit verksamheten.

Informationen ska lämnas i skriftlig form om inte annat avtalats. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för utföraren, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen.

Information som lämnats kommunen enligt första stycket ska ej anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.