

Förfrågningsunderlag för hemtjänst
service för utförare i Uppsala
kommuns valfrihetssystem

2021

1 ALLMÄN ORIENTERING	5
1.1 LÄSFÖRSTÅELSE	6
1.2 DEN UPPHANDLANDE MYNDIGHETEN	7
1.3 BESKRIVNING AV TJÄNSTEOMRÅDE 1	7
1.5 INFORMATION OM VAL OCH AVGIFTER I VALFRIHETSSYSTEMET.....	7
1.5.1 Rutiner för omval.....	8
1.5.2 Information till den enskilde om godkända hemtjänstutförare	8
1.5.3 Begränsning av uppdrag	8
1.5.4 Skyldighet att ta emot uppdrag.....	9
2 ADMINISTRATIVA KRAV	9
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.....	10
2.1.4 Ansökans giltighet	10
2.1.5 Handläggning av ansökan	10
2.1.6 Avslag av ansökan och rättelse av uppenbara fel	11
2.1.7 Godkännande av ansökan	11
2.1.8 Uppstartsfas	11
2.1.9 Tecknande av avtal.....	11
2.1.10 Information, frågor och svar	11
2.2 UPPHANDLINGSSEKRETESS.....	11
2.3 INSYN	12
2.4 MARKNADSFÖRING OCH INFORMATION OM UTFÖRAREN	12
2.5 LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER.....	12
2.5.1 Heltid som norm	12
2.6 VÄRDEGRUND OCH VÄRDIGHETSGARANTIER.....	12
3 KRAV PÅ SÖKANDE	13
3.1 UTESLUTNING AV SÖKANDE ENLIGT 7 KAP. LOV	13
3.2 REGISTRERING AV FÖRETAG	14
3.3 EKONOMISK STÄLLNING	14
3.3.1 Skatter och avgifter	15
3.4 TILLSTÅND	15
3.5 KRAV PÅ LOKALER, UTRUSTNING M.M.....	15
3.5.1 Krav på IT-system	15
3.5.2 Personuppgifter	16
3.6 VERKSAMHETSANSVAR OCH LEDNING.....	16
3.6.1 Verksamhetschef med ansvar för den dagliga driften	16
3.6.2 Kompetenskrav.....	16
3.7 UNDERLEVERANTÖR	17
3.8 KRAV PÅ MILJÖ, SOCIAL HÄNSYN OCH ARBETSVILLKOR.....	17
3.8.1 Barns rättigheter	17
3.8.2 Likabehandling, Jämställdhet och Ickediskriminering	17
3.8.3 Mänskliga rättigheter.....	17
3.8.4 Skäliga arbetsvillkor	18

3.8.5 Anti-korruption	18
3.8.6 Arbets- och anställningsvillkor	18
4 KRAV PÅ TJÄNSTENS UTFÖRANDE	18
4.1 LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET	18
4.1.1 Synpunkter och klagomål på verksamheten.....	19
4.1.2 Avvikelser i verksamheten	19
4.1.3 Samverkan	19
4.1.4 Systematiskt förbättringsarbete.....	20
4.2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT BEDRIVA UPPDRAG	20
4.2.1 Personalbemanning och kompetensutveckling	20
4.2.2 Social dokumentation	21
4.2.3 Tillgänglighet.....	22
4.2.4 Kontaktmannaskap	22
4.2.5 Tystnadsplikt.....	23
4.2.6 Matleverans.....	23
4.2.7 Nyckelhantering	23
4.2.8 Hantering av kontanta medel.....	24
4.2.9 Lokal kris- och katastroforganisation	24
4.3 UPPDRAG	24
4.3.1 Beställning och genomförande av uppdrag från myndighet.....	24
4.3.2 Kapacitetstak.....	25
4.3.3 Förändring av brukarens behov gällande service och omsorg	25
4.3.4 Oförutsedda behov.....	25
4.3.5 Anhörigvänlig vård och omsorg.....	25
4.4 HÄLSA OCH HÄLSOFRÄMJANDE INSATSER	26
4.4.1 Vårdhygien och smittskydd	26
5 AVTAL.....	26
5.1 ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR	26
5.1.1 Förändringar under avtalstiden.....	26
5.2 KOMMERSIELLA VILLKOR	27
5.2.1 Ersättning	27
5.2.2 Betalningsvillkor	27
5.3 ANSVAR OCH VILLKOR FÖR SAMARBETE MELLAN PARTERNA.....	27
5.3.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter	27
5.3.2 Ansvarsförsäkring	27
5.3.3 Arbetsgivaransvar	27
5.3.4 Anhöriganställning	27
5.3.5 Utförarens kostnadsansvar	28
5.3.6 Force majeure, ansvarsbegränsning.....	28
5.3.7 Insyn	28
5.4 UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING	28
5.4.1 Utförarens uppföljning	28
5.4.2 Beställarens uppföljning	28
5.5 SANKTIONER	29
5.5.1 Krav på rättelse	29
5.5.2 Varning	30

