

Handläggare  
Jesper Kyrk

Datum  
2018-05-09

Diarienummer  
ALN-2018-0317

## Förfrågningsunderlag LOV hemtjänst och hemsjukvård 2018

### Förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar

**att** godkänna föreliggande förfrågningsunderlag LOV avseende hemtjänst och hemsjukvård,

**att** tillstyrka förslag till ny ersättning som redovisas i bilaga 6 och skicka förslaget vidare till kommunfullmäktige för beslut,

**att** det reviderade förfrågningsunderlaget ska gälla från och med det datum kommunfullmäktige fattar beslut om ny ersättning, och

**att** uppdra till äldreförvaltningen att erbjuda nya kontrakt, i enlighet med det reviderade förfrågningsunderlaget, till nu kontrakterade utförare av hemtjänst och hemsjukvård inom LOV, från och med det datum kommunfullmäktige fattar beslut om ny ersättning.

### Ärendet

I januari 2009 trädde lagen om valfrihetssystem (2008:962), LOV, i kraft. Syftet med valfrihetssystemet är att öka den enskildes valfrihet, delaktighet och inflytande samt att skapa incitament för ökad mångfald av utförare och att ge utförarna utökad möjlighet till kvalitetsprofilering.

Äldrenämnden har gett äldreförvaltningen i uppdrag att revidera förfrågningsunderlag och ersättningar för hemtjänst och hemsjukvård inom ramen för LOV. Fokus för revideringarna har varit att anpassa krav i utförandet i tjänsterna till rådande förutsättningar samt förändringar i gällande lagstiftning. Bland annat föreslår förvaltningen lättnader i ställda kompetenskrav för personal utifrån de svårigheter att rekrytera personal med undersköterskeutbildning som råder. Detta innebär också att ett större ansvar läggs på utföraren att säkra kvaliteten i leveransen av tjänsterna. Kraven på att verksamhetschef ska ha minst två års erfarenhet av arbetsledande ställning inom vård – och omsorgsarbete föreslås ändras till att verksamhetschef ska ha minst två års erfarenhet av arbetsledning samt minst två års erfarenhet av vård- och omsorgsarbete. Förvaltningen föreslår också att funktionen biträdande verksamhetschef införs med krav på adekvat högskoleutbildning men utan krav på tidigare chefsfarenhet. Detta för att öppna upp nya karriärvägar för lämpliga medarbetare.

Förvaltningen föreslår också krav på kollektivavtalsliknande arbetsvillkor för anställda hos utförare. Förvaltningen föreslår förändringar och förtydliganden i ansökningsprocessen med införande av bestämda handläggningsperioder. Förvaltningen föreslår också att införa referenstagning i ansökningsprocessen. Ofullständig ansökan avslås med undantag för uppenbar felskrivning eller annat uppenbart fel i ansökan.

### **Ersättning och ersättningsmodell för hemtjänst och hemsjukvård**

Idag utgör utförd tid den grund för ersättning som ges till utförare inom hemtjänsten och hemsjukvården. Utförd tid kommer även framgent att vara basen för den ersättning utförarna erhåller inom hemtjänsten. För hemsjukvården införs en separat ersättningsmodell med schablontid per patient och månad som en ny ersättningskomponent.

Ersättningen föreslås för några insatser att höjas och för andra insatser att sänkas i förhållande till dagens ersättningsnivå. Det nya förslaget innebär en mer förutsägbar ekonomisk styrning av ersättningen och kostnaden för nämnden avseende hälso- och sjukvårdsinsatser i synnerhet.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Det nya förslaget på ersättning inom hemtjänst bedöms vara kostnadsneutralt för nämnden medan förslaget på ersättningsmodell för hemsjukvården förväntas kunna betinga en besparing för nämnden på ca 5 mnkr på årsbasis. Totalt för nämnden, för både hemtjänst och hemsjukvård, uppskattas således kostnadsbesparingen av nya ersättningsförslaget bli ca 5 mnkr på årsbasis.

Carina Juhlin  
Förvaltningsdirektör

Förfrågningsunderlag för hemtjänst  
Service för utförare i Uppsala  
kommuns valfrihetssystem

---

2018

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 ALLMÄN ORIENTERING .....</b>                                       | <b>4</b>  |
| 1.1 LÄSFÖRSTÅELSE .....   | 5         |
| 1.2 DEN UPPHANDLANDE MYNDIGHETEN .....                                  | 6         |
| 1.3 BESKRIVNING AV TJÄNSTEOMRÅDE 1 .....                                | 6         |
| 1.4 KONKURRENSNEUTRALITET .....   | 6         |
| 1.4 INFORMATION OM VAL OCH AVGIFTER I VALFRIHETSSYSTEMET .....          | 7         |
| 1.4.1 Rutiner för omval .....   | 7         |
| 1.4.2 Information till den enskilde om godkända hemtjänstutförare ..... | 7         |
| 1.4.3 Begränsning av uppdrag .....                                      | 7         |
| 1.4.4 Skyldighet att ta emot uppdrag .....                              | 8         |
| <b>2 ADMINISTRATIVA KRAV .....</b>                                      | <b>9</b>  |
| 2.1 ANSÖKAN OCH ANSÖKNINGSPROCESSEN .....                               | 9         |
| 2.1.1 Förutsättningar för att lämna in ansökan .....                    | 9         |
| 2.1.2 Ansökans innehåll .....   | 9         |
| 2.1.3 Referenser .....  | 9         |
| 2.1.4 Ansökans giltighet .....  | 10        |
| 2.1.5 Handläggning av ansökan .....                                     | 10        |
| 2.1.6 Avslag och rättelse av uppenbara fel .....                        | 10        |
| 2.1.7 Godkännande av ansökan .....                                      | 10        |
| 2.1.8 Uppstartsfas .....  | 10        |
| 2.1.9 Tecknande av avtal .....  | 11        |
| 2.1.10 Information, frågor och svar .....                               | 11        |
| 2.2 UPPHANDLINGSSEKRETESS .....   | 11        |
| 2.3 INSYN .....   | 11        |
| 2.4 MARKNADSFÖRING OCH INFORMATION OM UTFÖRAREN .....                   | 11        |
| 2.5 LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER .....                          | 12        |
| 2.6 VÄRDEGRUND OCH VÄRDIGHETSGARANTIER .....                            | 12        |
| <b>3 KRAV PÅ SÖKANDE .....</b>  | <b>13</b> |
| 3.1 UTESLUTNING AV SÖKANDE ENLIGT 7 KAP. LOV .....                      | 13        |
| 3.2 REGISTRERING AV FÖRETAG .....                                       | 13        |
| 3.3 EKONOMISK STÄLLNING .....   | 13        |
| 3.4 KRAV PÅ LOKALER, UTRUSTNING M.M .....                               | 14        |
| 3.4.1 Krav på IT-system .....   | 14        |
| 3.4.2 Personuppgifter .....   | 14        |
| 3.5 VERKSAMHETSANSVAR OCH LEDNING .....                                 | 15        |
| 3.5.1 Verksamhetschef med ansvar för den dagliga driften .....          | 15        |
| 3.5.2 Kompetenskrav .....   | 15        |
| 3.6 UNDERLEVERANTÖR .....   | 15        |
| 3.7 KRAV PÅ MILJÖ, SOCIAL HÄNSYN OCH ARBETSVILLKOR .....                | 15        |
| 3.7.1 Barns rättigheter .....   | 15        |
| 3.7.2 Likabehandling, Jämställdhet och Ickediskriminering .....         | 16        |
| 3.7.3 Mänskliga rättigheter .....                                       | 16        |
| 3.7.4 Skäliga arbetsvillkor .....                                       | 16        |
| 3.7.5 Anti-korruption .....   | 16        |

|   |   |
|---|---|
| <b>4 KRAV PÅ TJÄNSTENS UTFÖRANDE .....</b>                            | <b>17</b>                                 |
| 4.1 LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET .....                                 | 17  |
| 4.1.1 Synpunkter och klagomål på verksamheten .....                   | 17  |
| 4.1.2 Avvikelser i verksamheten .....                                 | 17  |
| 4.1.3 Samverkan .....   | 17  |
| 4.1.4 Trygg hemgång .....   | 18  |
| 4.1.5 Systematiskt förbättringsarbete .....                           | 18  |
| 4.2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT BEDRIVA UPPDRAG .....                     | 19  |
| 4.2.1 Personalbemanning och kompetensutveckling .....                 | 19  |
| 4.2.2 Social dokumentation .....                                      | 20  |
| 4.2.3 Tillgänglighet .....  | 20  |
| 4.2.4 Kontaktmannaskap .....  | 20  |
| <b>UTFÖRARENS KOSTNADSANSVAR .....</b>                                | <b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b> |
| 4.2.5 Tystnadsplikt .....   | 21  |
| 4.2.6 Matleverans .....   | 21  |
| 4.2.7 Nyckelhantering .....   | 22  |
| 4.2.8 Hantering av kontanta medel .....                               | 22  |
| 4.2.9 Lokal kris- och katastroforganisation .....                     | 22  |
| 4.3 UPPDRAG .....   | 22  |
| 4.3.1 Beställning och genomförande av uppdrag från myndighet .....    | 23  |
| 4.3.2 Kapacitetstak .....   | 23  |
| 4.3.2 Förändring av brukarens behov gällande service och omsorg ..... | 23  |
| 4.3.3 Oförutsedda behov .....   | 23  |
| 4.3.4 Anhörigvänlig vård och omsorg .....                             | 24  |
| 4.4 HÄLSA OCH HÄLSOFRÄMJANDE INSATSER .....                           | 24  |
| 4.4.1 Vårdhygien och smittskydd .....                                 | 24  |
| <b>5 AVTAL .....</b>  | <b>24</b>                                 |
| 5.1 ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR .....                                      | FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.        |
| 5.2 KOMMERSIELLA VILLKOR .....  | FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.        |
| 5.2.1 Ersättning .....  | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.2.2 Betalningsvillkor .....   | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.3 ANSVAR OVH VILLKOR FÖR SAMARBETE MELLAN PARTERNA .....            | FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.        |
| 5.3.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter .....               | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.3.2 Ansvarsförsäkring .....   | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.3.3 Arbetsgivaransvar .....   | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.3.4 Anhöriganställning .....  | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.3.5 Arbets- och anställningsvillkor .....                           | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.3.6 Force majeure, ansvarsbegränsning .....                         | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.3.7 Tvistlösning, tillämplig lag .....                              | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.4 UPPFÖLJNING .....   | FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.        |
| 5.4.1 Avtalsuppföljning .....   | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| 5.4.2 Ekonomisk uppföljning .....                                     | Fel! Bokmärket är inte definierat.        |
| <b>6 BILAGOR .....</b>  | <b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b> |

## **1 ALLMÄN ORIENTERING**

Uppsala kommun upphandlar utförare för hemtjänst. I detta dokument finns information om upphandlingen och kraven på sökande, verksamheten och insatsens innehåll som måste uppfyllas för att bli godkända utförare i Uppsala kommuns valfrihetssystem.

Syftet med valfrihetssystemet är att öka den enskildes inflytande genom att kunna välja utförare av sin hemtjänst. Välkommen att inkomma med ansökan enligt LOV avseende utförande av hemtjänst i form av service enligt Socialtjänstlagen (2001:453, SoL).

Äldrenämnden och omsorgsnämnden har kommunalt huvudmannansvar för att tillgodose medborgarnas behov av hemtjänst. Huvudmannen upphandlar verksamhet enligt lagen om valfrihetssystem (2008:962, LOV).

På Uppsala kommuns utförarwebb: <http://utforare.uppsala.se/sv/stod-omsorg/> finns det information, riktlinjer, policys och anvisningar som är aktuella för utförarna att ta del av och följa.

Konkurrensutsättningen enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge förfrågningsunderlaget annonseras på Kammarkollegiets webbplats (valfrihetswebben).

Uppsala kommun, äldrenämnden godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i detta förfrågningsunderlag.

Uppsala kommun kan komma att avbryta konkurrensutsättningen vid ändrade förutsättningar till följd av politiska beslut.

## 1.1 Läsförståelse

I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras i nedanstående tabell:

| Begrepp                   | Förklaring   |
|---------------------------|--|
| Anhörig                   | Person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna.   |
| Närstående                | Person som den enskilde anser sig ha en nära relation till.  |
| Biståndshandläggare (BHL) | En av kommunen anställd tjänsteperson som utreder, bedömer och fattar beslut utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.   |
| Brukare                   | Grupp av personer med beviljade insatser enligt SoL.   |
| Den enskilde/Enskild      | Person som blivit beviljade insatser enligt SoL.   |
| Företag/utförare/sökande  | Den som söker om att få ett godkännande inom valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun.  |
| God man                   | Person som är utsedd att företräda en viss person som på grund av funktionsnedsättning behöver hjälp att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person.   |
| Hemsjukvård               | Hälso- och sjukvård med beräknad varaktighet i mer än 14 dagar (när den ges i patientens bostad eller motsvarande och som är sammanhängande över tiden) och den enskilde inte kan själv ta sig till regionens vårdcentral. |
| Hemtjänst                 | Bistånd i form av service och personlig omsorg i och utanför hemmet.   |
| HSL                       | Hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30).   |
| IVO                       | Inspektionen för vård och omsorg.  |
| Joursjukvård              | Sjuksköterskeinsatser under jourtid (16:00 – 07:00), avser akuta och planerade insatser som på grund av medicinska skäl inte kan utföras under annan tid på dygnet.  |
| Myndighet                 | Avser den del av ÄLF och OMF som fattar biståndsbeslut och följer upp dessa på individnivå.  |
| OMF                       | Omsorgsnämndens förvaltning.   |
| Omsorgsnämnden            | Beställarnämnd av hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun.  |
| SoL                       | Socialtjänstlagen (SoL 2001:453).  |
| Utförare                  | En utförare av socialtjänst- samt hälso- och sjukvårdsinsatser (vårdgivare enligt HSL) inom tjänsteområde 2 LOV hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun.  |
| VIS                       | Vård i samverkan i länet, samverkansdokument.  |
| ÄLF                       | Äldrenämndens förvaltning.   |
| Äldrenämnden              | Beställarnämnd av hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun.  |

## 1.2 DEN UPPHANDLANDE MYNDIGHETEN

Ansökningar för hemtjänst och hemsjukvård hanteras av äldreförvaltningen (ÄLF). De ansvariga nämnderna för hemtjänst och hemsjukvård är äldrenämnden (ÄLN) och omsorgsnämnden (OMF). Äldrenämnden ansvarar för att de som är 65 år och äldre får det stöd och den vård de behöver. Äldreförvaltningen arbetar på uppdrag åt äldrenämnden.

Omsorgsförvaltningen arbetar på uppdrag av omsorgsnämnden. Målet med förvaltningens arbete är att personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning får det stöd de behöver för att leva ett så självständigt liv som möjligt.

## 1.3 BESKRIVNING AV TJÄNSTEOMRÅDE 1

Detta förfrågningsunderlag avser nedanstående tjänsteområden 1 och beskrivning tillhörande kommungemensamma verksamheter som stödjer tjänsteområdena:

### Tjänsteområde 1:

- Städning, bäddning och tvätt
- Matleverans
- Inköp/ärenden
- Social samvaro, aktiviteter såsom promenad, utevistelse

Godkännandet gäller för tiden 07.00 – 22.00 alla dagar i veckan. Sökande har möjlighet att söka godkännande antingen för alla ovanstående tjänster, alternativt för enstaka delar.

Begränsning av kapacitet kan medges, dvs det tak i totalt antal biståndsbedömda timmar som företaget kan leverera under en månad. Utförare av serviceinsatser har även möjlighet att geografiskt begränsa sitt uppdrag utifrån av nämnd angivna områden. Inom godkänt avtal är nisch/ profilering tillåten.

Inom godkännandet ingår inte kommunens övergripande verksamheter, dessa definieras i bilaga 1. Inom tjänsteområde 1 ingår inget ansvar för kommunal hemsjukvård, detta sker uteslutande genom utförare godkända inom tjänsteområde 2 (omvårdnad).

För möjlighet att söka godkännande inom tjänsteområde 1 krävs att utföraren är väl insatt i nedanstående förfrågningsunderlag och följer ställda krav.

## 1.4 KONKURRENSNEUTRALITET

Uppsala kommuns egen regi har ett konkurrensneutralt förhållningssätt i sitt arbete med joursjukvården och nattpatrull och samarbetar kring den enskilde med samtliga utförare i Uppsala kommuns valfrihetssystem för hemtjänst och hemsjukvård.



## 1.4 INFORMATION OM VAL OCH AVGIFTER I VALFRIHETSSYSTEMET

Inom Uppsala kommun tillämpas ett valfrihetssystem för hemtjänst och hemsjukvård som innebär att den som behöver hjälp kan välja utförare bland de företag som blivit godkända av äldrenämnden.

Rätt till eget val inom valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård har personer 17 år och äldre.

I valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård finns två olika kontaktvägar för den enskilde. När behovet avser hälso- och sjukvård inklusive allmän rehabilitering i hemmet kan den enskilde ta direktkontakt med godkänd utförare inom tjänsteområde 2. När behovet avser hemtjänst enligt SoL vänder sig den enskilde till biståndshandläggare som fattar beslut om insats innan val av utförare genomförs. Den som inte kan/vill välja tilldelas utförare enligt turordningslista i tre geografiska områden, se punkt 1.4.3.3. För hemtjänst och hemsjukvård inklusive allmän rehabilitering i hemmet betalar den enskilde en avgift för utförd tid/respektive besök. Utföraren erhåller ersättning för utförd tid. Utföraren är skyldig att verkställa beställningar inom ramen för äldrenämndens godkännande.

### 1.4.1 Rutiner för omval

Den enskilde kan närsomhelst välja att byta utföraren med 14 dagars omställningstid. Den enskilde har rätt att byta utföraren för en eller flera insatser.

Bytet kan ske genom att den enskilde informerar berörda parter på tre olika sätt:

- Muntligen/skriftligen till den avlämnande utföraren,
- Muntligen/skriftligen till den nyvalda utföraren,
- Muntligen/skriftligen till biståndshandläggare.

Avlämnande och mottagande utföraren i samverkan med myndigheten bidrar till smidig och säker informationsöverföring och övergång för den enskilde.

### 1.4.2 Information till den enskilde om godkända hemtjänstutförare

Brukare kan få information om vilka hemtjänstutförare som finns att välja mellan på flera olika sätt:

- Genom information från utförarkatalogen, vilken finns både i pappersformat och på [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se).
- Genom information direkt från hemtjänstutförare via marknadsföring som genomförs med etiskt väl avvägd metod,
- Genom information från ÄLF, Seniorguide, tel. 018-727 65 00.

### 1.4.3 Begränsning av uppdrag

#### 1.4.3.1 Kapacitetstak

Sökande som önskar bli utförare av hemtjänst i Uppsala kommun har möjlighet att välja att ange ett kapacitetstak i timmar per månad. Kapacitetstaket begränsar hur många timmar beviljad tid som en utförare har möjlighet att utföra under en period av en (1) månad. Utföraren ska ta emot alla uppdrag, så länge det inryms inom sitt kapacitetstak. Utföraren ska genomföra insatser åt redan befintliga brukare även om den enskildes behov förändras, vilket kan medföra att utföraren går över sitt kapacitetstak.

Sänkning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan få uppdrag för nya brukare förrän utförarens uppdrag i antal timmar understigit angivet kapacitetstak. En enskild kan aldrig tvingas byta utförare mot sin vilja för att utföraren vill sänka sitt kapacitetstak.

Utföraren ska skriftligt meddela beställaren via [aldreforvaltningen@ uppsala.se](mailto:aldreforvaltningen@ uppsala.se), då kapacitetstaket är nått samt när utföraren åter kan ta nya brukare. Utföraren kan anmäla till beställaren om utföraren vill höja eller sänka sitt kapacitetstak under kontraktstiden, dock maximalt fyra gånger per år.

Vid anmälan om kapacitetstak eller ändring av kapacitetstak gäller följande: Anmälan om kapacitetstak eller höjning/sänkning av kapacitetstak ska ha inkommit senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om utökat kapacitetstak som görs den 15 april börjar gälla den 1 maj.

#### **1.4.3.2 Geografisk begränsning**

Sökande som önskar bli utförare av hemtjänst inom tjänsteområde 1 har rätt att själva specificera sitt geografiska ansvarsområde utifrån de av beställaren fastställda geografiska områden som framgår av bilaga 2.

#### **1.4.3.3 Ickevalsalternativ**

Alla brukare som inte gör ett aktivt val av utförare för sina tjänster tilldelas ett ickevalsalternativ. Biståndshandläggarna använder en förutbestämd turordningslista i verksamhetssystemet Siebel vid fördelning av ickevalsalternativ. För ickevalsområden är kommunen uppdelad i tre geografiska områden (bilaga 2).

Ickevalsalternativet tilldelas:

- brukare som inte kan/vill välja,
- brukare med enbart larm.

Ickevalsalternativet tilldelas även för:

- insatser till brukare med behov av enbart medicintekniska hjälpmedel och/eller enbart med behov av bedömning/intyg vid bostadsanpassning,
- personer som inte har hemtjänst, men har varaktigt behov av omfattande vård- och omsorg som utförs på annat sätt, så att underlag om intyg om nödvändig tandvård kan utfärdas.

#### **1.4.4 Skyldighet att ta emot uppdrag**

Utförare får inte inom godkänt geografiskt område och kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag. Har utföraren inte angivit kapacitetstak kan utföraren inte tacka nej till nya uppdrag.

## 2 ADMINISTRATIVA KRAV

### 2.1 Ansökan och ansökningsprocessen

#### 2.1.1 Förutsättningar för att lämna in ansökan

För att bli godkänd utförare i Uppsala kommun ska sökande uppfylla samtliga krav i detta förfrågningsunderlag samt inlämna efterfrågade bilagor och sanningsförsäkran.

Sökande förutsätts ha skaffat sig kännedom om verksamhetsområdet och de lokala förutsättningarna för att bedriva uppdrag i Uppsala kommun.

#### 2.1.2 Ansökans innehåll

Ansökan ska vara skriftlig, egenhändigt undertecknad och utfärdad på svenska. Ansökan ska baseras på denna handling samt handlingar i bilageförteckning och eventuella kompletteringar av dessa som skett under ansökningstiden.

Ansökan ska utformas i enlighet med förfrågningsunderlaget. Reservationer accepteras inte.

Dokument som begärs in av beställaren ska vara vidimerad kopia av originalhandling. Beställaren förbehåller sig rätten att begära att dessa dokument även uppvisas som original. Detta gäller även under kontraktstiden.

Till ansökan ska nedanstående bifogas:

- Registreringsbevis från Bolagsverket,
- F-skattsedel,
- Blankett SKV 4820, ifylld av Skatteverket och inte mer än 6 månader gammal,
- Kreditomdöme med lägst riskklass 3 från UC,
- Ledningssystem för kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9,
- För LOV ifyllt intyg/sanningsförsäkran, bilaga 3,
- Kopia på ansvarsförsäkring,
- Referenser, se punkt 2.1.3.

Ovanstående intyg kommer att kontrolleras av Uppsala kommun, enheten för upphandling och inköp.

Undertecknad ansökan inlämnas till:

Uppsala kommun  
Äldreförvaltningen  
753 75 Uppsala

#### 2.1.3 Referenser

För att styrka den sökandes kompetens samt erfarenhet ska två (2) referenser redovisas i ansökan. från genomförda/pågående uppdrag som styrker att sökanden uppfyller förutsättningarna för godkännande enligt punkt 2.1.2. Referenser ska avse genomförda/pågående uppdrag inom hemtjänst samt avse uppdrag utförda av den sökande under minst två (2) år under de fem (5) senaste åren.

Kontaktuppgifter till referenser samt en kort beskrivning av uppdraget ska anges i formulär för referenser. Beställaren kommer att kontakta referenterna för att verifiera att angivna uppgifter är korrekta. Beställaren förbehåller sig rätten att inhämta interna referenser<sup>1</sup>. Referenserna kommer att utgöra underlag för beslut om godkännande av ansökan.

#### **2.1.4 Ansökans giltighet**

Sökande är bunden av sin ansökan till dess beställaren fattat beslut om godkännande och avtal tecknats.

#### **2.1.5 Handläggning av ansökan**

Ansökningar tas emot löpande men hanteras utefter ansökningsperioder:

Ansökningsperiod 1: 16 september - 15 februari

Ansökningsperiod 2: 16 februari -15 maj

Ansökningsperiod 3: 16 maj -15 september

Handläggningstiden påbörjas när aktuell ansökningsperiod är avslutad. Om datumen den 16:e och den 15:e infaller på en lördag, söndag eller annan helgdag, gäller istället närmast följande vardag. Handläggningstiden beräknas uppgå till 3 månader. Under semesterperioden kan handläggningstiden komma att förlängas. Ansökningar som inte är kompletta kommer att avslås.

I handläggning ingår kontroll av att:

- ansökan är korrekt och komplett besvarad och inte innehåller förbehåll
- sökande uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget
- samtliga krav har accepterats
- ledningssystemet uppfyller kraven enligt SOSFS 2009:11

Som en del av handläggningen kan beställaren komma att kalla till ett möte där sökande får möjlighet att presentera sin verksamhet. Vid detta möte ska sökande ha med sig sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9.

#### **2.1.6 Avslag av ansökan och rättelse av uppenbara fel**

Om utföraren lämnar en ofullständig ansökan kommer ansökan att avslås. Om utföraren lämnar förbehåll eller reserverar sig mot villkor i förfrågningsunderlaget kommer ansökan att avslås. Sökande vars ansökan har avslagits har möjlighet att inkomma med ny ansökan. Förvaltningen kan tillåta att sökande rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan.

