



## **Inbjudan att ansöka om att utföra tjänster i form av service, hemtjänst samt delegerad hemsjukvård i Hemtjänstval Vellinge**

Dnr: 0416/08.776



Vellinge kommun inbjuder Er att ansöka om att bli antagen som leverantör av tjänster enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) i enlighet med detta förfrågningsunderlag inklusive bilagor.

Ansvarig nämnd är omsorgsnämnden i Vellinge kommun, 235 81 Vellinge.

# INNEHÅLL

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>3</b>
1.1 DEFINITIONER .....	3
1.2 HEMTJÄNSTVAL VELLINGE .....	3
1.2.1 Brukarens val.....	4
1.2.2 Ickevalsalternativ .....	4
1.2.2 Tilläggstjänster.....	5
1.3 ALLMÄNNA VILLKOR FÖR UTFÖRAREN.....	5
<b>2. ADMINISTRATIVA BESTÄMMELSER .....</b>	<b>6</b>
2.1 ANSÖKANS FORM.....	6
2.2 ANSÖKANS OMFATTNING.....	6
2.3 HANDLÄGGNING.....	7
2.4 PRÖVNING AV ANSÖKAN .....	7
<b>3. UPPDRAGSBESKRIVNING.....</b>	<b>8</b>
3.1 ÅTAGANDE.....	8
3.2 UTFORMNING AV INSATSER.....	8
3.3 SERVICEINSATSER.....	8
3.4 HEMTJÄNST OCH DELEGERAD HEMSJUKVÅRD.....	9
3.4.1 Vård i livets slut .....	9
3.5 TRYGGHETSLARM .....	9
3.6 PRAKTISKA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	9
3.6.1 Lokaler.....	9
3.6.2 Kommunikationsmedel .....	9
3.6.3 Tekniska hjälpmedel .....	10
3.6.4 Utrustning och förbrukningsartiklar.....	10
3.6.5 Hantering av nycklar och kontanta medel .....	10
3.6.6 Patientförsäkring .....	10
3.6.7 Omvårdnadsavgifter .....	10
3.6.8 Information till brukarna .....	10
3.6.9 Bilar.....	11
<b>4. KRAVSPECIFIKATION .....</b>	<b>12</b>
4.1 KRAV PÅ LEVERANTÖREN.....	12
4.1.1 Uppdragsutförande .....	12
4.1.2 Samarbeta .....	12
4.1.3 Förändringar av vårdbehov .....	12
4.1.4 Skyldigheter och åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap .....	12
4.1.5 Insyn och uppföljning.....	13
4.1.6 Yttrande- och meddelarfrihet .....	13
4.1.7 Tystnadsplikt .....	13
4.1.8 Dokumentation och förvaring av handlingar .....	13
4.1.9 IT-stöd .....	13
4.1.10 Synpunkter och klagomål.....	14
4.1.11 Rutiner för avvikelshantering .....	14
4.1.12 Rutiner för att identifiera och rapportera fel och brister.....	15
4.1.13 Anmälningsskyldighet – Lex Sarah.....	15
4.1.14 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljöansvar.....	15
4.1.15 Rökfri arbetsplats .....	15
4.1.16 Kösystem .....	15
4.2 SÄRSKILDA KRAV FÖR SERVICEINSATSER .....	15
4.2.1 Personal och organisation.....	15

4.3 SÄRSKILDA KRAV FÖR HEMTJÄNST OCH DELEGERAD HEMSJUKVÅRD.....	16
4.3.1 <i>Personal och organisation</i> .....	16
4.3.2 <i>Kost</i> .....	16
4.3.3 <i>Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient</i> .....	16
4.3.4 <i>Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)</i> .....	16
4.3.5 <i>Smittförande avfall</i> .....	16
4.3.6 <i>Utförarens kvalitetskontroll</i> .....	17
4.3.7 <i>Synpunkter och klagomål</i> .....	17
4.3.8 <i>Anmälningsskyldighet – Lex Maria</i> .....	17
<b>5. JURIDISKA OCH KOMMERSIELLA VILLKOR.....</b>	<b>18</b>
5.1 HANDLINGARNAS INBÖRDES RANGORDNING.....	18
5.2 AVTALSTID.....	18
5.3 EKONOMISKA VILLKOR.....	18
5.3.1 <i>Ersättning och prisjustering</i> .....	18
5.3.2 <i>Rätt att innehålla betalning</i> .....	19
5.3.3 <i>Fakturering</i> .....	19
5.4 LEVERANSUPPFÖLJNING/KVALITET.....	19
5.5 FÖRSÄKRING.....	19
5.6 KRAV PÅ UTFÖRAREN.....	20
5.7 OMFÖRHANDLING AV AVTAL.....	20
5.8 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL.....	20
5.9 SAMVERKAN OCH UNDERLEVERANTÖR.....	20
5.10 HÄVNING.....	20
5.11 SKADESTÅND.....	21
5.12 TVIST.....	21

# 1. Inledning

Detta förfrågningsunderlag ger möjlighet att ansöka om att bli godkänd leverantör av tjänster inom ramen för Hemtjänstval Vellinge enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). Ett valfrihetssystem som hemtjänstval innebär att den enskilde har rätt att, bland de leverantörer som kommunen godkänner som utförare, välja vem som utför de insatser som kommunen beviljat enligt Socialtjänstlagen.

Vellinge kommun inför hemtjänstval inom serviceinsatser, hemtjänst och delegerad hemsjukvård från den 11 januari 2010 för att öka medborgarnas möjlighet att själva bestämma över sin hemtjänst.

## 1.1 Definitioner

Upphandlande myndighet Vellinge kommun.

