



Handläggare-inköp

Upphandlingschef Lill Sandberg
tfn 08-579 215 96
lill.sandberg@sollentuna.se

Utförare

org nr

Handläggare-verksamhet

Avtalssekreterare Christina B. Embretsen
tfn 08-579 215 21
christina.embretsen@sollentuna.se

Kontaktperson

tfn

**Avtal för Fritt val - hemtjänst enligt LOV i
Sollentuna kommun
Omvårdnadsinsatser enl. SoL och ledsagning enl. LSS**

AVTAL

2009-xx-xx

Dnr. 2009/26 INK.884

Sida 2 av 25

Tjänsternas uppdelning

Avtalet reglerar följande tjänster:

- Omvårdnadsinsatser Ledsagning enligt LSS
 Hemstödsinsatser

Geografisk indelning/etableringsområde

Avtalet reglerar följande geografiska område:

Hela kommunen

eller kommundel:

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Helenelund | <input type="checkbox"/> Vaxmora |
| <input type="checkbox"/> Tureberg | <input type="checkbox"/> Viby |
| <input type="checkbox"/> Rotebro | <input type="checkbox"/> Häggvik |
| <input type="checkbox"/> Norrviken | <input type="checkbox"/> Edsberg |
| <input type="checkbox"/> Sjöberg | <input type="checkbox"/> Järvafältet |

och/eller annan geografisk uppdelning:

Övrig kommundel/bostadsområde/gata:

Kapacitetstak (totalt ink. ev. serviceinsatser)

Ja tim/mån Nej

ickevalsalternativ

Som utförare av omvårdnadstjänster vill jag finnas med på den av vård- och omsorgskontoret i förväg uppställda turordningslistan för ickevalsalternativ.

Ja Nej

Innehållsförteckning

1	UPPDRAGSBESKRIVNING	5
1.1	Inledning	5
1.2	Uppdragets omfattning	5
2	ADMINISTRATIVA BESTÄMMELSER	6
2.1	Avtalstid	6
2.2	Ickevalsalternativ	6
2.3	Skyldighet att ta uppdrag	6
2.4	Presentation av utföraren	7
2.5	Utförarens marknadsföring	7
2.6	Anmälan och tillstånd	7
2.7	Lagar och regler	7
2.8	Arbetsgivaransvar	7
2.9	Huvudmannaskap	7
2.10	Administrativa system	7
2.11	Utförarens lokaler	7
2.12	Teknisk försörjning	8
2.13	Miljö	8
3	KVALITETSKRAV PÅ UTFÖRAREN	8
3.1	Övergripande kvalitetskrav och mål	8
3.2	Kontaktman	9
3.3	Genomförandeplan	10
3.4	Dokumentation	10
3.5	Rehabiliterande arbetssätt och upprätthållande av sociala kontakter	10
3.6	Kost och måltider	10
3.7	Lex Sarah	10
3.8	Privata medel och värdesaker	11
3.9	Hälso- och sjukvård	11
3.10	Förändring av omsorgsbehov	11
3.11	Akuta behov	11
3.12	Vid brukarens byte av utförare	11
3.13	Samarbete och samverkan	12
3.14	Information till brukare	12
3.15	Anhöriganställning	12
3.16	Trygghetslarm	12
3.17	Nyckelhantering	13
3.18	Tolk	13
3.19	Städning	13
3.20	Organisation	13
3.21	Ledningssystem för kvalitet	14
3.22	Uppföljning och insyn	14
3.23	Särskilda krav på ledsagning enligt LSS	15
3.24	Särskilda krav på hemstödsinsatser	15
4	KOMMERSIELLA VILLKOR	17
4.1	Kontaktpersoner under avtalstiden	17

AVTAL

2009-xx-xx

Dnr. 2009/26 INK.884

Sida 4 av 25

4.2	Ansvar	17
4.3	Ekonomi	18
4.4	Tilläggs tjänster	21
4.5	Underleverantör	21
4.6	Förändring av villkor	21
4.7	Information/samråd	22
4.8	Uppsägning av avtal	22
4.9	Överlåtelse av avtal	22
4.10	Upphörande av valfrihetssystem	22
4.11	Ändringar och tillägg	22
4.12	Handlingarnas inbördes rangordning	22
4.13	Avbeställningsrätt och hävning	23
4.14	Tvist	24
4.15	Personuppgiftslagen	24
4.16	Meddelarfrihet	24
4.17	Kris och beredskap	24
4.18	Brandskydd	24
4.19	Extraordinär händelse	25

1 Uppdragsbeskrivning

1.1 Inledning

Sollentuna kommun arbetar aktivt med att öka valfriheten för sina kommuninvånare inom de områden som kommunen ansvarar för.

Vård- och omsorgsnämnden i Sollentuna har det politiska ansvaret för stöd, service och omvårdnad till äldre personer och till personer som har funktionsnedsättning. Ett av nämndens politiska mål är att införa valfrihetssystem enligt lagen om valfrihetssystem inom hemtjänst.

Tanken med ett valfrihetssystem för hemtjänst och ledsagning enligt LSS är att öka valfriheten för vård- och omsorgsnämndens brukare genom möjligheten att själva välja eller välja bort utförare av aktuella insatser.

1.2 Uppdragets omfattning

Detta avtal reglerar vård- och omsorgsnämndens (nedan kallad beställaren) bestämmelser kring åtagandet att utföra hemtjänst i form av omvårdnadsinsatser och hemstödsinsatser samt ledsagning enligt LSS.

