3.05

Uppsala KOMMUN

KONTORET FÖR HÄLSA, VÅRD OCH OMSORG

Handläggare
Monica Petersson

Datum
2014-11-10

Diarienummer
NHO-2014-0243.31

Nämnden för hälsa och omsorg

Förslag till förfrågningsunderlag för ledsagarservice enligt lagen om valfrihetssystem

Förslag till beslut

Nämnden för hälsa och omsorg föreslås besluta

att godkänna kontorets förslag till förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom ledsagarservice för 2015 enligt lag om valfrihetssystem (LOV)

att ge kontoret i uppdrag att skriftligen snarast informera alla godkända utförare om ovanstående förändringar

Sammanfattning

Nämnden fastställer timersättningarna inom valfrihetssystemet för ledsagarservice varje år. Kontoret föreslår mot bakgrund av nämndens ekonomiska läge ingen höjning av timersättningarna för 2015. Nämnden för hälsa och omsorgs arbetsutskott från den 17 november föreslår att möjligheten att arvodera ledsagare tas bort.

Kontoret föreslår att den reseersättning som nämnden tog beslut om i juni för resor utanför Uppsala och Stockholms län utvidgas till även gälla dessa län. Om den enskilde ska lämnas eller hämtas på en plats i Uppsala eller Stockholms län utan att ledsagaren deltar i den enskildes aktiviteter så får utföraren idag enbart ersättning för själva ledsagningen. Kontoret föreslår att ersättning ska utgå till utföraren för ledsagarens restid med 175 kr per timme utöver beviljad tid enligt biståndsbeslutet i hela Sverige med undantag av resor inom Uppsala kommun. Kontoret uppskattar den ökade kostnaden till cirka 70 000 kr per år.

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.

20 december 2007 godkände nämnden för vuxna med funktionshinder det första förfrågningsunderlaget. Nämndens förfrågningsunderlag för ledsagarservice enligt LOV har sedan dess omarbetats varje år i mindre eller större utsträckning.

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 d.v.s. möjlighet att delta i samhällslivet och ha kontakter med andra. 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". Den tid som beviljas för ledsagning innebär ibland att ledsagaren följer den enskilde till dennes aktivitet och därefter hämtar personen där.

Biståndshandläggaren fattar beslut om ett visst antal timmar utifrån den enskildes behov av ledsagarservice. Utföraren ersätts idag för utförd tid men maximalt för den tid som har beviljats i biståndsbeslutet.

Om den enskilde exempelvis ska åka till Sigtuna och hälsa på släktingar och sedan stanna kvar under dagen och åka tillbaka till Uppsala på kvällen så beviljas cirka två timmar för resan till Sigtuna och två timmar för hemresan, d.v.s. totalt fyra timmars ledsagarservice. Ledsagaren som först ska lämna personen i Sigtuna och åka tillbaka på kvällen och hämta personen, måste lägga cirka 7-8 timmars arbetstid. Utföraren kan enligt nuvarande förfrågningsunderlag välja att enbart betala lön för de sammanlagt fyra ledsagningstimmarna. Detta har dock visat sig innebära svårigheter att rekrytera ledsagare eftersom ledsagaren lägger 7-8 timmar på uppdraget.

Dagens ersättningsnivå per timme är satt så att den i princip endast täcker lön, sociala avgifter, vissa omkostnader såsom biljetter och entréavgifter i samband med ledsagningen, overhead och kortare restid. Resultatet blir att den beviljade ersättningen inte täcker kostnader för restid vid längre resor där ledsagaren inte ska delta under själva aktiviteten.

Kontorets förslag gällande restid är att 175 kr per timme betalas för denna. Summan ska täcka ledsagarens lön samt sociala avgifter för den tid som det tar att komma tillbaka till Uppsala Centralstation efter att ha lämnat den enskilde eller för den tid som åtgår för att ta sig till resmålet och hämta den enskilde med utgångspunkt från Uppsala Centralstation. Maximalt åtta timmars restid ersätts. Kostnaden för nämnden uppskattas till cirka 70 000 kr på år.