Avdelningen för Individuell Myndighetsutövning	Den myndighet som beviljar insatser enligt SOL och LSS och lämnar beställningar på insatser.
Brukare	Den som har ett biståndsbeslut om service, hemtjänst eller delegerad hemsjukvård och rätt att välja utförare.
Kontrakt	Juridiskt bindande avtal mellan leverantör och myndighet.
LOU	Lagen om offentlig upphandling.
LOV	Lagen om valfrihetssystem.
Sökande	Den som ansöker om att få delta som leverantör.
Tjänster	B-tjänster såsom definierade i kategori 25 , bilaga 3 LOU.
Utförare	Godkänd leverantör.
Serviceinsats	Städ och tvätt samt inköp i egen bostad.
Hemtjänstinsatser	Personlig omvårdnad i egen bostad.
Delegerad hemsjukvård	Den sjukvård som utförs på uppdrag av sjuksköterska i egen bostad.

## 1.2 Hemtjänstval Vellinge

Hemtjänstval innebär att den enskilde efter beslut från kommunen om insatser kan välja vem som ska utföra dessa. Kommunen utser och sluter avtal med ett antal utförare som uppfyller de krav som nämnden ställer. Den enskilde informeras om sin möjlighet att välja utförare och får en förteckning över de utförare som kommunen godkänner. Huvudprincipen är att alla ska välja. I de fall den enskilde av olika skäl inte kan välja gäller reglerna om ställföreträdare, ombud och biträde. Den som inte väljer eller vill välja anvisas ett ickevalsalternativ av kommunen. Samma kvalitetskrav ställs

på ickevalsalternativet inom hemtjänst som på övriga utförare. Brukaren har möjlighet att byta utförare på ett enkelt sätt om man inte är nöjd med sin utförare.

Vellinge kommun är indelad i tre geografiska basområden knutet till servicehusen i respektive område: Almgården i Vellinge och Månstorp, Postgården i Höllviken samt Bäckagården i Skanör/Falsterbo. Avtal enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU) finns på drift av respektive basområde i de tre kommundelarna. Detta innebär drift av restaurangverksamhet, förebyggande verksamhet samt hemtjänstinsatser för de som inte vill välja och bor i det geografiska området. Kommunen driver ingen egen verksamhet.

Antal hemtjänstbrukare i Vellinge kommun var knappt 800 personer under 2008. Av dessa hade ca 250 enbart trygghetslarm. Ca 550 personer har alltså mer omfattande insatser. Antal personer med enbart delegerad hemsjukvård är 40-50 varje månad. Avseende serviceinsatser städ, tvätt och inköp uppgår det totala antalet timmar i genomsnitt till ca 2000 timmar per månad under 2008. Hemtjänstinsatser inklusive delegerad hemsjukvård uppgår till ca 12 050 timmar per månad.

### 1.2.1 Brukarens val

Efter att kommunen antagit och tecknat avtal med ett antal leverantörer kommer dessa att presenteras för brukaren. Den enskilde informeras om de insatser som beviljats och vilka olika utförare det finns att välja på av biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren ska förhålla sig opartisk mellan utförare i den enskildes valsituation. Varje utförare presenteras via ett produktblad och en särskild valblankett finns. Den enskilde fyller i blanketten med vald utförare och lämnar till biståndshandläggaren, som kontaktar den valde utföraren och informera denne. Utföraren tar i sin tur kontakt med brukaren och avtalar ett första möte, snarast eller inom den tid som angetts i beställningen från kommunen. När hemtjänstval träder i kraft kommer skriftlig information om de olika utförarna att skickas hem till befintliga hemtjänstbrukare.

En genomförandeplan upprättas tillsammans med den enskilde (i vissa fall med dess företrädare) senast två veckor efter beställning. Den enskilde ska ha stort inflytande på när och på vilket sätt hjälpen ska ges. Planen undertecknas av både utföraren och brukaren och det är utifrån denna överenskommelse utföraren sedan arbetar. Genomförandeplanen skickas till biståndshandläggaren och är grunden för uppföljning.

#### **Byte av utförare**

Centralt i valfrihetsmodellen är att det är brukaren som avgör om man är nöjd och vill fortsätta med den utförare som han/hon valt. Om brukaren inte är nöjd finns möjlighet att byta utförare. Byte av utförare erbjuds inom 14 dagar efter att brukaren kontaktat avdelningen för Individuell Myndighetsutövning och begärt byte. En brukare har rätt att ha olika utförare av serviceinsatser och hemtjänst/hemsjukvård. Avdelningen för Individuell Myndighetsutövning är ett stöd för brukaren under val och omval.

### 1.2.2 Ickevalsalternativ

Den som inte väljer eller vill välja anvisas ett ickevalsalternativ av kommunen. Ickevalsalternativet tas fram av kommunen genom en i förväg fastställd turordningslista där de godkända leverantörerna ingår. Samma kvalitetskrav ställs på ickevalsalternativet som på övriga utförare.

### 1.2.3 Tilläggstjänster

Inom modellen finns möjlighet att erbjuda så kallade tilläggstjänster. Detta innebär att utförarna kan erbjuda extra tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänster baseras på en överenskommelse mellan utföraren och brukaren och betalas av brukaren själv. Utförarna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster i form av insatser som är en utvidgning av, eller som inte ingår i, biståndsbeslutet. Om överenskommelse träffas om tilläggstjänster ska dessa inte ingå i genomförandeplanen.

## 1.3 Allmänna villkor för utföraren

De tjänster som omfattas av valfrihetssystemet är serviceinsatser, hemtjänstinsatser samt delegerad hemsjukvård. Hemtjänst och delegerad hemsjukvård ska kunna ges mellan klockan 07.00–23.00 alla dagar. Enbart serviceinsatser ska erbjudas på dagtid mellan klockan 08.00–17.00, vardagar. Hela kommunen omfattas. Kommunen ersätter utförare med ett fastställt pris enligt byggstensmodellen (se vidare kapitel 5.3 Ekonomiska villkor). Utföraren garanteras inga volymer eller omfattning av tjänster. Utförarna har däremot rätt att ange ett tak avseende volymer och/eller geografisk täckning. Det är dock inte möjligt att välja bort enskilda brukare i sitt åtagande.

