

Handläggare  
Evelyn Widenfalk Ehlin

Datum  
2016-11-22  
Diarienummer  
OSN-2016-0334  
Rev 2016-12-07  
Omsorgsnämnden

## **Förslag till förfrågningsunderlag för ledsagarservice enligt lagen om valfrihetssystem (LOV)**

### **Förslag till beslut**

Omsorgsnämnden föreslås besluta

**att** godkänna förslag på förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom ledsagarservice enligt lag om valfrihetssystem (LOV) att gälla från och med 1 januari 2017,

**att** ersättning för 2017 är 275 kronor per timme, samt

**att** ge förvaltningen i uppdrag att skriftligen snarast informera alla godkända utförare om ovanstående förändringar .

### **Sammanfattning**

Nämndens förfrågningsunderlag för ledsagarservice enligt LOV har omarbetats varje år. Ersättningen för 2017 är oförändrad mot 2016.

Syftet med insatsen ledsagarservice är att ge den enskilde möjligheter att genomföra enklare aktiviteter och bryta den sociala isolering som kan uppstå på grund av funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom insatsen ges möjlighet att utveckla sina personliga resurser och kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Den enskilde ska genom insatserna enligt LSS tillförsäkras ”goda levnadsvillkor”. Ledsagning enligt SoL ska tillförsäkra den enskilde ”skälig levnadsnivå”. Den tid som beviljas för ledsagning innebär ibland att ledsagaren följer den enskilde till dennes aktivitet och därefter hämtar personen där.

### **Ärendet**

I Uppsala kommun har personer som har beviljats insatsen ledsagarservice, enligt socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS), sedan 1 maj 2008 kunnat välja bland de av nämnden godkända utförarna för ledsagarservice.

Nämndens förfrågningsunderlag för ledsagarservice enligt LOV har varje år i mindre eller större utsträckning omarbetats. I det förslagna förfrågningsunderlaget har delen som handlar om avtalsbrott förtydligats vad gäller ersättningsavdrag, vite och hävning av avtal.

Syftet med insatsen ledsagarservice är att ge den enskilde möjligheter att genomföra enklare aktiviteter och bryta den sociala isolering som kan uppstå på grund av funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom insatsen ges möjlighet att utveckla sina personliga resurser och kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Den enskilde ska genom insatserna enligt LSS tillförsäkras ”goda levnadsvillkor”. Ledsagning enligt SoL ska tillförsäkra den enskilde ”skälig levnadsnivå”. Den tid som beviljas för ledsagning innebär ibland att ledsagaren följer den enskilde till dennes aktivitet och därefter hämtar personen där.

Det som har **röd**markerat i förfrågningsunderlaget är förändringar från föregående års förfrågningsunderlag.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Förslaget innebär inga nya konsekvenser för tillgängligheten

### **Konsekvenser för jämställdhet**

Förslaget innebär inga nya konsekvenser för tillgängligheten.

### **Konsekvenser för tillgängligheten**

Förslaget innebär inga nya konsekvenser för tillgängligheten.

### **Barnperspektivet**

Förändringen innebär inga nya konsekvenser för barn då valfrihetssystemet omfattar personer 21 år och äldre.

Omsorgsförvaltningen

Tomas Odin  
Förvaltningsdirektör

**Bilaga 1:** Förslag till förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom ledsagarservice för

Diarienummer:

OSN-2016-0334

# **Uppsala kommuns förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom ledsagarservice**

**Gäller från 1 januari 2017**

## Innehåll

1	Allmän orientering .....	4
1.1	Läsförståelse .....	4
1.2	Beskrivning av tjänsten .....	4
1.3	Information och val/omval i ett valfrihetssystem .....	5
1.4	Ickevalsalternativ .....	5
1.5	Kapacitetstak .....	5
1.6	Rutiner för omval.....	6
2	Administrativa krav .....	6
2.1	Frågor om upphandling .....	6
2.1.1	Kontaktpersoner .....	6
2.2	Ansökan .....	6
2.2.1	Handläggning av ansökningar .....	6
2.2.2	Kontraktstid .....	7
2.2.3	Lagar, förordningar och föreskrifter.....	7
3	Krav på sökande .....	8
3.1	Kvalificering på finansiell och formell grund .....	8
3.1.1	Referenser.....	9
3.2	Lokal.....	9
3.2.1	IT-system.....	9
3.3	Arbetsgivaransvar .....	10
3.4	Ledningens kompetens .....	10
3.4.1	Anställning av anhörig eller närstående .....	11
3.5	Ledningssystem för kvalitet.....	11
3.6	Omsorgsnämnden specifika ska-krav i ledningssystem för kvalitet .....	11
3.7	Miljö och sociala hänsyn .....	13
4	Krav på tjänsten.....	13
4.1	Verksamhetens innehåll.....	13
4.2	Personalkompetens .....	14
4.3	Sekretess och tystnadsplikt.....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>
4.4	Hälsa- och sjukvårds insatser .....	14
4.5	Genomförandeplan .....	15
4.6	Privata medel .....	16
5	Kommersiella villkor.....	16
5.1	Underleverantörer .....	16
5.2	Tilläggstjänster .....	16
5.3	Ersättning 2017.....	16
5.3.1	Fakturaadress.....	17
5.4	Skyldighet att meddela biståndshandläggaren.....	18
5.5	Förhållningssätt vid marknadsföring .....	18
5.6	Försäkring.....	18
5.7	Kris och beredskap .....	19
5.7.1	Extraordinär händelse.....	19
5.8	Uppföljning.....	19
5.9	Upphörande av godkännande .....	20
5.10	Förändring av villkor för godkännande/kontrakt.....	20
5.11	Byte av juridisk person .....	20