I juni 2013 beslutade NHO att utförare inom ledsagarservice skulle kunna anlita såväl anställd som arvoderad personal från och med 1 augusti 2013. Vård & bildning hade påtalat för kontoret för hälsa, vård och omsorg att de gärna såg en möjlighet att kunna arvodera istället för att anställa merparten av den personal som arbetade som ledsagare på timmar. Detta innebar sänkta kostnader på grund av att arbetsgivaravgiften är åtta procent lägre för arvoderade uppdragstagare än för timanställd personal.

Arvoden är beskattade men till skillnad från anställd personal så betalas ingen tjänstepension, sjukpenning eller semesterersättning. Vård & bildnings beräkning av ledsagarnas arvoden utgick ifrån den lön som tidigare hade betalts ut. Ledsagare får idag 147 kr/timme i arvode. Detta inkluderar ersättning för obekväm arbetstid och en schablon på 200 kr för utlägg i samband med ledsagning. Om kunden vill göra dyrare aktiviteter finns det möjlighet för ledsagaren att få ytterligare ersättning för utlägg.

När det gäller kontaktpersoner så är det vanligt i kommuner att dessa är uppdragstagare och arvoderas utifrån sitt uppdrag. En del kommuner som exempelvis Sundsvalls kommun arvoderar även ledsagare. NHO:s arbetsutskott den 17 november ansåg att möjligheten att arvodera uppdragstagare inom ledsagarservice ska tas bort.

Kontoret föreslår att nämnden godkänner de föreslagna ändringarna av förfrågningsunderlaget för valfrihetssystem inom ledsagaservice i enlighet med bilaga 1. Kontoret föreslår mot bakgrund av nämndens ekonomiska situation att timersättning kvarstår i samma nivå som 2014. Ersättningen 2014 är 225 kr/timme för ledsagning enligt SoL och 235 kr/timme för ledsagarservice enligt LSS. Om ersättningen skulle höjas med 2,2 procent eller fem kronor per timme skulle det ha kostat nämnden ca 340 000 kr.

För kontoret för hälsa vård och omsorg

Tomas Odin
t.f. direktör

Bilaga 1: Förslag till förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom ledsagarservice 2015

Diarienummer: NHO-2014-0243

Uppsala kommuns förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom ledsagarservice

Gäller från 1 januari 2015

Fastställt av nämnden för hälsa och omsorg 27 november 2014

Innehållsförteckning

1 Modell för eget val i Uppsala kommun

1.1 Allmän information

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 nämnden för hälsa och omsorg (NHO) möjlighet till eget val bland de av nämnden godkända utförarna. Uppsala kommun är en kommun med ca 200 000 innevånare. Befolkningsökningen har under de senaste åren varit mycket hög och de senaste fem åren har kommunen vuxit med 15 000 invånare. Befolkningsprognoser visar en fortsatt årlig befolkningsökning på 2 500 personer under perioden fram till 2016. I november 2014 var drygt 400 personer beviljade ledsagarservice enligt SoL och LSS i sammanlagt ungefär 9000 timmar per månad. Cirka 175 personer var beviljade ledsagarservice enligt LSS och cirka 240 personer var beviljade ledsagning enligt SoL. Sammanlagt var 35 procent över 65 år och 65 procent under 65 år.

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

1.2 Läsförståelse

I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras i nedanstående stycke

LOV	lag om valfrihetssystem
SoL	socialtjänstlagen
LSS	lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade
HSL	hälso- och sjukvårdslagen
IVO	Inspektionen för vård och omsorg
Omsorgsnämnden (OSN)	uppdragnämnd för valfrihetsystemet inom ledsagarservice
OMF	omsorgsförvaltningen
Myndighet	flera avdelningar inom omsorgsförvaltningen och äldreförvaltningen som fattar individbeslut om ledsagarservice
Den enskilde	person som har beviljats insatsen ledsagarservice
Utförare	den som är godkänd inom valfrihetssystemet
Sökande	utförare som ansöker om att bli godkänd i valfrihetssystemet

1.3 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 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.