5.5.3 Ersättningsreducering och återkrav	30
5.5.4 Systematiska brister	30
5.6 HÄVNING	30
5.7 Skadeståndsskyldighet	31
5.8 FÖRÄNDRINGAR I UTFÖRARENS VERKSAMHET	31
5.8.1 Ändrade ägarförhållanden	31
5.9 TVIST	31
6 BILAGOR	31

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).

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 ansöker 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) när 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.
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.
Välfärdsteknik	Digital teknik som syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet och/eller självständighet för en person som bor i särskilt eller ordinärt boende.
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 personer 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. Förvaltningen ansvarar för att personer upp till 65 år 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 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.

1.5 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 godkänts 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.

1.5.1 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.

1.5.2 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,
- Genom information direkt från hemtjänstutförare via marknadsföring som genomförs med etiskt väl avvägd metod,
- Genom information från ÄLF, Seniorguide, tel. 018-727 65 00.

1.5.3 Begränsning av uppdrag

1.5.3.1 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 ryms inom sitt kapacitetstak. Utföraren ska genomföra insatser hos redan befintliga brukare även om dennes 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@upsala.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.

1.5.3.2 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.

1.5.3.3 Ickevalsalternativ

Alla brukare som inte gör ett aktivt val av utförare för sina tjänster tilldelas ett ickevalsalternativ. Biståndshandläggarna använder en förutbestämd turordningslista i kommunens verksamhetssystem 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 individuellt förskrivna hjälpmedel och/eller enbart med behov av bedömning/intyg vid bostadsanpassning,
- brukare 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.

1.5.4 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 vidimerade kopior av originalhandlingar. Beställaren förbehåller sig rätten att begära att dessa dokument även uppvisas som original. Detta gäller även under avtalstiden.

Till ansökan ska nedanstående bifogas:

- Ledningssystem för kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9
- För LOV ifyllt intyg/sanningsförsäkran, bilaga 3

- Kopia på ansvarsförsäkring
- Kopia på giltigt tillstånd för verksamheten, se punkt 3.4
- Referenser, se punkt 2.1.3

Ovanstående intyg kommer att kontrolleras av Uppsala kommun.

Ansökan med tillhörande bilagor inlämnas genom e-post till:

Äldreförvaltningen
LOV@ uppsala.se

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 referenser¹. Referenserna kommer att utgöra underlag för beslut om godkännande av ansökan.

2.1.4 Ansökans giltighet

Den sökande är bunden av sin ansökan sex (6) månader efter att den inlämnats till äldreförvaltningen.

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 2011:09

¹Interna referenser avser Uppsala kommun som uppdragsgivare.

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.

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 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.

2.1.10 Information, frågor och svar

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

Äldreförvaltningen
753 75 Uppsala kommun
e-post: LOV@ 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 insyn² 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 för övriga utförare. Utföraren ska utforma sin marknadsföring på ett ansvarsfullt och professionellt sätt.

Utföraren får inte använda sig av aggressiv och/eller vilseledande marknadsföring, som gör att 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.

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.

2.5.1 Heltid som norm

Uppsala kommun fattade 2017 ett politiskt beslut om att tillsvidareanställda som arbetar deltid inom vård och omsorg i kommunens regi vid utgången av 2018 ska vara heltidsanställda med rätt till tjänstledighet på deltid. Beslutet ska öka jämställdheten inom kommunen och skapa förutsättningar för kompetensförsörjning i framtiden.