#### **2.1.7 Godkännande av ansökan**

Samtliga krav i förfrågningsunderlaget måste vara accepterade för att ansökan ska kunna godkännas. Sökande ska även genomföra ett "LOV-prov" med godkänt resultat utifrån ställda krav i förfrågningsunderlag och styrande dokument.

---

<sup>1</sup>Interna referenser avser Uppsala kommun som uppdragsgivare.

### 2.1.8 Uppstartsfas

Efter godkännande av ansökan måste företaget, via kommunledningskontoret (KLK), genomgå obligatoriska utbildningar i IT-system samt via Seniorguide, få information om myndighetsutövning enligt SoL. När utbildningar genomförts med godkänt resultat kan företaget påbörja uppbyggnad av sin verksamhet med att anställa personal, anskaffa lokal samt erforderlig utrustning.

### 2.1.9 Tecknande av avtal

När företaget har slutfört uppstartsfasen tecknas avtal och företaget blir verksam som en utförare av hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommuns valfrihetssystem. Avtalet är giltigt i tre (3) år från det datum det tecknas. Om utföraren önskar fortsatt deltagande i valfrihetssystemet efter denna period, ska ny ansökan inlämnas senast sex (6) månader före avtalets utgång.

För att erhålla och behålla ett godkännande ska utförare följa gällande lagstiftning, styrdokument, Socialstyrelsens föreskrifter samt villkoren i detta förfrågningsunderlag under hela avtalstiden.

### 2.1.10 Information, frågor och svar

För frågor gällande förfrågningsunderlaget eller ansökningsprocessen hänvisas den sökande att kontakta kontaktperson på äldreförvaltningen.

Kontaktperson för ansökan är Ana Perez, uppdragsstrateg:

Äldreförvaltningen  
753 75 Uppsala kommun  
Telefon: 018-727 86 36  
e-post: ana.perez@ uppsala.se

## 2.2 UPPHANDLINGSSEKRETESS

När en ansökan/handling inkommer till äldreförvaltningen betraktas den som offentlig handling om inget annat anges. Begär sökande sekretess av hela eller delar av ansökan eller översänt ledningssystem, ska information inkomma om varför dessa delar önskar att sekretessbeläggas samt vilken skada företaget riskerar att drabbas av om sekretess röjs.

## 2.3 INSYN

Beställaren har rätt till insyn<sup>2</sup> i utförarens verksamhet. Anledningen till detta är att möjliggöra uppföljningar på individ- och avtalsnivå. Utförare ska vid anmodan översända de handlingar som efterfrågas till beställaren.

## 2.4 MARKNADSFÖRING OCH INFORMATION OM UTFÖRAREN

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med gällande marknadsföringslagstiftning. I detta ingår bl.a. att utföraren i sin marknadsföring ska följa reglerna om god marknadsföringssed med stor respekt för den enskilde och övriga utförare. Utföraren ska utforma sin marknadsföring på ett ansvarsfullt och professionellt sätt.

Utföraren får inte använda sig av aggressiv och/eller vilseledande marknadsföring, om marknadsföringen är att anse som otillbörlig. Exempel på marknadsföringsmetoder som är otillbörliga

---

<sup>2</sup> Se mer under punkt 5.4

och därmed otillåtna är att göra personliga besök i den enskildes bostad och/eller att ta kontakt med den enskilde per telefon.

## 2.5 LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER

Utförare ska vara väl förtrogen med och följa alla gällande lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationell handlingsplan för äldrepolitiken (Prop. 1997/98:113), nationell värdegrund, inriktningsmål och program för vård och omsorg för äldre i Uppsala kommun och annat av betydelse för uppdraget. I detta ingår att ständigt hålla sig uppdaterad och ansvara för att all berörd personal informeras om och följer gällande lagar, förordningar, föreskrifter och styrdokument.

Utförare ska vara förtrogen med och följa Uppsala kommuns styrdokument, vilka finns på <http://www.utforare.uppsala.se> samt Uppsala kommuns kommunfullmäktiges program för kommunalt finansierad verksamhet.

## 2.6 VÄRDEGRUND OCH VÄRDIGHETSGARANTIER

I den nationella värdegrunden för äldreomsorgen framgår att all vård och omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund), se 5 kap. 4§ SoL. Det innebär bland annat att verksamheter inom äldreomsorgen ska värna och respektera den enskildes personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Beställarens utgångspunkt för kvalitet i verksamheten är den nationella värdegrunden för äldreomsorgen samt äldrenämndens värdegrund som benämns TITORB och står för trygghet, inflytande, tillgänglighet, oberoende, respekt och bemötande.

I Uppsala kommun är det en rättighet för varje äldre person som bor i ordinärt boende att:

- veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet,
- bli kontaktad i förväg om någon annan personal än den som förväntas ska komma,
- bli kontaktad om personalen blir försenad,
- påverka tidpunkten för promenad eller annan utevistelse, om sådan ingår i hemtjänsten,
- få inskrivet i sin genomförandeplan hur och när utevistelsen ska ske,
- få en årlig läkemedelsgenomgång (om den enskilde får hjälp av hemtjänst och hemsjukvården med läkemedel),

Utföraren ska ha ingående kunskap om och bedriva verksamhet enligt en dokumenterad värdegrund som överensstämmer med äldrenämndens värdegrund för vård och omsorg, samt i enlighet med de av äldrenämndens beslutade lokala värdighetsgarantier.

Beställaren förutsätter ett arbetssätt hos utföraren som stärker den enskildes rättigheter och som säkerställer att den enskilde ges delaktighet och självbestämmande avseende uppdragets utförande.

## 3 KRAV PÅ SÖKANDE

### 3.1 UTESLUTNING AV SÖKANDE ENLIGT 7 KAP. LOV

En sökande kan uteslutas om någon av förutsättningarna i 7 kap 1§ i lag (2008:962) om valfrihetssystem föreligger.

Beställaren får utesluta en sökande som:

- är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
- genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.
- genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförande av hemtjänst och hemsjukvård, medför detta att utföraren inte godkänns, även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen.

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. Allvarligt fel i yrkesutövningen kan bland annat vara brister som kunde ha lett, eller har lett, till hävning under de senaste fem åren.

Beställaren 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.

En sökande kan uteslutas från att delta i en valfrihetssystemet om sökanden i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av bestämmelserna i 7 kap 1§ i lag (2008:962) om valfrihetssystem.

### 3.2 REGISTRERING AV FÖRETAG

För att bedriva verksamhet inom Uppsala kommuns valfrihetssystem ska utföraren ha ett registrerat företag hos Bolagsverket och kunna uppvisa registreringsbevis.

### 3.3 EKONOMISK STÄLLNING

För att bedriva verksamhet inom Uppsala kommuns valfrihetssystem ska den utföraren ha en tillräckligt stabil ekonomi för att kunna genomföra uppdraget. Utföraren behöver, för att kunna hantera uppstartsskedet en ekonomisk stabilitet då inga brukare automatiskt tilldelas en utföraren.

Utföraren ska senast när verksamheten startar inneha F-skattsedel. Utföraren ska följa överenskommelsen mellan Uppsala kommun och Skatteverket om prevision.

Sökande ska ha ett kreditomdöme som lägst är riskklass tre (3) hos UC.

### **3.4 KRAV PÅ LOKALER, UTRUSTNING M.M**

Utföraren ska själv ansvara för sitt lokalbehov och se till så att lokaler och utrustning är anpassad till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

#### **3.4.1 Krav på IT-system**

Beställaren har ett antal gemensamma datasystem för att redovisa, utläsa och överföra uppgifter inom vård och omsorg. Utföraren ska kunna ta emot och lämna elektronisk information till beställaren på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av beställarens administrativa system.

Utföraren ska använda de av beställaren anvisade systemen. Beställaren tillhandahåller licenser, programvaror och initialt en första utbildning till användare. Representanter hos utföraren ska genomgå, av kommunen anordnade IT-utbildningar, för uppkoppling mot, och kunskap om, kommunens IT-system.

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att alla användare i verksamheterna använder verksamhetssystemen Siebel på ett korrekt sätt som säkerställer in- och utdata, vid t ex verkställande av beslut. Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att personal som avslutar sin anställning inte längre har tillgång till verksamhetens dokumentationssystem.

Utföraren ansvarar för sina egna driftskostnader, investeringar och inköp av nödvändig utrustning, kostnader för mobiltelefoner med internetuppkoppling, eventuellt integreringsarbete med beställarens egna system samt löpande utbildning av anställda.

De elektroniska administrativa vård- och omsorgssystemen är kostnadsfria för utföraren.

Under avtalsperioden kan ytterligare IT-system komma att införas eller förändras. Utförarens skyldighet är densamma som för de redan befintliga systemen. Aktuella IT-system finns presenterade på utförarwebben <http://utforare.uppsala.se/sv/stod-omsorg/>.

Ytterligare information om IT-system återfinns i bilaga 4.

#### **3.4.2 Personuppgifter**

Utföraren är i egenskap av vårdgivare personuppgiftsansvarig för den behandling som görs i vårdgivarens verksamhet. Utföraren är även, i egenskap av privat verksamhet som utför socialtjänst, ansvarig för den behandling som görs i den verksamhet som inte avser hälso- och sjukvård. Utföraren ska säkerställa att all behandling av personuppgifter följer dataskyddsförordningen (GDPR<sup>3</sup>).

---

<sup>3</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG



## 3.5 VERKSAMHETSANSVAR OCH LEDNING

### 3.5.1 Verksamhetschef med ansvar för den dagliga driften

Verksamhetschef har helhetsansvar för verksamheten samt ansvarar för att den dagliga driften bedrivs enligt kraven i förfrågningsunderlag och avtal.

I ansvaret som verksamhetschef ingår att den enskilde tillförsäkras inflytande, trygghet och värdighet, att verksamheten kännetecknas av god etik samt att dialog förs med personalen utifrån värdegrund och evidensbaserad praktik. Service ska hålla god kvalitet och uppfylla kraven på säkerhet.

Vidare ingår i ansvaret att personal som rekryteras uppfyller de krav på personalkompetens i enlighet med förfrågningsunderlag och avtal och att personalen introduceras på lämpligt sätt. Det ingår även att bevaka och tillgodose personalens behov av kompetensutveckling och handledning samt att upprätthålla god arbetsmiljö och goda arbetsvillkor. Slutligen ingår det i ansvaret att se till att verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar då verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.

Verksamhetschefen har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet. Det är därför ett krav att verksamhetschefen är fysiskt närvarande och delaktig i verksamheten.

För varje chef ska utföraren ha en namngiven ersättare vid frånvaro.

### 3.5.2 Kompetenskrav

För att bedriva hemtjänst (service) i Uppsala kommun krävs utbildning och erfarenhet inom verksamhetsområdet för verksamhetschef.

Verksamhetschef ska ha högskoleexamen och ha minst två års erfarenhet av arbete inom vård- och omsorgsområdet.

## 3.6 UNDERLEVERANTÖR

För utföraren finns möjlighet att anlita underleverantör för delar av uppdraget. Utföraren ska säkerställa att underleverantör, under hela avtalsperioden, uppfyller samma kvalitetskrav som ställs på utföraren. Eventuella brister hos underleverantör svarar alltid utföraren för.

Utföraren ska meddela beställare vilka underleverantörer som utföraren avser att anlita och få dessa godkända av beställaren.

## 3.7 KRAV PÅ MILJÖ, SOCIAL HÄNSYN OCH ARBETSVILLKOR

Uppsala kommun har en policy för hållbar utveckling, detta styrdokument ska utföraren anpassa sig efter när man är utförare av vård och omsorg i Uppsala kommun.

Den sociala miljön ska präglas av en humanistisk människosyn med alla människors lika värde.

Utföraren ska se till att verksamheten präglas av ett miljötänkande och bidra till att bevara en god miljö samt följa kommunens riktlinjer gällande miljöarbete.

Utföraren ska månatligen till beställaren redovisa antalet körda kilometer per tjänstebil samt redovisa drivmedeltyp och förbrukning liter/mil enligt fabrikantens specifikation. Utföraren ska vid nyinköp/leasing införskaffa miljöbil, enligt Uppsala kommuns Miljö- och klimatprogram.<sup>4</sup>

Utöver lagstadgade krav på jämställdhetsplan med aktiva åtgärder för att öka jämställdheten på arbetsplatsen, ska utföraren aktivt arbeta med jämställdhetsintegrering och säkerställa att service och tjänster utformas på ett jämställt sätt.

Verksamhet, där särskild profilering förekommer, ska bedrivas med full respekt för den enskildes egna värderingar, även om dessa inte överensstämmer med verksamhetens angivna profilering.

Verksamheten ska bedrivas politiskt och religiöst obundet.

### **3.7.1 Barns rättigheter**

Utföraren ska i enlighet med FN:s konvention om barns rättigheter ansvara för att inte barnarbete förekommit någonstans i leverantörskedjan i framtagande av efterfrågad produkt eller tjänst.

### **3.7.2 Likabehandling, Jämställdhet och Ickediskriminering**

Utföraren ska i sitt utförande av uppdraget ansvara för att likabehandling och jämställdhet iakttas i alla leverantörsled. Någon diskriminering på grund av kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, ålder eller sexuell läggning ska inte förekomma i utförarens verksamhet.

### **3.7.3 Mänskliga rättigheter**

Utföraren ska i enlighet med FN-stadgan för mänskliga rättigheter och Europeiska konventionen för mänskliga rättigheter ansvara för att mänskliga rättigheter efterlevs i hela leverantörskedjan i framtagande av efterfrågad produkt eller tjänst.

### **3.7.4 Skäligen arbetsvillkor**

Utföraren ska ansvara för att denne uppfyller lagliga skyldigheter när det gäller anständiga arbetsvillkor och arbetsmiljökrav i enlighet med de av ILO:s kärnkonventioner som Sverige ratificerat;

Konvention 87: Föreningsfrihet och skydd för rätten att organisera sig

Konvention 98: Rätten att organisera och förhandla kollektivt

Konvention 29: Förbud mot tvångs och straffarbete

Konvention 105: Avskaffande av tvångsarbete

Konvention 100: Lika lön för lika arbete oavsett kön

Konvention 111: Om diskriminering i fråga om anställning och yrkesutövning

Konvention 138: Minimiålder för arbete

Konvention 182: Mot de värsta formerna av barnarbete

### **3.7.5 Anti-korruption**

Utföraren ska ansvara för att denne aktivt motverkar korruption i hela sin verksamhet.

---

<sup>4</sup> Etappmål 3, Kommunens egna fordon är fossilbränsle fria år 2020, maskinparken och upphandlade transporter är fossilfria eller klimatneutrala senast år 2023. Miljö- och klimatprogrammet 2014-2023.

## 4 KRAV PÅ TJÄNSTENS UTFÖRANDE

### 4.1 LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Ett kvalitetsledningssystem fastställer principer för ledningen i syfte att på ett strukturerat sätt beskriva inom vilka områden verksamheten fortlöpande utvecklar och säkrar kvaliteten i verksamheten.

Utförare ska ha ett ledningssystem. Ledningssystemet ska innehålla dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner för verksamhetens samtliga delar. Ledningssystemet ska också beskriva hur riskanalyser, egenkontroller samt hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser ligger till grund för ett systematiskt förbättringsarbete. Utföraren identifierar inledningsvis den verksamhet som ska bedrivas och bedömer vilka processer och rutiner som behöver fastställas. Detta för att säkra att verksamheten uppfyller krav och mål som krävs i förfrågningsunderlaget och Uppsala kommuns styrdokument.

#### 4.1.1 Synpunkter och klagomål på verksamheten

Synpunkt- och klagomålshantering ska ingå i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp och analysera inkomna synpunkter och klagomål. Detta inkluderar även uppföljningsrapporter från olika myndigheter. Målet är att skapa en lärande organisation som arbetar för ständig kvalitetsutveckling.

Utföraren ska ha en rutin för och se till att medborgare, brukare, anhöriga, närstående och personal ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål, både muntligt och skriftligt, i vilken det ska framgå vem den enskilde kan vända sig till för att lämna synpunkter samt få besked om tidpunkt för svar.

Utföraren ska ha en rutin som beskriver hur rapporter, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, analyseras, sammanställs och åtgärdas.

Utföraren ska rapportera efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål till beställaren.

#### 4.1.2 Avvikelser i verksamheten

Rutin för hantering som beskriver hur avvikelser tas emot, rapporteras, utreds, åtgärdas, sammanställs och analyseras ska ingå i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp, analysera och åtgärda uppkomna brister mot gällande lagar, förordningar, föreskrifter och utförarens rutiner.

Utföraren ska rapportera efterfrågade uppgifter kring avvikelser till äldreförvaltningen.

##### 4.1.2.1 Lex Sarah

Rutin för hantering av lex Sarah ska ingå i utförarens ledningssystem. Lex Sarah regleras i SoL (14 kap 3-7§§) som innebär att den som arbetar med att ge service, omsorg eller omvårdnad inom socialtjänstens område är skyldig att rapportera risk för missförhållanden eller missförhållanden i utförandet.

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt upprätta rutiner kring utbildning, rapportering och anmälan enligt lex Sarah.

Utföraren ska skriftligen delge beställaren när allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande föreligger utan dröjsmål.

Utföraren ska delge beställaren anmälan om lex Sarah till Inspektionen för vård- och omsorg (IVO) utan dröjsmål.

#### **4.1.3 Samverkan**

Rutin för samverkan ska finnas i utförarens ledningssystem. Samverkan såväl internt som externt är en förutsättning för att säkra kvalitén på de insatser som ges såväl inom socialtjänsten som inom hälso- och sjukvården. Samverkan avser även intern kommunikation inom verksamheten, mellan legitimerad personal och omvårdnadspersonal, mellan beställare och utförare, mellan utförare och utförare, mellan utförare och ideella sektorn, etc. Finns behov av samverkan mellan olika huvudmän tydliggörs detta i individuella planer.

Utföraren ska ha en rutin för och samverka med den enskilde, anhöriga, andra vårdgivare/utförare, organisationer/huvudmän och den ideella sektorn. Samverkan med närstående och andra, för den enskilde viktiga personer, ska ske utifrån den enskildes önskemål och medgivande.

Utföraren ska följa "Policy för Uppsala kommuns samverkan med den ideella sektorn", samt den lokala överenskommelsen mellan föreningslivet och Uppsala kommun.

Utföraren ska ansvara för att den enskilde som vistats på olika typer av korttidsplatser kan återvända till sin bostad.

Utförare ska ansvara för att den enskilde som är utskrivningsklar från sjukhus kan återvända till sin bostad.

Om den enskildes behov kräver samverkan mellan olika huvudmän ska detta tydliggöras i en samordnad individuell plan (SIP). Utföraren ska vid behov initiera och/eller medverka till SIP när flera vårdgivare är involverade. Vid utskrivning från slutenvård ska primärvården initiera SIP ifall behovet finns.

#### **4.1.4 Trygg hemgång**

Personer som fått vård på sjukhus och deras anhöriga kan uppleva stor osäkerhet och ha behov av trygghetsskapande åtgärder för ökad självständighet i vardagen efter utskrivning. Trygg hemgång är ett arbetssätt för att ge stöd till personer på väg hem från sjukhus.

För äldrenämndens brukare genomför Uppsala kommun nu projektet "Trygg hemgång" med syftet att pilottesta modellen inom egen regi. Piloten kommer att pågå under större delen av 2018 och kommer därefter att utvärderas.

#### **4.1.5 Systematiskt förbättringsarbete**

Rutin för ett systematiskt förbättringsarbete för att säkra kvalitet ska finnas i utförarens ledningssystem. Genom fortlöpande och regelbunden egenkontroll/intern granskning utvecklar utföraren sitt ledningssystem och sin verksamhet. Till grund för förbättring av processerna och rutinerna ligger forskning, evidensbaserade metoder, riskanalyser samt sammanställning av synpunkter, klagomål och avvikelser. Utföraren bör för detta ändamål årligen upprätta en kvalitetsberättelse.

## 4.2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT BEDRIVA UPPDRAG

### 4.2.1 Personalbemanning och kompetensutveckling

Rutin för personalbemanning och kompetensutveckling ska finnas i utförarens ledningssystem. För att bedriva hemtjänst (service) i Uppsala kommun krävs kompetens och erfarenhet hos den personal som finns anställd hos företaget.

För att bedriva hemtjänst krävs nedanstående kompetens- och erfarenhetskrav av personalen:

Utföraren ska säkerställa att bemanning organiseras så att personalkontinuitet för den enskilde och dess anhöriga uppnås i största möjliga mån.

Utförarens ska ha den personalbemanning som säkerställer den kvalitet som framgår av verksamhetens ledningssystem.

Utföraren ska vid rekrytering av personal begära utdrag ur belastningsregistret.

Utföraren ska omedelbart vidta erforderliga åtgärder och polisanmäla personal som misstänkts för att ha begått brott riktade mot den enskilde. I varje enskilt fall, enligt ovanstående, ska rapport avges till äldrenämnden.

All personal ska ha introduktion om ledningssystem, verksamhetsmål, förfrågningsunderlag och uppdrag.

All personal ska ha personlig lämplighet och förmåga att tillgodose den enskildes specifika behov av serviceinsatser.

All personal ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande arbetssätt. Den enskilde ska genom ett hälsofrämjande arbetssätt ges möjlighet att bibehålla sina funktioner och förmågor, ha ett fungerande vardagsliv i sin bostad samt ett aktivt deltagande i samhället. Målet med det hälsofrämjande arbetssättet är att tillvarata den enskildes styrkor för att förbättra de fysiska funktionerna och därmed bland annat öka självständighet och trygghet, höja livskvaliteten samt minska behov och varaktighet av hemtjänstinsatser.

All personal ska vara serviceinriktad samt ha god kompetens för sina arbetsuppgifter, det vill säga ha relevant utbildning och/eller erfarenhet för att utföra uppdraget.

All personal ska behärska svenska språket muntligt och skriftligt, vilket innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk grundläggande nivå.

All personal ska ha erforderlig datakunskap.

Utföraren ska säkerställa att Diskrimineringslagstiftning (2008:567) följs i verksamheten samt att ingen enskild diskrimineras. Utföraren ska därför säkerställa att all personal tillägnar sig kunskap om diskrimineringsgrunderna som fastställs i diskrimineringslagen.

Verksamheten ska ha kompetens att kunna identifiera när enskild har varit eller är utsatt för våld i nära relationer och/eller hedersrelaterat våld och förtryck.

Utföraren ska eftersträva att utifrån behov ha medarbetare med kompetens att möta brukare med annan språk- och eller kulturtillhörighet.

#### **4.2.2 Social dokumentation**

Rutin för social dokumentation ska finnas i utförarens ledningssystem. Den sociala dokumentationens flöde består av beställning, genomförandeplan och löpande anteckningar som visar stegen mot måluppfyllelse och avvikelser från plan. Dokumentationen innehåller tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter samt är väl strukturerad, tydligt utformad och skriven med respekt för den enskildes integritet.

Utföraren ska upprätta en individuellt utformad genomförandeplan tillsammans med den enskilde eller legal företrädare och den ska utgå ifrån beställning från biståndshandläggare. Genomförandeplanen ska beskriva när och hur insatserna ska utföras samt hur angivna mål/delmål uppnås.

Utföraren ska i löpande anteckningar/journal dokumentera upprättande- samt uppföljningsdatum av genomförandeplan. Utföraren ska tillgodose att den enskilde med beslut om utevistelse/promenad får dokumenterat i sin genomförandeplan om när och hur insatsen ska utföras.

Utföraren ska i löpande anteckningar/journal dokumentera hur arbetet tillsammans med den enskilde utförs för att uppnå mål/delmål samt hur den enskilde varit delaktig i utförandet av insatser

Genomförandeplanen ska inom 14 dagar från beställning skickas elektroniskt via IT-system till biståndshandläggare. Utföraren ska meddela biståndshandläggare när genomförandeplanen är upprättad/reviderad. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas, minst en gång per år eller oftare vid förändrade behov. Detta ska göras tillsammans med den enskilde.

Utföraren ska följa kommunens arkivreglemente och säkerställa att alla inkommande, utgående och upprättade handlingar i verksamheten förvaras på ett betryggande sätt.

#### **4.2.3 Tillgänglighet**

Rutin för tillgänglighet ska finnas i utförarens ledningssystem. Med tillgänglighet avses utförarens kommunikation och information om verksamheten och hur kommunikationen med brukare, anhöriga och andra berörda går till. Det avser även hur besök och insatser organiseras, så att stöd ges vid rätt tillfälle, på rätt plats och av rätt personal i största möjligaste mån. Tillgänglighet avser även utförarens anpassade kommunikation utifrån den enskildes behov.

Utföraren ska säkerställa att den enskilde har kännedom om vilken personal som kommer för att utföra insatser i och utanför hemmet.

Utföraren ska säkerställa att personal kan identifiera sig för brukare och anhöriga.

Utförare ska inom skälig tid kontakta och informera den enskilde om personal blir försenad eller om någon annan personal förväntas genomföra besöket.

Utföraren ska tillgodose att det finns möjlighet till alternativ kommunikation vid behov, ex. vid afasi, syn- och hörselnedsättningar etc.

Utförare ska tillgodose att finsktalande brukare kan föra sina kontakter på hemspråket.

Utförare ska säkerställa att auktoriserad tolk finns att tillgå vid behov.

Utförare ska till den enskilde lämna information om kontaktvägar inom utförarens verksamhet.