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.

1.4 Information och val/omval i ett valfrihetssystem

Den enskildes beslut om ledsagaservice utgör grunden för beställningen och valet av utförare. Av biståndsbeslutet framgår omfattningen av insatsen. Den enskilde informeras i samband med biståndsbeslutet om sin rätt att välja utförare samt får en katalog över godkända utförare. Den enskilde eller dennes företrädare förutsätts göra ett eget val. Den enskilde har också möjlighet att byta utförare.

Ska-krav
Godkänd utförare **ska**, inom ramen för de eventuella begränsningar om kapacitet som angivits i ansökan om godkännande, åta sig och fullfölja uppdrag.
Utföraren **ska** inom 14 dagar kunna påbörja verkställighet av nytt uppdrag. Samma tidsmarginal gäller vid byte av utförare.

1.5 Ickevalsalternativ

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 Vård & Omsorg (V&O) som är icke-valsaternativ för ledsagarservice.

1.6 Kapacitetstak

Utföraren kan ange eventuella produktionsbegränsningar med avseende på kapacitetstak.

Ska-krav
Om utföraren vill ha ett kapacitetstak **ska** det maximala antalet timmar som utföraren kan verkställa under en månad anges i ansökan.
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.uppsala/egetval fylls i och skickas till Uppsala kommun, kontoret för hälsa, vård och omsorg, 753 75 Uppsala. Inga bilagor behöver bifogas.
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.

Utförare **ska** 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.

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 Kontaktperson

Uppdragsstrateg Monica Petersson
Telefon 018-727 08 29
E-post monica.petersson@uppsala.se

Uppsala kommun
Omsorgsförvaltningen
753 75 Uppsala
Besöksadress: Svartbäcksgatan 44

2.2 Ansökan

Ansökningar behandlas löpande. Ansökan ska skickas till:

Uppsala kommun
Omsorgsförvaltningen
753 75 Uppsala

Ansökan görs i upphandlingssystemet Kommers på Uppsala kommuns webbplats under eget val inom vård och omsorg, för utförare och företag inom ledsagarservice. www.uppsala/egetval

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
- Ifylld referensblankett

2.2.1 Handläggning av ansökningar

I normalfallet beräknas beslut utifrån en komplett ansökan att kunna fattas inom två månader. Möjlighet till komplettering ges.

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

När en ansökan/handling inkommer till kontoret för hälsa, vård och omsorg betraktas den som en offentlig handling om inget annat anges.

Ska-krav
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.

Beslut om godkännande fattas på tjänstemannanivå i form av delegationsbeslut.

Information om godkänd utförares verksamhet beskrivs i en katalog samt på kommunens webbplats i syfte att underlätta den enskildes valmöjlighet.

2.2.2 Kontraktstid

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

Ska-krav
Om fortsatt deltagande i valfrihetssystemet önskas **ska** senast sex månader före kontraktstidens utgång en ny ansökan skickas in och nytt kontrakt tecknas innan tiden för kontraktet har gått ut.

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 **ska** vara juridisk person
Utföraren **ska** uppvisa registreringsbevis från Bolagsverket och Skatteverket
Utföraren **ska** vara registrerad för lagstadgade skatter och avgifter samt kunna visa att skulder inte föreligger till Skatteverket eller Kronofogden
Utföraren **ska** 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.

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.

Ska-krav
Utföraren **ska** 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

3.2 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 ifylld referensblankett bifogas ansökan och att referenterna är vidtalade.

För redan verksamma utförare inom kommunen och beställarens ansvarsområde gäller, avseende referenser, att sådana **inte ska** 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, **ska** utföraren lämna tre referenser.
För nybildade företag gäller att referenter **ska** 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.