## 2. Administrativa bestämmelser

Upphandlingen kommer att ske enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV).

Förfrågningsunderlaget annonseras i lokal och nationell press, på den nationella webbplatsen för valfrihetssystem (valfrihetswebben.se) samt på kommunens hemsida (vellinge.se/hemtjänstval).

Upphandlande myndighet kommer att behandla sökande på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt. Kommunen kommer att iaktta principerna om ömsesidigt erkännande, proportionalitet och öppenhet vid tillämpningen av valfrihetssystem. Sökande kan inte åberopa sekretess enligt Sekretesslagen 6 kap, § 2, 3 st, så kallad anbudssekretess, under ansökningsförfarandet.

Den sökande får rätta felskrivningar eller uppenbara fel. Upphandlande myndighet får begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

Frågor angående förfrågningsunderlaget ska ställas skriftligen till [vellinge.kommun@vellinge.se](mailto:vellinge.kommun@vellinge.se). Frågorna besvaras fortlöpande.

### 2.1 Ansökans form

Ansökan består av på svenska ifyllt ansökningsformulär (se bilaga 1 - ansökningsformulär) och ska vara undertecknad av sökandes firmatecknare eller av annan behörig person. Till ansökan ska även efterfrågade bilagor bifogas. Ansökan lämnas i tillslutet kuvert eller omslag och ska vara märkt "Ansökan Hemtjänstval Vellinge 0416/08.776. Ansökan sänds eller lämnas till

Vellinge kommun  
235 81 Vellinge

Brevinkast finns i huvudentréns dörr för normalstora kuvert.

### 2.2 Ansökans omfattning

Det finns möjlighet att begränsa sitt åtagande avseende tjänster, geografiskt område samt kapacitetsnivå i antal brukare. Ansökan kan omfatta följande tjänster

- Serviceinsatser – vardagar, klockan 8-17
- Hemtjänst och delegerad hemsjukvård – alla dagar, klockan 7-23

Inom geografiska området/områdena (se bilaga 2 – karta)

- Vellinge Månstorp
- Höllviken
- Skanör Falsterbo

Utförare kan ange ett kapacitetstak för sin verksamhet i antal brukare.

- Ange maximalt antal brukare i anbudsformuläret.

Utföraren är skyldig att ta emot och behålla uppdrag i de geografiska områden, inom angivet kapacitetstak samt utföra de tjänster som angivits. Om utföraren vill utöka sitt åtagande ska detta anmälas till kommunen minst en månad i förväg.

## **2.3 Handläggning**

Inkommen försändelse med ansökan ska öppnas snarast möjligt och föras upp i en förteckning. Handläggningstiden från inkommen ansökan till beslut om godkännande är högst 4 veckor, med undantag för perioden juni-augusti då handläggningstiden kan vara något längre. Underrättelse om beslut kommer att lämnas via e-post snarast möjligt efter inkommen ansökan. Skäl till beslut kommer att framgå.

## **2.4 Prövning av ansökan**

Upphandlande myndighet bedömer om leverantören uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget och villkoren enligt kap 7 §§ 1 och 2, LOV. Kommunen fattar beslut om att godkänna de sökande som uppfyller de formella kraven som utförare. Om så är fallet har leverantören rätt att teckna avtal med kommunen. Avtalet som tecknas mellan parterna sker enligt civilrättsliga regler. Alla utförare som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget antas och antalet leverantörer kommer inte att begränsas. Möjlighet finns att löpande inkomma till upphandlande myndighet med ansökan om att bli godkänd leverantör.

Alla punkter under kravspecifikationen ska vara bekräftade. Om så inte är fallet förkastas ansökan.

## 3. Uppdragsbeskrivning

### 3.1 Åtagande

Utförarens åtagande ifråga om omsorg, omvårdnad, rehabilitering och service är att uppnå de mål och täcka de behov som framgår av brukarnas biståndsbeslut samt följa gällande lagstiftning och lokala rutiner. Vägledande för verksamheten ska vara

- **Tillgänglighet** – utföraren ska vara lätt att nå för brukare, anhöriga, kommun och allmänhet.
- **Flexibilitet** – utföraren ska snabbt kunna anpassa sin service till nya och/eller förändrade behov hos brukaren.
- **Kontinuitet** – antalet personer som besöker brukaren bör inte, även om vårdbehovet är stort, vara fler än 4-5 personer under dagtid. Även hög grad av kontinuitet avseende insatserna ska eftersträvas.
- **Inflytande/påverkan** – en hög grad av inflytande och anpassning efter individens önskemål och behov ska prägla utformningen av omsorgen.

### 3.2 Utformning av insatser

Vellinge kommun beviljar insatser och ersätter utföraren enligt den så kallade byggstensmodellen. Byggstenen möjliggör för utföraren att inom ramen för ett beviljat bistånd, variera tidsåtgång och metod efter den enskildes behov. Byggstenar bygger på att den enskilde beviljas insats i relation till det behov som ska tillgodoses. Tidsåtgång noteras inte för den enskilde, som istället garanteras att inom ramen för biståndsbeslutet få den hjälp som krävs. Den enskilde kan genom diskussion med utföraren påverka tillfälle, omfattning och sätt att utföra tjänsten. Förändringar i behov, inom ramen för beviljad insats, leder till ett förändrat innehåll och/eller förändrad tidsåtgång i tjänsten, utan ny prövning från avdelningen för Individuell Myndighetsutövning.

Utföraren får en beställning från avdelningen för Individuell Myndighetsutövning i form av en byggsten. Utföraren ska sedan anpassa sina insatser till den enskilde efter dennes behov och planera sin totala verksamhet så att resurser fördelas mellan de olika hjälpbehövande, med bevarande av den enskildes integritet och självbestämmande och hänsyn till skillnader i faktiska behov mellan individer. (Se vidare beskrivning av byggstensmodellen bilaga 3.)