Utförare ska garantera att varje brukare har en kontaktman hos utföraren och att den enskilde har möjlighet att byta kontaktman, om så önskas.

#### **4.2.4 Kontaktmannaskap**

Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål.

Kontaktmannens ska i så stor utsträckning som möjligt utföra de beviljade insatserna och är även ansvarig för planering av insatser.

Kontaktmannen ska ansvara för den dokumentation som finns om den enskilde, vilken ska innehålla relevanta uppgifter om den enskildes liv, önskemål m.m.

Kontaktmannen ska vara delaktig i upprättande, uppföljning och revidering av den enskildes genomförandeplan.

Kontaktmannen ska ansvara för att dokumentationen är uppdaterad och korrekt.

Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska det finnas möjlighet att byta till en annan kontaktman.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vad som ingår i kontaktmannens uppdrag och säkerställa att utsedd personal är införstådd med uppdragets innebörd.

#### **4.2.5 Tystnadsplikt**

Rutin för tystnadsplikt ska finnas i utförarens ledningssystem. Tystnadsplikt innebär att utföraren varken i ord, handling, skrift eller på annat sätt får informera obehörig om något som rör den enskildes personliga förhållanden. Det gäller bland annat uppgifter om hälsotillstånd, familjesituation, utbildning, yrkesverksamhet, ekonomi eller uppgifter om adresser och telefonnummer. All kommunikation kring den enskilde bygger på den enskildes samtycke till om och när information och dokumentation kan delges andra vårdgivare, yrkeskategorier eller anhöriga. All information i verksamheten ska hanteras så att detta kan garanteras.

Utföraren ska ansvara för att all personal inom verksamheten känner till och iakttar den tystnadsplikt för personal arbetande inom socialtjänst samt hälso- och sjukvård, detta gäller även underleverantörer, volontärer, studenter och praktikanter.

Tystnadsplikten gäller alla muntliga och skriftliga personuppgifter.

#### 4.2.6 Matleverans

Rutin för matleverans ska finnas i utförarens ledningssystem.

Hantering av måltider kräver att utföraren har ett godkännande för mathantering från miljöförvaltningen.

Utföraren ska följa beställarens riktlinjer inom området och bidra till att kommunens mål om 100 procent ekologiska livsmedel i kommunalt finansierad verksamhet till år 2023 kan uppfyllas.

När den enskilde är beviljad matleverans ska utföraren leverera kyld mat till hemmet av matleverantör. Utföraren skall ansvara för att följa rutin för kylkedjan i mathantering.

Utföraren ska erbjuda kost anpassade till den enskildes behov och önskemål. Utföraren ska så långt som möjligt respektera den enskildes önskemål om måltider.

#### 4.2.7 Nyckelhantering

Rutin för nyckelhantering ska finnas i utförarens ledningssystem. I Uppsala kommun används digitala låsvred hos de brukare som har lämnat ifrån sig dörrnyckel och som kan ha behov av hjälp med att öppna ytterdörren.

Utföraren ska ha rutiner för säker hantering av den enskildes nycklar.

Utförare ska informera den enskilde om möjligheten att teckna tilläggförsäkring med försäkringsbolag i samband med överlämnandet av nyckel.

#### 4.2.8 Hantering av kontanta medel

Rutin för hantering av kontanta medel ska finnas i utförarens ledningssystem. I vissa fall kan brukare ha behov av hjälpinsatser där privata medel hanteras av utföraren.

#### 4.2.9 Lokal kris- och katastroforganisation

Rutin för lokal kris- och katastroforganisation ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ansvarar för att följa Uppsala kommuns styrdokument som gäller kring extraordinära händelser och hålla en höjd beredskap i samband med sådana händelser.

Utförare ska ha en krisplan med rutiner för verksamheten, vid längre tids el- eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden såsom värmeböljor etc.

##### 4.2.9.1 Brand och säkerhet

Rutin för brand och säkerhet ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ansvarar för att följa de styrdokument som gäller kring brand och säkerhet.

Utföraren ska vara insatt i, och bedriva systematiskt brandskyddsarbete, i enlighet med de krav som gäller i lag.

Utföraren ska säkerställa att all personal utbildas inom förebyggande säkerhets- och brandskyddsarbete under avtalsperioden.

Utföraren ska genomföra riskanalys på individnivå med påföljande åtgärdsprogram så att hög säkerhet erhålls för den enskilde.



Utföraren ska vid förfrågan bistå med uppgifter till Uppsala kommuns skadeförebyggande arbete.

### 4.3 UPPDRAG

#### 4.3.1 Beställning och genomförande av uppdrag från myndighet

Rutin för hantering av beställning och genomförande av uppdrag ska finnas i utförarens ledningssystem.

Utförare tar emot uppdrag genom beställningar från biståndshandläggare. Den enskilde har valfrihet och rätt att välja den utförare som dels har godkännande för att utföra de beviljade insatserna och dels motsvarar den enskildes önskemål.

Utföraren har inte rätt att neka de brukare som väljer dem, dock finns möjlighet för utföraren att begränsa sin kapacitet i antalet timmar. Begränsningen gäller dock inte för brukare som sedan tidigare valt utföraren.

Utföraren ska inom ramen för sitt godkännande ta emot den enskilde som väljer utföraren.

Utföraren ska påbörja nya beställningar senast 24 timmar efter det att utföraren mottagit uppdraget, om det krävs för att tillgodose den enskildes behov. För servicetjänster gäller tidpunkt som överenskommit mellan den enskilde och utföraren.

Om den enskilde önskar göra ett omval ska tillträdande utföraren inom två veckor börja utföra sitt uppdrag.

Vid byte ska utföraren i god tid överlämna nödvändig information till tillträdande utföraren enligt gällande rutin, se bilaga 5.

Utföraren ska, tillsammans med den enskilde, omsätta beställningen i en genomförandeplan där bland annat den enskildes trygghet, inflytande, tillgänglighet, respekt och oberoende beaktas.

#### 4.3.2 Kapacitetstak

Utföraren har möjlighet att sätta ett kapacitetstak i form av hur många beviljade timmar per månad som denne kan ha uppdrag för. Utföraren ska dock tillgodose utökade insatser hos befintliga brukare även om kapacitetstaket sedan tidigare är uppnått.

Om utföraren uppnått sitt kapacitetstak ska utföraren vid ledig kapacitet erbjuda den enskilde insats i den ordning som de kontaktat utföraren. För detta ändamål upprättar utförare turordningslista.

Utförare som önskar utöka sitt kapacitetstak ska meddela beställare detta två veckor före förändringen träder i kraft.

Utföraren som önskar sänka sitt kapacitetstak ska meddela beställare detta tre månader före förändringen träder i kraft.

#### 4.3.2 Förändring av brukarens behov gällande service och omsorg

Rutin för förändrade behov hos den enskilde ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ansvarar för att snarast informera biståndshandläggare när en förändring, såväl ökning som minskning, sker kring den enskildes behov av insatser.

Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggare och andra berörda verksamheter, så som natthemtjänst, journalsjukvård och andra utförare, om den enskilde är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

#### **4.3.3 Oförutsedda behov**

Rutin för oförutsedda behov ska finnas i utförarens ledningssystem. När en oförutsedd händelse, exempelvis akut sjukdom eller olycksfall, inträffar kring enskild ansvarar utföraren för att tillmötesgå och åtgärda den enskildes behov.

Utföraren ska tillgodose oförutsedda utökade behov omgående och meddela biståndshandläggare närmast följande vardag om de utökade behoven.

#### **4.3.4 Anhörigvänlig vård och omsorg**

Rutin för anhörigvänlig vård och omsorg ska finnas i utförarens ledningssystem. Samtliga utförare förväntas bedriva en anhörigvänlig vård och omsorg där anhörigas kunskap och erfarenheter välkomnas och tas tillvara.

Utförarens samtliga medarbetare ska ha kunskap om vad anhörigstöd och anhörigvänlig vård och omsorg innebär. Utförarens samtliga medarbetare ska ha kompetens att förstå och på ett konstruktivt sätt möta anhörigas synpunkter och reaktioner.

Utföraren ska ha kännedom om ideella sektorns och öppna insatsers möjligheter till anhörigstöd och informera anhöriga om dessa.

Utföraren ska, efter samtycke från den enskilde, erbjuda anhöriga möjligheter att samverka vid planering av vård och omsorg i det dagliga arbetet.

### **4.4 HÄLSA OCH HÄLSOFRÄMJANDE INSATSER**

Utförare inom tjänsteområde 1 ska säkerställa den enskildes hälsa och hygien samt ansvara för hälsofrämjande insatser.

Utförare inom tjänsteområde 2 har ansvar för hemsjukvård som den enskilde har behov av.

#### **4.4.1 Vårdhygien och smittskydd**

Utföraren ansvarar för att insatser utförs med god hygienisk standard och att all personal följer rutiner för basal vårdhygien. Direktiv från Region Uppsalas smittskydds-enhet, Vårdhygien och Strama ska följas.

## **5 AVTAL**

## 5.1 ALLMÄNA AVTALSVILLKOR

Uppsala kommun kan när som helst välja att upphöra med valfrietssystemet. Om så sker kommer utförare att informeras och avtal avslutas tidigast 18, dock senast 24 månader efter beslut om upphörande av valfrietssystem fattats. Det utgår inte någon ersättning till utföraren för avtal som upphör att gälla i förtid.

Utföraren har genom löpande upphandling olika avtalstider. Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningar över tid. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla utförare, oberoende av avtalstid. Vid förändring av förfrågningsunderlaget går information ut till angiven kontaktperson hos samtliga godkända utförare.

Om förfrågningsunderlag eller ersättning förändras och utförare inte kan, eller vill, acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/avtalet efter tre månader från tidpunkten då detta meddelats beställaren. Utföraren kan när som helst välja att utträda ur valfrietssystemet. Avtalet upphör att gälla sex (6) månader efter det att utförare meddelat beställaren om utträde ur valfrietssystemet.

Avtalet upphör automatiskt, om utföraren inte har några uppdrag under ett års tid.

## 5.2 KOMMERSIELLA VILLKOR

### 5.2.1 Ersättning

Ersättningarna inom LOV Hemtjänst och hemsjukvården till hemtjänst och hemsjukvårdsutförarna redovisas i bilaga 6. Ersättningarna beslutas och justeras årligen av kommunfullmäktige.

### 5.2.2 Betalningsvillkor

Ersättning utbetalas månadsvis. Ersättning utgår för utförd tid/insats och gäller under förutsättning att:

- tidsredovisning sker enligt tillämpningsregler i enlighet med bilaga 6,
- faktura ska ha inkommit senast fem dagar efter att fakturaunderlag erhållits via e-post,
- utbetalning sker 30 dagar från ankomstdagen,
- tidsredovisning kan hanteras inom kommunens administrativa system,
- faktura visar plusgiro/bankgiro, organisationsnummer, fakturanummer/OCR, volymer, fakturabelopp och referens.

## 5.3 ANSVAR OCH VILLKOR FÖR SAMARBETE MELLAN PARTERNA

### 5.3.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

Uppsala kommun tecknar avtal med utförare som ansöker om godkännande och som uppfyller samtliga i förfrågningsunderlaget ställda krav.

Om utförare byter juridisk person ska ny ansökan lämnas, nytt godkännande prövas och nytt avtal tecknas.

### **5.3.2 Ansvarsförsäkring**

Utföraren ska teckna och under kontraktperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller beställaren och den enskilde skadelös vid person-, sak- eller annan skada för vilken utföraren ansvarar, orsakad genom fel eller försummelse av utföraren. Detta inkluderar skada på enskilds egendom samt skada genom felaktig användning av tekniska produkter.

För att styrka att ovan nämnda försäkringar tecknats ska utföraren bifoga kopia på försäkringsbrev i samband med undertecknande av avtal och därefter vid begäran. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, den enskilde, anhöriga och utomstående.

### **5.3.3 Arbetsgivaransvar**

Utföraren ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därvid beakta vid var tid gällande lagar och avtal. Utföraren ansvarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra lagstadgade och avtalsenliga kostnader för sig och sina arbetstagare.

Utföraren är ensam arbetsgivare för den egna personalen och är ensam bärare av arbetsgivaransvaret i förhållande till de anställda.

Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne.

### **5.3.4 Anhöriganställning**

All anhöriganställning bedrivs i Uppsala kommuns egen regi. Anhöriganställningar är inte tillåtet för utförare inom valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård.

### **5.3.5 Arbets- och anställningsvillkor**

Beställaren strävar efter att, så långt det är möjligt och ändamålsenligt, ställa krav som bidrar till goda arbets- och anställningsvillkor, därför ska utföraren garantera att de anställda erbjuds kollektivavtalsliknande villkor ifråga om semester, arbetstid mm, och i enlighet med utstationeringslagens ”hårda kärna” och på för orten där tjänsten genomförs gällande minimilön. De kollektivavtalsliknande villkoren ska motsvara ett för branschen tillämpligt kollektivavtal. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitar för att fullgöra uppdraget.

Utföraren förbinder sig att inte anlita så kallad svart arbetskraft. Med svart arbetskraft avses personer för vilka utföraren inte fullgjort sina åtaganden avseende skatt och socialförsäkringsavgifter i enlighet med gällande lagstiftning. Utföraren har en skyldighet att redovisa och inbetala skatter och socialförsäkringsavgifter för samtliga arbetstagare anställda hos utföraren. Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte svensk lag för arbete åsidosätts.

Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne.

### **5.3.6 Utförarens kostnadsansvar**

Utföraren ska ansvara för att personer, efter sjukhusvistelse, kan komma tillbaka till sitt ordinarie boende inom den angivna tiden enligt Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Om utföraren inte kan tillmötesgå den enskildes behov av insatser inom stipulerad tid belastas utföraren med den kostnad för utskrivningsklar som beställaren åläggs att betala till regionen/landstinget.

Utföraren har kostnadsansvar för inkontinensartiklar och arbetstekniska hjälpmedel.

För bårtransporter av avlidna har dödsboet kostnadsansvar.

### 5.3.7 Force majeure, ansvarsbegränsning

Uppsala kommun kan om något extraordinärt händer, så att insatser behövs till skydd för människor och egendom av stort värde, använda de avtalade resurserna på ett annat sätt än avtalats. Vid extraordinär händelse förbehåller sig beställaren rätten att ändra i innehållet i avtalet i förhållande till det inträffade.

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar således part att fullgöra dessa skyldigheter. Motparten ska omedelbart skriftligen underrättas om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

### 5.3.8 Sanktioner

Utföraren garanterar fullgörande enligt de villkor som anges i avtal och detta förfrågningsunderlag. I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullgörande av åtagande, åvilar det utföraren att ersätta beställaren eventuella merkostnader. Utföraren förbinder sig att omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet.

Utföraren ska svara i förhållande till beställaren för skadestånd som beställaren, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

Om en utförare uppvisar fel eller brist i sin verksamhet antingen vid ansökan eller vid uppföljning gentemot gällande krav i förfrågningsunderlag följs normalt, men inte undantagslöst, en tillämpning av vad som framgår nedan.

Varning – ersättningsreducering – hävning av avtal.

I normalfallet utgår först en varning till utföraren. Med varning avses att utföraren får en tillsägelse om att rätta till fel eller brist som framkommit antingen vid en uppföljning eller genom inkommen information. Varningen kan exempelvis följas upp genom inhämtande av handlingsplan från utföraren.

Om fel eller brist är av större karaktär eller om utföraren inte upprättar påtalat fel eller brist i samband med varning aktualiseras ersättningsreducering. Med ersättningsreducering avses normalt att utföraren får en viss tid på sig att rätta upp fel eller brister. Om inte dessa är åtgärdade till ett bestämt datum reduceras utförarens ersättning med 10%.

Ersättningsreduceringen gäller fram till dess att fel eller brist är åtgärdat alternativt till dess att det bedöms att utföraren inte klarar av att åtgärda fel eller brister i vilket fall hävning av avtal kan komma att bli aktuellt.

#### 5.3.8.1 Hävning

Om någon av parterna, utförare eller beställare, allvarligt skulle brista i fullgörande av avtal och rättelse inte sker utan dröjsmål efter tillsägelse och genom detta förorsakat skada på god och säker vård och/eller har skadat beställarens förtroende för utförarens genomförande av uppdraget, har motparten rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.

Beställaren har även rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs, likvidation eller ytterst är på sådant obestånd att företaget inte förväntas kunna fullgöra sina skyldigheter. Beställaren har även rätt att häva avtalet om utföraren gjort sig skyldigt till allvarligt fel i yrkesutövningen eller dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.

Vidare har beställaren rätt att, i det fall att fel eller brist är så omfattande eller att flera fel och brister sammantaget gör att en utförare riskerar god och säker vård för den enskilde, direkt häva avtalet med utföraren.

### 5.3.9 Tvistlösning, tillämplig lag

Tvist om tolkning eller tillämpning av avtalet och därmed sammanhängande rättsfrågor ska, om parterna inte kommer överens om annat, avgöras av svensk domstol vid beställarens hemort med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av prestationer, som kommer att åvila utförare enligt avtal under återopande av att tvisteförfarande påkallas eller pågår.

## 5.4 UPPFÖLJNING

Uppföljning av utförare inom Uppsala kommuns valfrihetssystem sker på både avtalsnivå, individnivå och genom ekonomisk uppföljning.

### 5.4.1 Avtalsuppföljning

Beställaren har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur utföraren utför sitt uppdrag. Vidare har beställaren skyldighet att ge allmänheten insyn i all kommunal verksamhet enligt 10 kap 9 § Kommunallagen (2017:725). Beställaren kommer under avtalstiden att genomföra regelbunden uppföljning och utvärdering som syftar till att säkerställa att utföraren utför sitt uppdrag i enlighet med aktuell lagstiftning gällande hälso- och sjukvård och socialtjänst, samt enligt detta avtal. Utföraren förbinder sig att bereda tillträde och insyn för beställaren, och dess representanter, i den utsträckningen att beställaren kan genomföra sin uppföljning/utvärdering. Tillträde och insyn innefattar att ta emot beställarens representanter vid anmälda- och oanmälda besök, bistå representanterna med dokumentation och annat underlag (se Kommunallagen 10 kap 9 §, 2017:725) som beställaren anser nödvändig för uppföljningen/utvärderingen. Vid planerad avtalsuppföljning ska de representanter för utföraren som beställaren kräver närvara.

Vid avtalsuppföljning följs utföraren kontinuerligt upp genom:

- Regelbunden uppföljning utifrån kraven i förfrågningsunderlag
- Riktad uppföljning utifrån fokusområden
- Granskning av begärt material
- Händelsestyrd uppföljning utifrån indikatorer exempelvis synpunkter, klagomål och kritik från biståndshandläggare, äldreombudsman, medborgare etc.

Utföraren ska årligen, senast 30 april, skicka aktuell kreditupplysning (UC) samt uppgifter från Skatteverket som redovisar F-skatt, moms- och arbetsgivarregistrering, skatteskulder hos Kronofogden samt de tre senaste månadernas arbetsgivaravgifter, till beställaren.

Årsredovisning på enhetsnivå där rörelsevinst, dvs. resultat efter kostnader och avskrivningar på investeringar i verksamheten har dragits av ska skickas in på begäran till beställaren.

Utöver ovanstående ska utföraren lämna de uppgifter som efterfrågas av beställaren.

Utföraren ska informera beställaren om händelser i verksamheten som kan påverka utförandet av tjänsten, samarbetet med kommunen och vad som har avtalats. Vid eventuell kritik från annan myndighet, exempelvis Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Arbetsmiljöverket ska utföraren omgående och på eget initiativ lämna information, med kopia på eventuella tillsynsrapporter och förelägganden, till beställaren.

Metoder för uppföljning kan vara intervjuer, observationer, dokument- och journalgranskning m.m. Beställarens arbetssätt vid uppföljning av utförare utvecklas ständigt och kan komma att förändras över tid.

#### **5.4.2 Uppföljning på individnivå**

Uppföljning på individnivå utförs av biståndshandläggare på uppdrag av beställaren.

#### **5.4.2 Ekonomisk uppföljning**

Vid granskning av inkomna fakturor sker en kontroll av den utförda tiden mot beviljad tid per brukare. Utförs tid utöver beviljad tid sker kontroll hos biståndshandläggare om denna tid är kommunicerad och godkänd. Om så inte är fallet sker ett återkrav på utbetald ersättning.

## **6 BILAGOR**

- Bilaga 1: Övergripande verksamheter
- Bilaga 2: Ickevalsområden/Geografisk begränsning för serviceutförare
- Bilaga 3: Intyg/sanningsförsäkran
- Bilaga 4: IT-system
- Bilaga 5: Anvisningar eget val
- Bilaga 6: Regler för registrering av tid och ersättning
- Bilaga 7: Informationsöverföring hemsjukvård
- Bilaga 8: Referenser



Förfrågningsunderlag för hemtjänst och  
hemsjukvård i Uppsala kommuns  
valfrihetssystem  
2018

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 ALLMÄN ORIENTERING .....</b>                              | <b>5</b>  |
| 1.1 LÄSFÖRSTÅELSE .....  | 6         |
| 1.2 DEN UPPHANDLANDE MYNDIGHETEN .....                         | 7         |
| 1.3 BESKRIVNING AV TJÄNSTEN .....                              | 7         |
| 1.3.1 Tjänsteområde 1:.....                                    | 7         |
| 1.3.2 Tjänsteområde 2:.....                                    | 7         |
| 1.3.3 Avgränsning mot tjänsteområde 1 och 2 .....              | 7         |
| 1.4 INFORMATION OM VAL OCH AVGIFTER I VALFRIHETSSYSTEMET ..... | 8         |
| 1.4.1 Konkurrensneutralitet .....                              | 8         |
| 1.4.2 Rutiner för omval.....                                   | 8         |
| 1.4.3 Information till den enskilde om godkända utförare.....  | 9         |
| 1.4.4 Ickevalsalternativ .....                                 | 9         |
| 1.4.5 Kapacitetstak.....                                       | 9         |
| 1.4.6 Skyldighet att ta emot uppdrag.....                      | 10        |
| <b>2 ADMINISTRATIVA KRAV .....</b>                             | <b>10</b> |
| 2.1 ANSÖKAN OCH ANSÖKNINGSPROCESSEN .....                      | 10        |
| 2.1.1 Förutsättningar för att lämna in ansökan .....           | 10        |
| 2.1.2 Ansökans innehåll.....                                   | 11        |
| 2.1.2 Referenser .....   | 11        |
| 2.1.4 Ansökans giltighet .....                                 | 12        |
| 2.1.5 Handläggning av ansökan.....                             | 12        |
| 2.1.6 Avslag av ansökan och rättelse av uppenbara fel .....    | 12        |
| 2.1.6 Godkännande av ansökan .....                             | 12        |
| 2.1.7 Uppstartsfas .....                                       | 12        |
| 2.1.8 Tecknande av avtal.....                                  | 13        |
| 2.1.9 Information, frågor och svar .....                       | 13        |
| 2.1.10 Upphandlingssekretess.....                              | 13        |
| 2.1.11 Insyn .....   | 13        |
| 2.2 MARKNADSFÖRING OCH INFORMATION OM UTFÖRAREN .....          | 13        |
| 2.3 LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER .....                 | 14        |
| 2.4 VÄRDEGRUND OCH VÄRDIGHETSGARANTIER .....                   | 14        |
| <b>3 KRAV PÅ SÖKANDE .....</b>                                 | <b>15</b> |
| 3.1 UTESLUTNING AV SÖKANDE ENLIGT 7 KAP. LOV .....             | 15        |
| 3.2 REGISTRERING AV FÖRETAG .....                              | 15        |
| 3.3 EKONOMISK STÄLLNING .....                                  | 16        |
| 3.4 KRAV PÅ LOKALER OCH UTRUSTNING M.M .....                   | 16        |
| 3.4.1 Krav på IT-system .....                                  | 16        |
| 3.4.2 Personuppgifter .....                                    | 17        |
| 3.5 VERKSAMHETSANSVAR OCH LEDNING M.M .....                    | 17        |
| 3.5.1 Verksamhetschef med ansvar för den dagliga driften ..... | 17        |
| 3.5.2 Kompetenskrav .....                                      | 17        |
| 3.6 UNDERLEVERANTÖR.....                                       | 18        |
| 3.7 KRAV PÅ MILJÖ, SOCIAL HÄNSYN OCH ARBETSVILLKOR .....       | 18        |
| 3.7.1 Barns rättigheter .....                                  | 19        |

---

|  |           |
|--|-----------|
| 3.7.2 Likabehandling, Jämställdhet och Ickediskriminering .....      | 19        |
| 3.7.3 MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER.....                                     | 19        |
| 3.7.4 Skäliga arbetsvillkor .....                                    | 19        |
| 3.7.5 Anti-korruption .....  | 19        |
| <b>4 KRAV PÅ TJÄNSTENS UTFÖRANDE .....</b>                           | <b>20</b> |
| 4.1 LEDNINGSSYSTEM FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE .....            | 20        |
| 4.1.1 Synpunkter och klagomål på verksamheten.....                   | 20        |
| 4.1.2 Avvikelser i verksamheten .....                                | 20        |
| 4.1.3 Samverkan.....   | 21        |
| 4.1.4 Trygg hemgång .....  | 22        |
| 4.1.5 Systematiskt förbättringsarbete.....                           | 22        |
| 4.2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT BEDRIVA UPPDRAG.....                     | 22        |
| 4.2.1 Personalbemanning och kompetensutveckling .....                | 22        |
| 4.2.2 Social dokumentation.....                                      | 24        |
| 4.2.3 Tillgänglighet.....  | 24        |
| 4.2.4 Kontaktmannaskap .....   | 25        |
| 4.2.5 Tystnadsplikt .....  | 25        |
| 4.2.6 Mat och måltider.....  | 26        |
| 4.2.7 Nyckelhantering .....  | 26        |
| 4.2.8 Hantering av kontanta medel.....                               | 26        |
| 4.2.9 Lokal kris- och katastroforganisation .....                    | 26        |
| 4.3 UPPDRAG.....   | 27        |
| 4.3.1 Beställning och genomförande av uppdrag från myndighet.....    | 27        |
| 4.3.2 KAPACITETSTAK.....   | 28        |
| 4.3.3 Förändring av brukares behov gällande service och omsorg ..... | 28        |
| 4.3.4 Oförutsedda behov.....   | 28        |
| 4.3.5 ANHÖRIGVÄNLIG VÅRD OCH OMSORG.....                             | 28        |
| 4.4 HÄLSO- OCH SJUKVÅRD .....  | 29        |
| 4.4.1 Sjuksköterska med medicinskt ansvar.....                       | 29        |
| 4.4.2 Hälso- och sjukvårdskompetens .....                            | 30        |
| 4.4.3 Sjuksköterska.....   | 30        |
| 4.4.4 Specifik omvårdnad .....                                       | 30        |
| 4.4.5 Vårdhygien och smittskydd .....                                | 30        |
| 4.4.6 Tandvård och munhälsa .....                                    | 30        |
| 4.4.7 Palliativ vård.....  | 31        |
| 4.4.8 Egenvård.....  | 31        |
| 4.4.9 Arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut .....                | 31        |
| 4.4.10 Rehabilitering .....  | 31        |
| 4.4.11 Hjälpmedel och hjälpmedelsförskrivning .....                  | 32        |
| 4.4.12 Hälso- och sjukvårdsdokumentation .....                       | 32        |
| 4.4.13 Systematiskt förbättringsarbete inom hälso- och sjukvård..... | 32        |
| 4.4.14 Kvalitetsregister.....  | 33        |
| <b>5 AVTAL .....</b>   | <b>34</b> |
| 5.1 ALLMÄNA AVTALSVILLKOR .....                                      | 34        |

---

|   |           |
|---|-----------|
| 5.2 KOMMERSIELLA VILLKOR.....                             | 34        |
| 5.2.1 Ersättning .....                                    | 34        |
| 5.2.2 Betalningsvillkor .....                             | 34        |
| 5.3 ANSVAR OCH VILLKOR FÖR SAMARBETE MELLAN PARTERNA..... | 35        |
| 5.3.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter .....   | 35        |
| 5.3.2 Ansvarsförsäkring.....                              | 35        |
| 5.3.3 Arbetsgivaransvar .....                             | 35        |
| 5.3.4 Anhöriganställning .....                            | 35        |
| 5.3.5 Arbets- och anställningsvillkor .....               | 35        |
| 5.3.6 Utförarens kostnadsansvar .....                     | 36        |
| 5.3.7 Force majeure, ansvarsbegränsning.....              | 36        |
| 5.3.8 Sanktioner .....                                    | 36        |
| 5.3.9 Tvistlösning, tillämplig lag.....                   | 37        |
| 5.4 UPPFÖLJNING .....                                     | 37        |
| 5.4.1 Avtalsuppföljning.....                              | 37        |
| 5.4.2 Uppföljning på individnivå.....                     | 38        |
| 5.4.2 Ekonomisk uppföljning .....                         | 38        |
| <b>6 BILAGOR .....</b>                                    | <b>39</b> |

## **1 ALLMÄN ORIENTERING**

Uppsala kommun upphandlar utförare för hemtjänst och hemsjukvård. I detta dokument finns information om upphandlingen och de krav som måste uppfyllas för att bli godkänd utförare i Uppsala kommuns valfrihetssystem.