3.3 Lokal

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

3.3.1 IT-system

Utföraren är skyldig att använda de av beställaren anvisade systemen. Uppsala kommuns verksamhetssystem för beslut och dokumentation enligt SoL/LSS heter Siebel.

Ska-krav
Utförarna **ska** i verksamhetssystemet verkställa beslut i enlighet med *Bekräfta* att beställningen är mottagen. ~~I verksamhetssystemet erhåller utförarna en planeringsfunktion.~~
Utföraren **ska** föra dokumentation enligt SoL och LSS i verksamhetssystemet Siebel.

Användandet **ska** ske i enlighet med riktlinjer/anvisningar för system. Systemet kräver internetanslutning.

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

Ska-krav
Utföraren **ska** i övrigt ansvara för sina IT-kostnader i form av internetanslutning, datorer, drift och support av dessa samt löpande utbildning för anställda.
Utföraren ansvarar för att personalen har grundläggande datakunskaper.

3.4 Arbetsgivaransvar

Utföraren har det fulla arbetsgivaransvaret enligt lagar och förordningar. ~~Utföraren kan anlita såväl arvoderade uppdragstagare som anställd personal. Även om utföraren anlitar arvoderade uppdragstagare ska utförd tid redovisas.~~

Ska-krav
Utföraren **ska** följa svensk arbetsrättslig lagstiftning.
För de fall utföraren inte har tecknat kollektivavtal **ska** sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal.
Intyg från försäkringsbolag och pensionsförvaltare **ska** kunna uppvisas.
~~I den mån arvodering tillämpas istället för anställning **ska** utföraren ha tecknat arbetsskadeförsäkring som är giltig för både arvoderad och anställd personal~~.

3.5 Ledningens kompetens

Ska-krav
Ansvarig chef på enheten **ska** 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 **ska** vara förvärvad under de senaste 10 åren.

Vid byte av ansvarig chef för verksamhet eller enhet **ska** detta meddelas kontoret för hälsa, vård och omsorg varvid omprövning av godkännande kan komma att ske.

3.6 Personalkompetens, sekretess

Ska-krav
Utföraren ansvarar för att personal ~~och uppdragstagare~~ **ska** 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."
~~Det **ska** bland personal och uppdragstagare hos utföraren finnas god kunskap om hur olika funktionsnedsättningar yttrar sig och vilka svårigheter den enskilde kan möta.~~
Introduktion för nyanställda **ska** hållas utifrån ansvar för respektive ledsagningsuppdrag.
Utföraren **ska** ansvara för att all personal ~~och uppdragstagare~~ iakttar de bestämmelser i SoL och LSS om sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt som gäller för socialtjänstens personal.
Utföraren **ska** garantera att all personal ~~och uppdragstagare~~ vid anställning undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt
Utföraren **ska** tillse att personal ~~eller uppdragstagare~~ eller andra som är verksamma inom företaget, 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. Kravet gäller med undantag av sekretess enligt LSS § 29.
All personal ~~och uppdragstagare~~ **ska** kunna uttrycka sig på svenska i såväl tal som skrift.
Personal ~~och uppdragstagare~~ **ska** i förekommande fall kunna ta emot och omsätta hälso- och sjukvårsuppgifter efter handledning utifrån delegering och instruktion från legitimerad personal.
Utföraren **ska** ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personal ~~och uppdragstagare~~. Personal ~~och uppdragstagare~~ **ska** få kompetensutveckling i enlighet med planen.
Utföraren ska omedelbart vidta nödvändiga åtgärder och polisanmäla personal ~~och uppdragstagare~~ som misstänks för att ha begått brott riktat mot den enskilde. I varje enskilt fall ska rapport avges till OSN.