Vellinge kommun beviljar inte matleveranser i ordinärt boende, utom i vissa fall, såsom vid behov av specialkost. Däremot kan hjälp vid måltider ingå i den personliga omvårdnaden.

### 3.3 Serviceinsatser

Utföraren åtar sig att utföra serviceinsatser, det vill säga städning, tvätt och inköp som ska underlätta för den enskilde att bo hemma, vardagar mellan klockan 8-17. Insatserna är antingen biståndsbeslutade eller icke biståndsbeslutade. Invånare över 83 år har, utan biståndsprövning, rätt att beställa 8 timmar per månad i städ, tvätt och inköp och själv besluta hur dessa ska disponeras. För dessa timmar ersätts utföraren av kommunen som också debiterar kunden.

Det finns inga restriktioner beträffande storlek på boende som ska städas, tvätt som ska tvättas eller inköp som ska göras, utan utföraren prioriterar i samförstånd med brukaren från besökstillfälle till besökstillfälle.

### **3.4 Hemtjänst och delegerad hemsjukvård**

Utföraren åtar sig att utföra hemtjänst, det vill säga biståndsbeslutade insatser såsom service, personlig omvårdnad, ledsagning och avlösning som ska underlätta för den enskilde att bo hemma, dag- och kvällstid från den tidpunkt brukaren vill stiga upp till dess att brukaren vill lägga sig på kvällen, mellan klockan 07.00- 23.00.

Verksamheten ska präglas av ett arbetssätt som ger den enskilde möjlighet att själv ta ansvar för och ha inflytande över de hjälpinsatser som utförs. Den enskilde ska ha en central och aktiv roll i planeringen och genomförandet av insatserna. Av särskild vikt är en god kontinuitet i insatser och bemanning. Samtliga brukare ska ha en kontaktperson som ska vara känd av den enskilde.

#### **3.4.1 Vård i livets slut**

Den enskilde ska ha möjlighet att bo kvar hemma under livets slutskede. Utföraren ska kunna erbjuda kvalificerad omvårdnad och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Tillräckliga resurser ska finnas för att skapa ro och trygghet. Vid dödsfall ska utföraren upprätthålla rutiner så att stor respekt visas såväl den avlidne som närstående.

### **3.5 Trygghetslarm**

Utföraren svarar för mottagning av larm samt för insatser till följd av larm åtgärdas. Alla larm ska besvaras skyndsamt, inom 30 minuter.

Trygghetslarm hemma hos brukare ägs av kommunen som tecknar avtal, bekostar nyinstallationer, utbyte och reparationer. Utföraren installerar larmet hemma hos brukaren. Utföraren ansvarar för att föra dokumentation över befintliga larm och larminsatser. Det finns en larmansvarig på avdelningen för Individuell Myndighetsutövning som är kontaktperson till utföraren i alla larmfrågor.

### **3.6 Praktiska förutsättningar**

#### **3.6.1 Lokaler**

Utföraren svarar själv för anskaffning och alla kostnader för lokaler och inventarier som kan vara nödvändiga för att uppfylla uppdraget. Används kommunens lokaler ska marknadsmässig hyra erläggas.

#### **3.6.2 Kommunikationsmedel**

Utföraren svarar för att anskaffa och bekosta nödvändiga kommunikationsmedel såsom av kommunen godkända telefoner, fax, datorer och internetuppkoppling. Telefoner ska ha kapacitet att ta emot trygghetslarm och hantera dörröppningssystem via mobiltelefon. Kommunen avgör mobiltelefonprestanda, för närvarande ska operativsystemet vara minst Windows Mobile 6.1 med 3G.

Kommunens växel och befintliga telefonabonnemang ska användas av entreprenören.

Nedanstående alternativ erbjuds

- Anknytning i mobiltelefon inklusive samtalskostnad = 300 kr/anknytning/månad. Engångskostnad 1000 kr
- Fast bordstelefon = 350 kr/anknytning/mån + samtalskostnader.

Vid obetald faktura på teletjänster ska motsvarande belopp kvittas mot entreprenörens krav mot kommunen.

### 3.6.3 Tekniska hjälpmedel

avdelningen för Individuell Myndighetsutövning ansvarar för förskrivning av tekniska hjälpmedel på individnivå. Utföraren ansvarar för att införskaffa arbetstekniska hjälpmedel inklusive service av dessa. Större hjälpmedel såsom vårdsängar och liftar går att hyra via kommunens nuvarande avtal.

### 3.6.4 Utrustning och förbrukningsartiklar

Avdelningen för Individuell Myndighetsutövning tillhandahåller och bekostar inkontinenshjälpmedel som är förskrivna och ordinerade av sjuksköterska.

Brukaren ska tillhandahålla förbrukningsartiklar såsom städutrustning, rengöringsmedel och tvättmedel till textilier. Utföraren ska tillhandahålla och bekosta den utrustning som därutöver behövs för att fullfölja uppdraget, så som handskar och skyddskläder.

### 3.6.5 Hantering av nycklar och kontanta medel

Nycklar till lägenheter och lokaler ska förvaras i säkra skåp och rutiner ska finnas för nyckelhantering så att nycklar inte kommer i orätta händer. Kommunen kommer troligen innan införandet av kundval installera passagesystem istället för nyckelhantering i hemtjänsten. Utföraren installerar passagesystemet hemma hos brukaren.

Utföraren ska ha rutiner för hantering av kontanta medel för de fall det är nödvändigt att personal hjälper den enskilde med inköp.

### 3.6.6 Patientförsäkring

Kommunen tecknar och vidmakthåller patientförsäkring för hälso- och sjukvård.