Syftet med valfrihetssystemet är att öka den enskildes inflytande genom att kunna välja utförare av sin hemtjänst och hemsjukvård. Välkommen att inkomma med ansökan enligt Lagen om valfrihetssystem (2008:962, LOV) avseende utförande av hemtjänst i form av service och omvårdnad enligt Socialtjänstlagen (2001:453, SoL) och Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30, HSL).

Äldrenämnden och omsorgsnämnden, fortsättningsvis benämnd beställaren, har kommunalt huvudmannansvar för att tillgodose medborgarnas behov av hälso- och sjukvård. Huvudmannen upphandlar verksamhet enligt LOV. Utförare som genom avtal med nämnderna har åtagit sig att bedriva hälso- och sjukvårdsverksamhet har det fulla vårdgivaransvaret. Vårdgivaren ska tillgodose att patientens behov av arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut och sjuksköterska säkerställs.

På Uppsala kommuns utförarwebb: <http://utforare.uppsala.se/sv/stod-omsorg/> finns information, riktlinjer, policys och anvisningar som är aktuella för utförarna att ta del av och följa.

Konkurrensutsättningen enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge förfrågningsunderlaget annonseras på Kammarkollegiets webbplats (valfrihetswebben).

Uppsala kommun, äldrenämnden godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i detta förfrågningsunderlag.

Uppsala kommun kan komma att avbryta konkurrensutsättningen vid ändrade förutsättningar till följd av politiska beslut.

## 1.1 LÄSFÖRSTÅELSE

I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras i nedanstående tabell:

| Begrepp                   | Förklaring   |
|---------------------------|--|
| Anhörig                   | Person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna.   |
| Närstående                | Person som den enskilde anser sig ha en nära relation till.  |
| Biståndshandläggare (BHL) | En av kommunen anställd tjänsteperson som utreder, bedömer och fattar beslut utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.   |
| Brukare                   | Grupp av personer med beviljade insatser enligt SoL.   |
| Den enskilde/Enskild      | Person som blivit beviljade insatser enligt SoL.   |
| Företag/utförare/sökande  | Den som söker om att få ett godkännande inom valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun.  |
| God man                   | Person som är utsedd att företräda en viss person som på grund av funktionsnedsättning behöver hjälp att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person.   |
| Hemsjukvård               | Hälso- och sjukvård med beräknad varaktighet i mer än 14 dagar (när den ges i patientens bostad eller motsvarande och som är sammanhängande över tiden) och den enskilde inte kan själv ta sig till regionens vårdcentral. |
| Hemtjänst                 | Bistånd i form av service och personlig omsorg i och utanför hemmet.   |
| HSL                       | Hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30).   |
| IVO                       | Inspektionen för vård och omsorg.  |
| Joursjukvård              | Sjuksköterskeinsatser under jourtid (16:00 – 07:00), avser akuta och planerade insatser som på grund av medicinska skäl inte kan utföras under annan tid på dygnet.  |
| Myndighet                 | Avser den del av ÄLF och OMF som fattar biståndsbeslut och följer upp dessa på individnivå.  |
| OMF                       | Omsorgsnämndens förvaltning.   |
| Omsorgsnämnden            | Beställarnämnd av hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun.  |
| SoL                       | Socialtjänstlagen (SoL 2001:453).  |
| Utförare                  | En utförare av socialtjänst- samt hälso- och sjukvårdsinsatser (vårdgivare enligt HSL) inom tjänsteområde 2 LOV hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun.  |
| VIS                       | Vård i samverkan i länet, samverkansdokument.  |
| ÄLF                       | Äldrenämndens förvaltning.   |
| Äldrenämnden              | Beställarnämnd av hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun.  |

## 1.2 DEN UPPHANDLANDE MYNDIGHETEN

Ansökningar för hemtjänst och hemsjukvård hanteras av äldreförvaltningen (ÄLF). De ansvariga nämnderna för hemtjänst och hemsjukvård är äldrenämnden (ÄLN) och omsorgsnämnden (OMF). Äldrenämnden ansvarar för att de som är 65 år och äldre får det stöd och den vård de behöver. Äldreförvaltningen arbetar på uppdrag åt äldrenämnden.

Omsorgsförvaltningen arbetar på uppdrag av omsorgsnämnden. Målet med förvaltningens arbete är att personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning får det stöd de behöver för att leva ett så självständigt liv som möjligt. Omsorgsförvaltningens målgrupp inbegrips inte i hemsjukvård som utförs av legitimerad personal inom valfrihetssystemet, se punkt 1.3.3.

## 1.3 BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

Detta förfrågningsunderlag avser nedanstående tjänsteområden 1 och 2 samt beskrivning tillhörande kommungemensamma verksamheter som stödjer tjänsteområdena:

### 1.3.1 Tjänsteområde 1:

- Städning, bäddning och tvätt,
- Matservice, inkl. leverans,
- Inköp/ärenden,
- Social samvaro, aktiviteter såsom promenad, utevistelse.

### 1.3.2 Tjänsteområde 2:

Tjänsteområde 2 innefattar tre uppdrag:

A) Personlig omvårdnad enligt SoL, inkl. hjälp vid larm kl 07.00 – 22.00 alla dagar.

B) Hemsjukvårdsinsatser av sjuksköterska för tiden kl. 07.00-16.00 alla dagar.

C) Hemsjukvårdsinsatser av sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ingår i det kommunala hemsjukvårdsansvaret varje vardag måndag – fredag.

### 1.3.3 Avgränsning mot tjänsteområde 1 och 2

Hemsjukvårdsinsatser för personer i åldern 17-64 år är exkluderade i detta förfrågningsunderlag, då det inkluderas i andra åtaganden/uppdrag.

I uppdraget ingår inte de verksamheter som beskrivs i bilaga 1, för dessa verksamheter ansvarar Uppsala kommuns egenregi.

I uppdraget ingår inte natthemtjänst (kl 22-07) och joursjukvård (kl 16-07), se punkt 1.3.3.1.

### **1.3.3.1 Natthemtjänst**

Uppsala kommuns egen regi utför natthemtjänst kl 22.00 – 07.00 i ordinärt boende. Natthemtjänsten riktar sig till personer som omfattas av biståndsbeslut enligt SoL, oavsett utförare.

### **1.3.3.2 Joursjukvård**

Uppsala kommuns egen regi ansvarar för hemsjukvårdsinsatser av sjuksköterska via joursjukvården mellan kl 16.00 till 07.00, oavsett utförare.

Utföraren har i sin roll som vårdgivare, via sin legitimerade personal, huvudansvar för planering av hälso- och sjukvårdsinsatser dygnet runt.

Joursjukvården tillgodoser behovet av sjuksköterskeinsatser hos alla utförare inom hemtjänst och hemsjukvårdens valfrihetssystem. Joursjukvården ansvarar endast för hemsjukvård som måste utföras av sjuksköterska mellan kl 16.00 - 07.00 och som på grund av medicinska skäl inte kan utföras under annan tid på dygnet.

## **1.4 INFORMATION OM VAL OCH AVGIFTER I VALFRIHETSSYSTEMET**

Inom Uppsala kommun tillämpas ett valfrihetssystem för hemtjänst och hemsjukvård som innebär att den som har behov av insats kan välja utförare bland de utförare som blivit godkända av äldrenämnden.

Rätt till eget val inom valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård har personer 17 år och äldre.

I valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård finns två olika kontaktvägar för den enskilde. När behovet avser hälso- och sjukvård inklusive allmän rehabilitering i hemmet kan den enskilde ta direktkontakt med godkänd utförare inom tjänsteområde 2. När behovet avser hemtjänst enligt SoL vänder sig den enskilde till biståndshandläggare som fattar beslut om insats innan val av utförare genomförs. Den som inte kan/vill välja tilldelas utförare enligt turordningslista i tre geografiska områden, se punkt 1.4.4. För hemtjänst och hemsjukvård inklusive rehabilitering i hemmet betalar den enskilde en avgift för utförd tid/respektive besök. Utföraren erhåller ersättning för utförd tid. Utföraren är skyldig att verkställa beställningar inom ramen för äldrenämndens godkännande.

### **1.4.1 Konkurrensneutralitet**

Uppsala kommuns egen regi har ett konkurrensneutralt förhållningssätt i sitt arbete med joursjukvården och nattpatrull och samarbetar kring den enskilde med samtliga utförare i Uppsala kommuns valfrihetssystem för hemtjänst och hemsjukvård.

### **1.4.2 Rutiner för omval**

Den enskilde kan när som helst välja att byta utförare med 14 dagars omställningstid. Den enskilde har rätt att byta utförare för en eller flera insatser.



Bytet kan ske genom att den enskilde informerar berörda parter på tre olika sätt:

- Muntligen/skriftligen till den avlämnande utföraren,
- Muntligen/skriftligen till den nyvalda utföraren,
- Muntligen/skriftligen till biståndshandläggare.

Avlämnande och mottagande utförare i samverkan med myndigheten förväntas bidra till smidig och säker informationsöverföring och övergång för den enskilde.

### **1.4.3 Information till den enskilde om godkända utförare**

Den enskilde kan få information om vilka utförare som finns att välja mellan på flera olika sätt:

- Genom information från utförarkatalogen, vilken finns både i pappersformat och på [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se),
- Genom information direkt från utförare via marknadsföring som genomförs med etiskt väl avvägd metod,
- Genom information från Äldreförvaltningen, Seniorguide, tel. 018-727 65 00.

### **1.4.4 Ickevalsalternativ**

De personer som inte kan, eller inte vill, göra ett aktivt val av utförare tilldelas ett ickevalsalternativ. Vid utskrivning från slutenvård kan dock inte den enskilde välja utförare under de första 14 dagarna.

Biståndshandläggarna använder en förutbestämd turordningslista i verksamhetssystemet Siebel vid fördelning av ickevalsalternativ. För ickevalsområden är kommunen uppdelad i tre geografiska områden (bilaga 2).

Ickevalsalternativet tilldelas:

- brukare som inte kan/vill välja,
- brukare med enbart larm.

Ickevalsalternativet tilldelas även för:

- insatser till brukare med behov av enbart medicintekniska hjälpmedel och/eller enbart med behov av bedömning/intyg för bostadsanpassning,
- personer som inte har hemtjänst och hemsjukvård, men har varaktigt behov av omfattande vård- och omsorg som utförs på annat sätt, så att underlag till intyg om nödvändig tandvård kan utfärdas.

### **1.4.5 Kapacitetstak**

Sökande som önskar bli utförare av hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun har möjlighet att välja att ange ett kapacitetstak i timmar per månad. Kapacitetstaket begränsar hur många timmar beviljad tid som en utförare har möjlighet att utföra under en period av en (1) månad. Utföraren ska ta emot alla uppdrag, så länge det inryms inom överenskommet kapacitetstak. Utföraren ska genomföra

insatser åt redan befintliga brukare även om den enskildes behov förändras, vilket kan medföra att utföraren går utöver sitt kapacitetstak.

Sänkning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan få nya uppdrag förrän utförarens uppdrag i antal timmar understigit angivet kapacitetstak. En enskild kan aldrig tvingas byta utförare mot sin vilja för att utföraren vill sänka sitt kapacitetstak.

Utföraren ska skriftligt meddela beställaren via [aldreforvaltningen@ uppsala.se](mailto:aldreforvaltningen@ uppsala.se), då kapacitetstaket är uppnått samt när utföraren åter kan ta emot nya uppdrag. Utföraren kan anmäla till beställaren om utföraren vill höja eller sänka sitt kapacitetstak under kontraktstiden, dock maximalt fyra gånger per år.

Vid anmälan om kapacitetstak eller ändring av kapacitetstak gäller följande: Anmälan om kapacitetstak eller höjning/sänkning av kapacitetstak ska ha inkommit senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om utökat kapacitetstak som görs den 15 april börjar gälla den 1 maj.

#### **1.4.6 Skyldighet att ta emot uppdrag**

Utförare får inte inom godkänt geografiskt område och kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag. Har utföraren inte angivit kapacitetstak kan utföraren inte tacka nej till nya uppdrag.

## **2 ADMINISTRATIVA KRAV**

### **2.1 ANSÖKAN OCH ANSÖKNINGSPROCESSEN**

#### **2.1.1 Förutsättningar för att lämna in ansökan**

För att ansöka om godkännande för tjänsteområde 2 krävs att utföraren antingen:

Alternativ 1:

- bedrivit hemtjänst inom tjänsteområde 1 i Uppsala kommun under minst två år *samt*,
- inte är i en process för att åtgärda kvalitetsbrister, uppmärksammas av en avtalsuppföljning.

Alternativ 2:

- bedrivit hemtjänst och hemsjukvård i annan kommun under minst två år med goda referenser.

För att bli godkänd utförare i Uppsala kommun ska sökande uppfylla kraven i detta förfrågningsunderlag samt inlämna efterfrågade bilagor och sanningsförsäkran.

Sökande förutsätts ha skaffat sig kännedom om verksamhetsområdet och de lokala förutsättningarna för att bedriva uppdrag i Uppsala kommun.

### 2.1.2 Ansökans innehåll

Ansökan ska vara skriftlig, egenhändigt undertecknad och utfärdad på svenska. Ansökan ska baseras på denna handling samt handlingar i bilageförteckning och eventuella kompletteringar av dessa som skett under ansökningstiden.

Ansökan ska utformas i enlighet med förfrågningsunderlaget, reservationer accepteras inte.

Dokument som begärs in av beställaren ska vara vidimerad kopia av originalhandling. Beställaren förbehåller sig rätten att begära att dessa dokument även uppvisas som original. Detta gäller även under kontraktstiden.

Till ansökan ska nedanstående bifogas:

- Registreringsbevis från Bolagsverket,
- F-skattsedel,
- Blankett SKV 4820, ifylld av Skatteverket och inte mer än 6 månader gammal,
- Kreditomdöme med lägst riskklass 3 från UC,
- Ledningssystem för kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9,
- För LOV ifyllt intyg/sanningsförsäkran, bilaga 3,
- Kopia på ansvarsförsäkring,
- Lånelöfte/bankgaranti/eget kapital om minst 500 000 SEK som ska vara disponibla för företaget under avtalsperioden,
- Referenser, se punkt 2.1.2.

Ovanstående intyg kommer att kontrolleras av Uppsala kommun, enheten för upphandling och inköp.

Undertecknad ansökan inlämnas till:  
Uppsala kommun Äldreförvaltningen  
753 75 Uppsala

### 2.1.2 Referenser

För att styrka den sökandes kompetens samt erfarenhet ska två (2) referenser redovisas i ansökan från genomförda/pågående uppdrag som styrker att sökanden uppfyller förutsättningarna för att lämna in ansökan enligt punkt 2.1.1. Referenserna ska avse genomförda/pågående uppdrag inom hemtjänst och hemsjukvård samt avse uppdrag utförda av den sökande under minst två (2) år under de fem (5) senaste åren.

Kontaktuppgifter till referenser samt en kort beskrivning av uppdraget ska anges i bilaga 8. Beställaren kommer att kontakta referenterna för att verifiera att angivna uppgifter är korrekta. Beställaren förbehåller sig rätten att inhämta interna referenser<sup>1</sup>. Referenserna kommer att utgöra underlag för beslut om godkännande av ansökan.

---

<sup>1</sup>Interna referenser avser Uppsala kommun som uppdragsgivare.

### **2.1.4 Ansökans giltighet**

Sökande är bunden av sin ansökan till dess beställaren fattat beslut om godkännande och avtal tecknats.

### **2.1.5 Handläggning av ansökan**

Ansökningar tas emot löpande men hanteras utefter ansökningsperioder:

Ansökningsperiod 1: 16 september - 15 februari

Ansökningsperiod 2: 16 februari -15 maj

Ansökningsperiod 3: 16 maj -15 september

Handläggningstiden påbörjas när aktuell ansökningsperiod är avslutad. Om datumen den 16:e och den 15:e infaller på en lördag, söndag eller annan helgdag, gäller istället närmast följande vardag. Handläggningstiden beräknas uppgå till 3 månader. Under semesterperioden kan handläggningstiden komma att förlängas. Ansökningar som inte är kompletta kommer att avslås.

I handläggning ingår kontroll av att:

- ansökan är korrekt och komplett besvarad och inte innehåller förbehåll,
- sökande uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget,
- samtliga krav har accepterats,
- ledningssystemet uppfyller kraven enligt SOSFS 2009:11.

Som en del av handläggningen kan beställaren komma att kalla till ett möte där sökande får möjlighet att presentera sin verksamhet.

### **2.1.6 Avslag av ansökan och rättelse av uppenbara fel**

Om utföraren lämnar en ofullständig ansökan kommer ansökan att avslås. Om utföraren lämnar förbehåll eller reserverar sig mot villkor i förfrågningsunderlaget kommer ansökan att avslås. Sökande vars ansökan har avslagits har möjlighet att inkomma med ny ansökan. Förvaltningen kan tillåta att sökande rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan.

### **2.1.6 Godkännande av ansökan**

Samtliga krav i förfrågningsunderlaget måste vara accepterade för att ansökan ska kunna godkännas. Sökande ska även genomföra ett "LOV-prov" med godkänt resultat utifrån ställda krav i förfrågningsunderlag och styrande dokument.

### **2.1.7 Uppstartsfas**

Efter godkännande av ansökan måste företaget, via kommunledningskontoret (KLK), genomgå obligatoriska utbildningar i IT-system samt via Seniorguide, få information om myndighetsutövning enligt SoL. När utbildningar genomförts med godkänt resultat kan företaget påbörja uppbyggnad av sin verksamhet med att anställa personal, anskaffa lokal samt erforderlig utrustning.

### **2.1.8 Tecknande av avtal**

När företaget har slutfört uppstartsfasen tecknas avtal och företaget blir verksamma som en utförare av hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommuns valfrihetssystem. Avtalet är giltigt i tre (3) år från det datum det tecknas. Om utföraren önskar fortsatt deltagande i valfrihetssystemet efter denna period, ska ny ansökan inlämnas senast sex (6) månader före avtalets utgång.

För att erhålla och behålla ett godkännande ska utförare följa gällande lagstiftning, styrdokument, Socialstyrelsens föreskrifter samt villkoren i detta förfrågningsunderlag under hela avtalstiden.

### **2.1.9 Information, frågor och svar**

För frågor gällande förfrågningsunderlaget eller ansökningsprocessen hänvisas den sökande att kontakta kontaktperson på äldreförvaltningen.

Kontaktperson för ansökan är Ana Perez, uppdragsstrateg:

Äldreförvaltningen  
753 75 Uppsala kommun  
Telefon: 018-727 86 36  
e-post: ana.perez@ uppsala.se

### **2.1.10 Upphandlingssekretess**

När en ansökan/handling inkommer till äldreförvaltningen betraktas den som offentlig handling om inget annat anges. Begär sökande sekretess av hela eller delar av ansökan eller översänt ledningssystem, ska information inkomma om varför dessa delar önskar att sekretessbeläggas samt vilken skada företaget riskerar att drabbas av om sekretess röjs.

### **2.1.11 Insyn**

Beställaren har rätt till insyn<sup>2</sup> i utförarens verksamhet. Anledningen till detta är att möjliggöra uppföljningar på individ- och avtalsnivå. Utförare ska vid anmodan översända de handlingar som efterfrågas till beställaren.

## **2.2 MARKNADSFÖRING OCH INFORMATION OM UTFÖRAREN**

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med gällande marknadsföringslagstiftning. I detta ingår bl.a. att utföraren i sin marknadsföring ska följa reglerna om god marknadsföringssed med stor respekt för den enskilde och övriga utförare. Utföraren ska utforma sin marknadsföring på ett ansvarsfullt och professionellt sätt.

Utföraren får inte använda sig av aggressiv och/eller vilseledande marknadsföring, om marknadsföringen är att anse som otillbörlig. Exempel på marknadsföringsmetoder som är otillbörliga och därmed otillåtna är att göra personliga besök i den enskildes bostad och/eller att ta kontakt med den enskilde per telefon.

---

<sup>2</sup> Se mer under punkt 5.4

## **2.3 LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER**

Utförare ska vara väl förtrogen med och följa alla gällande lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationell handlingsplan för äldrepolitiken (Prop. 1997/98:113), nationell värdegrund, inriktningsmål och program för vård och omsorg för äldre i Uppsala kommun och annat av betydelse för uppdraget. I detta ingår att ständigt hålla sig uppdaterad och ansvara för att all berörd personal informeras om och följer gällande lagar, förordningar, föreskrifter och styrdokument.

Utförare ska vara förtrogen med och följa Uppsala kommuns styrdokument, vilka finns på <http://www.utforare.uppsala.se> samt Uppsala kommuns kommunfullmäktiges program för kommunalt finansierad verksamhet.

## **2.4 VÄRDEGRUND OCH VÄRDIGHETSGARANTIER**

I den nationella värdegrunden för äldreomsorgen framgår att all vård och omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund), se 5 kap. 4§ SoL. Det innebär bland annat att verksamheter inom äldreomsorgen ska värna och respektera den enskildes personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Beställarens utgångspunkt för kvalitet i verksamheten är den nationella värdegrunden för äldreomsorgen samt äldrenämndens värdegrund som benämns TITORB och står för trygghet, inflytande, tillgänglighet, oberoende, respekt och bemötande.

I Uppsala kommun är det en rättighet för varje äldre person som bor i ordinärt boende att:

- veta vilken personal som ska utföra tjänsterna i hemmet,
- bli kontaktad i förväg om någon annan personal än den som förväntas ska komma,
- bli kontaktad om personalen blir försenad,
- påverka tidpunkten för promenad eller annan utevistelse, om sådan ingår i hemtjänsten,
- få inskrivet i sin genomförandeplan hur och när utevistelsen ska ske,
- få en årlig läkemedelsgenomgång (om den enskilde får hjälp av hemtjänst och hemsjukvården med läkemedel),

Utföraren ska ha ingående kunskap om och bedriva verksamhet enligt en dokumenterad värdegrund som överensstämmer med äldrenämndens värdegrund för vård och omsorg, samt i enlighet med de av äldrenämndens beslutade lokala värdighetsgarantier.