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för olika typer av insatser som beviljas efter den enskildes behov. Målet med hemtjänst är att underlätta för den enskilde att leva ett så självständigt liv som möjligt. Omfattningen på hemtjänstinsatserna kan variera över tid. Hemtjänstinsatserna omprövas regelbundet. Hemtjänst beviljas av biståndshandläggare utifrån den enskildes behov. Brukaren väljer själv vilken utförare som denne vill ska utföra de insatser som beviljats. Beställaren kan därför inte lämna någon volymgaranti på antal uppdrag till utföraren.

Utförare som ansöker om godkännande att utföra en eller flera av de aktuella tjänsterna bestämmer själv kapacitetstak samt var i kommunen som utföraren vill verka.

1.2.1 Tjänsternas uppdelning

Fritt val inom hemtjänst (omvårdnadsinsatser och hemstödsinsatser enl. SoL) och ledsagning enl. LSS i Sollentuna kommun innefattar biståndsbedömda insatser. Tjänster som utförare kan ansöka om att utföra är:

Omvårdnadsinsatser

Åtagande av omvårdnadsinsatser i Sollentuna kan bland annat innebära hjälp med personlig omvårdnad, måltider och matleverans, inköp och ärenden, hjälp att ta sig till vårdinrättning, eller tandläkare, fysiska och sociala aktiviteter, avlösning som anhörigstöd samt trygghetslarm (ej nattetid).

Hemstödsinsatser

Åtagande av omvårdnadsinsatser (enligt ovan) samt hemstödsinsatser, det vill säga stöd till personer över 65 år som har en psykisk funktionsnedsättning i form av stöd till självhjälp och stöd till social aktivitet.

Ledsagning

Åtagande av ledsagning enligt LSS för personer över 20 år.

1.2.2 Tid för tjänsternas utförande

Samtliga aktuella tjänster **ska** utföras mellan 07.00-23.00 alla dagar.

Vissa undantag kan förekomma. Om detta beslutas i särskild ordning. Det kan till exempel gälla vid behov av vak.

Nattverksamheten ingår inte i valfrihetssystemet utan utförs av en nattpatrull mellan 23.00-07.00 alla dagar. I nattpatrullens uppdrag ingår också svar på larm nattetid.

1.2.3 Kapacitetstak

Utförare kan medges begränsning i kapacitet i antal timmar per månad. Utföraren kan också begränsa området inom vilket man avser verka.

2 Administrativa bestämmelser

2.1 Avtalstid

Avtalstiden löper från 2009-xx-xx – 2010-xx-xx. För fortsatt deltagande i systemet krävs att en förenklad ansökan inlämnas senast 2 månader innan avtalets utgång eller senast 1 maj för avtal som går ut under månaderna juni, juli, augusti och september.

I övrigt se avsnitt 4.6 nedan förändring av villkor samt avsnitt 4.10 upphörande av valfrihetssystem.

2.2 Ickevalsalternativ

För brukare som inte själv kan välja utförare erbjuder beställaren ett så kallat ickevalsalternativ i form av en i förväg uppställd turordningslista med utförare. Utförare som godkänts som utförare av omvårdnadsinsatser kan välja att ingå i turordningslistan för ickevalsalternativ.

2.3 Skyldighet att ta uppdrag

Utföraren förbinder sig att ta emot de beställningar som ges av beställaren för de tjänster som godkännandet gäller inom ramen för eventuellt kapacitetstak eller områdesbegränsning. Befintliga beställningar som utökas **ska** inte begränsas av kapacitetstak. Om en befintlig brukare flyttar utanför en utförarens områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget.

2.4 Presentation av utföraren

För att brukaren ska kunna göra ett aktivt val sammanställer beställaren ett informationsmaterial för varje godkänd utförare. Utföraren **ska** senast i samband med avtalstecknande lämna över information om sig själv och sin verksamhet enligt de riktlinjer som beställaren bestämt.

2.5 Utförarens marknadsföring

Utförarens marknadsföring får inte ske aggressivt utan **ska** ske i enlighet med god marknadsföringssed med stor respekt för brukare och övriga utförare. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen.

Utföraren får använda Sollentuna kommuns elektroniska stämpel ”Fritt val – Sollentuna” som komplement till utförarens egen logga på informationsmaterial gällande biståndsbedömda hemtjänstinsatser för sollentunabor, dock inte på informationsmaterial gällande tilläggstjänster.

2.6 Anmälan och tillstånd

Utföraren **ska** ha erforderliga tillstånd för att driva verksamheten. Utföraren ska ansvara för myndighetskontakter och göra samtliga anmälningar som erfordras för uppdragets genomförande.

2.7 Lagar och regler

Utföraren **ska** bedriva verksamheten enligt gällande lagar och regler samt allmänna råd, riktlinjer och förordningar på området.

2.8 Arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare och helt ansvarig för drift och skötsel av verksamheten, inkluderat arbetsmarknadsförsäkring för personalen.

2.9 Huvudmannaskap

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning.

2.10 Administrativa system

Kommunen har ett gemensamt datasystem för att redovisa, utläsa, överföra uppgifter inom vård och omsorg gemensamt för hela kommunen. Utföraren **ska** använda detta system. Beställaren tillhandahåller licenser och programvaror. Beställaren kommer att införa ett datasystem för tidmätning av utförda insatser. Utföraren **ska** använda detta system. Kringkostnader för åtkomst och användning av programmen **ska** bekostas av utföraren. Utföraren **ska** också svara för utbildningskostnader för personalen samt övriga kostnader.

2.11 Utförarens lokaler

Utföraren sörjer själv för sitt lokalbehov.

2.12 Teknisk försörjning

Utföraren tecknar och bekostar själv abonnemang och leveransavtal för nödvändig teknisk försörjning med respektive leverantör.