### 3.6.7 Omvårdnadsavgifter

Avdelningen för Individuell Myndighetsutövning beslutar och fakturerar brukarna omvårdnadsavgifter. Faktureringen sker i efterskott.

### 3.6.8 Information till brukarna

Utföraren är skyldig att bistå kommunen med den information som krävs för att producera informationsmaterial där respektive utförare presenterar sig, sin vision, sina tjänster, profil och möjliga tillval av tilläggstjänster (se bilaga 4 - produktblad). Denna information kommer även att finnas på kommunens hemsida. Informationen uppdateras då nya utförare tillkommer. Det kommer även att vara möjligt för utföraren att få sin information förändrad i de fall verksamheten förändras.

Inför införandet av hemtjänstval kommer samtliga brukare också att vid ett tillfälle få information om samtliga godkända utförare hemskickad.

Utföraren har rätt att även på andra sätt marknadsföra sig.

Det är önskvärt att utförarna profilerar sig och tydligt framhåller det som utföraren kan erbjuda utöver grundtjänsterna. Profilmråden kan exempelvis vara inriktning mot vissa målgrupper, arbetssätt eller kompetenser. Utföraren har möjlighet att ändra sin profil under avtalsperioden.

Kommunen kommer att publicera information om olika utförares resultat, t ex Socialstyrelsen årliga Öppna jämförelser och även andra uppföljningar och jämförelser som görs på initiativ av kommunen och av utföraren själv.

### **3.6.9 Bilar**

Utföraren svarar för anskaffning av eventuella fordon för att fullgöra uppdraget. Bilar av bästa miljöklass enligt Transportstyrelsens indelning ska användas.

## 4. Kravspecifikation

### 4.1 Krav på leverantören

Utföraren ska bedriva verksamheten i enlighet med den lagstiftning som gäller för äldre- och handikappomsorgen, hälso- och sjukvården samt annan relevant lagstiftning samt kommunens olika styrdokument, såsom ledningssystem för äldre- och handikappomsorgen. Verksamheten ska vara icke-diskriminerande. I övrigt gäller att

- Utföraren ska kunna uppvisa F/FA-skattesedel.
- Utföraren ska vara registrerad för lagstadgade skatter och avgifter och visa att dessa betalas.
- Utföraren får inte ha avgifts- eller skatteskulder till Skatteverk eller Kronofogdemyndighet.
- I övrigt uppfyller villkor enligt kap 7 §§ 1 och 2, LOV.

#### 4.1.1 Uppdragsutförande

Leverantören ska utföra alla delar av åtagandet i enlighet med bestämmelserna i detta förfrågningsunderlag och med den skicklighet och omsorg som kommunen har anledning att förvänta av ett företag verksamt inom branschen. Utföraren ska i händelse av brukares omval eller att avtalet upphör medverka till att övergången till annan utförare sker med minsta möjliga olägenhet för brukarna och kommunen.

#### 4.1.2 Samarbete

Utföraren ska samverka med vårdcentral och andra delar av regionens sjukvårdsinstitutioner, anhöriga och andra för brukaren viktiga personer och organisationer i den utsträckning den enskilde medger detta.

Utföraren ska också samverka med andra utförare som finns runt brukaren, både kommunala enheter och andra utförare, i syfte att skapa en välfungerande helhet av insatser för den enskilde och undvika missförstånd på grund av brister i information och planering.

#### 4.1.3 Förändringar av vårdbehov

Utföraren ska omgående meddela kommunen om brukaren har nya eller förändrade behov, om brukaren har avlidit, läggs in på sjukhus eller om uppdraget upphör. Den leverantör som endast utför serviceinsatser har skyldighet att iaktta och rapportera till kommunen eventuellt försämrat hälsotillstånd hos brukare.

#### 4.1.4 Skyldigheter och åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

Utföraren ska vid händelse som innebär svårare påfrestning på viktiga samhällsfunktioner och vid så kallad extraordinär händelse, samt vid höjd beredskap och krig, inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen för äldre- och handikappomsorgen.

Utföraren ansvarar för att planera och hålla beredskap för att kunna klara extraordinära händelser, såsom väderstörning eller pandemi, och stå för eventuella extra omkostnader som kan uppkomma för att fullfölja uppdraget gentemot kommunen.

Utföraren är skyldig att överlägga med kommunen om företagets medverkan vid katastrofer, kriser eller höjd beredskap, medverka i utbildningar och övningar som genomförs i beredskapshöjande syfte, på begäran bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner, upprätta nödvändiga krisplaner för den egna verksamheten samt i övrigt följa tillämpliga delar av Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

#### 4.1.5 Insyn och uppföljning

Vellinge kommun har rätt att kontrollera och följa upp verksamheten och allmänheten ska ges möjlighet att få insyn i hur angelägenheten utförs.

Utföraren ska medverka och underlätta för tillsynsmyndigheten att fullfölja sitt uppdrag. Utföraren ska medverka vid uppföljning av verksamheten och vara kommunen behjälplig med information och avge underlag i syfte att följa upp verksamheten, t ex egna brukarundersökningar. Utföraren ska hålla sig informerad genom att delta i sammankomster som kommunen bjuder in till och på annat sätt ta del av information som förmedlas av kommunen. Kommunen genomför tillsynsbesök i verksamheten när man så önskar.

#### 4.1.6 Yttrande- och meddelarfrihet

Utförarens personal ska omfattas av samma meddelarskydd, yttrande- och meddelarfrihet som gäller i kommuner.

#### 4.1.7 Tystnadsplikt

Utföraren ska se till att all personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt sekretesslag, socialtjänstlag och hälso- och sjukvårdslag.

#### 4.1.8 Dokumentation och förvaring av handlingar

Utföraren ska se till att förekommande journalföringsplikt utförs enligt patientdatalagen, socialtjänstlagen samt socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter rörande dokumentation och kommunens rutin för dokumentation inom SOL och LSS.