Beställaren förutsätter ett arbetssätt hos utföraren som stärker den enskildes rättigheter och som säkerställer att den enskilde ges delaktighet och självbestämmande avseende uppdragets utförande.

## **3 KRAV PÅ SÖKANDE**

### **3.1 UTESLUTNING AV SÖKANDE ENLIGT 7 KAP. LOV**

En sökande kan uteslutas om någon av förutsättningarna i 7 kap 1§ i lag (2008:962) om valfrihetssystem föreligger.

Beställaren får utesluta en sökande som:

- är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
- genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.
- genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförande av hemtjänst och hemsjukvård, medför detta att utföraren inte godkänns, även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen.

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. Allvarligt fel i yrkesutövningen kan bland annat vara brister som kunde ha lett, eller har lett, till hävning under de senaste fem åren.

Beställaren 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.

En sökande kan uteslutas från att delta i en valfrihetssystemet om sökanden i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av bestämmelserna i 7 kap 1§ i lag (2008:962) om valfrihetssystem.

### **3.2 REGISTRERING AV FÖRETAG**

För att bedriva verksamhet inom Uppsala kommuns valfrihetssystem ska utföraren ha ett registrerat företag hos Bolagsverket och kunna uppvisa registreringsbevis.

### **3.3 EKONOMISK STÄLLNING**

För att bedriva verksamhet inom Uppsala kommuns valfrihetssystem ska utföraren ha en stabil ekonomi för att kunna genomföra uppdraget. Utföraren behöver, för att kunna hantera uppstartsskedet en ekonomisk stabilitet då inga brukare automatiskt tilldelas en utförare.

Utföraren ska senast när verksamheten startar inneha F-skattsedel. Utföraren ska följa Uppsala kommuns och Skatteverkets samarbete om prevision.

Sökande ska vid ansökningstillfälle inneha ett lånelöfte/bankgaranti/eget kapital om minst 500 000 SEK, disponibla för sökande under avtalsperioden. Sökande ska även ha ett kreditomdöme som lägst är riskklass tre (3) hos UC.

### **3.4 KRAV PÅ LOKALER OCH UTRUSTNING M.M**

Utföraren ska själv ansvara för sitt lokalbehov och se till så att lokaler och utrustning är anpassad till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

#### **3.4.1 Krav på IT-system**

Beställaren har ett antal gemensamma datasystem för att redovisa, utläsa och överföra uppgifter inom vård och omsorg. Utföraren ska kunna ta emot och lämna elektronisk information till beställaren på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av beställarens administrativa system.

Utföraren ska använda de av beställaren anvisade systemen. Beställaren tillhandahåller licenser, programvaror och initialt en första utbildning till användare. Representanter hos utföraren ska genomgå, av kommunen anordnade IT-utbildningar, för uppkoppling mot, och kunskap om, kommunens IT-system.

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att alla användare i verksamheterna använder verksamhetssystemen Siebel på ett korrekt sätt som säkerställer in- och utdata, vid t ex verkställande av beslut. Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att personal som avslutar sin anställning inte längre har tillgång till verksamhetens dokumentationssystem.

Utföraren ansvarar för sina egna driftskostnader, investeringar och inköp av nödvändig utrustning, kostnader för mobiltelefoner med internetuppkoppling, eventuellt integreringsarbete med beställarens egna system samt löpande utbildning av anställda.

De elektroniska administrativa vård- och omsorgssystemen är kostnadsfria för utföraren.

Under avtalsperioden kan ytterligare IT-system komma att införas eller förändras. Utförarens skyldighet är densamma som för de redan befintliga systemen. Aktuella IT-system finns presenterade på utförarwebben <http://utforare.uppsala.se/sv/stod-omsorg/>.

Ytterligare information om IT-system återfinns i bilaga 4.



### **3.4.2 Personuppgifter**

Utföraren är i egenskap av vårdgivare personuppgiftsansvarig för den behandling som görs i vårdgivarens verksamhet. Utföraren är även, i egenskap av privat verksamhet som utför socialtjänst, ansvarig för den behandling som görs i den verksamhet som inte avser hälso- och sjukvård. Utföraren ska säkerställa att all behandling av personuppgifter följer dataskyddsförordningen (GDPR<sup>3</sup>).

## **3.5 VERKSAMHETSANSVAR OCH LEDNING M.M**

### **3.5.1 Verksamhetschef med ansvar för den dagliga driften**

Verksamhetschef har helhetsansvar för verksamheten samt ansvarar för att den dagliga driften bedrivs enligt kraven i förfrågningsunderlag och avtal. Verksamhetschef kan uppdra åt annan anställd att bedriva den dagliga driften genom biträdande funktion, detta fråntar dock inte verksamhetschefen dennes ansvar. Är det fler som är ansvariga för den dagliga driften ska samtliga uppfylla nedanstående krav. Antalet biträdande funktioner ska vara lämpligt för uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation.

I ansvaret som verksamhetschef ingår att den enskilde tillförsäkras inflytande, trygghet och värdighet, att verksamheten kännetecknas av god etik samt att dialog förs med personalen utifrån värdegrund och evidensbaserad praktik. Service, omvårdnad och hälso- och sjukvård ska hålla god kvalitet och uppfylla kraven på säkerhet.

Vidare ingår i ansvaret att den personal som rekryteras uppfyller de krav på kompetens i enlighet med förfrågningsunderlag och avtal och att personalen introduceras på lämpligt sätt. Det ingår även att bevaka och tillgodose personalens behov av kompetensutveckling och handledning samt att upprätthålla god arbetsmiljö och goda arbetsvillkor. Slutligen ingår det i ansvaret att se till att verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar då verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.

Verksamhetschefen har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet. Det är därför ett krav att verksamhetschefen är fysiskt närvarande och delaktig i verksamheten.

För varje chef ska utföraren ha en namngiven ersättare vid frånvaro.

### **3.5.2 Kompetenskrav**

För att bedriva hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun krävs utbildning och erfarenhet inom verksamhetsområdet för verksamhetschef.

Verksamhetschef ska ha högskoleexamen inom socialt arbete och/eller hälso- och sjukvård alternativt annan högskoleexamen<sup>4</sup> som äldreförvaltningen bedömer likvärdig.

<sup>3</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG

<sup>4</sup> Högskoleexamen omfattar minst tre års heltidsstudier på universitet eller högskola

För att en högskoleexamen ska betraktas som likvärdig ska den innehålla minst 15 hp inom social juridik eller social omsorg alternativt kompletteras med detta.

Verksamhetschef ska ha minst två års erfarenhet av arbetsledande ställning samt ha minst två års erfarenhet av arbete inom vård- och omsorgsområdet.

I de fall utföraren har biträdande funktion till verksamhetschefen ska denne ha högskoleexamen inom socialt arbete och- eller hälso- och sjukvård eller annan högskoleexamen som beställaren bedömer likvärdig, exklusive kravet på 15 hp inom social juridik eller social omsorg.

I de fall verksamhetschef inte har legitimation inom hälso- och sjukvårdsområdet ska verksamheten utse en namngiven befattningshavare med ansvar och mandat att leda och utveckla verksamheten inom hälso- och sjukvårdsarbetet. Denne ska ha legitimation inom hälso- och sjukvårdsområdet, följa vad som framgår av hälso- och sjukvårdslagen samt ha tillräcklig kompetens och erfarenhet för att säkerställa att den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, samordning och att patientsäkerhet i vården tillgodoses.

Utförarens sjuksköterska med medicinskt ansvar har det samlade ledningsansvaret för hälso- och sjukvården i verksamheten – se mer under 4.4.1 Sjuksköterska med medicinskt ansvar.

### **3.6 UNDERLEVERANTÖR**

För utföraren finns möjlighet att anlita underleverantör för delar av uppdraget. Utföraren ska säkerställa att underleverantör, under hela avtalsperioden, uppfyller samma kvalitetskrav som ställs på utföraren. Eventuella brister hos underleverantör svarar alltid utföraren för.

Utföraren ska meddela beställare vilka underleverantörer som utföraren avser att anlita och få dessa godkända av beställaren.

### **3.7 KRAV PÅ MILJÖ, SOCIAL HÄNSYN OCH ARBETSVILLKOR**

Uppsala kommun har en policy för hållbar utveckling, detta styrdokument ska utföraren anpassa sig efter när man är utförare av vård och omsorg i Uppsala kommun.

Den sociala miljön ska präglas av en humanistisk människosyn med alla människors lika värde.

Utföraren ska se till att verksamheten präglas av ett miljötänkande och bidra till att bevara en god miljö samt följa kommunens riktlinjer gällande miljöarbete.

Utföraren ska månatligen till beställaren redovisa antalet körda kilometer per tjänstebil samt redovisa drivmedeltyp och förbrukning liter/mil enligt fabrikantens specifikation. Utföraren ska vid nyinköp/leasing införskaffa miljöbil, enligt Uppsala kommuns Miljö- och klimatprogram.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Etappmål 3, Kommunens egna fordon är fossilbränsle fria år 2020, maskinparken och upphandlade transporter är fossilfria eller klimatneutrala senast år 2023. Miljö- och klimatprogrammet 2014-2023.

Utöver lagstadgade krav på jämställdhetsplan med aktiva åtgärder för att öka jämställdheten på arbetsplatsen, ska utföraren aktivt arbeta med jämställdhetsintegrering och säkerställa att service och tjänster utformas på ett jämställt sätt.

Verksamhet, där särskild profilering förekommer, ska bedrivas med full respekt för den enskildes egna värderingar, även om dessa inte överensstämmer med verksamhetens angivna profilering.

Verksamheten ska bedrivas politiskt och religiöst obundet.

### **3.7.1 Barns rättigheter**

Utföraren ska i enlighet med FN:s konvention om barns rättigheter ansvara för att inte barnarbete förekommit någonstans i leverantörskedjan i framtagande av efterfrågad produkt eller tjänst.

### **3.7.2 Likabehandling, Jämställdhet och Ickediskriminering**

Utföraren ska i sitt utförande av uppdraget ansvara för att likabehandling och jämställdhet iaktas i alla leverantörsled. Någon diskriminering på grund av kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, ålder eller sexuell läggning ska inte förekomma i utförarens verksamhet.

### **3.7.3 Mänskliga rättigheter**

Utföraren ska i enlighet med FN-stadgan för mänskliga rättigheter och Europeiska konventionen för mänskliga rättigheter ansvara för att mänskliga rättigheter efterlevs i hela leverantörskedjan i framtagande av efterfrågad produkt eller tjänst.

### **3.7.4 Skäligen arbetsvillkor**

Utföraren ska ansvara för att denne uppfyller lagliga skyldigheter när det gäller anständiga arbetsvillkor och arbetsmiljökrav i enlighet med de av ILO:s kärnkonventioner som Sverige ratificerat:

- Konvention 87: Föreningsfrihet och skydd för rätten att organisera sig
- Konvention 98: Rätten att organisera och förhandla kollektivt
- Konvention 29: Förbud mot tvångs och straffarbete
- Konvention 105: Avskaffande av tvångsarbete
- Konvention 100: Lika lön för lika arbete oavsett kön
- Konvention 111: Om diskriminering i fråga om anställning och yrkesutövning
- Konvention 138: Minimiålder för arbete
- Konvention 182: Mot de värsta formerna av barnarbete

### **3.7.5 Anti-korruption**

Utföraren ska ansvara för att denne aktivt motverkar korruption i hela sin verksamhet.

## 4 KRAV PÅ TJÄNSTENS UTFÖRANDE

### 4.1 LEDNINGSSYSTEM FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Ett kvalitetsledningssystem fastställer principer för ledningen i syfte att på ett strukturerat sätt beskriva inom vilka områden verksamheten fortlöpande utvecklar och säkrar kvaliteten i verksamheten.

Utförare ska ha ett ledningssystem. Ledningssystemet ska innehålla dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner för verksamhetens samtliga delar. Ledningssystemet ska också beskriva hur riskanalyser, egenkontroller samt hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser ligger till grund för ett systematiskt förbättringsarbete. Utföraren identifierar inledningsvis den verksamhet som ska bedrivas och bedömer vilka processer och rutiner som behöver fastställas. Detta för att säkra att verksamheten uppfyller krav och mål som kravställs i förfrågningsunderlaget och Uppsala kommuns styrdokument.

#### 4.1.1 Synpunkter och klagomål på verksamheten

Synpunkts- och klagomålshantering ska ingå i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp och analysera inkomna synpunkter och klagomål. Detta inkluderar även uppföljningsrapporter från olika myndigheter. Målet är att skapa en lärande organisation som arbetar för ständig kvalitetsutveckling.

Utföraren ska ha en rutin för och se till att medborgare, brukare, anhöriga, närstående och personal ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål, både muntligt och skriftligt, i vilken det ska framgå vem den enskilde kan vända sig till för att lämna synpunkter samt få besked om tidpunkt för svar.

Utföraren ska ha en rutin som beskriver hur rapporter, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, analyseras, sammanställs och åtgärdas.

Utföraren ska rapportera efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål till beställaren.

#### 4.1.2 Avvikelser i verksamheten

Rutin för hantering som beskriver hur avvikelser tas emot, utreds, sammanställs, analyseras och åtgärdas ska ingå i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp, analysera och åtgärda uppkomna brister mot gällande lagar, förordningar, föreskrifter och utförarens rutiner.

Utföraren ska rapportera uppgifter kring avvikelser till beställaren.

##### 4.1.2.1 Lex Sarah

Rutin för hantering av lex Sarah ska ingå i utförarens ledningssystem. Lex Sarah regleras i SoL (14 kap 3-7§§) som innebär att den som arbetar med att ge service, omsorg eller omvårdnad inom socialtjänstens område är skyldig att rapportera risk för missförhållanden eller missförhållanden i utförandet.

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt upprätta rutiner kring utbildning, rapportering och anmälan enligt lex Sarah.

Utföraren ska skriftligen delge beställaren när allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande föreligger utan dröjsmål.

Utföraren ska delge beställaren anmälan om lex Sarah till Inspektionen för vård- och omsorg (IVO) utan dröjsmål.

#### **4.1.2.2 Lex Maria**

Rutin för utredning och anmälan enligt lex Maria ska ingå i utförarens ledningssystem.

Utföraren ska enligt lex Maria anmäla allvarliga risker för vårdskador samt händelser som medfört eller hade kunnat medföra risker för vårdskador till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Utföraren ska snarast efter att en allvarlig händelse inträffat i verksamheten rapportera detta till beställaren. Vid anmälan till IVO ska kopia av anmälan samt IVOs beslut skickas till berörd förvaltning.

#### **4.1.3 Samverkan**

Rutin för samverkan ska finnas i utförarens ledningssystem. Samverkan internt såväl som externt är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges såväl inom socialtjänsten som inom hälso- och sjukvården. Samverkan avser även intern kommunikation inom verksamheten, mellan legitimerad personal och omvårdnadspersonal, mellan beställare och utförare, mellan utförare och utförare, mellan utförare och ideella sektorn, etc. Finns behov av samverkan mellan olika huvudmän tydliggörs detta i samordnade individuella planer (SIP).

Utföraren ska ha en rutin för och samverka med den enskilde, anhöriga, andra vårdgivare/utförare, organisationer/huvudmän och den ideella sektorn. Samverkan med anhöriga och andra, för den enskilde, viktiga personer, ska ske utifrån den enskildes önskemål och medgivande.

Utföraren ska ha en rutin för hur vård- och omsorg ges i trygga, väl samordnade och integrerade former i teamsamverkan med den enskilde.

Utföraren ska följa "Policy för Uppsala kommuns samverkan med den ideella sektorn", samt den lokala överenskommelsen mellan föreningslivet och Uppsala kommun.

Utföraren ska ha rutin för hur intern samverkan ska säkerställas mellan alla yrkeskategorier i verksamheten. Utföraren ska ha ett strukturerat återkommande mötesforum som säkerställer att omvårdnadspersonal och legitimerad personal får möjlighet att arbeta i team kring brukare.

Vid uppkomna behov ska utföraren säkerställa att kontakt tas med den enskilde inom 24 timmar varvid planering av eventuell insats påbörjas.

Utföraren har ansvar att hålla sig uppdaterad om och följa samtliga samverkansriktlinjer i Vård i samverkan (VIS). VIS-riktlinjerna reglerar hur Region Uppsala och länets kommuner samverkar runt gemensamma patienter.

Utförare ska ansvara för att den enskilde som vistats på olika typer av korttidsplatser kan återvända till sin bostad.

Om den enskildes behov kräver samverkan mellan olika huvudmän ska detta tydliggöras i en samordnad individuell plan. Utföraren ska vid behov initiera och/eller medverka till SIP när flera vårdgivare är involverade. Vid utskrivning från sluten vård ska primärvården initiera SIP ifall behovet finns.

Utföraren ska säkerställa rutiner och bemanning utifrån Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård.

#### **4.1.4 Trygg hemgång**

Personer som fått vård på sjukhus och deras anhöriga kan uppleva stor osäkerhet och ha behov av trygghetsskapande åtgärder för ökad självständighet i vardagen efter utskrivning. Trygg hemgång är ett arbetssätt för att ge stöd till personer på väg hem från sjukhus.

För äldrenämndens brukare genomför Uppsala kommun nu projektet ”Trygg hemgång” med syftet att pilottesta modellen inom egen regi. Piloten kommer att pågå under större delen av 2018 och kommer därefter att utvärderas.

#### **4.1.5 Systematiskt förbättringsarbete**

Rutin för ett systematiskt förbättringsarbete för att säkra kvalitet ska finnas i utförarens ledningssystem. Genom fortlöpande och regelbunden egenkontroll/intern granskning utvecklar utföraren sitt ledningssystem och sin verksamhet. Till grund för förbättring av processerna och rutinerna ligger forskning, evidensbaserade metoder, riskanalyser samt sammanställning av synpunkter, klagomål och avvikelser. Utföraren bör för detta ändamål årligen upprätta en kvalitetsberättelse.

Verksamheten ska vara ansluten till och registrera i de nationella kvalitetsregister som beställaren beslutat om, samt koppla resultaten till aktivt kvalitetsarbete.

Utföraren ska årligen, senast den 1 mars, upprätta en patientsäkerhetsberättelse, denna ska vid anmodan snarast inlämnas till beställaren.

Gällande systematiskt förbättringsarbete inom hälso- och sjukvård, se punkt 4.4.

## **4.2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT BEDRIVA UPPDRAG**

### **4.2.1 Personalbemanning och kompetensutveckling**

Rutin för personalbemanning och kompetensutveckling ska finnas i utförarens ledningssystem. För att bedriva hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun krävs kompetens och erfarenhet hos den personal som finns anställd hos utföraren.

För att bedriva hemtjänst och hemsjukvård krävs nedanstående bemannings- kompetens- och erfarenhetskrav av personalen.

Utföraren ska säkerställa att bemanning organiseras så att personalkontinuitet för den enskilde och dennes anhöriga uppnås i största möjliga mån.

Utförarens ska ha den personalbemanning som säkerställer den kvalitet som framgår av verksamhetens ledningssystem.

Utföraren ska säkerställa att minst 60 % av all omvårdnadspersonal oavsett anställningsform är utbildade undersköterskor. Vid nyanställning av tillsvidareanställd personal måste utföraren säkerställa att minimikravet på tillsvidareanställd personal är uppfyllt.

Utföraren ansvarar för att nyrekryterad personal tillgodogör sig den kompetens som behövs för att erhålla delegering samt utföra hälso- och sjukvårdsinsatser i enlighet med verksamhetens uppdrag.

Utföraren ska vid rekrytering av personal begära utdrag ur belastningsregistret.

Utföraren ska aktivt sträva efter att tillsvidareanställd personal erbjuds validering eller undersköterskeutbildning inom avtalsperioden.

Utföraren ska omedelbart vidta erforderliga åtgärder och polisanmäla personal som misstänkts för att ha begått brott riktat mot den enskilde. I varje enskilt fall, enligt ovanstående, ska rapport avges till beställaren.

Utföraren ska följa direktiven i avtalen mellan Uppsala kommun och Uppsala universitet, samt avtalen mellan Uppsala kommun och ungdoms- och vuxengymnasier. Utföraren ska ta emot studenter inom verksamhetsförlagd utbildning (VFU), och elever inom arbetsplatsförlagd lärande (APL).

All personal ska ha kännedom om utförarens ledningssystem, verksamhetsmål och förfrågningsunderlag.

Utföraren ska säkerställa att legitimerad personal är en del av introduktionen av nyanställd omvårdnadspersonal. Härutöver ska utföraren säkerställa att all personal får stöd och handledning i hälsofrämjande arbetssätt av legitimerad personal.

All personal ska ha kunskap och förmågor att tillgodose den enskildes specifika behov av hälso- och sjukvård, omsorg, rehabilitering och stöd i enlighet med Socialstyrelsen allmänna råd (SOSFS 2011:12).

All personal ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande arbetssätt. Den enskilde ska genom ett hälsofrämjande arbetssätt ges möjlighet att bibehålla sina funktioner och förmågor, ha ett fungerande vardagsliv i sin bostad samt ett aktivt deltagande i samhället. Målet med det hälsofrämjande arbetssättet är att tillvarata den enskildes styrkor för att förbättra de fysiska funktionerna och därmed bland annat öka självständighet och trygghet, höja livskvaliteten samt minska behov och varaktighet av hemtjänstinsatser.

All personal ska vara serviceinriktad samt ha god kompetens för sina arbetsuppgifter, det vill säga ha relevant utbildning och/eller erfarenhet för att utföra uppdraget.

All personal som utför omvårdnad och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser bör ha gymnasial utbildning såsom vård- och omsorgsprogrammet 2 500 poäng (tidigare omvårdnadsprogrammet), vårdlinje eller vuxenutbildning med minst 1 400 poäng eller annan likvärdig utbildning (SOSFS 2011:12).

All personal ska behärska svenska språket muntligt och skriftligt, vilket innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk grundläggande nivå.

All personal ska ha erforderlig datakunskap.

Utföraren ska säkerställa att Diskrimineringslagstiftning (2008:567) följs i verksamheten samt att ingen enskild diskrimineras. Utföraren ska därför säkerställa att all personal tillägnar sig kunskap om diskrimineringsgrunderna som fastställs i diskrimineringslagen.

I verksamheten ska kompetens finnas för att kunna identifiera när enskild har varit eller är utsatt för våld i nära relationer och/eller hedersrelaterat våld och förtryck.

Utföraren ska eftersträva att utifrån behov ha medarbetare med kompetens att möta brukare med annan språk- och eller kulturtillhörighet.

#### **4.2.2 Social dokumentation**

Rutin för social dokumentation ska finnas i utförarens ledningssystem. Den sociala dokumentationens flöde består av beställning, genomförandeplan och löpande anteckningar som visar stegen mot måluppfyllelse och avvikelser från plan. Dokumentationen innehåller tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter samt är väl strukturerad, tydligt utformad och skriven med respekt för den enskildes integritet.

Utföraren ska upprätta en individuellt utformad genomförandeplan tillsammans med den enskilde eller legal företrädare och den ska utgå ifrån beställning från biståndshandläggare. Genomförandeplanen ska beskriva när och hur insatserna ska utföras samt hur angivna mål/delmål uppnås.

Utföraren ska i löpande anteckningar/journal dokumentera upprättande- samt uppföljningsdatum av genomförandeplan. Utföraren ska tillgodose att den enskilde med beslut om utevistelse/promenad får dokumenterat i sin genomförandeplan om när och hur insatsen ska utföras.

Utföraren ska i löpande anteckningar/journal dokumentera hur arbetet tillsammans med den enskilde utförs för att uppnå mål/delmål samt hur den enskilde varit delaktig i utförandet av insatser

Genomförandeplanen ska inom 14 dagar från beställning skickas elektroniskt via IT-system till biståndshandläggare. Utföraren ska meddela biståndshandläggare när genomförandeplanen är upprättad/reviderad. Genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och utvärderas, minst en gång per år eller oftare vid förändrade behov. Detta ska göras tillsammans med den enskilde.

Utföraren ska följa kommunens arkivreglemente och säkerställa att alla inkommande, utgående och upprättade handlingar i verksamheten förvaras på ett betryggande sätt.

#### **4.2.3 Tillgänglighet**

Rutin för tillgänglighet ska finnas i utförarens ledningssystem. Med tillgänglighet avses utförarens kommunikation och information om verksamheten och hur kommunikationen med brukare, anhöriga och andra berörda går till. Det avser även hur besök och insatser organiseras, så att stöd ges vid rätt tillfälle, på rätt plats och av rätt personal i största möjligaste mån. Tillgänglighet avser även utförarens anpassade kommunikation utifrån den enskildes behov.



Utföraren ska säkerställa att den enskilde har kännedom om vilken personal som kommer för att utföra insatser i och utanför hemmet.

Utföraren ska säkerställa att personal kan identifiera sig för brukare och anhöriga.

Utförare ska inom skälig tid kontakta och informera den enskilde om personal blir försenad eller om någon annan personal förväntas genomföra besöket.

Utföraren ska tillgodose att det finns möjlighet till alternativ kommunikation vid behov, ex. vid afasi, syn- och hörselnedsättningar etc.

Utförare ska tillgodose att finsktalande brukare kan föra sina kontakter på hemspråket.

Utförare ska säkerställa att auktoriserad tolk finns att tillgå vid behov.

Utförare ska till den enskilde lämna information om kontaktvägar inom utförarens verksamhet.