5.12	Ansvar och sanktioner vid fel eller brister .....	20
5.13	Ersättningsavdrag .....	20
5.14	Vite.....	20
5.15	Hävning.....	21
5.16	Systematiska brister .....	21
5.17	Skadestånd .....	21
5.18	Tvist .....	21

# 1 Allmän orientering

Uppsala kommun upphandlar utförare av insatsen ledsagarservice enligt lag om valfrihetssystem, LOV. I detta dokument finns information om upphandlingen och kraven på sökande, verksamheten och insatsens innehåll som måste uppfyllas för att bli godkänd utförare i Uppsala kommuns valfrihetssystem.

Personer 21 år och äldre i Uppsala kommun som beviljas insatsen ledsagarservice enligt socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ges genom beslut av omsorgsnämnden möjlighet till eget val bland de av nämnden godkända utförarna. Uppsala kommun är en kommun med ca 210 000 innevånare, befolkningsökningen har under de senaste åren varit mycket hög. I november 2016 var drygt 270 personer beviljade ledsagarservice enligt SoL och LSS.

Omsorgsnämnden inbjuder intresserade till att ansöka om att bli godkända som utförare inom systemet för eget val avseende insatsen ledsagarservice enligt SoL och LSS.

## 1.1 Läsförståelse

I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras i nedanstående stycke:

Biståndshandläggare	En av kommunen anställd tjänsteman (biståndshandläggare) som utreder, bedömer (biståndsbedömning) och fattar beslut (biståndsbeslut) utifrån gällande lagstiftning
Den enskilde	En person som blivit beviljad ledsagarservice
HSL	Hälso- och sjukvårdslagen (1983:763)
Genomförandeplan	En plan som utföraren upprättar tillsammans med den enskilde och som beskriver hur insatserna ska genomföras
LOV	Lag om valfrihetssystem
LSS	Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
Myndighet	Avser här den del av Uppsala kommun som fattar biståndsbeslut enligt LSS och SoL samt följer upp dessa på individnivå
SoL	Socialtjänstlagen (2001:453)
Sökande	utförare som ansöker om att bli godkänd inom valfrihetssystemet
Utförare	Avser den som är godkänd inom valfrihetssystemet

## 1.2 Beskrivning av tjänsten

Ledsagarservice kan som insats beviljas enligt SoL eller LSS. Ledsagarservice är en beviljad insats i form av följeslagare ute i samhället för personer med funktionsnedsättning. Syftet med insatsen är att ge den enskilde ökade möjligheter att genomföra enklare aktiviteter och bryta den sociala isolering som kan uppstå på grund av funktionsnedsättning d.v.s. möjlighet att delta i samhällslivet och ha kontakter med andra. Den enskilde ska genom insatserna enligt LSS tillförsäkras ”goda levnadsvillkor”. Ledsagarservice enligt SoL ska tillförsäkra den enskilde ”skälig levnadsnivå”.

Ledsagarservice är en insats knuten till aktiviteter utanför hemmet. Insatsen ska ge möjligheter för den enskilde att delta i fritidsaktiviteter, i kulturlivet, besöka vänner eller bara promenera. Omvårdnad ingår generellt inte i insatsen. Vid behov kan dock ledsagarservice inkludera hjälp

med förflyttning, på- och avklädning, hjälp vid toalettbesök och vid måltider. Insatsen syftar inte till att utföra uppgifter som normalt faller under hemtjänsten eller boendestöd, t ex hjälp med tvätt och inköp av matvaror.

### 1.3 Information och val/omval i ett valfrihetssystem

Information om godkänd utförare verksamhet beskrivs på kommunens hemsida i syfte att underlätta den enskildes valmöjlighet. Den enskilde informeras i samband med beslutet om ledsagarservice av biståndshandläggare om sin rätt att välja utförare samt får en katalog över de utförare som finns att välja mellan.

Den enskildes beslut om ledsagarservice utgör grunden för beställning och valet av utförare.

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> i samverkan med omsorgsnämnden fortlöpande uppdatera informationen i utförarkatalogen.
Utföraren <b>ska</b> inom 14 dagar kunna påbörja verkställighet av nytt uppdrag.

### 1.4 Icke-valsalternativ

Enligt lagen om valfrihetssystem ska det finnas ett icke-valsalternativ för dem som inte kan eller vill välja i ett valfrihetssystem. I Uppsala kommun är det kommunens egen regi som är icke-valsalternativ för ledsagarservice.

### 1.5 Kapacitetstak

Utföraren ska i ansökan ange eventuellt kapacitetstak för sin verksamhet. Med kapacitetstak avses antalet timmar som utföraren kan verkställa under en månad.

Om en utförare som angivit visst kapacitetstak senare under avtalstiden vill höja eller sänka taket **ska** detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till beställaren. Ansökningsblanketten som finns på [www.utforare.uppsala/bli-utforare](http://www.utforare.uppsala/bli-utforare) .