Utföraren ansvarar för en säker hantering av handlingar som rör den enskildes personliga förhållanden. Utföraren ska, under förutsättning att den enskilde samtycker, i samband med avdelningen för Individuell Myndighetsutövning:s omprövning av biståndsbeslut eller när myndigheten i övrigt begär det, överföra anteckningar som görs om brukarens personliga förhållanden till avdelningen för Individuell Myndighetsutövning.

Vid eventuellt upphörande av verksamheten i utförarens regi eller då brukaren flyttar eller avlider ska samtliga journalhandlingar omgående och utan kostnad överlämnas till avdelningen för Individuell Myndighetsutövning. Handlingarna ska vara sorterade, rensade och endast innehålla händelser av vikt.

#### 4.1.9 IT-stöd

Utföraren ska dokumentera i de verksamhetssystem som Vellinge kommun har för uppföljning och journalföring. Vellinge kommun använder sig idag av Procapita dokumentationssystem. Verksamhetssystemen levereras via kommunens portal för IT-system mot utförare. Kommunen har inget ansvar för utförarens lokala arbetsplatser,

dess mjukvaror, nät eller utrustning som behövs för att ansluta till kommunens portal för leverans av verksamhetssystem.

I vissa kommunala fastigheter levererar och driftar kommunen ett nätverk där man även har tillgång till ett entreprenad-VLAN, vilket befinner sig bakom kommunens brandvägg men isolerad från övrig verksamhet. Från detta nätverk kan utföraren få tillgång till de kommunala verksamhetssystemen. Utföraren kan ansluta egna datorer och skrivare i detta nätverk för att via kommunens Internetanslutning nå egna verksamhetssystem om dessa finns på annan ort.

I kommunens nätverk får egen aktiv utrustning normalt sett inte anslutas så som switchar, routrar, vpn concentratorer mm. Extra uttag i det kommunala nätverket bekostas av utföraren.

Befintliga datorer och skrivare som eventuellt idag används av den kommunala verksamheten tas tillbaka av kommunen.

Därutöver ska utföraren använda kommunens IT baserade tidsuppföljnings- och dokumentationssystem IntraPhone som är integrerat med Procapita. Samma dokumentationssystem används av avdelningen för Individuell Myndighetsutövning för att lägga in beställningar. Systemet bygger på att via en fast knapptelefon hemma hos brukaren inrapportera insatser och verkställd tid. Om brukaren inte har fast telefoni ansvarar utföraren för att rapportering sker via antingen brukarens mobiltelefon eller utförarens egen. Utföraren ansvarar också både praktiskt och kostnadsmässigt för att byta ut gamla telefoner till knapptelefoner. Utföraren är dock inte skyldig att installera abonnemang hos brukare där detta saknas. För behörighet till Intraphone till internetverktyget krävs RSA-koddosor. Vellinge kommun bekostar en dosa till ledningspersonal och en dosa per hemtjänstgrupp. Behov utöver det bekostas av utföraren.

Det är leverantörens ansvar att se till att det finns tillräcklig kompetens i organisationen för att hantera dokumentationssystemet. Kommunen erbjuder utföraren grundläggande utbildning av nyckelpersoner, t ex samordnare och verksamhetschef samt utbildning vid uppgraderingar av systemet.

#### 4.1.10 Synpunkter och klagomål

Utföraren ska ge varje brukare skriftlig information om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål på verksamheten. Informationen ska innehålla

- Beskrivning av hur utföraren tar emot och hanterar synpunkter och klagomål.
- information om att det går att vända sig till kommunen (avdelningen för Individuell Myndighetsutövning).

#### 4.1.11 Rutiner för avvikelshantering

Utföraren ska se till att personal har ingående kunskaper om skyldigheten att i verksamheten rapportera tillbud och negativa händelser enligt SOSFS 2005:12. Utföraren ska följa Vellinge kommuns upprättade rutiner för avvikelshantering. Anmälan ska skickas till avdelningen för Individuell Myndighetsutövning på den blankett som tillhandahålls av kommunen.

#### 4.1.12 Rutiner för att identifiera och rapportera fel och brister

Utföraren ska se till att personal har ingående kunskaper om samt säkerställa att det finns rutiner för att identifiera och rapportera fel och brister samt åtgärda orsakerna i enlighet med SOSFS 2006:11.

#### 4.1.13 Anmälningsskyldighet – Lex Sarah

Enligt socialtjänstlagen 14 kap 2 § ska var och en som är verksam inom omsorger om äldre människor eller människor med funktionshinder vaka över att dessa får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar något missförhållande i omsorgen om någon enskild ska genast anmäla detta till M-nämnden. Socialstyrelsen har i föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2000:5) definierat begreppet allvarliga missförhållanden. Utföraren ska följa Vellinge kommuns upprättade rutiner som följer av 14 kap 2§ socialtjänstlagen (Lex Sarah). Anmälan ska skickas till avdelningen för Individuell Myndighetsutövning på den blankett som tillhandahålls av kommunen.

#### 4.1.14 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljöansvar

Utföraren är arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för att gällande lagar och författningar iakttas. Likaså har utföraren ansvaret för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Kommunen ser gärna att leverantören har kollektivavtal.

#### 4.1.15 Rökfri arbetsplats

Vellinge kommun har förbud mot rökning på arbetstid. Detta och de regler som finns kring frågan omfattar också de utförare som kommunen tecknar avtal med.

#### 4.1.16 Kösystem

Utföraren ska vid behov upprätta en kölista. Nya brukare ska tas emot i turordning efter den dag valet har gjorts. Utföraren ska ha som rutin att lämna meddelande till avdelningen för Individuell Myndighetsutövning när deras eventuella kapacitetstak är nått. Avdelningen för Individuell Myndighetsutövning tar tillfälligt bort utföraren från sin lista och informerar kunden om att denna leverantör har fullt för tillfället. Det ligger på utföraren att själv inkomma med information till avdelningen för Individuell Myndighetsutövning att man åter har möjlighet ta emot nya kunder.