Utförare ska garantera att varje brukare har en kontaktman hos utföraren och att den enskilde har möjlighet att byta kontaktman, om så önskas.

#### **4.2.4 Kontaktmannaskap**

Utföraren ska utse en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål.

Kontaktmannens ska i så stor utsträckning som möjligt utföra de beviljade insatserna och är även ansvarig för planering av insatser.

Kontaktmannen ska ansvara för den dokumentation som finns om den enskilde, vilken ska innehålla relevanta uppgifter om den enskildes liv, önskemål m.m.

Kontaktmannen ska vara delaktig i upprättande, uppföljning och revidering av den enskildes genomförandeplan.

Kontaktmannen ska ansvara för att dokumentationen är uppdaterad och korrekt.

Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska det finnas möjlighet att byta till en annan kontaktman.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vad som ingår i kontaktmannens uppdrag och säkerställa att utsedd personal är införstådd med uppdragets innebörd.

#### **4.2.5 Tystnadsplikt**

Rutin för tystnadsplikt ska finnas i utförarens ledningssystem. Tystnadsplikt innebär att utföraren varken i ord, handling, skrift eller på annat sätt får informera obehörig om något som rör den enskildes personliga förhållanden. Det gäller bland annat uppgifter om hälsotillstånd, familjesituation, utbildning, yrkesverksamhet, ekonomi eller uppgifter om adresser och telefonnummer. All kommunikation kring den enskilde bygger på den enskildes samtycke till om och när information och

dokumentation kan delges andra vårdgivare, yrkeskategorier eller anhöriga. All information i verksamheten ska hanteras så att detta kan garanteras.

Utföraren ska ansvara för att all personal inom verksamheten känner till och iakttar den tystnadsplikt för personal arbetande inom socialtjänst samt hälso- och sjukvård, detta gäller även underleverantörer, volontärer, studenter och praktikanter.

Tystnadsplikten gäller alla muntliga och skriftliga personuppgifter.

#### **4.2.6 Mat och måltider**

Rutin för mat och måltider ska finnas i utförarens ledningssystem.

Hantering av måltider kräver att utföraren har ett godkännande för mathantering från miljöförvaltningen.

Utföraren ska följa äldrenämndens riktlinjer inom området och bidra till att kommunens mål om 100 procent ekologiska livsmedel i kommunalt finansierad verksamhet till år 2023 kan uppfyllas.

När den enskilde är beviljad matleverans ska utföraren leverera kyld mat till hemmet. Utföraren ska ha en rutin för kylkedjan i mathantering.

Utföraren ska erbjuda kost anpassad till den enskildes behov och önskemål. Utföraren ska så långt som möjligt respektera den enskildes önskemål om mattider.

När den enskilde är beviljad hjälp att värma/servera/tillaga måltider och/eller måltidsstöd ska utföraren kontinuerligt vara observant på den enskildes mående och hälsotillstånd som i förlängningen kan leda till undernäring. Utföraren ska ha upprättade rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen.

#### **4.2.7 Nyckelhantering**

Rutin för nyckelhantering ska finnas i utförarens ledningssystem. I Uppsala kommun används digitala låsvred hos de brukare som har lämnat ifrån sig dörrnyckel och som kan ha behov av hjälp med att öppna ytterdörren.

Utföraren ska ha rutiner för säker hantering av den enskildes nycklar.

Utförare ska informera den enskilde om möjligheten att teckna tilläggsförsäkring med försäkringsbolag i samband med överlämnandet av nyckel.

#### **4.2.8 Hantering av kontanta medel**

Rutin för hantering av kontanta medel ska finnas i utförarens ledningssystem. I vissa fall kan brukare ha behov av hjälpinsatser där privata medel hanteras av utföraren.

#### **4.2.9 Lokal kris- och katastroforganisation**

Rutin för lokal kris- och katastroforganisation ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ansvarar för att följa Uppsala kommuns styrdokument som gäller kring extraordinära händelser och hålla en höjd beredskap i samband med sådana händelser.

Utförare ska ha en krisplan med rutiner för verksamheten, vid längre tids el- eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden såsom värmeböljor etc.

#### **4.2.9.1 Brand och säkerhet**

Rutin för brand och säkerhet ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ansvarar för att följa de styrdokument som gäller kring brand och säkerhet.

Utföraren ska vara insatt i, och bedriva systematiskt brandskyddsarbete, i enlighet med de krav som gäller i lag.

Utföraren ska säkerställa att all personal utbildas inom förebyggande säkerhets- och brandskyddsarbete under avtalsperioden.

Utföraren ska genomföra riskanalys på individnivå med påföljande åtgärdsprogram så att hög säkerhet erhålls för den enskilde.

Utföraren ska vid förfrågan bistå med uppgifter till Uppsala kommuns skadeförebyggande arbete.

## **4.3 UPPDRAG**

### **4.3.1 Beställning och genomförande av uppdrag från myndighet**

Rutin för hantering av beställning och genomförande av uppdrag ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren tar emot uppdrag genom beställningar från biståndshandläggare. Den enskilde har valfrihet och rätt att välja den utförare som dels har godkännande för att utföra de beviljade insatserna och dels motsvarar den enskildes önskemål. Utföraren har inte rätt att neka de brukare som väljer dem, dock finns möjlighet för utföraren att begränsa sin kapacitet i antalet timmar. Begränsningen gäller dock inte för brukare som sedan tidigare valt utföraren.

Utföraren ska inom ramen för sitt godkännande ta emot den enskilde som väljer utföraren.

Utföraren ska påbörja nya beställningar senast 24 timmar efter det att utförare mottagit uppdraget, om det krävs för att tillgodose den enskildes behov. För servicetjänster gäller tidpunkt som överenskommit mellan den enskilde och utförare.

Om den enskilde önskar göra ett omval ska tillträdande utförare inom två veckor börja utföra sitt uppdrag.

Vid byte ska utföraren i god tid överlämna nödvändig information till tillträdande utförare enligt gällande rutin, se bilaga 5.

Utföraren ska, tillsammans med den enskilde, omsätta beställningen i en genomförandeplan där bland annat bemötande och respekt, den enskildes trygghet, inflytande, tillgänglighet och oberoende beaktas.

#### **4.3.2 Kapacitetstak**

Utföraren har möjlighet att sätta ett kapacitetstak i form av hur många beviljade timmar per månad som denne kan ha uppdrag för. Utföraren ska dock tillgodose utökade insatser hos befintliga brukare även om kapacitetstaket sedan tidigare är uppnått.

Om utföraren uppnått sitt kapacitetstak ska utföraren vid ledig kapacitet erbjuda den enskilde insats i den ordning som de kontaktat utföraren. För detta ändamål upprättar utförare turordningslista.

Utförare som önskar utöka sitt kapacitetstak ska meddela beställare detta två veckor före förändringen träder i kraft.

Utföraren som önskar sänka sitt kapacitetstak ska meddela beställare detta tre månader före förändringen träder i kraft.

#### **4.3.3 Förändring av brukares behov gällande service och omsorg**

Rutin för förändrade behov hos den enskilde ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ansvarar för att snarast informera biståndshandläggare när en förändring, såväl ökning som minskning, sker kring den enskildes behov av insatser.

Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggare och andra berörda verksamheter, så som natthemtjänst, journalsjukvård och andra utförare, om den enskilde är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

#### **4.3.4 Oförutsedda behov**

Rutin för oförutsedda behov ska finnas i utförarens ledningssystem. När en oförutsedd händelse, exempelvis akut sjukdom eller olycksfall, inträffar kring enskild ansvarar utföraren för att tillmötesgå och åtgärda den enskildes behov.

Utföraren ska tillgodose oförutsedda utökade behov omgående och meddela biståndshandläggare närmast följande vardag om de utökade behoven.

#### **4.3.5 Anhörigvänlig vård och omsorg**

Rutin för anhörigvänlig vård och omsorg ska finnas i utförarens ledningssystem. Samtliga utförare förväntas bedriva en anhörigvänlig vård och omsorg där anhörigas kunskap och erfarenheter välkomnas och tas tillvara.

Utförarens samtliga medarbetare ska ha kunskap om vad anhörigstöd och anhörigvänlig vård och omsorg innebär. Utförarens samtliga medarbetare ska ha kompetens att förstå och på ett konstruktivt sätt möta anhörigas synpunkter och reaktioner.

Utföraren ska ha kännedom om ideella sektorns och öppna insatsers möjligheter till anhörigstöd och informera anhöriga om dessa.

Utföraren ska, efter samtycke från den enskilde, erbjuda anhöriga möjligheter att samverka vid planering av vård och omsorg i det dagliga arbetet.

## **4.4 HÄLSO- OCH SJUKVÅRD**

Kommunen har som sjukvårdshuvudman det grundläggande ansvaret att erbjuda en god hälso- och sjukvård inom sitt ansvarsområde. Sedan 1992, vid Ädelreformen, har Uppsala kommun ansvar för hemsjukvård i ordinärt boende. Utföraren har i sin roll som vårdgivare ansvar att planera, leda och kontrollera att kravet på god vård upprätthålls i verksamheten.

Som vårdgivare ska utföraren ansvara för att uppfylla de krav som anges i lagstiftning, kommunala styrdokument och riktlinjer, samt med Region Uppsala överenskomna samverkansriktlinjer. I hälso- och sjukvårdslagen och hälso- och sjukvårdsförordningen regleras bland annat att vårdgivaren ska ha en ansvarig sjuksköterska samt hens ansvarsområden.

Utföraren ansvarar för att behovet av hälso- och sjukvård uppfylls upp till och med sjuksköterskenivå, samt för att tillgodose behov av rehabiliterande insatser från arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut.

Utföraren ska hålla sig uppdaterad om hur sjukdomar kan förebyggas och arbeta utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet.

Utföraren ska fortlöpande identifiera risker för sjukdom/skada och ha rutiner för att förebygga eller att åtgärda risker/behov i så tidigt skede som möjligt.

Utföraren ansvarar som vårdgivare för att planera hälso- och sjukvårdsinsatser dygnet runt. Detta ansvar innefattar även del av dygnet där underleverantör eventuellt anlitas. Vidare ansvarar utföraren för planering och beställning av den journalsjukvård som utförs av Uppsala kommuns egen regi måndag-söndag kl 16:00-07:00. Journalsjukvården ska endast nyttjas då det gäller akuta och planerade insatser som av medicinska skäl inte kan utföras under annan tid på dygnet.

Utföraren ansvarar för att legitimerad personal har SITHS-kort, är registrerade i HSA-katalogen och har tillgång till relevanta IT-system.

### **4.4.1 Sjuksköterska med medicinskt ansvar**

Utföraren ska ha en sjuksköterska med medicinskt ansvar i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen. Sjuksköterska med medicinskt ansvar har det samlade ledningsansvaret för de sju ansvarsområden som anges i hälso- och sjukvårdsförordningen, det vill säga att:

- patienten får en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård av god kvalitet inom kommunens ansvarsområde,
- patienten får den hälso- och sjukvård som en läkare ordinerat,
- journaler förs i den omfattning som föreskrivs i patientdatalagen (2008:355),
- beslut om att delegera ansvar för vårduppgifter är förenliga med patientsäkerheten
- det finns ändamålsenliga och väl fungerande rutiner för läkemedelshantering,
- vårdskada eller risk för vårdskada rapporteras enligt 6 kap. 4 § patientsäkerhetslagen (2010:659),
- att kontakt tas med läkare eller annan hälso- och sjukvårdspersonal när en patients tillstånd fordrar det.

Utföraren ska säkra att sjuksköterska med medicinskt ansvar har förutsättningar och mandat att utföra de uppgifter och det ledningsansvar som föreskrivs i lagar och författningar, vilket bland annat innebär att löpande ge stöd och vägledning till verksamhetsansvarig och legitimerad personal i frågor som rör patientsäkerhetsarbetet.

#### **4.4.2 Hälso- och sjukvårdskompetens**

Utföraren ska säkerställa att legitimerad personal har formell kompetens vid anställning samt ges möjlighet att genom fortbildning hålla sina yrkesspecifika kunskaper uppdaterade under hela anställningstiden.

Legitimerad personal ska, innan en hälso- och sjukvårdsinsats delegeras, säkerställa att delegaten har reell kunskap och kompetens för den delegerade uppgiften.

#### **4.4.3 Sjuksköterska**

Utföraren ansvarar för att sjuksköterska finns att tillgå måndag till söndag kl 07.00-16.00. Sjuksköterskebemanningen ska vara anpassad så att varje patient har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och att läkares ordinationer blir genomförda.

Hygienombud (sjuksköterska) ska finnas i verksamheten.

I verksamheten ska sjuksköterska med forskrivningsrätt för inkontinenshjälpmedel och behandlande madrasser sårkategori 2-4 finnas.

#### **4.4.4 Specifik omvårdnad**

Rutin för specifik omvårdnad ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ska bedriva specifik omvårdnad med god kvalitet så att kravet på medicinskt omhändertagande och patientsäkerhet tillgodoses. Med specifik omvårdnad menas omvårdnadsinsatser som sjuksköterska ansvarar för att ordinera, utföra, arbetsfördela eller delegera. Sjuksköterskan ansvarar för att handleda omvårdnadspersonalen när specifik omvårdnad arbetsfördelas eller delegeras.

#### **4.4.5 Vårdhygien och smittskydd**

Utföraren ansvarar för att vården utförs med god hygienisk standard och att all personal följer rutiner för basal vårdhygien. Direktiv från Region Uppsalas smittskydds-enhet, Vårdhygien och Strama ska följas.

Utföraren ska ha fungerande egenkontroll för hygien.

Utföraren ska tillhandahålla personlig skyddsutrustning och arbetskläder till personalen.

#### **4.4.6 Tandvård och munhälsa**

Utföraren ska följa samverkansriktlinjen för Region Uppsala och länets kommuner, *Tandvårdsstöd i Uppsala län*, angående uppsökande verksamhet för vissa äldre och personer med funktionsnedsättning. Utföraren ansvarar för att vård- och omsorgspersonal har kunskap om tandvård och munhygien för äldre och personer med funktionsnedsättning, ger stöd och hjälp vid daglig munhygien till den som behöver samt följer de instruktioner som framgår av det munvårdskort som upprättas vid munhälsobedömning av tandhygienist från tandvårdens uppsökande verksamhet.

Utföraren ska följa och informera om det subventionerade tandvårdsstödet, samt utfärda intygsunderlag för nödvändig tandvård.

#### **4.4.7 Palliativ vård**

Lokal rutin för palliativ vård i livets slut ska finnas i verksamheten och vården ska ges med värdighet och respekt för den enskilde och dennes anhöriga och närstående.

Palliativt ombud (sjuksköterska) ska finnas i verksamheten.

Utföraren ska bedriva palliativ vård i enlighet med gällande lagar, författningar, föreskrifter och allmänna råd, samverkansriktlinjen och Uppsala kommuns övergripande rutin.

#### **4.4.8 Egenvård**

Utföraren ska ha kunskap om Socialstyrelsens föreskrift gällande bedömning av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård. I utförarens ledningssystem ska rutin för bedömning av egenvård, analys av risker, samråd och planering, hur instruktion och handledning till den som ska utföra egenvården ska genomföras samt uppföljning. Se Socialstyrelsens meddelandeblad nr 6/2013.

#### **4.4.9 Arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut**

Utföraren ska tillgodose den enskildes behov av insatser från arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut i enlighet med kommunens ansvar för dessa insatser.

Utföraren ska ha rutiner för när omvårdnadspersonalen bör kontakta/konsultera arbetsterapeut och/eller sjukgymnast/fysioterapeut.

Utföraren ansvarar för att arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut utifrån sina professioner kartlägger, bedömer och i samverkan med den enskilde upprättar en rehabiliteringsplan utifrån de behov som den enskilde har. Arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut ansvarar även för att handleda omvårdnadspersonalen i arbetsfördelade eller delegerade rehabiliteringsinsatser. Stöd och handledning i hälsofrämjande arbetssätt ska ges till omvårdnadspersonal av arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut.

Arbetsterapeut ska efter aktivitetsbedömning intyga funktionsnedsättning som en del i en bostadsanpassningsansökan.

Fysisk aktivitet på recept (FAR) ska vid behov förskrivas efter bedömning av sjukgymnast/fysioterapeut.

#### **4.4.10 Rehabilitering**

Rehabilitering syftar till att den enskilde ska uppnå optimal funktionsförmåga i vardagslivet för att kunna leva ett så aktivt liv som möjligt trots begränsningar och sjukdom. Det innebär tidig rehabilitering i hemmet efter sjukdom eller skada, med målsättning att den enskilde ska återfå eller bibehålla funktionsförmågor samt kunna utveckla strategier för att klara sina dagliga aktiviteter.

Rehabilitering, det vill säga riktad träning, ska organiseras i nära samverkan mellan legitimerad personal, omvårdnadspersonal och den enskilde, samt eventuellt dennes anhöriga och närstående, i den enskildes bostad eller närområde.

Specifik rehabilitering planeras, utförs och leds av arbetsterapeut och/eller sjukgymnast/fysioterapeut. När så är lämpligt kan moment inom den specifika rehabiliteringen överlåtas till annan (exempelvis omvårdnadspersonal). Överlåtelse av arbetsuppgift till annan kan göras genom arbetsfördelning, delegering eller instruktion/utbildning.

#### **4.4.11 Hjälpmedel och hjälpmedelsförskrivning**

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården (SOSFS 2008:1).

Utföraren ska ha legitimerad personal med förskrivningsrätt av medicintekniska hjälpmedel avseende rörelse- och/eller kognitiva funktionsnedsättning. Utföraren ska säkerställa att legitimerad personal är väl förtrogen med förskrivningsprocessen enligt SOSFS 2008:1 och ansvarar för att legitimerad personal får genomgå Uppsala kommuns förskrivning utbildningar.

Uppsala kommuns riktlinje för individuellt förskrivna hjälpmedel, med tillhörande rutinhandbok, ska följas vid förskrivning av medicintekniska produkter.

Utföraren ansvarar för att personalen har den kunskap och kompetens som behövs för att stötta den enskilde i att använda sina individuellt förskrivna hjälpmedel på ett säkert sätt, och att det finns rutiner för regelbunden tillsyn av hjälpmedel så att dessa är i god kondition och uppfyller säkerhetskraven.

Utföraren ansvarar för att personal och enskilda vet vart man vänder sig då individuellt förskrivna hjälpmedel inte fungerar eller om det finns behov av mer handledning om hur hjälpmedlet ska användas.

#### **4.4.12 Hälso- och sjukvårdsdokumentation**

En viktig förutsättning för att den enskilde ska få rätt hälso- och sjukvårdsinsatser, också utifrån ett hälsofrämjande förhållningssätt, är att den enskilde och samtliga professioner samverkar och planerar vården. Att så sker ska framgå i samtliga professioners dokumentation. Dokumentationen ska uppfylla kraven i hälso- och sjukvårdslagen och patientdatalagen.

Rutin för hälso- och sjukvårdsdokumentation ska finnas i utförarens ledningssystem.

Dokumentationen ska beskriva den enskildes problem, symptom, risker och resurser, bedömning, mål och planering av åtgärder, genomförda insatser samt uppföljning/utvärdering.

Dokumentationen är beviset på den vård den enskilde erhållit.

Utföraren ska ha rutiner och förvaringsmöjligheter så att alla inkommande, utgående och upprättade handlingar i verksamheten förvaras på ett betryggande sätt, och att kommunens arkivregler följs.

#### **4.4.13 Systematiskt förbättringsarbete inom hälso- och sjukvård**

Rutin för systematiskt förbättringsarbete i syfte att utveckla kvalitet och patientsäkerhet ska finnas i utförarens ledningssystem. Genom fortlöpande och regelbunden egenkontroll/intern granskning ska utföraren utveckla sitt ledningssystem och sin verksamhet. Till grund för förbättring av processer och rutiner ska forskning, evidensbaserade metoder, riskanalyser samt sammanställning av synpunkter, klagomål, avvikelser, anmälningsärenden och verksamhetens resultat från kvalitetsregistren ligga.



Legitimerad personal ska aktivt delta i kvalitetsutvecklingsarbetet och utföraren ska årligen, senast den 1 mars, dokumentera och utvärdera sin plan för det systematiska förbättringsarbetet i patientsäkerhetsberättelsen. Denna ska vid uppmaning från beställaren inlämnas till beställaren.

#### **4.4.14 Kvalitetsregister**

Verksamheten ska vara ansluten till, samt registrera i de nationella kvalitetsregister som beställaren beslutat om, och använda verksamhetens resultat till att förbättra och utveckla kvalitet och patientsäkerhet i verksamheten. Kvalitetsregistren Senior Alert, BPSD och Svenska Palliativregistret ska användas i samtliga verksamheter.

Utföraren ska ha rutiner så att Senior Alert används på ett systematiskt sätt inom verksamheten, det vill säga; riskanalys, bedömning, planering av åtgärder och uppföljning inom de fyra områdena fall, nutrition, sår och munhälsa. Det samlade resultatet ska användas i verksamhetens systematiska förbättringsarbete.

Fler kvalitetsregister kan tillkomma under avtalstiden.

## 5 AVTAL

### 5.1 ALLMÄNA AVTALSVILLKOR

Uppsala kommun kan när som helst välja att upphöra med valfrihetssystemet. Om så sker kommer utförare att informeras och avtal avslutas tidigast 18, dock senast 24 månader efter beslut om upphörande av valfrihetssystem fattats. Det utgår inte någon ersättning till utföraren för avtal som upphör att gälla i förtid.

Utföraren har genom löpande upphandling olika avtalstider. Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningar över tid. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla utförare, oberoende av avtalstid. Vid förändring av förfrågningsunderlaget går information ut till angiven kontaktperson hos samtliga godkända utförare.

Om förfrågningsunderlag eller ersättning förändras och utförare inte kan, eller vill, acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/avtalet efter tre månader från tidpunkten då detta meddelats beställaren. Utföraren kan när som helst välja att utträda ur valfrihetssystemet. Avtalet upphör att gälla sex (6) månader efter det att utförare meddelat beställaren om utträde ur valfrihetssystemet.

Avtalet upphör automatiskt, om utföraren inte har några uppdrag under ett års tid.

### 5.2 KOMMERSIELLA VILLKOR

#### 5.2.1 Ersättning

Ersättningarna inom LOV Hemtjänst och hemsjukvården till hemtjänst och hemsjukvårdsutförarna redovisas i bilaga 6. Ersättningarna beslutas och justeras årligen av kommunfullmäktige.

#### 5.2.2 Betalningsvillkor

Ersättning utbetalas månadsvis. Ersättning utgår för utförd tid/insats och gäller under förutsättning att:

- tidsredovisning sker enligt tillämpningsregler i enlighet med bilaga 6,
- faktura ska ha inkommit senast fem dagar efter att fakturaunderlag erhållits via e-post,
- utbetalning sker 30 dagar från ankomstdagen,
- tidsredovisning kan hanteras inom kommunens administrativa system,
- faktura visar plusgiro/bankgiro, organisationsnummer, fakturanummer/OCR, volymer, fakturabelopp och referens.

## **5.3 ANSVAR OCH VILLKOR FÖR SAMARBETE MELLAN PARTERNA**

### **5.3.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter**

Uppsala kommun tecknar avtal med utförare som ansöker om godkännande och som uppfyller samtliga i förfrågningsunderlaget ställda krav.

Om utförare byter juridisk person ska ny ansökan lämnas, nytt godkännande prövas och nytt avtal tecknas.

### **5.3.2 Ansvarsförsäkring**

Utföraren ska teckna och under kontraktperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller beställaren och den enskilde skadelös vid person-, sak- eller annan skada för vilken utföraren ansvarar, orsakad genom fel eller försummelse av utföraren. Detta inkluderar skada på enskilds egendom samt skada genom felaktig användning av tekniska produkter.

För att styrka att ovan nämnda försäkringar tecknats ska utföraren bifoga kopia på försäkringsbrev i samband med undertecknande av avtal och därefter vid begäran. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, den enskilde, anhöriga och utomstående.

### **5.3.3 Arbetsgivaransvar**

Utföraren ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därvid beakta vid var tid gällande lagar och avtal. Utföraren ansvarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra lagstadgade och avtalsenliga kostnader för sig och sina arbetstagare.

Utföraren är ensam arbetsgivare för den egna personalen och är ensam bärare av arbetsgivaransvaret i förhållande till de anställda.

Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne.

### **5.3.4 Anhöriganställning**

All anhöriganställning bedrivs i Uppsala kommuns egen regi. Anhöriganställningar är inte tillåtet för utförare inom valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård.

### **5.3.5 Arbets- och anställningsvillkor**

Beställaren strävar efter att, så långt det är möjligt och ändamålsenligt, ställa krav som bidrar till goda arbets- och anställningsvillkor, därför ska utföraren garantera att de anställda erbjuds kollektivavtalsliknande villkor ifråga om semester, arbetstid mm, och i enlighet med utstationeringslagens "hårda kärna" och på för orten där tjänsten genomförs gällande minimilön. De kollektivavtalsliknande villkoren ska motsvara ett för branschen tillämpligt kollektivavtal. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitar för att fullgöra uppdraget.

Utföraren förbinder sig att inte anlita så kallad svart arbetskraft. Med svart arbetskraft avses personer för vilka utföraren inte fullgjort sina åtaganden avseende skatt och socialförsäkringsavgifter i enlighet med gällande lagstiftning. Utföraren har en skyldighet att redovisa och inbetala skatter och

socialförsäkringsavgifter för samtliga arbetstagare anställda hos utföraren. Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte svensk lag för arbete åsidosätts.

Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne.

### **5.3.6 Utförarens kostnadsansvar**

Utföraren ska ansvara för att personer, efter sjukhusvistelse, kan komma tillbaka till sitt ordinarie boende inom den angivna tiden enligt Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Om utföraren inte kan tillmötesgå den enskildes behov av insatser inom stipulerad tid belastas utföraren med den kostnad för utskrivningsklar som beställaren åläggs att betala till regionen/landstinget.

Utföraren har kostnadsansvar för inkontinensartiklar och arbetstekniska hjälpmedel.

För bårtransporter av avlidna har dödsboet kostnadsansvar.

### **5.3.7 Force majeure, ansvarsbegränsning**

Uppsala kommun kan om något extraordinärt händer, så att insatser behövs till skydd för människor och egendom av stort värde, använda de avtalade resurserna på ett annat sätt än avtalats. Vid extraordinär händelse förbehåller sig beställaren rätten att ändra i innehållet i avtalet i förhållande till det inträffade.

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar således part att fullgöra dessa skyldigheter. Motparten ska omedelbart skriftligen underrättas om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

### **5.3.8 Sanktioner**

Utföraren garanterar fullgörande enligt de villkor som anges i avtal och detta förfrågningsunderlag. I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullgörande av åtagande, åvilar det utföraren att ersätta beställaren eventuella merkostnader. Utföraren förbinder sig att omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet.

Utföraren ska svara i förhållande till beställaren för skadestånd som beställaren, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

Om en utförare uppvisar fel eller brist i sin verksamhet antingen vid ansökan eller vid uppföljning gentemot gällande krav i förfrågningsunderlag följs normalt, men inte undantagslöst, en tillämpning av vad som framgår nedan.

Varning – ersättningsreducering – hävning av avtal.

I normalfallet utgår först en varning till utföraren. Med varning avses att utföraren får en tillsägelse om att rätta till fel eller brist som framkommit antingen vid en uppföljning eller genom inkommen information. Varningen kan exempelvis följas upp genom inhämtande av handlingsplan från utföraren.

Om fel eller brist är av större karaktär eller om utföraren inte upprättar påtalat fel eller brist i samband med varning aktualiseras ersättningsreducering. Med ersättningsreducering avses normalt att utföraren

får en viss tid på sig att rätta upp fel eller brister. Om inte dessa är åtgärdade till ett bestämt datum reduceras utförarens ersättning med 10%.

Ersättningsreduceringen gäller fram till dess att fel eller brist är åtgärdat alternativt till dess att det bedöms att utföraren inte klarar av att åtgärda fel eller brister i vilket fall hävning av avtal kan komma att bli aktuellt.

#### **5.3.8.1 Hävning**

Om någon av parterna, utförare eller beställare, allvarligt skulle brista i fullgörande av avtal och rättelse inte sker utan dröjsmål efter tillsägelse och genom detta förorsakat skada på god och säker vård och/eller har skadat beställarens förtroende för utförarens genomförande av uppdraget, har motparten rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.

Beställaren har även rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs, likvidation eller ytterst är på sådant obestånd att företaget inte förväntas kunna fullgöra sina skyldigheter. Beställaren har även rätt att häva avtalet om utföraren gjort sig skyldigt till allvarligt fel i yrkesutövningen eller dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.

Vidare har beställaren rätt att, i det fall att fel eller brist är så omfattande eller att flera fel och brister sammantaget gör att en utförare riskerar god och säker vård för den enskilde, direkt häva avtalet med utföraren.

#### **5.3.9 Tvistlösning, tillämplig lag**

Tvist om tolkning eller tillämpning av avtalet och därmed sammanhängande rättsfrågor ska, om parterna inte kommer överens om annat, avgöras av svensk domstol vid beställarens hemort med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av prestationer, som kommer att åvila utförare enligt avtal under åberopande av att tvisteförfarande påkallas eller pågår.

### **5.4 UPPFÖLJNING**

Uppföljning av utförare inom Uppsala kommuns valfrihetssystem sker på både avtalsnivå, individnivå och genom ekonomisk uppföljning.

#### **5.4.1 Avtalsuppföljning**

Beställaren har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur utföraren utför sitt uppdrag. Vidare har beställaren skyldighet att ge allmänheten insyn i all kommunal verksamhet enligt 10 kap 9 § Kommunallagen (2017:725). Beställaren kommer under avtalstiden att genomföra regelbunden uppföljning och utvärdering som syftar till att säkerställa att utföraren utför sitt uppdrag i enlighet med aktuell lagstiftning gällande hälso- och sjukvård och socialtjänst, samt enligt detta avtal. Utföraren förbinder sig att bereda tillträde och insyn för beställaren, och dess representanter, i den utsträckningen att beställaren kan genomföra sin uppföljning/utvärdering. Tillträde och insyn innefattar att ta emot beställarens representanter vid anmälda- och oanmälda besök, bistå representanterna med dokumentation och annat underlag (se Kommunallagen 10 kap 9 §, 2017:725) som beställaren anser nödvändig för uppföljningen/utvärderingen. Vid planerad avtalsuppföljning ska de representanter för utföraren som beställaren kräver närvara.

Vid avtalsuppföljning följs utföraren kontinuerligt upp genom:

- Regelbunden uppföljning utifrån kraven i förfrågningsunderlag
- Riktad uppföljning utifrån fokusområden
- Granskning av begärt material
- Händelsestyrd uppföljning utifrån indikatorer exempelvis synpunkter, klagomål och kritik från biståndshandläggare, äldreombudsman, medborgare etc.

Utföraren ska årligen, senast 30 april, skicka aktuell kreditupplysning (UC) samt uppgifter från Skatteverket som redovisar F-skatt, moms- och arbetsgivarregistrering, skatteskulder hos Kronofogden samt de tre senaste månadernas arbetsgivaravgifter, till beställaren.

Årsredovisning på enhetsnivå där rörelsevinst, dvs. resultat efter kostnader och avskrivningar på investeringar i verksamheten har dragits av ska skickas in på begäran till beställaren.

Utöver ovanstående ska utföraren lämna de uppgifter som efterfrågas av beställaren.

Utföraren ska informera beställaren om händelser i verksamheten som kan påverka utförandet av tjänsten, samarbetet med kommunen och vad som har avtalats. Vid eventuell kritik från annan myndighet, exempelvis Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Arbetsmiljöverket ska utföraren omgående och på eget initiativ lämna information, med kopia på eventuella tillsynsrapporter och förelägganden, till beställaren.

Metoder för uppföljning kan vara intervjuer, observationer, dokument- och journalgranskning m.m. Beställarens arbetssätt vid uppföljning av utförare utvecklas ständigt och kan komma att förändras över tid.

#### **5.4.2 Uppföljning på individnivå**

Uppföljning på individnivå utförs av biståndshandläggare på uppdrag av beställaren.

#### **5.4.2 Ekonomisk uppföljning**

Vid granskning av inkomna fakturor sker en kontroll av den utförda tiden mot beviljad tid per brukare. Utförs tid utöver beviljad tid sker kontroll hos biståndshandläggare om denna tid är kommunicerad och godkänd. Om så inte är fallet sker ett återkrav på utbetald ersättning.

## **6 BILAGOR**

- Bilaga 1: Övergripande verksamheter
- Bilaga 2: Ickevalsområden/Geografisk begränsning för serviceutförare
- Bilaga 3: Intyg/sanningsförsäkran
- Bilaga 4: IT-system
- Bilaga 5: Anvisningar eget val
- Bilaga 6: Regler för registrering av tid och ersättning
- Bilaga 7: Informationsöverföring hemsjukvård
- Bilaga 8: Referenser





## Orientering för utförare i valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård i Uppsala kommun

### Allmänt om Uppsala kommun

Uppsala är landets fjärde största stad med drygt 220 000 innevånare. Antal personer över 65 år är närmare 37 000, varav ungefär 8 800 är över 80 år. Jämfört med riket i övrigt har Uppsala en ung befolkning med sina många studenter. Folkmängden beräknas öka med omkring 2 000 invånare per år. Andelen äldre kommer under kommande år att öka. Uppsala kommun är en av de kommuner i landet som expanderar mest.

### Uppsala kommuns organisation

Uppsala kommun har en organisation där de förtroendevalda politikerna har som främsta uppgift att arbeta för medborgarnas bästa. De flesta av kommunens nämnder ska koncentrera sig på att i medborgarnas intresse formulera och ge uppdrag till producenter av kommunala tjänster.

Äldrenämnden är Uppsala kommuns politiska organ för äldre frågor och företräder i dessa frågor medborgarna. Nämnden ansvarar för kommunens äldrepolitik och bevakar samhällsutvecklingen avseende äldres intressen.

Utförarna kan antingen vara kommunala eller privata. Kommunens egen produktion av äldreomsorg bedrivs av Uppsala kommuns egen regi, under ansvar av Äldrenämnden.

### Ädelreformen i Uppsala

Efter Ädelreformens införande 1992 fick kommunerna ett ansvar för hälso- och sjukvård, upp till sjuksköterskenivå, till personer i ordinärt boende vilket även innebär att erbjuda habilitering och rehabilitering till äldre och personer med funktionsnedsättning utifrån lokala avtal. Utifrån detta har flera överenskommelser beslutats tillsammans med landstinget. Överenskommelserna finns att tillgå under <http://utforare.uppsala.se/> under VIS (vård i samverkan).

### Äldrenämndens inriktning för äldreomsorgen

Kommunen har ett äldrepolitiskt program, Senior i Uppsala. Äldrenämnden har antagit ett Program för öppna insatser för seniorer i Uppsala kommun och ett Program för vård och omsorg om äldre i Uppsala kommun.

## Gemensamma stödfunktioner för utförare i Uppsala kommun

Följande kommunövergripande stödfunktioner finns för samtliga utförare och är kostnadsfria.

### Prator

Uppsala läns landsting och kommunerna i Uppsala län har ett databaserat elektroniskt informationsöverföringssystem som används mellan slutenvården, primärvården samt kommunens hälso- och sjukvård och socialtjänst. I systemet sker meddelandeöverföring, samordning av hälso- och sjukvårdsinsatser och kvittens mellan de olika vårdaktörerna när vårdtagare förflyttas mellan sjukhusvård och vård i vårdboende eller vård i ordinärt boende.

### Natthemtjänst

Uppsala kommuns egen regi utför natthemtjänst kl 22.00 – 07.00 i ordinärt boende.

Natthemtjänsten riktar sig till personer som omfattas av biståndsbeslut enligt SoL, oavsett utförare.

### Joursjukvård

Uppsala kommuns egen regi utför joursjukvård. Joursjukvården ansvarar för akuta och planerade hälso- och sjukvårdsinsatser av legitimerad personal mellan klockan 16.00 till klockan 07.00 som av medicinska skäl inte kan utföras på annan tid. Den operativa delen av joursjukvården leds av en verksamhetschef. Avtal om praktiska rutiner tecknas mellan utföraren och Uppsala kommuns joursjukvård.

### Äldrevårdsenhet

Äldrevårdsenhet för äldre är en sammanhållen organisation inom landstingets primärvård för läkarinsatser till multisjuka och multisviktande äldre. Den som är över 65 år och långvarigt sjuk och har stora svårigheter att ta sig till en vårdcentral, kan efter remiss listas hos enhetens läkare. Remiss via vårdcentraler i Uppsala eller via kommunens hemsjukvård. Enheten utför både akuta och planerade hembesök, och de har ett nära samarbete med hemsjukvårdens sjuksköterskor.

Syftet är att skapa trygghet för den enskilde med god tillgänglighet och kontinuitet.

### Stödteam demens

Stödteamet har en fördjupad kunskap om specifika beteendesyntom och psykiska symtom vid demens (BPSD) och ger råd, stöd och handledning till personal i hemtjänst och hemsjukvård och i vårdboenden som vårdar personer med BPSD-symtom.

### Hjälpmedel/medicintekniska produkter

HUL (Samverkansavtal mellan kommuner i Uppsala län) har uppdragit till Uppsala kommun att hantera hjälpmedel. Uppsala kommun, äldrenämnden har uppdragit till egen regi att vid en speciell enhet att sköta hantering av individuellt förskrivna tekniska hjälpmedel till personer över 21 år samt stödja verksamheter gällande arbetsteknisk utrustning. Enheten erbjuder förskrivarutbildning till arbetsterapeuter, sjukgymnaster och sjuksköterskor oavsett utförare. De får därmed förskrivningsrätt på tekniska hjälpmedel.

### **IT-system tekniska hjälpmedel**

Uppsala kommun har ett IT-system för att kunna hantera den individuella tekniska hjälpmedelsförsörjningen. Systemet hanterar tillgängligt sortiment, förråd, beställningar, förskrivningsunderlag och brukarförteckning. Systemet används av förskrivare, oavsett utförare.

### **Verksamhetsförlagd utbildning VFU**

Samverkan med universitet och högskola utgör ett viktigt led i att sprida forskning och ny kunskap inom äldreområdet. Avtal finns mellan Uppsala universitet och Uppsala kommun angående den verksamhetsförlagda utbildningen för sjuksköterske- och sjukgymnastprogrammen. I utförarens uppdrag ingår att samarbeta med organisationen för verksamhetsförlagd utbildning inom kontoret för hälsa, vård och omsorg.

Uppsala kommun ska tillhandahålla praktikplatser för studerande vid utbildningar inom vårdområdet såväl på gymnasienivå som på universitets- och högskolenivå. För att kunna tillhandahålla och samordna praktikplatser inom kommunen har kontoret för hälsa, vård och omsorg avtal med Uppsala kommun Teknik och Service om en funktion som praktksamordnare för hela kommunen.

### **Klipp**

Uppsala läns landsting, Uppsala Kommun och Uppsala Universitet hanterar administrativt den kliniska praktiken i ett webbaserat IT-stöd. I systemet KLIPP (klinisk praktikplacering). I vårdgivarens uppdrag ingår att ta emot praktikanter och studenter, samt i planering av praktikplatser använda det webbaserade praktksamordnarprogrammet.

### **Subventionerad tandvård**

Landstinget i Uppsala län och kommunerna i Uppsala län har tecknat en överenskommelse om uppsökande verksamhet och nödvändig tandvård. Överenskommelsen omfattar munhälsobedömning, nödvändig tandvård och utbildning till vårdpersonal. Äldreförvaltningen har utsett en kontaktman som samordnar kontakterna mellan landstinget och kommunen

### **Ideella sektorn**

I Uppsala kommun är det Centrum för Ideellt Arbete (CIA) i samarbete med Volontärbyrån som har ansvaret för att ge information och hjälp till enskilda och ideella organisationer kring volontäruppdrag. De ansvarar också för utbildning av volontärombud på kommunalt finansierade verksamheter. Utförare som önskar mer information eller vill komma i kontakt med den ideella sektorn kan vända sig till Centrum för Ideellt Arbete

[www.centrumforideelltarbete.se](http://www.centrumforideelltarbete.se)

### **Kultur i vården**

Utföraren ska aktivt motta och genomföra passande erbjudande som finns tillgängliga inom ”Kultur i vården”. Kulturombud ska finnas i äldreomsorgens verksamheter.

## Kommunövergripande verksamheter och öppna insatser

Följande kommunövergripande verksamheter och öppna insatser finns avtalade med Uppsala Kommuns egen regi. Kommunövergripande verksamheter riktar sig till personer som omfattas av biståndsbeslut oavsett vårdgivare. Öppna insatser är riktade till främst äldre personer i Uppsala kommun.

### **Dagverksamhet**

kompletterar hemvård för personer med demenssjukdom eller fysiska funktionshinder. Verksamheten kan bedrivas dag och natt.

### **Trygghetsjour**

är sambandscentral som serverar hela kommunen. Alla trygghetslarm i kommunens hemtjänst är anslutna. Vårdtagare, närstående m.fl. kan även kontakta trygghetsjouren för rådgivning, förfrågningar och trygghetssamtal dygnet runt.

### **Korttidsplatser med biståndsbeslut**

kompletterar hemvård såsom platser med allmän inriktning och växelvård, kan även vara avlastning för anhöriga. Korttidsplatserna har demensinriktning och somatisk inriktning.

### **Korttidsplatser utan biståndsbeslut**

*Direktplats* för hemvård, oavsett utförare, finns lokaliserade i vissa vårdboenden. Kommunens trygghetsjour anvisar direktplats på uppmaning av sjuksköterska eller enhetschef i hemvården.

### **Anhöriganställningar**

personer som utifrån särskilda behov får anhöriganställning beviljat hanteras utifrån den upphandlade samordningsfunktionen för anhöriganställda. Denna bedrivs idag av Uppsala kommuns egen regi. Anhöriganställningar får ej finnas hos hemvårdens utförare.

## Öppna insatser

### **Träffpunktsverksamhet**

med inriktning av social gemenskap, hälsofrämjande-, kunskapsgivande-, fritids- och kulturaktiviteter i samverkan med föreningar och enskilda frivilliga.

### **Anhörigstöd**

ges till personer som stöder och vårdar närstående i ordinärt boende i form av stödsamtal, rådgivning, avlösning, anhörigcirklar och information.

### **Demensvårdsstöd**

ges till personer med demenssjukdom och deras anhöriga i ordinärt boende i form av stödsamtal, rådgivning, avlösning, uppsökande verksamhet och information.

### **Syn- och hörselinstruktör**

ger råd, stöd och träning till syn- och hörselskadade.

### **Badassistans i Fyrishov**

Personer, med självträningssystem, får hjälp för att ta sig i och ur varmvattenbassäng.

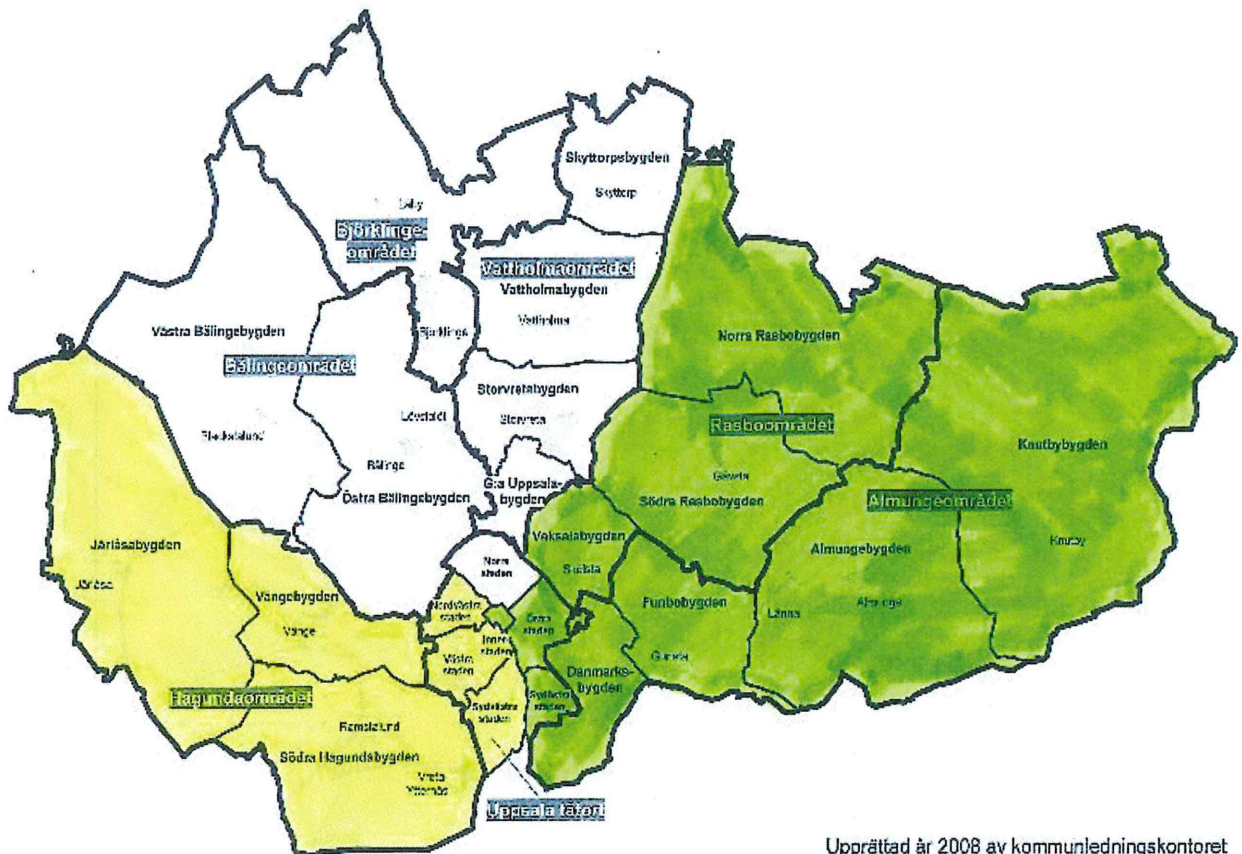
### **Uppsökande hembesök**

erbjuds alla personer över 80 år som inte har biståndsbedömda insatser.



## Ickevalsområden/Geografisk begränsningsområden

Biståndshandläggarna använder en förutbestämd turordningslista i verksamhetsystemet Sibel vid fördelning av ickevalsalternativ. För ickevalsområden är kommunen uppdelad i tre geografiska områden.



Upprättad år 2008 av kommunledningskontoret

- **Område Norra (vitt)**  
Bällinge, Björklinge, Vättholma och norra staden
- **Område Västra (gult)**  
Hagunda, västra staden, nordvästra staden och sydvästra staden
- **Område Östra (grönt)**  
Rasbo, Almunge, innerstaden, östra staden och sydöstra staden

## Uppsala tätort

Områden som ersätts med tätortersättning framgår av nedanstående kartbild





## INTYG/SANNINGSFÖRSÄKRAN

Enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem har kommunen rätt att utesluta sökande som inte uppfyller vissa krav.

Genom underskrift av detta intyg försäkras att företaget/företrädare för företaget

- inte är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- inte är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
- inte genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
- inte har gjort sig skyldiga till allvarliga fel i yrkesutövningen,
- inte i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av 7 kap, 1§ LOV.

Ort och datum: .....

Företagsnamn: .....

Namnsteckning\*: .....

Namnförtydligande:.....

\* Intyget ska skrivas under av behörig firmatecknare.



## Utförarens ansvar och arbete i Uppsala kommuns IT-system

Uppsala kommun använder IT i vården. Äldrenämnden och nämnden för hälsa och omsorg tillhandahåller licenser, programvara och grundutbildning (upp till viss nivå) i systemen.

Utföraren ansvarar för driftskostnader, kostnader för vidareutbildning av personal, vidareutveckling av system samt för kostnader av mobiltelefoner i de fall dessa används i vården. För att utförare ska kunna fullfölja sitt uppdrag krävs initial- och vidareutbildning för varje system. Utföraren ska nyttja systemen i sitt utförande dagligen.

För varje system utförare ska använda finns roller och ansvar som måste fyllas och mötas. Utförarorganisationen behöver känna till kraven på de IT-system som är aktuella. Sk. Katalog-uppgifter över sin organisations verksamhet ska lämnas till Uppsala kommun. Områden att beakta är viktiga it-roller inom den egna organisationen, och utbildning av dessa. Tekniska krav på utrustning och kommunikation samt sörjande för support.

### **Organisation:**

Utse expertanvändare för aktuella system.

Sörja för att expertanvändare finns på lämplig nivå och lämpligt antal för bra användarstöd.

### **Utbildning:**

Löpande utbilda utsedda expertanvändare i aktuellt system.

### **Tekniska aspekter:**

Anpassa sin IT-utrustning så de möter de av Uppsala kommun ställda aktuellt ställda tekniska krav. Tex. versioner av diverse program, operativsystem, och/eller plattform.

Sörja för att egna datorer har internetuppkoppling med ett fast IP-nummer via sin internetleverantör.

Sörja för teknisk support finns för egen utrustning. (Program/systemsupport sörjer Uppsala kommun för).

### **Roller:**

Använda expertanvändare som språkrör för kommunikation med IT-avdelningen HVK.

Bevaka uppdateringar och annan kommunikation avs. system från Uppsala kommun.

Deltagande i expertanvändarträffar.

### **SIEBEL**

Verksamhetsstödjande dokumentationssystem för myndighet, utförare, och den enskilde. Mottagning av beställningar samt dokumentation inom SoL/LSS och HSL. Systemet ska användas av utförare med ansvar inom hemtjänst och hemsjukvård. Siebel används även av utförare inom särskilt boende, ledsagarservice, daglig verksamhet m.fl.

### **PRATOR**

Kommunikation mellan Region Uppsala och kommun avseende kundspecifik patientinformation. Omfattar utförare med hälso- och sjukvårdsansvar.

### **PHONIRO**

Elektronisk öppning av dörrlås samt redovisning av utförd tid inom Hemtjänst och hemjukvård. Omfattar alla utförare av hemtjänst, både enligt SOL Och HSL.

### **HSA/SITHS-KORT**

Behörighetsregister samt säker inloggningsmetod för legitimerad personal.

### **HÅLLBARHETSPORTAL**

Web-baserat system för redovisning av klimatfaktorer inom hemtjänst och hemsjukvård

## Tillämpningsanvisningar för handläggning av eget val inom hemvård

Dessa anvisningar är ett komplement till äldrenämndens förfrågningsunderlag för eget val. De syftar till att tydliggöra samspel och ansvar mellan biståndshandläggare och utförare vid tillämpning av eget val inom hemvård, dvs hemtjänst och hemsjukvård.