3.6.1 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 ~~alternativt arvoderar en uppdragstagare~~ som är anhörig eller närstående till den enskilde **ska** den person som ska utföra arbetsuppgiften behärska det svenska språket i tal.
Utföraren **ska** garantera att den anställda ~~eller uppdragstagare~~ får tillräckligt stöd för att dokumentationsskyldigheten enligt SoL och LSS ska uppfyllas.
Utföraren **ska** inbjuda anhöriga och närstående som anställs som personal ~~eller uppdragstagare~~ till aktiviter som anordnas för att annan personal och/eller ~~uppdragstagare~~, till exempel utbildning och möten.

3.7 Ledningssystem för kvalitet

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

Ledningssystem innehåller dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner som gäller för verksamhetens samtliga delar. Utföraren identifierar inledningsvis den verksamhet som ska bedrivas och bedömer vilka processer och rutiner som behöver fastställas. Detta för att säkerställa att verksamheten uppfyller de krav och mål som kravställs i förfrågningsunderlaget och styrdokument. Utförarens ledningssystem beskriver också hur riskanalyser, egenkontroll samt hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser ligger till grund för ett systematiskt förbättringsarbete.

Ledningssystemet kan ses som en ram som inkluderar ett fåtal övergripande huvud-/eller kärnprocesser. Dessa beskriver verksamhetens huvudsakliga inriktning. Huvud-/kärnprocesser består av ett antal delprocesser eller aktiviteter. Varje delprocess eller aktivitet beskrivs i rutiner.

Ska-krav
Utföraren **ska** identifiera, beskriva samt dokumentera verksamhetens processer på ett överskådligt sätt.

Utföraren **ska** utifrån identifierade processer beskriva samt fastställa varje delprocess/aktivitet i en eller flera rutiner.
Utföraren **ska** i rutin beskriva hur aktiviteten utförs och hur ansvaret är fördelat.
Utföraren ska bl.a. ha rutiner för att upptäcka våldsutsatthet.
Utföraren **ska** vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

3.8 Synpunkter och klagomål på verksamheten

Synpunkts- och klagomålshantering ingår i utförarens ledningssystem för kvalitet. Syftet är att systematiskt samla upp och analysera inkomna synpunkter och klagomål.

Ska-krav
Utförare ska ha rutin som beskriver hur rapporter, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas, sammanställs och analyseras på ett systematiskt sätt samt hur förebyggande åtgärder vidtas.
Utförare ska rapportera till OSN efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål.
Utförare ska ha rutin och se till att deltagare, anhöriga och personal ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål både skriftligt och muntligt.

3.9 Avvikelser i verksamheten

Ska-krav
Ledningssystemet **ska** säkerställa att rutiner finns för hur avvikelser i verksamheten **ska** förebyggas, identifieras, analyseras, dokumenteras, åtgärdas och följas upp.

3.10 Lex Sarah

Ska-krav
Utföraren **ska** följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) samt upprätta rutiner kring utbildning, rapportering och anmälan jämlikt LSS och SoL.

Utföraren **ska** skriftligen delge OSN:s individutskott rapport, utredning och anmälan enligt bestämmelserna i LSS och SoL.

3.11 Samverkan

Rutin för samverkan ska finnas i utförarens ledningssystem för kvalitet. Samverkan såväl internt som externt är en förutsättning för att säkra kvalitén på de insatser som ges.

Ska-krav
Utföraren ska ha en rutin för och samverkan med den enskilde, anhöriga, biståndshandläggare, eventuell bostad med särkskild service, eventuellt boendestöd, berörd hälso- och sjukvårdsansvarig och/eller andra för den enskilde viktiga personer. För samverkan krävs den enskildes samtycke.