## 4.2 Särskilda krav för serviceinsatser

### 4.2.1 Personal och organisation

Sökande ska ha dokumenterad erfarenhet av att bedriva verksamhet inom tvätt och städning. För nystartade företag krävs personliga referenser som styrker sökandens lämplighet.

Utföraren ska ha utbildad städpersonal som behärskar svenska språket och svarar även för att personalen ges adekvat kompetensutveckling. Utföraren rekryterar själv den personal som man finner nödvändig för att uppfylla uppdraget.

## **4.3 Särskilda krav för hemtjänst och delegerad hemsjukvård**

Utföraren förutsätts ha ingående kännedom om vård och omsorg av äldre med omfattande omvårdnads- och medicinska behov samt demenssjukdomar och demensliknande symtom. Verksamheten ska bedrivas enligt allmänna mål och rutiner som följer av den lagstiftning som gäller för äldre- och handikappomsorgen samt hälso- och sjukvården.

### **4.3.1 Personal och organisation**

Utföraren ska ha kompetens och resurser att utföra hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation av kommunens sjuksköterskor. Utföraren ska ha kompetens och resurser att utföra HSL-insatser på uppdrag av kommunens arbetsterapeut och sjukgymnast. De boende ska kunna bo kvar i egna boendet till livets slut, vilket innebär att leverantören måste ha kompetens och resurser att kunna utföra kvalificerad vård i den enskildes hem. Utföraren ska ha tillräcklig bemanning för att fullfölja uppdraget.

I utförarens organisation ska det finnas en högskoleutbildad verksamhetschef samt personal med minst undersköterskekompetens. Utföraren rekryterar själv den personal som man finner nödvändig för att uppfylla uppdraget. Personalen har adekvat utbildning, minst på gymnasienivå. Utföraren svarar också för att personalen kontinuerligt ges kontinuerlig kompetensutveckling samt behärskar svenska språket.

För uppdraget krävs enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) 29 § att det finns någon som ansvarar för verksamheten, en verksamhetschef. Vad detta innefattar framgår i förordningen om verksamhetschef inom hälso- och sjukvården (1996:933) samt i allmänna råd verksamhetschef inom hälso- och sjukvård (SOSFS 1997:8).

### **4.3.2 Kost**

Utföraren svarar för att personalen har tillräckliga kunskaper kring kost- och näringsfrågor och en säker livsmedelshantering. Utföraren ska se till att brukarens energi- och näringsbehov tillgodoses. Vid behov och vid risk för bristande närings- och/eller vätskeintag ska kommunens sjuksköterska tillkallas.

### **4.3.3 Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient**

Utföraren åtar sig att svara för att brukare som vårdats på sjukhus ska kunna återvända hem. Förutsättningen är att sjukhuset bedömt brukaren vara utskrivningsklar. Fullföljs inte detta åtagande ska utföraren ersätta kommunen för vad denna nödgas utge till Region Skåne.

### **4.3.4 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)**

Kommunen ansvarar för att det finns en medicinskt ansvarig sjuksköterska. Den medicinskt ansvariga sjuksköterskan ska hållas underrättad om sådant som faller inom dennes ansvarsområde samt ges tillträde till verksamheten i den omfattning som hon/han finner behövlig för tillsyn av verksamheten.

### **4.3.5 Smittförande avfall**

Utföraren ansvarar för omhändertagande av smittförande avfall.

#### 4.3.6 Utförarens kvalitetskontroll

Utföraren ska svara för att det finns fungerande rutiner för intern kvalitetskontroll och utvärdering enligt Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården, SOSFS 2005:12, samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS, SOSFS 2006:11.

#### 4.3.7 Synpunkter och klagomål

Utöver de allmänna kraven på klagomålshantering (4.1.10) gäller en utökning för den utföraren som önskar bedriva hemtjänst och delegerad hemsjukvård. Upplysningarna ska dessutom innehålla

- Information om att det går att vända sig till Länsstyrelsen i Skåne län.
- Information om att det går att vända sig till Socialstyrelsen.
- Information om att det går att vända sig till Patientnämnden i Skåne.
- Information om att det går att vända sig till Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd.

#### 4.3.8 Anmälningsskyldighet – Lex Maria

Utföraren är skyldig att tillse att personalen har ingående kunskaper om anmälningsskyldighet enligt Lag (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område, LYHS, 2 kap 7 §, 6 kap 4 §. Utföraren ska säkerställa att det finns rutin enligt skyldigheten att anmäla till kommunens MAS.

## 5. Juridiska och kommersiella villkor

De kommersiella villkoren ligger till grund för avtal mellan beställare och utförare. I ansökan ska det framgå att sökanden accepterar de kommersiella villkoren i sin helhet.

### 5.1 Handlingarnas inbördes rangordning

För avtalet gäller nedanstående handlingar. Förekommer i dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande rangordning

1. Avtalet
2. Ansökan inklusive bilagor
3. Detta förfrågningsunderlag

### 5.2 Avtalstid

Avtal inleds löpande och gäller tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre (3) månader. För utförare som inte haft några brukare under senaste 12-månadersperioden upphör avtalet omedelbart att gälla.

### 5.3 Ekonomiska villkor

#### 5.3.1 Ersättning och prisjustering

Ersättningen omfattar samtliga utförarens kostnader för att fullgöra uppdraget.

Serviceinsatser, extra tillsyn, måltid enligt HSL samt avlösare ersätts i timmar enligt utförd och registrerad tid i IntraPhone. Ersättning för byggstenar utgår för beviljad tid enligt prissättningen i byggstensmodellen till och med 2011-12-31. Eventuell dubbelbemanning ingår i byggstenen.