En höjning av kapacitetstak kan göras så fort ett nytt avtal skrivits under av båda parter. Vid sänkning av kapacitetstak **ska** utföraren genomföra pågående insatser till dess annan godkänd lösning kan ordnas dock längst i 90 dagar.

Ska-krav
Utförare <b>ska</b> vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde, exempelvis en tillfällig utökning av timmar under tre månader.



## 1.6 Rutiner för omval

Den enskilde har inom ramen för eget val möjlighet till byte av utförare. Vid ett byte **ska** utföraren verkställa beslut inom 14 dagar. Under förutsättning att avlämnande och mottagande utförare är överens kan dock denna tid förkortas.

## 2 Administrativa krav

### 2.1 Frågor om upphandling

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

#### 2.1.1 Kontaktpersoner

Evelyn Widenfalk Ehlin  
Telefon 018-727 50 02  
E-post [evelyn.widenfalk-ehlin@uppsala.se](mailto:evelyn.widenfalk-ehlin@uppsala.se)

Uppsala kommun  
Omsorgsförvaltningen  
753 75 Uppsala

### 2.2 Ansökan

Ansökningar behandlas löpande. Ansökan ska skickas till:

Uppsala kommun  
Omsorgsnämnden  
753 75 Uppsala

Ansökan görs på Uppsala kommuns webbplats under eget val inom vård och omsorg, för utförare och företag inom ledsagarservice. [www.utforare.uppsala/bli-utforare](http://www.utforare.uppsala/bli-utforare)

Till ansökan **ska** bifogas:

- Kopia på registreringsbevis från Bolagsverket
- Kopia på registreringsbevis från Skatteverket
- Kopia på försäkringsbrev på ansvars- och garantiförsäkring
- Redovisning av verksamhetsidé
- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2009:11 inklusive samtliga rutiner.
- För LOV ifyllt intyg/sanningsförsäkran
- I fylld referensblankett

#### 2.2.1 Handläggning av ansökningar

När en ansökan/handling inkommer till omsorgsnämnden betraktas den som offentlig handling om inget annat anges.

Omsorgsnämnden kan medge att en sökande rättar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Omsorgsnämnden kan också begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Endast skriftliga kompletteringar är bindande. Beslut om godkännande fattas på tjänstemannanivå i form av delegationsbeslut.

En ansökan **ska** kompletteras inom två månader, från det att komplettering har begärts. Ansökan kommer annars att avslås.

Begär sökande sekretess av hela eller delar av ansökan eller översänt ledningssystem **ska** information om varför företaget vill att dessa delar sekretessbeläggs anges och vilken skada företaget drabbas av om sekretess röjs.

### 2.2.2 Kontraktstid

Godkännandet gäller från tiden för att kontrakt tecknas och tre år framåt.

Ska-krav
Om utföraren önskar kvarstå som aktör i valfrihetssystemet <b>ska</b> ansökan skickas in senast sex månader innan kontraktstidens utgång.

### 2.2.3 Lagar, förordningar och föreskrifter

Ska-krav
Verksamheten <b>ska</b> bedrivas i enlighet med intentioner och bestämmelser i LSS och SOL, samt övrig inom sökt tjänsteområde relevant lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
Den enskilde <b>ska</b> ha inflytande och självbestämmande över de insatser som ges.
Insatsen <b>ska</b> vara individuellt utformad efter den enskildes förutsättningar och ha karaktären av personligt stöd.
Utföraren <b>ska</b> iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.
Utföraren <b>ska</b> följa aktuella styrdokument, se <a href="http://www.utforare.uppsala.se">www.utforare.uppsala.se</a>

### 3 Krav på sökande

Uppsala kommun kommer enbart att godkänna ansökningar som innehåller efterfrågad information och som uppfyller samtliga angivna **ska-krav**. Villkoren för godkännande kan komma att förändras genom beslut av beställaren och/eller som en följd av förändrad lagstiftning.

#### 3.1 Kvalificering på finansiell och formell grund

Utföraren **ska** vara godkänd av beställaren och uppfylla samtliga punkter under denna rubrik.

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> vara juridisk person
Utföraren <b>ska</b> uppvisa registreringsbevis från Bolagsverket och Skatteverket
Utföraren <b>ska</b> vara registrerad för lagstadgade skatter och avgifter samt kunna visa att skulder inte föreligger till Skatteverket eller Kronofogden
Utföraren <b>ska</b> ha en finansiell ställning som innebär att företaget är fritt från hinder att bedriva verksamhet och inte riskerar att bli försatt i konkurs, likvidation eller annat liknande förfarande.
Utföraren <b>ska</b> följa överenskommelsen mellan Uppsala kommun och Skatteverket om prevision.

Sökande kan uteslutas om den är försatt i konkurs eller likvidation, är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande, är dömd för brott avseende yrkesutövningen eller gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen som kan påvisas. Den sökande kan också bli utesluten om den i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd enligt LOV 7 kap 1 §.

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> inte befinna sig i omständigheter eller vara dömd för sådana brott som framgår av LOV 7 kap 1 §

Uteslutning ur systemet för eget val kommer även att ske av sökande som dömts för brott som regleras inom EU-rätten med avseende på

- deltagande i kriminell organisation
- bestickning enligt EU-reglerna om korruption inom den privata sektorn
- bedrägeri enligt reglerna om skydd för EU:s finansiella intressen
- penningtvätt

### 3.1.1 Referenser

Beställaren använder referenser i kvalificeringsfasen som syftar till att fastställa att en utförare har tillräcklig förmåga och kapacitet att genomföra uppdraget. Det är utförarens ansvar att ifylla referensblankett bifogas ansökan och att referenterna är vidtalade. Beställaren förbehåller sig rätten till att ta in interna referenser.