3.12 Miljö

Kommunfullmäktige i Uppsala har i styrdokument Miljö- och klimatprogram antagit som långsiktigt inriktningsmål: De samlade utsläppen av växthusgaser per medborgare ska minska med minst 50 procent till år 2020, jämfört med 1990 års nivå, för att därefter fortsätta minska och senast år 2050 vara cirka ett halvt ton per invånare. ~~IVE – Inriktning, verksamhet, ekonomi – angett som inriktningsmål "I Uppsala kommuns verksamhet och dess geografiska område är utsläppen av växthusgaser minst 45 procent lägre per capita 2020 jämfört med 1990 och fortsätter att minska".~~

Ska-krav
All verksamhet som drivs på uppdrag av Uppsala kommun **ska** ha miljömedvetenhet och bidra till att bevara en god miljö.
Utföraren **ska** ha en plan för hur utsläpp av växthusgaser sänks.
Utföraren **ska** vid inköp av nya fordon inskaffa miljöfordon i enlighet med hur ett sådant definieras i aktuell lagstiftning, för närvarande vägtrafikskattelagen (2006:227).
~~Faktorer som har en negativ klimatpåverkan **ska** minimeras eller undanröjas.~~

4 Krav på tjänsten

4.1 Angivna upplevelsekriterier av nämnden för hälsa och omsorg

Ska-krav
Verksamheten **ska** bedrivas i enlighet med OSN:s mål och upplevelsekriterier.
Utföraren **ska** uppfylla nedanstående: Den enskilde ska uppleva; - trygghet - ett respektfullt bemötande - delaktighet/inflytande - oberoende

4.2 Verksamhetens innehåll

Ledsagarservice kan som insats beviljas enligt SoL eller LSS. Ledsagning är en beviljad insats i form av följeslagare ute i samhället för personer med funktionsnedsättning. Syftet med insatsen är att ge den enskilde möjlighet att genomföra enklare aktiviteter för att bryta den isolering som kan uppstå på grund av sin funktionsnedsättning samt att delta i samhällslivet och ha kontakter med andra. Den enskilde ska genom insatsen ges möjlighet att utveckla sina personliga resurser och kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Den tid som beviljas för ledsagning innebär ibland att ledsagaren följer den enskilde till dennes aktivitet och därefter hämtar personen där. Vad som ingår i den enskildes ledsagarservice framgår av beslutet från biståndshandläggaren. 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. 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, t ex hjälp med tvätt och inköp av matvaror.

Ska-krav
Insatsen ska ge möjligheter att delta i fritidsaktiviteter, i kulturlivet, besöka vänner eller bara promenera.
Servicen ska vara individuellt utformad efter den enskildes förutsättningar och ha karaktären av personligt stöd.

Verksamheten ska grundas på respekt för den enskildes integritet och självbestämmande.
Den enskilde ska ha inflytande och medbestämmande över de insatser som ges.
Verksamheten ska bedrivas i enlighet med intentioner och bestämmelser i SoL och LSS samt övrig inom området relevant lagstiftning.
Ledsagarservice ska 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 biståndsbeslutet.
Utöver lagstadgade krav på jämställdhetsplan med aktiva åtgärder för att öka jämställdheten på arbetsplatsen (arbetsgivarperspektiv) så **ska**: Utföraren arbeta aktivt med jämställdhetsintegrering och säkerställa att service och tjänster utformas på ett jämställt sätt. Se styrdokument gällande jämställdhetsintegrering www.utforare.uppsala.se

4.3 Hälso- och sjukvård och egenvård

Hälso- och sjukvårdsinsatser av medicinsk och/eller rehabiliterande karaktär kan i vissa fall ingå i personalens arbetsuppgifter. För hälso- och sjukvårdsinsatser gäller följande:

- Om den enskilde bor i bostad med särskild service så har boendets hälso- och sjukvårdspersonal, hälso- och sjukvårdsansvaret
- Om den enskilde har insatsen boendestöd så har boendestödet hälso- och sjukvårdsansvaret.
- Om den enskilde bor i ordinärt boende och inte har boendestöd så ska den enskilde välja en utförare inom hemvården som har behörighet för omvårdnad och hälso- och sjukvård. Godkända utförare presenteras på www.uppsala.se/egetval under rubrik hemvård.

Legitimerad personal inom ovanstående verksamheter, bostad med särskild service, hemvård eller boendestöd ska tillhandhålla delegering och den reella kompetens som behövs för att utföra uppgiften till personalen inom ledsagarservice.