Justering av ekonomiska förutsättningar sker årligen utifrån av kommunen fastställda villkor per den 1 januari.

#### TABELL ÖVER ERSÄTTNING PER BYGGSTEN

Byggsten	Ersättning	Tid enligt schablon
Personlig ADL	1 1 886 kr per månad och vårdtagare med beviljad byggsten	42 timmar/månad
ADL-stöd	5 377 kr per månad och vårdtagare med beviljad byggsten	timmar/månad
Tillsyn	4 245 kr per månad och vårdtagare med beviljad byggsten	15 timmar/månad
Sociala aktiviteter	1 132 kr per månad och vårdtagare med beviljad byggsten	4 timmar/månad
Behandling enligt HSL	1 415 kr per månad och vårdtagare med beviljad byggsten	5 timmar/månad
Funktionsträning/behandling	2 830 kr per månad och vårdtagare med beviljad byggsten	10 timmar/månad
Specifik ADL	2 830 kr per månad och vårdtagare med beviljad byggsten	10 timmar/månad
Dusch	849 kr per månad och vårdtagare	3 timmar/månad

	med beviljad byggsten	
Larm, endast dagtid	100 kr per månad och vårdtagare med larm	

#### TABELL ÖVER ERSÄTTNING PER TIMME

Insats	Ersättning
Serviceinsatser	250 kr per utförd timme
Extra tillsyn	300 kr per utförd timme
Måltid enligt HSL	300 kr per utförd timme
Avlösare	300 kr per utförd timme

### 5.3.2 Rätt att innehålla betalning

Har kommunen krav på grund av utförarens dröjsmål eller på grund av uppdraget inte har genomförts på överenskommet sätt eller om utföraren inte kan ta emot utskrivningsklar patient har beställaren rätt att hålla inne så mycket av betalningen som motsvarar kravet.

### 5.3.3 Fakturering

Utföraren fakturerar avdelningen för Individuell Myndighetsutövning månadsvis eller var 30:e dag i efterskott för utförda insatser. Fakturor förfaller 30 dagar netto från fakturans ankomstdatum. Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen. Faktureringsavgifter eller dylikt får ej debiteras.

Förutom angivelse av vad fakturan avser ska följande anges: uppgifter om företaget med angivande av post-/bankgiro nummer, organisationsnummer, innehav av F-skattebevis samt adress och telefonnummer. Fakturan ska också vara så utformad att det lätt går att utläsa hur den totala ersättningen är uträknad.

Fakturering ska helst ske elektroniskt enligt SFTI-standard.

Faktura ska ställas till

Ref id 505 801  
Vellinge kommun  
Box 105  
235 22 Vellinge

## 5.4 Leveransuppföljning/kvalitet

Upphandlande myndighet följer löpande upp att kvalitetsvillkoren för uppdraget efterföljs. Skulle inte kvaliteten motsvara det som angivits har kommunen vid återkommande brister rätt att häva avtalet.

## 5.5 Försäkring

Utföraren ska ha giltig ansvarsförsäkring som håller brukaren skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse i tjänsten av personal hos utföraren.

## **5.6 Krav på utföraren**

Utföraren förbinder sig och ansvarar för

- att betala skatter och avgifter,
- att ha giltig F/ FA-skattsedel,
- att förändringar beträffande egen F/FA-skattestatus omgående meddelas beställaren,
- att kunna uppvisa ekonomisk stabilitet så att ett långsiktigt åtagande kan upprätthållas
- att ställa samma krav på den som utföraren i förekommande fall anlitar,
- att ha gällande försäkringar enligt förutsättningarna för uppdraget,
- att på begäran redovisa företagets ekonomi.

Sökande ska ange om de kommersiella villkoren accepteras genom att svara ja i svarsrutan i anbudsformuläret.

## **5.7 Omförhandling av avtal**

Endera parten har rätt att begära omförhandling/ justering av avtal om det inträffat omständigheter som väsentligen förändrar endera partens förutsättningar att uppfylla sina förpliktelser enligt detta avtal. Endera parten äger jämväl rätt att begära omförhandling/justering årligen per 1 mars respektive 1 september.

## **5.8 Överlåtelse av avtal**

Utföraren har inte rätt att utan upphandlande myndighets skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal.

## **5.9 Samverkan och underleverantör**

Utöver sin egen kapacitet kan leverantör antingen genom samverkan med andra leverantörer eller genom att anlita underleverantör skaffa sig mer kapacitet än man själv förfogar över.

Leverantören ska ha upphandlande myndighets godkännande för att få anlita underleverantörer. Dessa omfattas av samma krav och villkor som utföraren.

## **5.10 Hävning**

Envar av parterna äger rätt att säga upp detta avtal till omedelbart upphörande om part bryter mot bestämmelse i detta avtal eller inte följer gällande tillämpliga lagar, förordningar och/eller andra bestämmelser och avtalsbrottet inte är av endast ringa betydelse samt rättelse inte skett inom tio (10) dagar, efter skriftlig uppmaning.

Kontraktsavbrott av väsentlig betydelse föreligger exempelvis om utföraren vid upprepade tillfällen inte lever upp till förutsättningarna i ingånget avtal. Hävningsgrund föreligger dessutom om utföraren försätts i konkurs eller är i sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden. Om hävning sker enligt denna bestämmelse har upphandlande myndighet rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som utgivits till tredje man.

Leverantören äger rätt att säga upp avtalet om betalning uteblir under mer än 14 dagar efter förfallodatum.

## **5.11 Skadestånd**

Utföraren svarar i förhållande till upphandlande myndigheten för skadestånd som upphandlande myndigheten, på grund av vållande och/eller oaktsamhet hos utföraren, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

## **5.12 Tvist**

Eventuella tvister ska i första hand avgöras i förhandling mellan parterna, därefter avgöras i svensk domstol med tillämpning av svensk rätt på upphandlande myndighetens hemort.