För redan verksamma utförare inom kommunen och beställarens ansvarsområde gäller, avseende referenser, att sådana inte behövs uppges. Beställaren gör en bedömning av utförarens lämplighet, vilken utgår från dennes förmåga att utföra uppdrag inom beställarens ansvarsområde i kommunen de senaste tre åren. Till grund för bedömningen ligger resultat av avtalsuppföljningar. Om utföraren under de senaste tre åren inte har uppnått beställarens mål och avtal, samt haft fler än ett område att förbättra och inte visat förmåga att förbättra dessa, bedöms inte utföraren vara lämplig att fortsätta bedriva verksamhet inom beställarens valfrihetssystem.

Ska-krav
För icke verksamma utförare inom beställarens valfrihetssystem, eller de som inte har varit det de senaste tre åren, <b>ska</b> utföraren lämna tre referenser.
För nybildade företag gäller att referenter <b>ska</b> lämnas avseende företrädarna (de fysiska personerna) för företaget. Referenserna kan då bygga på tidigare erfarenheter av ledarförmågan hos utförarens företrädare, från den tid personerna varit verksamma i andra motsvarande verksamheter som gäller för detta förfrågningsunderlag.

## 3.2 Lokal

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> stå för sin lokal inom Uppsala kommun och kostnader förknippat med den.
Adressen <b>ska</b> senast anges i samband med att avtalet tecknas.

### 3.2.1 IT-system

Systemet kräver internetanslutning Beställaren tillhandhåller licenser och programvaror i Siebel. Beställaren tillhandhåller också initialt grundutbildning till expertanvändare.

Utföraren kan komma att åläggas att betala för eventuella kostnader som uppkommer hos beställaren pga. felaktig hantering av systemet.

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> i övrigt ansvara för sina IT-kostnader i form av internetanslutning, datorer, drift och support av dessa samt löpande utbildning för anställda.
Utförarna <b>ska</b> i verksamhetssystemet verkställa beslut i enlighet med <i>Bekräfta</i> att beställningen är mottagen.

### 3.3 Arbetsgivaransvar

Utföraren har det fulla arbetsgivaransvaret enligt lagar och förordningar. Utföraren **ska** följa svensk arbetsrättslig lagstiftning.

Ska-krav
För de fall utföraren inte har tecknat kollektivavtal ska arbetskadeförsäkring, sjukförsäkring, och avtalspension motsvarande gällande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal. Utföraren ska i de fall utföraren inte har tecknat svenskt kollektivavtal ha kollektivavtalsliknande villkor för anställd personal.
Intyg från försäkringsbolag och pensionsförvaltare <b>ska</b> kunna uppvisas.
Utföraren <b>ska</b> omedelbart vidta nödvändiga åtgärder och polisanmäla personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot den enskilde. I varje enskilt fall <b>ska</b> rapport avges till beställaren

### 3.4 Ledningens kompetens

Ska-krav
Ansvarig chef på enheten <b>ska</b> ha relevant högskoleexamen för verksamhetsområdet samt minst fem års erfarenhet på minst motsvarande 30 timmar/vecka av arbete inom området vård och omsorg eller specialpedagogik, denna person har ansvar för den dagliga driften. Erfarenheten <b>ska</b> vara förvärvad under de senaste 10 åren.
Vid byte av ansvarig chef för verksamhet eller enhet <b>ska</b> detta meddelas omsorgsnämnden var vid omprövning av godkännande kan komma att ske.

Om utföraren byter enhetschef under kontraktstiden **ska** detta meddelas omsorgsnämnden.

### 3.4.1 Anställning av anhörig eller närstående

Den enskilde har möjlighet att i vissa fall få beviljad ledsagning utförd av en anhörig eller närstående. Det är utförarens ansvar att ta ställning till om den tänkta personen har den kompetens och lämplighet som behövs för att utföra de beställda insatserna.

Ska-krav
I de fall utföraren anställer en personal som är anhörig eller närstående till den enskilde <b>ska</b> den person som ska utföra arbetsuppgiften behärska det svenska språket i tal.
Utföraren <b>ska</b> inbjuda anhöriga och närstående som anställs som personal till aktiviteter som anordnas för att annan personal, till exempel utbildning och möten.

### 3.5 Ledningssystem för kvalitet

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som uppfyller kraven enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9).

Ledningssystemet används för att på ett strukturerat sätt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Det används även för att planera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet **ska** innehålla och beskriva samtliga delar och processer som behövs för att säkra kvaliteten i verksamheten. I vissa delar har omsorgsnämnden ytterligare krav på fler processer med tillhörande rutiner än vad som krävs i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

### 3.6 Omsorgsnämnden specifika ska-krav i ledningssystem för kvalitet

Ska-krav
Rutin för social dokumentation <b>ska</b> finnas i utförarens ledningssystem.
Rutin för upprättande och uppföljning av genomförandeplan <b>ska</b> finnas i utförarens ledningssystem.
I rutin för synpunkts- och klagomålshantering <b>ska</b> det framgå hur synpunkter och klagomål återkopplas till synpunktslämnaren.