Ska-krav
Personalen **ska** ges förutsättningar att kunna utföra delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter på ett patientsäkert sätt. Som exempel kan nämnas hantering av läkemedel eller hjälpmedel (exempelvis tekniskt avancerad rullstol).
Utförd hälso- och sjukvårdsuppgift **ska** dokumenteras

Hälso- och sjukvårdsinsatser kan i vissa fall vara bedömda som egenvård av läkare eller annan legitimerad yrkesutövare inom hälso- och sjukvården. Personalen utför då insatsen efter instruktion från den enskilde eller närstående.

Ska-krav
Utföraren ska ha kunskap och rutiner för egenvård.
Utförd hälso- och sjukvårdsuppgift **ska** dokumenteras.

4.4 Dokumentation och genomförandeplan

Ska-krav
Utföraren **ska** dokumentera enligt SoL och LSS i enlighet med SOSFS 2006:5 samt i förekommande fall enligt hälso- och sjukvårdslagen.
Utföraren **ska** upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde och/eller dess företrädare.
Genomförandeplanen **ska** vara färdigställd senast 15 dagar efter att verkställigheten påbörjats.
Av planen **ska** bl.a. framgå målet för insatsen, hur ledsagarservicen ska vara utformad samt när och hur uppföljning ska ske.
Utförare **ska** följa kommunens arkivreglemente och se till att alla inkommande, utgående och upprättade handlingar i verksamheten förvaras på ett betryggande sätt. www.uppsala.se/hvk-utforare

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 underentreprenör.

5.2 Tilläggstjänster

Ska-krav
Om utföraren erbjuder tilläggstjänster mot ersättning **ska** det tydliggöras för den enskilde att dessa inte är en del av biståndsbeslutet.
Köp av tilläggstjänster får inte vara en förutsättning för att uppdraget ska verkställas.
Eventuella tilläggstjänster som utföraren erbjuder **ska** anges i ansökan om godkännande.

5.3 Ersättning 2014

Ersättning utbetalas månadsvis och för utförd tid. Utförd tid som överstiger antalet beviljade timmar i biståndsbeslutet ersätts inte i Uppsala kommun ~~och Stockholms län~~ men kan under vissa förutsättningar ersättas vid resor i övriga Sverige. Beslut om ersättning för nästkommande år tas i samband med budget för nämnden för hälsa och omsorg. Beslut fattas senast i december.

Ersättning för resor inom Uppsala kommun ~~Stockholms och Uppsala län~~
225 kr per timme (SoL) respektive 235 kr (LSS) per timme.
För resor i Uppsala kommun ~~och Stockholms län~~ gäller att all beviljad tid för ledsagaservice 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.
225 kr per timme (SoL) respektive 235 kr per timme (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 kontoret 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 ~~170~~ 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
225 kr per timme (SoL) respektive 235 kr per timme (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 kontoret innan avresa.

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

- En genomförandeplan ska finnas upprättad och inlämnad till biståndshandläggare.
- Timrapporter ska vara godkända av den enskilde/legal företrädare och enhetschef. Timrapporten ska mejlas till hvk.aip.fakturaunderlag@uppsala.se
- 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:	*Personer 65 år och äldre (fr.o.m. månaden efter personen fyller 65 år):*
Uppsala kommun	Uppsala kommun
UPK 4100	UPK 4200
Box 1023	Box 1023
751 40 Uppsala	751 40 Uppsala
Referens 1104	Referens 1122

För ledsagarservice enligt LSS:
Personer över 21 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 **ska** utföraren kontakta biståndshandläggaren.

Om verkställighet av någon anledning uteblir i en hel månad **ska** biståndshandläggaren meddelas.
Om utföraren initialt eller under uppdragets gång inte har den specialkompetens som den enskilde behöver **ska** utföraren omgående meddela detta till biståndshandläggaren. Med specialkompetens menas exempelvis teckentolkning, tandemcykling för synskadade eller liknande.