Äldrenämnden ser utifrån detta beslut positivt på heltid som norm och vill uppmuntra utförare som driver verksamheter inom äldrenämndens ansvarsområde att möjliggöra heltidsanställning för medarbetarna så långt det är möjligt för verksamheten.

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 enskilde personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

² Se mer under punkt 5.4

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 insatserna 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.

Äldrenämnden 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.

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.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 betraktas bl.a. hävning som äldrenämnden eller annan kommun gjort, inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde, med utföraren under de senaste fem åren.

Äldrenämnden 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

Sökande ska vid avtalstecknande vara registrerad i aktiebolags-, handelsbolags- eller föreningsregister om sådan skyldighet finns för bolagsformen.

Ansökan kan lämnas av företag under bildande. För att ett eventuellt avtal ska kunna tecknas med en sökande krävs att sökanden bildar en företagsform som uppfyller de krav på att bedriva den verksamhet som avtalet omfattar. Företagsformen ska vara sådan att samtliga villkor i avtalet kvarstår oförändrade och med ett oförändrat ansvarsförhållande gentemot beställaren. Sökande ska planera företagsbildningen så att den är genomförd vid tidpunkten för avtalets tecknande, i annat fall utesluts den sökande.

Sökande som lämnar ansökan under formen företag under bildande, ska till ansökan bifoga kopia på avtal eller annan handling som visar på avsikten att bilda ett företag. Sådant avtal eller sådan handling kan exempelvis vara stiftelseurkund för ett aktiebolag under bildande eller en ifylld ansökan om nyregistrering av enskild näringsidkare. Ansökan behöver inte vara godkänd eller beviljad av Bolagsverket vid inlämnande av ansökan, däremot måste processen vara avslutad vid tidpunkten för eventuellt avtalstecknande. Av den bifogade handlingen ska sökandens företrädares namn och personnummer framgå.

3.3 EKONOMISK STÄLLNING

För att bedriva verksamhet inom Uppsala kommuns valfrihetssystem ska den sökande ha en tillräckligt stabil ekonomi för att kunna genomföra uppdraget.

Den sökande ska ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att denne kan upprätthålla ett långsiktigt avtal med beställaren. Som utgångspunkt för bedömning av ekonomisk stabilitet gäller att företagets riskklassificering/rating enligt affärs och kreditupplysningsföretaget UC AB inte får understiga 3. För det fall lägre riskklass erhålls vid kontroll, eller i det fall sökanden inte kan erhålla omdöme, kan sökande ändå komma att bedömas uppfylla kravet. I dessa fall ska sökanden i sin ansökan lämnat en sådan förklaring, att det kan anses klarlagt att en lägre riskklass inte är hänförlig till faktorer som påverkar sökandes ekonomiska stabilitet, och att den sökande innehar en sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att denne kan upprätthålla ett långsiktigt avtal med beställaren. Beställaren bedömer huruvida en eventuell förklaring kan anses uppfylla kravet.

I de fall sökande driver sin verksamhet i form av enskild firma, ideell förening, stiftelse, handelsbolag eller i annan drift- eller bolagsform som inte kan få en riskklassificering från UC ska denne med anbudet bifoga dokumentation som styrker anbudsgivarens ekonomiska stabilitet.

Sökanden (befintligt företag eller företag under bildande) kan även anses ha tillräcklig ekonomisk kapacitet om denne kan uppvisa ett kreditlöfte från ett finansieringsinstitut (exempelvis bank,

moderbolag eller annan garant). Av kreditlöftet ska det framgå att finansieringsinstitutet utfäster sig att till sökanden lämna erforderlig finansiering så att sökandens ekonomiska kapacitet kan anses stabil, förutsatt att avtal tecknas med sökanden. Kreditlöfte, garanti eller intyg ska bifogas ansökan och vara undertecknat av behörig företrädare för finansieringsinstitutet. Kreditlöftet ska som minst omfatta det första avtalsåret.