Vid synpunkter och klagomål <b>ska</b> återkoppling ges inom 7 dagar till den som lämnat synpunkten.
Utförare <b>ska</b> rapportera till omsorgsnämnden efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål.
I rutin för Lex Sarah <b>ska</b> det framgå att kopia på anmälningar ska skickas till omsorgsnämnden för kännedom samt vem som ansvarar för att dessa skickas in.
Rutin för basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10) <b>ska</b> finnas i utförarens ledningssystem.
Rutin för kompetensutveckling <b>ska</b> finnas i utförarens ledningssystem.
I rutin för samverkan <b>ska</b> det framgå hur utföraren ska initiera och/eller medverka till samordnad individuell plan (SOSFS 2008:20) när fler vårdgivare är involverade.
Samordnad individuell plan <b>ska</b> upprättas när insatserna behöver samordnas för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda. Den enskilde måste samtycka till att planen upprättas.
Rutin för sekretess eller tystnadsplikt <b>ska</b> finnas i utförarens ledningssystem.
Rutin för hantering av kontanta medel <b>ska</b> finnas i utförarens ledningssystem.
Rutin för tillgänglighet <b>ska</b> finnas i utförarens ledningssystem.
Utförare <b>ska</b> tillgodose att det finns möjlighet till alternativ kommunikation vid behov, till exempel utifrån syn- och hörselnedsättningar, kognition, etc.
Utföraren <b>ska</b> ha rutiner för att upptäcka våldsutsatthet.
Utföraren <b>ska</b> ha rutiner för att hantera misstänkta brott mellan de enskilda i verksamheten. Utföraren ska avge skriftlig rapport till beställaren i varje enskilt fall.
Utföraren <b>ska</b> säkerställa att all personal tillägnar sig kunskap om homo-, bi- transsexuell och queeridentiteter (HBTQ).
Utföraren <b>ska</b> hålla sig uppdaterad och aktivt informera sig om var den enskilde kan få stöd och samtal kring sex, samlevnad, relationer och gränssättning. Vid frågor som rör eller kräver speciella kunskaper <b>ska</b> utföraren bjuda in kompetens som bidrar till förståelse av problematikens komplexitet t ex i frågor om särskilt utsatta grupper.

### 3.7 Miljö och sociala hänsyn

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> följa Uppsala kommuns <i>policy för hållbar utveckling</i> .
Utföraren <b>ska</b> ansvara för att verksamheten präglas av ett miljötankande och bidrar till att bevara en god miljö.
Utföraren ansvarar även för att den sociala miljön <b>ska</b> präglas av en humanistisk människosyn med alla människors lika värde.
Vid inköp av nya fordon <b>ska</b> miljöfordon enligt definition i gällande lagstiftning införskaffas.
Utföraren <b>ska</b> verka för att varor och tjänster som köps in produceras och levereras med så liten miljöpåverkan som möjligt samt att social hänsyn tas i så stor utsträckning som möjligt.
Utföraren <b>ska</b> bidra till att kommunens mål om 100 procent ekologiska livsmedel i kommunalt finansierad verksamhet till år 2023 kan uppfyllas.
Verksamheten <b>ska</b> bedrivas politiskt och religiöst obundet.

## 4 Krav på tjänsten

### 4.1 Verksamhetens innehåll

Ledsagarservice skall kunna utföras under hela dygnet och under årets samtliga dagar. Tidpunkten för utförandet kommer utförare överens om med den enskilde om inte annat anges i beslut från biståndshandläggare/myndighet. I de fall utföraren inte kan påvisa att ett aktivt arbete i verkställigheten gjorts kommer utföraren att åläggas att betala eventuella sanktionsavgifter från IVO.



## 4.2 Personalkompetens

Ska-krav
Utföraren ansvarar för att samtliga personal <b>ska</b> ha kunskaper i enlighet med Socialstyrelsen allmänna råd SOSFS 2014:2 "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning."
Utförare <b>ska</b> tillgodose att det finns möjlighet till alternativ kommunikation vid behov, exempelvis vid afasi, syn- och hörselnedsättningar etc.
Utföraren <b>ska</b> ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning. Personal <b>ska</b> få kompetensutveckling i enlighet med planen.
Introduktion för nyanställda <b>ska</b> hållas utifrån ansvar för respektive ledsagningsuppdrag.
All personal <b>ska</b> kunna uttrycka sig på svenska i tal och skrift.

Utföraren ansvarar för att all personal iakttar de bestämmelser i SoL, LSS och tystnadsplikt och anmälningsplikt som gäller för socialtjänstens personal. Rutin för sekretess och tystnadsplikt finns i utförarens ledningssystem.

Utföraren **ska** tillse att personal eller uppdragstagare eller andra som är verksamma inom den ledsagarservice har rätt att, med beaktande av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), meddela uppgifter i vilket ämne som helst för offentliggörande och att om så sker får inte utföraren som bedriver verksamheten ingripa mot meddelare eller efterforska meddelare. Detta krav gäller inte för verkställande direktör, vice verkställande direktör, styrelseledamot och styrelsesuppleant i företaget.

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> garantera att all personal vid anställning undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt.