5.5 Förhållningssätt vid marknadsföring

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

5.6 Avgifter

Beslut om att införa avgifter för ledsagarservice enligt SoL kommer eventuellt att tas av OSN under 2014. Ersättningen till utförarna kommer inte att påverkas av beslutet.

Ska-krav
Utföraren **ska** inte ta ut några avgifter av den enskilde för utförd ledsagarservice.

5.7 Försäkring

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

5.8 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

5.8.1 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.

5.9 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.

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.

5.10 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.

5.11 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.

5.12 Byte av juridisk person

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

5.13 Ansvar och sanktioner vid fel eller brister

Om beställaren påtalar brister i verksamheten ska utföraren inom utsatt tid upprätta en åtgärdsplan, delge beställaren denna plan, samt åtgärda bristerna i enlighet med planen. Om utföraren in te inom utsatt tid delger beställaren åtgärdsplanen eller vidtar rättelse i enlighet med av beställaren godkänd åtgärdsplan eller vidtar rättelse i enlighet med av beställaren godkänd åtgärdsplan reduceras utförarens månadsersättning från Uppsala kommun från dag fem med tio procent. Om felet eller bristen är av större karaktär kan ersättningsreducering komma ifråga även innan utföraren har upprättat en åtgärdsplan.

Ersättning räknas fram genom att dela årsersättningen med antal dagar tills beställaren delgivits åtgärdsplanen samt att bristerna har åtgärdats.

Detta gäller inte om utföraren kan visa att åtgärderna inte har kunnat genomföras på grund av händelser som utföraren inte kunnat råda över.

~~Om en utförare uppvisar fel eller brister i sin verksamhet antingen vid ansökan eller vid uppföljning mot gällande ska-krav följs normalt en tillämpning av vad som framgår nedan.~~

~~Varning – ersättningsreducering – hävning av avtal~~

~~Om felet eller bristen är av större karaktär, eller om utföraren inte åtgärdar påtalade fel eller brister, aktualiseras ersättningsreducering. Ersättningsreducering innebär att den~~ ~~månatliga~~ ~~ersättningen reduceras från ett visst datum med 10 procent~~ ~~av månadsersättningen från Uppsala kommun.~~

~~Ersättningsreduceringen gäller fram till dess att felet eller bristen är åtgärdad, alternativt till dess att beställaren bedömer att utföraren inte klarar av att åtgärda fel eller brister. I detta fall kan hävning av avtal ske.~~

~~Hävning av avtalet sker när en utförare allvarligt brustit i sitt åtagande, inte uppfyllt ställda krav, alternativt att utförare inte åtgärdat påtalade brister i verksamheten och genom detta åsamkat skada för den enskilde.~~

~~Vidare har OSN rätt att direkt häva avtalet med utföraren när ett fel eller en brist är så omfattande eller när flera fel och brister sammantaget inneburit att villkor för godkännande inte längre uppfylls.~~

5.13.1 Skadeståndsskyldighet

Ska-krav
Utföraren **ska** svara i förhållande till beställaren för skadestånd som denne, på grund av vållande hos utförare eller personal som denne svarar för, komma att förpliktigas utge till tredje man.

5.13.2 Hävning

Om OSN finner att villkoren för godkännande inte längre uppfylls kommer nämnden att genomföra en omprövning vilket innebär att utföraren kan komma att förlora sitt godkännande. Om någondera parten väsentligt skulle brista i fullgörandet av avtalet och rättelse inte sker utan dröjsmål efter påminnelse, har motparten rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.

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

5.13.3 Tvist

Tvist om tolkning eller tillämpning av avtalet och därmed sammanhängande rättsfrågor ska i första hand avgöras genom att part kallar till förlikning i andra hand genom den allmänna domstol som gäller för Uppsala. Utföraren får inte avbryta eller skjuta upp verkställande av prestationer, som utföraren ansvarar för enligt kontrakt, med hänvisning till att tvisteförfarande påkallas eller pågår.