2.13 Miljö

Utföraren **ska** följa gällande lagar beträffande miljöaspekter i anslutning till livsmedelsanvändning, kemiska produkter för renhållning samt arbetsmiljöfrågor. Utföraren **ska** i sin verksamhet aktivt verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer. Utföraren **ska** källsortera avfall i den utsträckning som det finns förutsättningar för det hos brukaren eller i den fastighet där brukaren bor.

3 Kvalitetskrav på utföraren

Utföraren **ska** utföra aktuella insatser genom hjälpinsatser i hemmet. Hjälpinsatserna **ska** innefatta de olika service- och omvårdnadsuppgifter som ingår i biståndsbeslut och överenskommelse med den enskilde. Insatserna **ska** utföras oavsett typ av funktionsnedsättning som brukaren har. Brukaren **ska** beredas den service och omvårdnad som erfordras för att han eller hon **ska** kunna leva och bo självständigt och ha en meningsfull tillvaro till livets slut efter individuella förutsättningar och behov. Utföraren **ska** bedriva verksamheten enligt de krav som anges i detta avtal med bilagor. I uppdraget ingår också att vid behov vara den enskilde behjälplig med vissa externa kontakter som t ex färdtjänst eller läkare.

3.1 Övergripande kvalitetskrav och mål

Verksamheten **ska** bedrivas enligt gällande författningar, riktlinjer och rutiner på området.

All service och omsorg **ska** bedrivas enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.

Verksamheten **ska** bedrivas religiöst och politiskt obundet och med beaktande av allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.

Mål för äldreomsorgen

- Äldre **ska** kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag.
- Äldre **ska** kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende.
- Äldre **ska** bemötas med respekt.
- Äldre **ska** ha tillgång till god vård och omsorg.

Målen för äldreomsorgen **ska** vara styrande för verksamheten.

Service och omsorg **ska** ha god kvalitet. Beställaren definierar god kvalitet utifrån de nationella målen för äldreomsorgen och de vägledande principerna i socialtjänstlagen:

- Kontinuitet
- Flexibilitet
- Självbestämmande och integritet
- Trygghet

Utöver att utföraren **ska** uppfylla beställarens specifika krav på verksamheten i denna kravspecifikation så **ska** utförarens metoder och arbetssätt säkerställa att servicen och omsorgen uppfyller god kvalitet för brukarna.

3.1.1 Självbestämmande och integritet

Insatserna och utförandet av dem **ska** utformas utifrån den enskildes önskemål och förmåga.

Det **ska** vara möjligt för brukaren att disponera om insatser av samma typ. Den hjälp som ges **ska** dock alltid hålla sig inom den tidsram som den enskilde beviljats.

Utföraren **ska** arbeta enligt självbestämmandepincipen vilket innebär att utföraren **ska** betrakta den enskilde som sin uppdragsgivare. Detta förutsätter bland annat:

- Möjlighet för den enskilde att inom ramen för biståndsbeslutet och utförarens professionella ansvar bestämma när, i vilken ordning och på vilket sätt erbjudna insatser ska utföras.
- Möjlighet för den enskilde att inom ramen för biståndsbeslutet och utförarens professionella ansvar omprioritera insatser.

Självbestämmandepincipen ställer krav på personalens professionella förmåga och förhållningssätt. Dit hör bland annat att kunna tillämpa ett rehabiliterande arbetssätt och inse när den enskilde inte kan företräda sina egna intressen utan stöd av anhörig eller god man.

3.1.2 Kontinuitet

Insatserna **ska** samordnas med så få personer som möjligt inblandade för att säkerställa god kontinuitet.

3.2 Kontaktman

Varje brukare **ska** ha en kontaktman. Det **ska** finnas möjlighet för brukaren att kunna byta kontaktman. Utföraren **ska** ha skriftlig dokumentation/rutin för kontaktmannaskap som ska följas.

3.3 Genomförandeplan

Utöver krav på dokumentation enligt stycke 3.4 ställer beställaren specifika krav på utformning av genomförandeplanen. En genomförandeplan utifrån biståndsbeslutet **ska** upprättas av utföraren inom tio dagar och lämnas till biståndshandläggaren för kännedom och uppföljning. Planen **ska** beskriva hur insatserna praktiskt ska genomföras och ska uppfylla krav i gällande författningar. Den enskilde och/eller dennes företrädare **ska** vara delaktig i utformningen av planen. Planen bör undertecknas av kontaktperson och den enskilde eller dennes företrädare. Planen **ska** kontinuerligt följas upp och vid behov förändras.

3.4 Dokumentation

Utföraren **ska** ansvara för att föreliggande journalföring och dokumentation av vård och omsorg utförs och förvaras i enlighet med gällande författningar och myndighetsföreskrifter.

Utföraren **ska** följa av Sollentuna kommun upprättad dokumenthanteringsplan vad gäller bevarande och gallring samt leverans till kommunarkivet.

I det fall utförarens uppdrag upphör och uppdraget övergår till ny utförare **ska** handlingarna överlämnas till denne på sätt som vård- och omsorgsnämnden bestämmer.

Dokumentation är ett viktigt verktyg för informationsutbyte inom och mellan olika yrkesgrupper för att garantera en god och säker vård. Verksamhetschefen **ska** tillse att rutiner för detta informationsutbyte finns i verksamheten.

3.5 Rehabiliterande arbetssätt och upprätthållande av sociala kontakter

Utföraren **ska** ha ett rehabiliterande arbetssätt. Det innebär hjälp till självhjälp så att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls. Utföraren **ska** arbeta förebyggande för att upprätthålla den enskildes funktionsförmåga. Den enskilde **ska** uppmuntras till att bibehålla de sociala kontakter med närstående och andra som den enskilde är van vid samt upprättandet av nya kontakter. Individuella önskemål och intressen **ska** tillgodoses och brukarens integritet och självbestämmande **ska** respekteras.