## 4.3 Hälso- och sjukvårds insatser

När den enskilde har behov av hälso- och sjukvård (hemsjukvård) ska den enskilde i första hand vända sig till primärvården där personen är listad. Uppsala kommuns hälso- och sjukvård erbjuds till personer som fyllt 17 år och där vårdbehovet uppgår till mer än 14 dagar. Uppsala kommuns hälso- och sjukvårdansvar omfattar yrkesprofessionerna sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut åtagande benämns hemsjukvård.

Hemsjukvårdsinsatser av medicinsk och rehabiliterande karaktär kan ingå i personalens arbetsuppgifter att utföra. Om så är fallet så gäller för följande:

- Om den enskilde bor i en bostad med särskild service så har vårdgivaren med driftansvaret för bostaden även hälso- och sjukvårdansvaret inom den enskildes dagliga verksamhet.
- Om den enskilde bor i ordinärt boende så ska den enskilde välja en vårdgivare inom hemvården. Information om vilka företag som är godkända och behöriga som vårdgivare finns på [www.utforare.uppsala.se](http://www.utforare.uppsala.se).

Legitimerad personal från hemsjukvården ska bedöma om insatsen kan utföras som egenvård med stöd eller om det krävs delegering för utförandet. Vid delegering ska legitimerad personal ansvara för att personal erhåller den utbildning och har den kompetens som krävs för att utföra arbetsuppgiften. Vid egenvårdsbedömning ska skriftlig instruktion med kontaktuppgifter till legitimerad personal lämnas ut.

Ska-krav
Verksamhetschef <b>ska</b> ansvara för att personal har tillräcklig kompetens för att kunna ta emot instruktion och delegering av legitimerad personal.
Personalen <b>ska</b> ges förutsättningar att kunna utföra delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter på ett patientsäkert sätt. Som exempel kan nämnas hantering av läkemedel eller hjälpmedel.
Utförd hälso- och sjukvårdsuppgift <b>ska</b> dokumenteras
Utföraren <b>ska</b> känna till riktlinjer och rutiner gällande Uppsala kommuns hälso- och sjukvårdsansvar <a href="http://www.utforare.uppsala.se/sv/stod-omsorg/halso-sjukvard/">http://www.utforare.uppsala.se/sv/stod-omsorg/halso-sjukvard/</a> .
Utföraren <b>ska</b> ha kännedom om rutiner för egenvård, delegering och läkemedelshantering.

#### 4.4 Genomförandeplan

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> dokumentera enligt SOL och LSS i enlighet med SOSFS 2014:5 samt i förekommande fall enligt hälso- och sjukvårdslagen.
Genomförandeplanen <b>ska</b> vara färdigställd senast 15 dagar efter att verkställigheten påbörjats och skickas till myndigheten
Utföraren <b>ska</b> sträva för att upprätta en genomförandeplan tillsammans med person med ledsagar-service, i planen ska det framgå hur den enskilde har varit delaktig i upprättande av planen.

Utförare **ska** följa kommunens arkivreglemente och se till att alla inkommande, utgående och upprättade handlingar i verksamheten förvaras på ett betryggande sätt [www.utforare.uppsala.se](http://www.utforare.uppsala.se)

## 4.5 Privata medel

### Ska-krav

Den enskilde sköter normalt sina egna privata medel. I de fall utföraren hanterar privata medel **ska** dokumenterade rutiner för detta finnas.

## 5 Kommersiella villkor

### 5.1 Underleverantörer

Utförare får inte utan beställarens medgivande anlita underleverantörer för att fullgöra hela eller delar av uppdraget.

### Ska-krav

Samma krav som gäller för utförare **ska** fullt ut gälla för eventuell underleverantör.

Eventuell underleverantörer **ska** godkännas av beställaren.

### 5.2 Tilläggstjänster

### Ska-krav

Utföraren **ska** inte erbjuda tilläggstjänster.

### 5.3 Ersättning 2017

Ersättning utbetalas månadsvis och för utförd tid. Utförd tid som överstiger antalet beviljade timmar i biståndsbeslutet ersätts i normalfallet inte. Men kan under vissa förutsättningar ersättas vid resor. Beslut om ersättning för nästkommande år tas i samband med mål och budget till fullmäktige. Beslut fattas senast i december.

### **Ersättning för ledsagarservice**

275 kr per timme ledsagarservice enligt SoL och LSS. För resor i Uppsala kommun gäller att all beviljad tid för ledsagarservice måste genomföras som effektiv tid vilket innebär att resor till och från verkställighet måste ske utanför angivna tidsramar. Ersättning utgår inte för denna restid.

### **Ersättning för resor i Uppsala län och i Stockholms län med undantag av Uppsala kommun**

Utöver den tid som beviljats i biståndsbeslutet ersätts den färdtid som är nödvändig för ledsagaren för att hämta eller lämna den enskilde vid resmålet. Tiden ersätts med 175 kr per timme i maximalt åtta timmar under ett dygn. Utgångspunkten för beräkningen av restid är Uppsala Centralstation. Ersättning för färdtid utan den enskilde ska styrkas via resehandlingar, tidrapport och lönespecifikation.