### 1. Utgångspunkter för eget val av hemvård

Biståndsbeslutet och/eller hemsjukvårdsbehovet utgör grunden för den enskildes val av utförare och beställning till denne. Valet är frivilligt. Information om godkända utförare finns tillgänglig i en utförarkatalog på Uppsala kommuns hemsida [www.uppsala.se/hemvard](http://www.uppsala.se/hemvard)

Den enskilde som inte kan/vill välja tilldelas ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tas fram utifrån turordningslista för utförare som är godkända för personlig omvårdnad, inklusive hjälp vid larm, för hela dygnet.

När den enskilde står inför val av utförare, har biståndshandläggare vid äldreförvaltningen (ÄLF) och omsorgsförvaltningen (OMF) informationsansvar för hur valet av utförare går till. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

Seniorguide i Uppsala ("en väg in"-grupp inom myndigheten) kan ge ytterligare information om val av utförare. De kan även informera om möjligheten till skatteavdrag för servicetjänster och vad som kan vara mest fördelaktigt för den enskilde med hänsyn till dennes ekonomiska förutsättningar.

#### 1.1 Den enskilde väljer utförare för hemtjänst

Då den enskilde önskar få insatser gäller:

- Den enskilde (eller dennes företrädare) kontaktar biståndshandläggare, för att ansöka om hemtjänst, enligt socialtjänstlagen. Biståndshandläggaren utreder ansökan och fattar beslut.
- Vid bifall till ansökan, informeras den enskilde om rätten att välja utförare.
- Biståndshandläggaren skickar beslutet samt information om eget val, värdighets-garantier mm till den enskilde. Nya brukare får även information om avgifter.
- Biståndshandläggare följer upp beslutet inom tre månader och därefter årligen. Beslutet följs även upp om behov förändras under beslutsperioden.

#### 1.2 Den enskilde väljer utförare för hemsjukvård

Efter information om vilka omvårdnadsföretag som är valbara, kan den enskilde själv kontakta det valda företaget, för att få sjukvård i hemmet<sup>1</sup>. Detta företag ansvarar då även för personlig omvårdnad resp. trygghetslarm, om även dessa insatser är aktuella för den enskilde.

---

<sup>1</sup> Hälso- och sjukvård med beräknad varaktighet i mer än 14 dagar (när den ges i patientens bostad eller motsvarande och som är sammanhängande över tiden) och den enskilde inte kan själv ta sig till regionens vårdcentral.

### 1.3 Då den enskilde inte kan eller vill välja utförare

Den enskilde som inte kan/vill välja tilldelas ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tas fram utifrån turordningslista för utförare som är godkända för personlig omvårdnad, inkl. hjälp vid larm, för hela dygnet.

Vid vårdplanering vid Akademiska sjukhuset tilldelas den enskilde (som inte har en hemtjänstutförare) ickevalsalternativet. Den som redan har insatser återgår till tidigare vald utförare.

### 1.4 Beställning och genomförandeplan

Då den enskilde fått ett beslut om hemtjänst och/eller valt ny utförare ska biståndshandläggaren göra en beställning hos utföraren.

- Beställning, för att verkställa beslutet, skickas till det/de företag den enskilde valt. Beslutad tid utgör maximal tid för ersättning till resp. utförare. Om utföraren utför insatser utöver beslutad tid, ansvarar utföraren för att snarast informera om orsak till utökningen. Biståndshandläggaren beslutar därefter om utökningen är skälig utifrån den enskildes behov och därmed ska ersättas.
- Utföraren, som fått beställning som rör enskild person som inte har pågående omvårdnadsinsatser, börjar utföra sitt uppdrag inom 24 timmar från mottagen beställning, eller den dag som anges i beställningen. Servicetjänster kan påbörjas efter överenskommelse mellan den enskilde och utföraren. Genomförandeplanen utgår från det beslut som fattats. Den ska alltid upprättas av utföraren inom 14 dagar efter att utföraren fått ny brukare. Genomförandeplanen utformas i samförstånd mellan utföraren och den enskilde. Den ska undertecknas av både utföraren och den enskilde.

Genomförandeplanen utgår från de krav som ställs i 5 kap. 4-5 §§ socialtjänstlagen: socialtjänstens omsorg om äldre inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

- Genomförandeplanen ska tydliggöra att personer får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga förhållanden samt ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.
- Genomförandeplanen ska beskriva hur och när insatserna ska utföras, hur angivna mål ska uppnås samt när utföraren avser att göra uppföljning av planen.

### 1.5 Den enskilde byter utförare

Den enskilde har rätt att byta utförare. Bytet sker via biståndshandläggare, vilken meddelar ursprunglig utförare om att beställningen avslutas. Den tillträdande utföraren får ny beställning. Inom 14 dagar, eller efter överenskomet datum, ska tillträdande utförare börja utföra sitt uppdrag. Avlämnande utförare ska i god tid, dessförinnan, överlämna nödvändig information, om den enskilde godkänner det, till tillträdande utförare. Se bilaga 7.

### 1.6 Förändrade insatsbehov

Utförare ska anmäla till biståndshandläggare om den enskildes behov ökar eller minskar i sådan omfattning att biståndsbeslutet behöver omprövas. Biståndshandläggare tar därefter kontakt med den enskilde för att ev. ta emot en ny ansökan. Biståndshandläggare och andra berörda utförare ska snarast informeras om den enskilde är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

### **1.7 Tilläggstjänster**

Alla utförare (utom Uppsala kommun, Vård & omsorg) har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster. Exempel på tilläggstjänster är gräsklippning och snöskottning. Den enskilde ska informeras om att dessa tjänster inte ingår i det egna valet. Om man tackar ja till tilläggstjänster sker betalning för dessa direkt till utföraren. Den enskilde måste inte ta emot erbjudna tilläggstjänster.

### **2. Akuta insatser, på icke kontorstid**

Det ingår i utförarens uppdrag att även hantera utökning av insatser i akuta situationer, då biståndsbeslut inte kan avvaktas. Dessa akuta insatser ska alltid avrapporteras till biståndshandläggare första vardagen efter att insatsen utförts. Biståndshandläggaren tar ställning till om insatserna ska följas upp med ett nytt beslut. Då kan den enskilde ges möjlighet att göra ny ansökan och att välja utförare.

### **3. Betalningsansvar för utskrivningsklara**

Utföraren ska ansvara för att personer, efter sjukhusvistelse, kan komma tillbaka till sitt ordinarie boende inom den angivna tiden enligt Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutet hälso- och sjukvård. Om utföraren inte kan tillmötesgå den enskildes behov av insatser inom stipulerad tid belastas utföraren med den kostnad för utskrivningsklara som beställaren åläggs att betala till regionen.

### **4. Avstämning av tidsredovisning**

Utförare ersätts för utförd tid, till högst den biståndsbeslutade tiden (se i beställningen). Ersättning kan utgå därutöver, vid akuta insatser beslutade av utförare (se punkt 2). Utförare får inte, utöver ovanstående särskilda fall, utöka insatserna utöver beviljad tid och kräva ersättning för dessa. Utförare får inte, utöver ovanstående särskilda fall, utöka insatserna utöver beviljad tid och kräva ersättning för dessa.





## 6. Regler för registrering av tid och ersättning

### *Allmänt*

Denna bilaga reglerar ersättning för hemtjänst- och hemsjukvårdsinsatser enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) samt principer och vägledning för registrering av tid för utförd insats. Regler och ersättning enligt nedan gäller både för privat och egen regi. Ersättningen grundas på utförd tid för respektive insats avseende hemtjänst och delegerad hemsjukvård. Hemsjukvård utförd av legitimerad personal ersätts enligt annan princip än hemtjänstinsatser och delegerad hälso- och sjukvård vilket följer av avsnitt 6.2.1. nedan. De insatser som denna bilaga reglerar ersättning för är:

- Hemtjänst (service- och omvårdnad),
- Hemsjukvård inklusive delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser,
- Matdistribution, utförd tid för vak och larm.

Det är viktigt att den utförda tiden blir korrekt registrerad då den bl.a. ligger till grund för:

- den taxa och avgift den enskilde betalar för utförd insats,
- den ersättning utföraren erhåller,
- säkerställande att den enskilde får insatsen hen är i behov av enligt biståndsbeslutet.

Beställaren har kostnadsansvaret för individuellt förskrivna hjälpmedel. Utföraren har kostnadsansvaret för inkontinenshjälpmedel/urologiskt material, arbetstekniska hjälpmedel och övrigt förbrukningsmaterial.

### 6.1. Registrering av utförd tid

All utförd tid hos enskild ska registreras i samband med att insatsen utförs. Registrering av tid ska endast göras av anställd personal hos utföraren. Personal registrerar den utförda tiden och vilken insats som utförs. Uppföljning av att respektive insats har blivit korrekt registrerad görs av beställaren via stickprov. Justering av tid i efterhand är i undantagsfall tillåtet men får endast göras i händelse av att registrerad tid blivit fel av särskild anledning. Orsak till justering av tid ska alltid dokumenteras i det elektroniska systemet för att kunna godkännas och ersättas.

#### 6.1.1. Tidsregistrering för service, personlig omvårdnad, delegerad HS och larminsatser

För serviceinsatser, personlig omvårdnad inklusive delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt larminsatser utgår ersättning för utförd tid till utförare med godkännande för detta. Ersättning utgår endast för direkt utförd tid, d.v.s. tid hemma hos enskild eller tillsammans med denne utanför hemmet.

När trygghetslarm installeras ska utföraren ta in information om brukaren. Tid för att inhämta information hos den enskilde med enbart trygghetslarm ska registreras som insats för utförd tid.

För ny brukare som ännu inte registrerats i det elektroniska systemet ska kontakt omgående tas med Seniorguiden för registrering av brukaren.

#### **6.1.1.1. Larm ersättning kl. 22.00 – 23.00**

Dag/kväll-utföraren erhåller ersättning för omvårdnadsinsatser i samband med larm som är inkomna på kvällen före kl. 22.00.

#### **6.1.2. Särskilt om registrering av utförd tid vid gemensamma insatser**

Oavsett om personal hos brukare utför service- och omvårdnadsinsats vid ett och samma tillfälle eller inte ska respektive insats och tid registreras var för sig. Delegerad hälso- och sjukvård ska likaså alltid registreras som egen insats.

#### **6.1.3. Registrering av tid för insats till sammanboende**

När insatser utförs hemma hos makar eller sammanboende ska tiden registreras på respektive person. Vid insatser som utförs för bådas räkning samtidigt, exempelvis städ, är det viktigt att tiden registreras på båda personerna utifrån den tid som är beviljad. Om tid enbart registreras på en part kan detta resultera i ett återkrav för att den beviljade tiden överskrids.

#### **6.1.4. Särskilt om registrering av utförd tid och uppföljning i hemsjukvården**

Hemsjukvård grundas inte på biståndsbeslut. Registrering av tid för hemsjukvård ska ske av både så kallad *direkt tid*, det vill säga tid med och/eller hemma hos enskild patient, och så kallad *indirekt tid*. Indirekt tid är den tid som sker för den enskilde, *exklusive* restid eller transport av individuella hjälpmedel. Tid som avses här är dokumentation, medicinfördelning som sker på kontoret, information till kollegor gällande en enskilds sjukdomsbild/behov och telefonkontakter runt den enskilde. Det kan även handla om utbildning till omvårdnadspersonal kring den enskilde för delegering eller arbetsfördelning. Även tid för förberedelser och efterarbeten av vårdplaneringar/möten får redovisas som indirekt tid.

Uppföljning kommer göras gällande förändringar av antalet patienter i hemsjukvården och registrerad tid. Utförare kommer att avkrävas en utförlig skriftlig redogörelse i händelse av att förändringen av antalet patienter och/eller volymen registrerad tid är stor mellan olika tidpunkter.

## 6.2 Ersättning för insatser

Ersättning för respektive insats per timme/leverans visas i tabell 1 nedan och ersättningen innefattar samtliga kostnader som är förenade med uppdraget. I ersättningen ingår förutom kostnad för personal bland annat kostnad för kringtid (restid m.m.), s.k. bomtid (se 6.2.5. nedan), kostnad för administration och lokal, momskompensation (privat regi), kompensation för yttersta ansvaret/ej möjlighet till kapacitetstak (egen regi) m.m.

Ersättningsnivåerna justeras årligen och ersättning utgår normalt som mest upp till beviljad tid för hemtjänstinsatser. Dock kan utökade insatser beviljas i händelse av att förändrade och/eller oförutsedda behov uppstår hos brukare men då ska biståndshandläggare omgående meddelas om detta förändrade behov (se vidare 6.2.8. nedan). Godkännande av det utökade behovet ska skriftligt kommuniceras/godkännas inom 24 timmar.

**Tabell 1. Ersättning i egen & privat regi per timme/leverans i hemvården**

| Ersättningar 2018, per timme/leverans                   | Ersättning i kronor |           |
|---|---------------------|-----------|
|   | Tätort              | Landsbygd |
| <b>Insats</b>   |                     |           |
| Service, <i>exkl.</i> matlåda med leverans              | 330                 | 411       |
| Matservice, matlåda <i>inkl.</i> leverans, per leverans | 61                  | 61        |
| Personlig omvårdnad                                     | 443                 | 558       |
| Delegerad hemsjukvård                                   | 443                 | 558       |
| Hemsjukvård legitimerad personal*, dagtid               | 459                 | 459       |
| Kompletterande hemtjänst till annat grundbeslut**       | 295                 | 295       |
| Larminsatser 07.00 – 22.00                              | 443                 | 558       |
| Larm kl 22.00 – 23.00                                   | 468                 | 581       |
| Tid för vak, dagtid***                                  | 349                 | 368       |
| Tid för vak, natt kl. 22.00 – 07.00***                  | 392                 | 431       |

\*Grunder och principer för ersättning för hemsjukvård utförd av legitimerad personal skiljer sig från ersättning avseende hemtjänst och delegerad hälso-och sjukvård vilket redovisas separat i avsnitt 6.2.1. nedan.

\*\* Inbegriper ett grundbeslut på annan insats än hemtjänst. Grundbeslut inkluderar personlig assistans enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller assistansersättning enligt Socialförsäkringsbalken (SFB) samt stöd i assistansliknande form enligt Socialtjänstlagen (SoL). Timersättningen är 295 kr för de kompletterande utförda hemtjänsttimmarerna (SoL) till grundbeslutet och ersättningen gäller från första timmen.

\*\*\* Ersättning för insatsen vak, dag och/eller kväll/natt, insatt av sjuksköterska eller biståndshandläggare.

### 6.2.1. Ersättning för hemsjukvård utförd av legitimerad personal

Ersättning för hemsjukvårdsinsatser av legitimerad personal (sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut) grundar sig på en schablontid per månad och patient och antalet patienter per utförare samt en och samma timersättning oavsett tätort eller landsbygd.

Ersättningen till utföraren per månad baseras på:

*Antalet patienter x schablontid per patient och månad x timersättning (se exempel nedan).*

**Antalet patienter** grundar sig på genomsnittliga antalet patienter/månad per utförare och mätperiod<sup>1</sup>. Med utförare menas här den juridiska person som tecknat avtal med kommunen.

**Den schablontid** per patient som används till samtliga utförare inkluderar både så kallad *direkt* tid och *indirekt* tid. Schablontiden per patient utgör ersättningsgrund under ett helt kalenderår och är för 2018 satt till 5,8 timmar per patient och månad. Schablontiden per patient och månad samt timersättningen är föremål för översyn och justering årligen till skillnad mot antalet patienter som kan justeras halvårsvis.

För att åskådliggöra ett utfall i kronor av beskriven ersättningsmodell för utförande av hemsjukvård av legitimerad personal illustreras nedan ett exempel på ersättning per månad under ett halvår för en utförare med i genomsnitt 50 patienter/månad för mätperioden:

Antal patienter (50 st) x Schablontid per patient och månad (5,8 tim) x Timersättning (459 kr)

Ersättning i kronor:  $50 \times 5,8 \times 459 = 133\ 110$  kr/månad.

I fallet ovan erhåller utföraren 133 110 kr per månad under ett halvår. Samma schablontid per patient och timersättning tillämpas som ersättningsgrund till alla utförare under ett kalenderår. Det som är unikt som ersättningsgrund per utförare är antalet patienter och kan således ändras per halvår såvida genomsnittliga patientantalet för mätperioden minskar eller ökar hos utföraren.

### **6.2.2. Extra ersättning för särskild vårdtyngd inom hemsjukvården**

I händelse av att utförare har patienter med extra stor vårdtyngd kan ytterligare ersättning yrkas. Denna extra ersättning kan endast yrkas för hemsjukvårdsinsatser och kräver att utförare skyndsamt skickar in en utförlig skriftlig redogörelse av:

- Vilken/vilka denna/dessa patient(er) är och när tillflödet av denna/dessa skedde,
- Vilka insatser som är aktuella,
- Vilka beviljade hemtjänstinsatser patient(er) har,
- Detaljerad beskrivning av vårdbehov hos patient/patienter i form av insatser (antal timmar per besök/insats) per dygn och en uppskattning om hur länge patient(er) bedöms ha särskild vårdtyngd.

En förutsättning för att beviljas extra ersättning är att patienten har behov av specialiserade medicinska insatser som i tid kräver mer sammanhängande och kontinuerliga vårdinsatser över dygnet. Bedömning sker i samband med framtagande av samordnad individuell plan (SIP). Beslut om den extra ersättning som kan komma ifråga tas av äldrenämndens presidium.

---

<sup>1</sup> Mätperiod 1 inbegriper 1 maj till 31 oktober för ersättning från 1 januari till 30 juni nästkommande år. Mätperiod 2 inbegriper 1 november till 30 april för ersättning från 1 juli till 31 december.

### **6.2.3. Ersättning för delegerade hemsjukvårdsinsatser**

Ersättning för delegerade hemsjukvårdsinsatser ges för utförd tid. Maximalt kan ersättning per månad för delegerad hälso- och sjukvård ges till respektive enhet<sup>2</sup> hos varje utförare uppgående till 20 procent av totalt utförd omvårdnadstid (SoL) för den enheten. Såvida en utförare endast har en enhet gäller den maximala ersättningen för delegerad hälso- och sjukvård per utförare istället.

### **6.2.4. Dubbelbemanning**

När dubbelbemanning utförs hemma hos enskild ska endast en personal registrera besöket som dubbelbemanning och den andra personen som vanlig utförd tid. Vid larminsatser ska dock varje personal registrera utförd tid. Dubbelbemanning dagtid kan endast registreras när biståndsbeslut finns för detta.

### **6.2.5. Bomtid och ansvar för brukare**

Bomtid avser planerade besök som inte kan utföras beroende på att enskild inte är hemma och ej meddelat frånvaro innan besöket. Bomtid ingår i timersättningen. När utförare kommer till en enskild brukare som inte öppnar dörren utan att i förväg meddelat frånvaro ansvarar utförare för att undersöka var enskild är och att ingenting hänt denne person.

### **6.2.6. Matservice**

Matservice är samlingsbegreppet för matlåda och leverans av matlåda. Ersättning utgår per leverans oavsett kostalternativ eller eventuella specialkost. Matlådan ska om brukaren så önskar innehålla efterrätt en gång per dag.

### **6.2.7. Särskilt om schablontider för vissa serviceinsatser**

För nedanstående insatser som utförs utgår schablontider enligt:

- Tvätt (hel) per tillfälle och person 80 minuter iläggning och upp-plockning av tvätt ur maskin, torkning av tvätt, sortering av tvätt.
- Tvätt (del) per tillfälle och person 40 minuter iläggning och plockning av tvätt ur maskin, torkning av tvätt.
- Inköp/ärendet per tillfälle och person 40 minuter.

Den absoluta merparten av samtliga serviceinsatser ska utföras vardagar dagtid.

---

<sup>2</sup> Med enhet avses om en utförare har flera enheter inom företaget.

### **6.2.8. Förändrade behov hos brukare**

Normalt kan ersättning maximalt endast utgå för beviljad tid. I vissa fall kan dock behov av utökade insatser uppstå hos brukare utöver redan beviljad tid. I sådana fall ska myndighetsutövningen (biståndshandläggare) kontaktas omgående för omprövning av biståndsbeslut. Om utökade insatser beviljas sker detta från den dag behov uppstod och ersättning ges från den dagen. Ersättning ges för utförd tid som beviljas.

### **6.2.9. Vak ersättning beslutat av sjuksköterska**

Vård i livet slutet eller en oförutsedd händelse hos en brukare, exempelvis akut sjukdom eller olycksfall, där det finns behov av vak/tillsyn ansvarar utföraren för att tillmötesgå och åtgärda den enskildes behov. Utförarens sjuksköterskor är behöriga att fatta beslut om insatsen vak/tillsyn. Utföraren ansvar för bemanningen av vaket/tillsynen.

Ersättning för vak/tillsyn insatt av sjuksköterska utgår i max ett dygn per brukare/patient.

### **6.2.10. Vak ersättning beviljad av biståndshandläggare**

Vård i livet slutet eller en oförutsedd händelse hos en brukare, exempelvis akut sjukdom eller olycksfall där det finns behov av vak eller tillsyn kan beviljas av biståndshandläggare. Utföraren ansvarar för bemanningen av vaket/tillsynen. Ersättning för vak insatt av biståndshandläggare utgår enligt fattat biståndsbeslut.

### **6.2.11. Utbetalning av ersättning**

Ersättning utbetalas från två nämnder, beroende på den enskildes ålder och huvudsakliga beslut.

Äldrenämnden: brukare från den månad de fyller 65 år eller äldre

Omsorgsnämnden: brukare till den månad de fyller 65 år eller yngre

För brukare som har ett LSS-beslut i grunden med kompletterande hemtjänst är det Omsorgsnämnden som betalar ut hemtjänstersättningen för brukare 64 år eller yngre och Äldrenämnden för brukare 65 år eller äldre.

## Informationsöverföring hemsjukvård vid byte av utförare

Skyldigheten vid överlämnande innebär att man i **överenskommelse** (samtycke ska dokumenteras i journal) med patienten överlämnar medicinsk information (från leg personal till leg personal) som är nödvändig för fortsatt god och säker vård. Det ska framgå av patientjournalen från avlämnande vårdgivare vilken information som överförs.

En epikris omfattar följande och kan även delges patienten:

- Kontakt- och personuppgifter till patient och närstående
- Bakgrundsfakta/hälsohistoria inklusive varning, smitta och observation
- Pågående vårdkontakter (ex. patientens läkare, äldrevårdsenheten, vårdcentral, andra yrkeskategorier)
- Aktuella/pågående bedömningar
- Aktuell/pågående målsättning och planering
- Aktuella/pågående åtgärder/ordinationer

Övrigt som ska medfölja som kopia:

- Aktuella ordinationshandlingar för läkemedel
- Lista över medicintekniska produkter
- Aktuella vårdplaner
- Narkotikajournaler
- Pågående signeringslistor

Övrigt att tänka på vid byte av utförare:

- Att sammanfattning/slutanteckning skrivs av samtliga professioner (arbetsterapeut, sjukgymnast och sjuksköterska) för samtliga patienter med pågående hälso- och sjukvårdsinsatser.
- Att överrapportering sker mellan professioner (ex från sjukgymnast till sjukgymnast, arbetsterapeut till arbetsterapeut och sjuksköterska till sjuksköterska).
- Att information i dagbokskalendrar och liknande sammanfattas i epikrisen och överförs på ett patientsäkert sätt.
- Anteckningar från primärvården kan överföras om det är samma läkare som tidigare. Läkaren ska informeras.
- Om annan viktig journalhandling (kopia) behöver överföras till nästa vårdgivare ska vederbörande specialist eller motsvarande informeras.
- Patientförskrivet material som exempelvis inkontinensmaterial, medicinteknisk utrustning, omlägningsmaterial och läkemedel tillhör och ska följa med patienten.
- Både avlämnande och nya utföraren uppdaterar nödvändig information i berörda IT-system som t.ex. Siebel, Pascal, Prator, Symfoni m.fl.

Avvikelsehantering:

- Avvikelse på individnivå följer individen. Avlämnande utförare bör avsluta sina avvikelser, om detta inte är möjligt är det viktigt att uppmärksamma mottagande

utförare på detta. Avvikelse med pågående åtgärder på individnivå dokumenteras av legitimerad personal i epikrisen till övertagande utförare (exempelvis fall). Sedan dokumenteras i avlämnande utförarens avvikelse-system att åtgärder får vidtas av mottagande utförare. Om det finns en pågående Lex Mariautredning blir avlämnande och nya utförarens sjuksköterska med medicinskt ansvar länken i fortsatt utredningen av händelse.



**Referenstagning gällande privat utförarens deltagande i Uppsala kommuns valfrihetssystem****Uppgifter på utföraren:**

Utförarens namn: \_\_\_\_\_

Utförarens organisationsnummer: \_\_\_\_\_

Namn på utförarens företrädare: \_\_\_\_\_

**Uppgifter på referensperson:**

Namn: \_\_\_\_\_

Kommun: \_\_\_\_\_

Titel: \_\_\_\_\_

Telefon nr: \_\_\_\_\_

E-post: \_\_\_\_\_

1. Beskriv förhållande mellan dig och referenspersonen (tjänsteman i annan kommun etc.):

2. Beskriv uppdraget (var, när och hur?) referensen avser:

**Uppgifter på referensperson:**

Namn: \_\_\_\_\_

Kommun: \_\_\_\_\_

Titel: \_\_\_\_\_

Telefon nr: \_\_\_\_\_

E-post: \_\_\_\_\_

1. Beskriv förhållande mellan dig och referenspersonen (tjänsteman i annan kommun etc.):

2. Beskriv uppdraget (var, när och hur?) referensen avser:

**Ort och datum**

.....

**Underskrift**

.....