3.6 Kost och måltider

Utföraren **ska** arbeta för att främja en god måltidssituation för de brukare som har biståndsbeslut om hjälp med måltider. Vård- och omsorgsnämnden har avtal med utförare av måltidsservice (för närvarande Sodexo AB) gällande tillagning av matlådor.

3.7 Lex Sarah

Utföraren **ska** följa gällande lagar och föreskrifter samt Sollentuna kommuns rutiner för anmälning av Lex Sarah. Utföraren **ska** tillse att personalen känner till denna skyldighet.

3.8 Privata medel och värdesaker

Den enskilde eller närstående/god man **ska** sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren **ska** rutiner finnas för det.

3.9 Hälsa- och sjukvård

- För hälso- och sjukvårdsinsatser svarar landstinget. Utföraren **ska** samverka med landstingets hälso- och sjukvårdspersonal i vården kring den enskilde.

Utföraren **ska** ha kunskap om och tillämpa basala hygienrutiner. Utföraren **ska** finnas med vid bedömning av munhälsan och ta del av de instruktioner som ges. Utföraren **ska** medverka till att berörd personal får munvårdsutbildning som erbjuds av landstinget.

3.10 Förändring av omsorgsbehov

Utföraren **ska** omgående kontakta ansvarig handläggare i kommunen om brukaren omsorgsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslut behöver omprövas.

Utförarens **ska** omgående, samma dag eller nästkommande arbetsdag, meddela ansvarig handläggare i kommunen om en brukare avlidit eller tagits in på sjukhus. Utföraren **ska** ansvara för att brukare som är utskrivningsklar från sjukhus omgående kan återvända till sin bostad och få den omsorg som brukaren behöver.

Utföraren **ska** ha rutiner för att meddela biståndshandläggaren när den enskilde har behov av företrädare.

Dubbelbemanning sker endast med utgångspunkt från ett biståndsbeslut och ges utifrån brukarens behov.

Utföraren **ska** medverka i och följa gällande rutiner för avstämning och rapportering av utförda hemtjänstinsatser.

3.11 Akuta behov

Utföraren **ska** utöver beviljade hemtjänstinsatser tillgodose tillfälliga akuta behov som inte omfattas av biståndsbeslut eller i väntan på ett sådant. Ansvarig handläggare i kommunen ska omgående, samma dag eller nästkommande arbetsdag, kontaktas för godkännande och förnyad utredning om behov.

3.12 Vid brukarens byte av utförare

Vid byte **ska** utföraren samverka med beställaren och ny utförare.

Utförare **ska** underlätta brukarens byte och säkerställa att god kvalitet och säkerhet i samband med bytet bibehålls. Utförare **ska** ansvara för att byte till ny utförare sker med minsta möjliga negativa påverkan hos brukaren och andra berörda.

3.13 Samarbete och samverkan

Samverkan **ska** ske med närstående samt för brukaren andra viktiga personer i den utsträckning brukaren medger detta.

Utföraren **ska** samverka med övriga utförare av hemtjänst kring brukaren så som till exempel nattpatrull och administration av trygghetslarm.

Utföraren **ska** samverka med kommunens kontaktpolitiker samt verksamhet för väntjänst. Utföraren **ska** samverka med beställaren i utvecklandet av vård och omsorg i kommunen som helhet.

Samarbete med frivilligorganisationer, nätverk, samfund och studieförbund **ska** eftersträvas i syfte att tillgodose brukarens sociala, kulturella och andliga behov.

3.13.1 Samverkan kring anhörigstöd

Utföraren **ska** samverka med kommunens anhörigkonsulent kring kommunens anhörigstöd.

Beställaren erbjuder utbildning kring anhörigstöd som utföraren erbjuds att delta i. Beställaren ser också att utföraren utser anhörigombud som har till uppgift att vara kontaktman mot beställaren i dessa frågor samt vara ambassadör för anhörigstöd på sin arbetsplats.

3.14 Information till brukare

Utföraren **ska** svara för information till brukaren och dennes närstående angående praktiska frågor kring biståndsbeslut och om verksamheten.

Utföraren **ska** beskriva verksamhetsinriktning, mål, arbetssätt, klagomålshantering och uppföljning i en särskild informationsskrift till brukaren, i överensstämmelse med anbudet.

Brukaren och i förekommande fall dess närstående eller gode man **ska** få skriftlig upplysning om vart man vänder sig om man utsatts för felaktig eller kränkande behandling av utförarens personal. Namn på ansvarig chef, kontaktman och biståndshandläggare och hur de kan nås ska framgå av informationen.

3.15 Anhöriganställning

Brukare som önskar anhöriganställning kommer överens om detta med aktuell utförare. Utföraren väljer själv om denne vill åta sig uppdraget som arbetsgivare. Om utföraren åtar sig att anställa den anhörige **ska** utföraren följa vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för anhöriganställning. Väljer utföraren att inte anställa den anhörige, måste utföraren ändå utföra uppdraget om brukaren har valt denne som sin utförare.

3.16 Trygghetslarm

Utföraren **ska** alla dagar mellan 7.00-23.00 besvara och åtgärda inkommande larm från brukare inom 30 minuter.

3.17 Nyckelhantering

Utföraren **ska** ha säkra rutiner för nyckelhantering av den enskildes nycklar. Det **ska** finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering.

3.18 Tolk

Utföraren **ska** se till att tolk finns att tillgå vid behov och bekosta detta.

3.19 Städning

Städning **ska** utföras fackmannamässigt och gällande föreskrifter ska följas.

3.20 Organisation

Utföraren **ska** vara väl insatt i styrdokument och den lagstiftning som gäller för verksamheten.