### **Ersättning för resor övriga Sverige.**

275 kr per timme ledsagarservice enligt SoL och LSS. Ledsagarservice och omkostnader i samband med resor utanför Uppsala och Stockholms län ska ansökas om särskilt hos myndigheten. Myndigheten utreder, bedömer och fattar beslut om insatsen. Vid bifall får den enskilde beslut på antal beviljade timmar per dygn, antal beviljade dygn samt resmål. Kostnaden för resan samt kostnaden för logi ska rimlighetsbedömas av förvaltningen innan avresa.

Faktiska kostnader för logi, traktamente och resor för ledsagaren ersätts. Dessutom ersätts, utöver den tid som beviljats i biståndsbeslutet, den färdtid som är nödvändig för ledsagaren för att hämta eller lämna den enskilde vid resmålet. Tiden ersätts med 175 kr per timme i maximalt åtta timmar under ett dygn. Utgångspunkten för beräkningen av restid är Uppsala Centralstation. Ersättning för färdtid utan den enskilde ska styrkas via resehandlingar, tidrapport och lönespecifikation.

### **Ersättning för resor utomlands**

275 kr per timme ledsagarservice enligt SoL och LSS.

Faktiska kostnader för logi, traktamente och resor för ledsagaren ersätts.

För resor utomlands krävs beslut från myndigheten. Myndigheten utreder, bedömer och fattar beslut om insatsen. Vid bifall får den enskilde beslut på antal beviljade timmar per dygn, antal beviljade dygn samt resmål. Kostnaden för resan samt kostnaden för logi ska rimlighetsbedömas av förvaltningen innan avresa.

För att utföraren ska erhålla ersättning för utförd ledsagarservice **ska** följande villkor vara uppfyllda:

- Timrapporter ska vara godkända av den enskilde/legal företrädare och enhetschef.
- Ersättning utbetalas 30 dagar efter fakturans ankomst.
- Ersättning utgår inte för fakturor som avser utförd tid längre än tre månader tillbaka.
- Faktura **ska** vara möjlig att hanteras inom kommunens administrativa system.
- Faktura **ska** visa plusgiro/bankgironummer, organisationsnummer, fakturarnummer/OCR, fakturabelopp, momsbelopp och referens.

## **5.3.1 Fakturaadress**

*Ledsagning enligt SoL:*

Personer 21-64 år:

Uppsala kommun

UPK 4100

Box 1023

751 40 Uppsala

Referens 1104

Personer 65 år och äldre (fr.o.m. månaden efter personen fyller 65 år):

Uppsala kommun

UPK 4200

Box 1023

751 40 Uppsala

Referens 1122

För ledsagarservice enligt LSS:

Personer över 21-64 år

Uppsala kommun

UPK 4100

Box 1023

751 40 Uppsala

Referens 1104

#### 5.4 Skyldighet att meddela biståndshandläggaren

Ska-krav
Om brukarens behov ökar eller minskar i sådan omfattning att biståndsbeslutet behöver omprövas <b>ska</b> utföraren kontakta biståndshandläggaren.
Om verkställighet av någon anledning uteblir i en hel månad <b>ska</b> biståndshandläggaren meddelas.
Om utföraren initialt eller under uppdragets gång inte har den specialkompetens som den enskilde behöver <b>ska</b> utföraren omgående meddela detta till biståndshandläggaren. Med specialkompetens menas exempelvis teckentolkning, tandemcykling för synskadade eller liknande.

#### 5.5 Förhållningssätt vid marknadsföring

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> i sin marknadsföring tillämpa etiska principer anpassade efter målgruppens situation och behov. Riksskatteverkets regler för förmånsbeskattning <b>ska</b> ses som riktmärke för eventuella erbjudanden till målgruppen

#### 5.6 Försäkring

Ska-krav
Utföraren <b>ska</b> teckna och vidmakthålla ansvars- och garantiförsäkring som håller den enskilde och kommunen skadeslös vid fel eller försummelse i verksamheten.

## 5.7 Kris och beredskap

Utföraren ska:

- vara insatt i lagen SFS 2003:778 ”om skydd mot olyckor” och vid förfrågan bistå med uppgifter till kommunens skadeförebyggande arbete, ska vara insatt i och följa bestämmelser i Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps författningssamling (MSBFS 2010:6)
- göra en riskanalys med påföljande handlingsprogram för verksamheten så att säkerhet erhålls för brukarena,
- föra statistik över inträffade skador,
- bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete i enlighet med de krav som gäller enligt lagen om skydd mot olyckor,
- ha en krisplan för verksamheten, ex vid längre tids el- eller vattenavbrott samt
- medverka i kommunens planering och hantering vid kriser

### 5.7.1 Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en större händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Kommunen kan om något extraordinärt inträffar eller annan allvarlig kris inträffar, så att insatser behövs för skydd för människor och egendom av stort värde, använda resurserna på ett annat sätt än vad som kontrakterats.

## 5.8 Uppföljning

Verksamheten kommer via brukarenkäter, kvalitetsundersökningar eller på annat sätt som beställaren finner lämpligt, följas upp och utvärderas. Resultat av eventuellt genomförda kvalitetsmätningar kan komma att offentliggöras på kommunens webbplats.

Ska-krav
Utföraren ska i samband med verksamhetsuppföljning, revision samt vid individuell uppföljning utifrån myndighetsbeslut, bistå kommunen med nödvändigt underlag.
Utföraren ska på begäran skicka sin verksamhetsberättelse till beställaren senast per den 31 mars.
Allmänhetens offentliga insyn ska garanteras.