3.20.1 Ledning

Företagets ledning samt person med övergripande ansvar för verksamheten **ska** ha för uppdraget adekvat utbildning och erfarenhet.

Person med övergripande ansvar **ska** ha minst två års erfarenhet som ansvarig för utförande av tjänster inom relevant område.

En chef för verksamheten med erforderlig utbildning och erfarenhet **ska** finnas för verksamheten. Utsedd person **ska** rapporteras till beställaren.

3.20.2 Bemanning

Utföraren **ska** ansvara för att verksamheten är bemannad så att erforderlig service, omsorg och säkerhet garanteras.

Utföraren **ska** utföra sitt uppdrag med den personalstyrka och kompetens som uppdraget kräver.

Utföraren **ska** tillse att brukaren har möjlighet att identifiera personalen genom legitimation eller foto-ID.

3.20.3 Personalens kompetens

Utförarens personal **ska** ha adekvat utbildning och/eller erfarenhet av arbete som kan jämföras med vårdbiträdesutbildning, omvårdnadsprogrammet eller motsvarande.

Nyanställd personal och säsongsvikarier **ska** få en strukturerad introduktion efter utarbetade checklistor.

Personalen **ska** behärska det svenska språket i tal och skrift.

Personalen **ska** ha grundläggande dokumenterade kunskaper om matlagning och livsmedelshygien, matens betydelse för äldre och risker med felnäring.

Utföraren **ska** kunna tillhandahålla personal med god kunskap om och arbetssätt kring demenssjukdomar om uppdraget kräver det.

AVTAL

2009-xx-xx

Dnr. 2009/26 INK.884

Sida 14 av 25

All personal **ska** väl känna till vård- och omsorgsnämndens vision och mål samt kraven i detta förfrågningsunderlag.

Utföraren **ska** tillse att personalen kontinuerligt ges erforderlig utbildning, fortbildning och handledning för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter.

Personalens engagemang och erfarenhet **ska** tas tillvara och stimuleras.

3.20.4 Tystnadsplikt

Utföraren **ska** tillse att samtlig personal inom verksamheten undertecknar och får kännedom om tystnadsplikt enligt gällande lagar för uppgifter om den enskildes hälsotillstånd, personliga tillstånd eller personliga förhållanden, och tillse att denna tystnadsplikt efterlevs.

3.20.5 Praktikantplatser

Utföraren ska om möjligt tillhandahålla praktikantplatser inom verksamhetsområdets olika yrkeskompetenser. Utförarens personal ska i så fall ge god handledning till praktikanter i verksamheten.

3.21 Ledningssystem för kvalitet

Utföraren **ska** ha och arbeta efter ett ledningssystem för kvalitet enligt gällande författningar.

Ledningssystemet för kvalitet **ska** uppfylla kraven i SOSFS 2006:11 (S) Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS.

3.21.1 Omsorgsgaranti och klagomålshantering

Utföraren **ska** följa kommunens omsorgsgaranti för att säkerställa gott bemötande och respekt gentemot brukaren. Omsorgsgarantin finns i bilaga 1.

Utföraren **ska** ha rutiner för klagomålshantering.

Brukaren och dess närstående **ska** alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på utförarens verksamhet. Den enskilde **ska** få svar inom sju dagar eller om hanteringen av klagomålet inte kan lösas inom sju dagar få besked om när svar kan ges.

En särskild sammanställning över klagomål samt vidtagna åtgärder, eller förslag till åtgärder, **ska** per halvår lämnas till beställaren.

3.22 Uppföljning och insyn

3.22.1 Utförarens ansvar för uppföljning

Utföraren **ska** ansvara för egenkontroll genom systematisk och regelbunden uppföljning och utvärdering av verksamheten. Beställaren **ska** delges resultaten.

3.22.2 Insyn

Beställaren eller dess företrädare **ska** alltid få den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Utföraren **ska** bistå beställaren i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig.

Utföraren **ska** regelmässigt rapportera och informera om verksamheten till beställaren.

Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att beställaren framställt begäran härom till denne överlämna sådan information som avses i 3 kap. 19 a § kommunallagen (1991:900). Informationen som lämnats till kommunen enligt texten ovan ska ej anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter. Denna bestämmelse har ingen inverkan på räckvidden av övriga bestämmelser i förfrågningsunderlaget.

3.22.3 Beställarens uppföljning

Utföraren **ska** acceptera de uppföljningar som beställaren eller representanter för denne genomför. Utföraren **ska** vid alla uppföljningar/utvärderingar biträda beställaren. Detta gäller även för uppgifter som beställaren ska redovisa till kommunfullmäktige och stat.

Beställarens kvalitetsuppföljning utvecklas ständigt och kan komma att kompletteras över tid.

3.23 Särskilda krav på ledsagning enligt LSS

Utöver övriga krav och förutsättningar i detta avtal gäller att brukare som beviljats ledsagning **ska** få vara med och bestämma vem som utför ledsagningen.

3.24 Särskilda krav på hemstödsinsatser

Utöver övriga krav och förutsättningar i detta avtal ställs följande krav på hemstödsinsatser.

3.24.1 Uppdragets innehåll

Hemstödsinsatserna *stöd till självhjälp*, *stöd till social aktivitet* riktar sig till personer över 65 år som har en psykisk funktionsnedsättning¹. Insatserna beskrivs närmare i vård- och omsorgsnämndens riktlinjer för bistånd enligt SoL.

Samma personal som utför hemstödsinsatserna **ska** också utföra eventuella omvårdnads- och serviceinsatser som brukaren beviljats. Omvårdnaden, omsorgen och servicen **ska** vara anpassad för äldre personer med psykisk funktionsnedsättning.

¹ En person har en psykisk funktionsnedsättning om han eller hon har väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas bestå under en längre tid. Svårigheterna ska vara en konsekvens av psykisk störning. Definition hämtad från Vad är ett funktionshinder? Nationell psykiatrisamordning ger sin definition av begreppet funktionshinder Rapport 2006:5 från Nationell psykiatrisamordning.

3.24.2 Kontaktman

Varje brukare **ska** ha två kontaktmän från hemstödsteamet. Det **ska** finnas möjlighet för brukaren att kunna byta kontaktman.

3.24.3 Handlingsplan

Individuell handlingsplan för den enskilde brukaren **ska** finnas för vem personalen ska kontakta då den enskilde försämras i sitt psykiska och fysiska tillstånd.

3.24.4 Anhöriganställning

Anhöriganställning är ej lämpligt då den enskilde är i behov av insatser som stöd till självhjälp och stöd till social aktivitet.

3.24.5 Personalens kompetens

Personalen som utför hemstödsinsatser **ska** ha utbildning som motsvarar skötare inom psykiatrisk vård eller omvårdnadsprogrammet, gärna inriktning psykiatri, alternativt erfarenhet av arbete som kan jämföras med detta. Personalen **ska** också ha erfarenhet av att arbeta med äldre personer. Personalen **ska** ha fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter.

Utföraren **ska** tillse att personalen har kompetens gällande:

bemötande och kommunikation gentemot personer som har en psykisk funktionsnedsättning.

krishantering och problemlösning gentemot personer som har en psykisk funktionsnedsättning.

vårdkedjan kring personer som har en psykisk funktionsnedsättning.

4 Kommersiella villkor

4.1 Kontaktpersoner under avtalstiden

Kommunens kontaktpersoner:

Upphandlingschef Lill Sandberg. Tfn 08-579 215 96.

Förvaltningschef Magnus Widén. Tfn 08-579 215 32.

Utförarens kontaktpersoner:

4.2 Ansvar

4.2.1 Skadeståndsskyldighet

Beställaren har rätt till ersättning för skada beställaren har lidit på grund av utförarens avtalsbrott om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsatts vara allmän inom branschen. Beställaren har även rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som givits till tredje man för skada som orsakats av utföraren eller dennes personal.

4.2.2 Försäkringar

Utföraren **ska** teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring.

4.2.3 Fullföljandegaranti

Utföraren **ska** garantera fullföljandet av avtalet oavsett eventuella förändringar i utförarens verksamhet. I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullföljande av åtagandet, åvilar det utföraren att ersätta beställaren för eventuella merkostnader. Utföraren **ska** omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet. Om utförare byter juridisk person **ska** ny ansökan lämnas, nytt godkännande prövas och nytt kontrakt tecknas.

4.2.4 Förändring av kapacitetstak

Om utförare önskar sänka sitt kapacitetstak **ska** kommunen meddelas två veckor före förändringen. Meddelande ska skickas till: von@sollentuna.se. Utföraren är alltid skyldig att fortsätta utföra insatser för befintliga brukare samt utökning av befintliga brukares insatser, även om kapacitetstaket sänks.

De utförare som har ett avtalat kapacitetstak **ska** själva ansvara för att meddela beställaren när kapacitetstaket är nått. Meddelande skickas till: von@sollentuna.se. Om utföraren inte underrättar beställaren om att kapacitetstaket är nått ses det som om kapacitetstaket har höjts och beställningar fortsätter att skickas till utföraren till dess denne anmäler ett stopp på beställningar till beställaren.

4.3 Ekonomi

4.3.1 Ersättning till utföraren

Priset **ska** täcka alla typer av kostnader som till exempel personal, administration, kringtid, resor, lokaler mm.

4.3.2 Ersättning för hemtjänstinsatser

Ersättning ges utifrån den tid biståndsbeslutet anger. Ersättning ges endast för utförd timme. Avstämning sker varje månad mot biståndsbeslut och utförda insatser. Med utförd timme menas den biståndsbedömda tiden som angetts för utföraren för insatsen/tjänsten åt brukaren plus eventuella avvikelser (se separat avsnitt om avvikelser). I ersättningen ingår utförarens samtliga kostnader inklusive kostnader för att besvara larm och restid. Ingen extra ersättning utgår för den tid det tar att besvara larm. Ersättningen kommer att justeras för avvikelser av icke utförda insatser.

Tidsangivelserna i biståndsbeslutet om hemtjänst anger den tid hemtjänstpersonal normalt befinner sig hos eller utför ärenden hos den enskilde. Tid för hemtjänstpersonal att ta sig till och från den enskildes lägenhet ligger utanför tidsangivelserna. Brukaren och utföraren kommer tillsammans överens om hur den biståndsbedömda tiden per insats och månad ska disponeras. Det betyder att olika insatser kan ta olika lång tid. Om dubbelbemanning är motiverat ska det framgå av biståndsbeslutet.

En betalningsplan **ska** upprättas mellan parterna. Betalningsplanen **ska** innebära att utföraren erhåller ersättning för beräknade tjänster utförda den månad som ersättningen utgår för. Avstämning mot faktiskt utförda tjänster görs påföljande månad.

4.3.3 Avvikelser och förändring av hemtjänstuppdrag

Vid betalning ska ersättning justeras månadsvis för avvikelser från beställda/avropade hemtjänstuppdrag. Avvikelser ska regleras enligt följande:

- a) Vid uppsägning av uppdrag (endast beställaren kan säga upp uppdrag) gäller en uppsägningstid om sju dagar. Ersättning för biståndsbedömd tid, exkl. eventuell dubbelbemanning, utgår under uppsägningstiden.
- b) Uppdrag som avslutats under månaden. Ersättningen minskas med den andel av månadsersättningen som motsvarar den tid som återstår av månaden.
- c) Uppdrag som utökats eller minskats under månaden. Ersättning ges eller minskas motsvarande skillnaden mellan månadsersättningen för den tid som ökning eller minskning skett.