För att bedöma den kommunala verksamhetens ändamålsenlighet har kommunens revisorer rätt att granska den verksamhet som utförare bedriver enligt avtal med kommunen och de effekter den skapar hos den som verksamheten är avsedd för – i förhållande till mål, beslut och avtal.

Revisorerna granskar inte den externa utförarens organisation, ekonomi/redovisning, drifts- och affärsförhållanden.

## 5.9 Upphörande av godkännande

Om godkänd utförare på egen begäran önskar upphöra med sin verksamhet i kommunen skall beställaren meddelas minst tre månader innan verksamheten upphör. För utförare som inte haft uppdrag inom det senaste året upphör godkännandet med automatik.

## 5.10 Förändring av villkor för godkännande/kontrakt

Förfrågningsunderlaget kan komma att förändras genom förändring i lagstiftningen eller beslut av OSN. Eventuella sådana förändringar **är** bindande för utföraren.

Om förfrågningsunderlag förändras och utförare inte kan acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/kontraktet efter tre månader, från tidpunkten då detta har meddelats beställaren.

## 5.11 Byte av juridisk person

Ska-krav
Om utförare byter juridisk person <b>ska</b> ny ansökan lämnas in, nytt godkännande prövas och nytt kontrakt tecknas.

## 5.12 Ansvar och sanktioner vid fel eller brister

Om utföraren bryter mot avtalet eller utföraren vid utförandet annars avviker från vad beställaren med fog kunnat förutsätta föreligger avtalsbrott.

Utföraren ska avhjälpa avtalsbrott. Beställaren får sätta ut en skälig tid inom vilken avtalsbrott ska vara avhjälp. Vid avtalsbrott är utföraren skyldig att inom beställaren bestämd tid tillhandahålla en åtgärdsplan, av vilken det ska framgå vilka åtgärder utföraren kommer vidta för att avhjälpa avtalsbrottet och säkerställa att det inte inträffar igen. Åtgärdsplanen ska vara så detaljerad att beställaren kan ta ställning till, och kontrollera, huruvida avtalsbrottet är eller kommer bli avhjälp.

## 5.13 Ersättningsavdrag

Om utföraren begår avtalsbrott och detta påverkar eller riskerar att påverka omsorgens kvalitet i negativ riktning eller annars innebära men för brukarna ska utförarens ersättning, för den tid avtalsbrottet föreligger, sättas ned i sådan omfattning som svarar mot avtalsbrottets art och allvarighet, dock minst 10 procent. Har beställaren rätt till prisavdrag för tid, avseende vilken betalning redan har erlagts, ska utföraren återbetala vad som motsvarar ersättningsavdraget.

## 5.14 Vite

Om beställaren har bestämt en tid, inom vilken ett avtalsbrott ska vara avhjälp, och är inte avtalsbrottet avhjälp när denna tid har passerat, utgår ett vite i form av att reducering av ersättningen till utföraren med 10 procent av årsersättningen. Vitet löper från och med den vecka då avhjälpandefristen gick ut till och med den vecka då avtalsbrottet avhjälp.

Upplupet vite får avräknas mot utförarens ersättning.

Vite utgår parallellt med ersättningsavdrag, om detta inte av särskilda skäl är oskäligt mot utföraren.

### **5.15 Hävning**

Beställaren får häva avtalet om;

1. det under kontraktperioden inträffar förhållande som, om de hade förelegat när avtalet upphandlades, hade givit beställaren rätt att enligt 10 kap. 1 - 2 §§ lagen (2007:1091) om offentlig upphandling, utesluta utföraren från upphandlingen,
2. utförarens tillstånd återkallas helt eller delvis eller tillsynsmyndighet annars ingriper mot utförarens verksamhet enligt detta avtal,
3. det föreligger ett avtalsbrott, för vilket maximalt vite har utgått,
4. det förekommer missförhållande i utförarens verksamhet, eller
5. utföraren annars begår väsentligt avtalsbrott

Beställaren rätt att häva avtalet med stöd första stycket, punkt 4 eller punkt 5, förutsätter att beställaren har uppmanat utföraren att avhjälpa avtalsbrottet och detta kvarstår när 30 dagar har förflutit från uppmaningen.

Omsorgsnämnden har vidare rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs, likvidation eller annars är på sådant obestånd att han inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden. Detsamma gäller om utföraren har gjort sig skyldig till fel av väsentlig art i yrkesutövningen eller dömts för brott i yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.

Hävning ska ske genom skriftligt meddelade.

### **5.16 Systematiska brister**

Om det fortlöpande förekommer brister i utförarens verksamhet, oavsett allvarligheten av dessa, får beställaren häva avtalet om det på grund av hur ofta brister förekommer, arten av dessa och omständigheterna i övrigt får antas att bristerna är uttryck för systematisk brist i utförarens utförande av sitt åtagande.

### **5.17 Skadestånd**

Utföraren garanterar fullgörande enligt de villkor som anges i detta förfrågningsunderlag. I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullgörande av åtagande, åvilar det utföraren att ersätta omsorgsnämnden eventuella merkostnader.

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.

### **5.18 Tvist**

Tvist med anledning av avtalet mellan beställare och utförare, ska om parterna inte kommer överens om annat, avgöras av svensk domstol vid köparens hemort med tillämpning av svensk rätt.