AVTAL

2009-xx-xx

Dnr. 2009/26 INK.884

Sida 19 av 25

- d) Uppdrag där biståndsbedömd insats inte utförts. Ersättningen minskas med den tid som inte utförts.
- e) Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis om brukaren är på sjukhus, gäller att ersättning utgår i sju dagar från det att frånvaron påbörjats. Därefter utgår ingen ersättning förrän brukaren är tillbaka i hemmet och uppdraget aktualiserats. Återkommer inte brukaren gäller uppdraget som avslutat.
- f) Om brukaren planerar att inte finnas hemma när insatserna ska utföras ska detta anmälas till utförare sju dagar i förväg. Detta kan exempelvis gälla vid semester. Ersättning utgår då inte till utföraren.
- g) Om brukaren oplanerat (mindre än sju dagar före utförandedatum) och tillfälligt inte kan ta emot hjälp enstaka dag utgår ersättning till utföraren trots att de inte utförts.
- h) I de fall utföraren tillgodoser tillfälliga akuta behov utöver beviljade hemtjänstinsatser, utgår ersättning för detta efter godkännande av ansvarig handläggare. Utföraren ska kontakta ansvarig handläggare samma dag eller nästkommande arbetsdag för godkännande i efterhand.

Biståndshandläggarna och utföraren ska för all reglering ha en rutin för månadsvis avstämningar. Om utföraren avsiktligt underlåter att rapportera till biståndshandläggaren insatser som inte utförts kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott. Från och med den tidpunkt utföraren har fått en beställning av ett uppdrag ska åtagandet i normalfallet kunna påbörjas inom tre dagar. Underhandsbesked om nytillkommande uppdrag lämnas så snart så kan ske. Vid behov **ska** utföraren delta vid samordnad vårdplanering av egna utskrivningsklara brukare. Eventuella merkostnader som beställaren får på grund att utföraren inte klarar sitt åtagande svarar utföraren för.

AVTAL

2009-xx-xx

Dnr. 2009/26 INK.884

Sida 20 av 25

4.3.4 Ersättning

Ersättning anges i svenska kronor. För privata utförare har en momsersättning på 6 % tillkommit på ersättningen som redovisas nedan.

	Egenregi	Privat regi
Ersättning per utförd hemtjänststimme för omvårdnadsinsatser enl. SoL och ledsagning enl. LSS Samtliga kostnader ingår	285	302
Helt nytt hemtjänstärende/brukare Engångersättning per brukare	1275	1275
Nyinstallation av larm Engångersättning per brukare	1380	1380
Enbart matleverans/matdistribution Pris per leverans	67	67
Hemstödsinsatser per timme	308	327
Helt nytt hemstödsärende/brukare Engångersättning per brukare	2020	2020

4.3.5 Ersättningsreglering

I ersättningen ingår alla kostnader för tjänsten. Ersättningen ska vara fast från 2009-09-01 till 2010-08-31 och priserna ska justeras upp enligt indexklausul (se nedanstående formel) från och med första september varje år.

Formel: $P = P_0 (20\% * NPI + 80\% * AKI)$; basmånad juli 09.

NPI- Nettoprisindexutveckling, AKI = Arbetskostnadsindex för arbetare enligt SCB index för vårdpersonal (preliminär).

4.3.6 Slutavräkning

Slutavräkning ska ske vid entreprenadens upphörande.

4.3.7 Betalningsvillkor

30 dagar netto månadsvis under avtalsperioden.

AVTAL

2009-xx-xx

Dnr. 2009/26 INK.884

Sida 21 av 25

4.3.8 Fakturering

Beställaren har infört e-fakturering. Kommunen erbjuder flera olika lösningar för att skicka e-faktura. Information lämnas i samband med avtalskrivning. Faktura med ofullständiga uppgifter återsänds till leverantören för rättelse. Förfallodag räknas från den dag fakturan återkommit i rättat skick. Särskilda faktureringsavgifter betalas ej.

Fakturor ska skickas till:

Sollentuna kommun
EDB Levfakt
Box 1836
171 28 SOLNA

På fakturan ska följande referensnummer anges: VON200MAGWID

4.3.9 Dröjsmålsränta

Om beställaren inte betalar ersättning i rätt tid utgår dröjsmålsränta enligt lag.

4.3.10 Avgift från brukare

Avgifter för vård från brukare uttas av och tillfaller beställaren. För avgifternas beräkning ska utföraren i samband med månatlig fakturering vara behjälplig och lämna skriftlig rapport om eventuella avvikelser. Inga avgifter eller kostnader får uttas av brukaren.

4.4 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för brukaren och denne ska informeras om att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet.

Marknadsföring av tilläggstjänster **ska** ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande.

4.5 Underleverantör

Efter godkännande av beställaren får utföraren anlita underleverantör för att fullfölja del av verksamheten. Utföraren **ska** svara för underleverantör som för sitt eget arbete och samma krav som gäller för utförare **ska** fullt ut gälla för underleverantör.

4.6 Förändring av villkor

Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningarna över tid. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya kontrakt upprättas för alla utförare, oberoende av kontraktstid. Om förfrågningsunderlag eller ersättning förändras och utförare ej kan acceptera de nya villkoren upphör godkännandet /kontraktet efter tre månader, från tidpunkten då detta meddelats beställaren.

4.7 Information/samråd

Utförare och beställare ska fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som här avtalats.

4.8 Uppsägning av avtal

Om utföraren önskar upphöra med sin verksamhet **ska** utföraren meddela detta skriftligen till beställaren senast 3 månader innan verksamheten upphör.

Kontrakt upphör automatiskt, om utförare inte har några brukare efter ett års kontraktstid.

4.9 Överlåtelse av avtal

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande.

4.10 Upphörande av valfrihetssystem

Om beställaren fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem för hemtjänsten eller ledsagning upphör detta kontrakt. I väntan på upphandling gäller en övergångstid som utföraren **ska** förbinda sig till. Denna övergångstid kan längst vara i 18 månader. Ersättning lämnas inte till utföraren för kontrakt som upphör att gälla i förtid.

4.10.1 Uppgifter i anledning av upphandling

I det fall beställaren bestämmer sig för att upphandla enligt LOU **ska** utföraren lämna erforderliga uppgifter om verksamheten till beställaren. Vid avveckling av verksamhetsdrift **ska** utföraren samverka med beställaren och eventuell ny utförare. Utföraren **ska** skapa förutsättningar för att övergången till den nya verksamhetsdriften sker med minsta möjliga negativa påverkan hos den enskilde och andra berörda.

4.11 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till kontrakt kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av parterna.

4.12 Handlingarnas inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra.

Om avtalshandlingarna skulle visa sig motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

- 1) Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
- 2) Avtal
- 3) Eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlag
- 4) Förfrågningsunderlag med bilagor

5) Anbud

4.13 Avbeställningsrätt och hävning

Om utföraren eller dess underleverantörer bryter mot sina förpliktelser i träffat avtal eller på annat sätt missköter något som beställaren skäligen hade kunnat förvänta sig vid avtalets slutande, äger beställaren rätt att häva avtalet i sin helhet. Rätten att häva avtalet utesluter ej beställarens rätt att göra gällande andra i detta avtal reglerade påföljder. Om de avtalade tjänsterna inte uppfyller avtalade villkor betraktas det som ett avtalsbrott.

Omständigheter som beskrivs nedan är grund för omedelbar uppsägning av avtalet. Beställaren äger rätt att med omedelbar verkan häva avtalet om utföraren efter avtalets ingående:

- Gör sig skyldig till avtalsbrott genom att brista i sina åtaganden enligt detta avtal eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser som utgör en del av avtalet mellan parterna
- Blir föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastade näringsförbud
- Blir föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller liknande förfarande
- Blir dömd för brott avseende yrkesutövning enligt lagakraftvunnen dom
- Har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen
- Inte har fullgjort sina åligganden avseende skatter eller sociala avgifter i hemlandet eller annan stat inom EES-området
- Fått allvarlig kritik riktad mot verksamheten av tillsynsmyndighet
- Efter beställarens uppföljning visar på allvarliga brister
- Saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring, avvikelshantering eller klagomålshantering.
- I något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna avtalspunkt.

Innan hävning görs ska avtalsbrottet skriftligen påtalas för utföraren och denne ska få skälig tid att vidta rättelse inom 30 dagar. Om avtalet hävs är utföraren ersättningsskyldig för den skada som hävningen förorsakat. Hävning ska vara skriftlig.

4.13.1 Tillfälligt beställningsstopp

Beställaren har rätt att införa tillfälligt beställningsstopp gentemot utförare som står under utredning av olika typer av missförhållanden i avvaktande på ett klagörande.

4.14 Tvist

Tvist mellan beställare och privat utförare med anledning av ingånget avtal **ska** avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt. Tvist mellan beställare och kommunal utförare med anledning av ingånget avtal **ska** avgöras av kommunstyrelsen.

4.15 Personuppgiftslagen

I det fall bestämmelserna i Personuppgiftslagen (1998:204), eller därtill anslutande författning, är tillämpliga för uppgifter som ingår i utförarens åtagande **ska** dessa gälla för all automatiserad behandling av personuppgifter. Personuppgift är all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet.

All behandling av personuppgifter **ska** i övrigt utföras i enlighet med skriftliga instruktioner som lämnas av kommunen i samband med att utföraren erhåller uppdrag som innefattar behandling av personuppgifter.

4.16 Meddelarfrihet

Personal anställd hos utföraren **ska** ha rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen 1 kap §1 samt sekretesslagen 16 kap 1§.

4.17 Kris och beredskap

Utföraren **ska** vara insatt i lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Utföraren **ska** utifrån sin verksamhet:

- Göra en riskanalys för verksamheten, så att säkerhet erhålls för brukarna.
- Uppföra en skriftlig plan över hur man ska agera i händelse av en allvarlig händelse eller kris, såsom exempelvis brand, längre tid- el- eller vattenavbrott eller om personal eller brukare skadas allvarligt i bostaden. Denna plan ska vara känd av personalen. Utföraren ska också känna till kommunens kris- och beredskapsplan, vilken erhålls på begäran.

Riskanalys och skriftlig plan utformas efter verksamhetens omfattning.

4.18 Brandskydd

Utföraren **ska** vara insatt i lagen 2003:778 ”om skydd mot olyckor” och **ska** bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete enligt riktlinjer från kommunens räddningstjänst. Utföraren ansvarar för utbildning och övning för sin personal, samt de kostnader som är förbundna med detta.

AVTAL

2009-xx-xx

Dnr. 2009/26 INK.884

Sida 25 av 25

4.19 Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en större händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Beställaren kan vid allvarlig kris eller extraordinär händelse där insatser behövs till skydd för människor och egendom av stort värde, använda resurserna på ett annat sätt än vad som här kontrakterats.

Detta avtal har upprättats i 2 likalydande exemplar varav parterna erhållit var sitt.

SOLLENTUNA KOMMUN
Vård- och omsorgskontoret

FÖRETAGET

Magnus Widén
Förvaltningschef

Upphandlingsenheten

Lill Sandberg
Upphandlingschef