3.3.1 Skatter och avgifter

För att en sökande ska godkännas krävs det att denna har fullgjort sina åtaganden gällande inbetalning av skatt samt sociala avgifter. Detta kommer att kontrolleras vid ansökningstillfället. Vidare ska den sökande senast vid avtalstecknandet vara registrerad för F-skatt.

Om det under avtalstiden uppdagas att utföraren, eller underleverantör till denne, i väsentligt hänseende eller vid frekventa tillfällen underlåtit att inbetala förfallen skatt eller avgift, eller underlåtit att inkomma med årsredovisning eller på annat sätt inte lever upp till legala bestämmelser kan detta medföra hävning av avtalet.

3.4 Tillstånd

För att bedriva hemtjänst enligt Socialtjänstlagen (SoL) krävs giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kopia på giltigt och aktuellt tillstånd ska bifogas ansökan.

3.5 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.

3.5.1 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 avtalstiden kommer förändringar att ske gällande kommunens gemensamma dokumentationssystem vilket innebär att detta inte längre får nyttjas av utföraren. Det innebär att utföraren under avtalstiden kan få införskaffa eget dokumentationssystem och bära kostnader för detta.

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.

3.5.2 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 (GDPR³).

3.6 VERKSAMHETSANSVAR OCH LEDNING

3.6.1 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 kraven 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.

Utföraren ska följa svensk arbetsmiljölag (AML), föreskrift om systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM), föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA).

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.

3.6.2 Kompetenskrav

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

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

³ 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

3.7 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.

3.8 KRAV PÅ MILJÖ, SOCIAL HÄNSYN OCH ARBETSVILLKOR

Uppsala kommun har en policy för hållbar utveckling, detta styrdokument ska utföraren anpassa sig efter som 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 hållbar miljö samt följa kommunens riktlinjer gällande miljöarbete.

Utföraren ska på begäran av beställaren kunna 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.⁴

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.

3.8.1 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.

3.8.2 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.

3.8.3 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.

⁴ Etappmål 3, Kommunens egna fordon är fossilbränslefria år 2020, maskinparken och upphandlade transporter är fossilfria eller klimatneutrala senast år 2023. Miljö- och klimatprogrammet 2014-2023.

3.8.4 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

3.8.5 Anti-korruption

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

3.8.6 Arbets- och anställningsvillkor

Utföraren ska för de anställda som tillhandahåller varor eller tjänster till köparen fullgöra avtalet enligt angivna villkor beträffande lön, semester och arbetstid i enlighet med de villkor som finns i Bilaga 9 Alternativt:

- Vara ansluten till ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen.
- Tillämpa ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen och uppfylla villkoren i det avtalet.
- Vid en utstationeringssituation, tillämpa motsvarande villkor om arbets- och anställningsvillkor enligt lagen (1999:678) om utstationering av arbetstagare.
- Fullgöra avtalet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner, om arbetet utförs under sådana förhållanden att svensk arbetsrätt inte är tillämplig.

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.

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 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. Möjligheten att lämna synpunkter anonymt ska finnas.

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 vid utskrivning.

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 sluten vård ska primärvården initiera SIP ifall behovet finns.

4.1.4 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 bemanningen organiseras så att personalkontinuiteten 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 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.

All personal ska, senast fyra månader efter anställning, ha en egen kompetensutvecklingsplan, vilken ska vara tydligt förankrad hos varje enskild medarbetare.

4.2.2 Social dokumentation

Rutin för social dokumentation ska finnas i utförarens ledningssystem. Den sociala dokumentationens flöde ska bestå av beställning, genomförandeplan och löpande anteckningar som visar stegen mot måluppfyllelse och avvikelser från plan. Dokumentationen ska innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter samt vara 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 genomförandeplanen. 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 sträva efter att finsktalande brukare ska kunna 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. Utföraren ska sträva efter att utse kontaktman som talar samma språk som den enskilde.

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.

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, anhöriga eller andra. 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 som gäller 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 mathanteringen.

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

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, värmeböljor, pandemier 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.

4.3.3 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 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 HÄLSA OCH HÄLSOFRÄMJANDE INSATSER

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

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.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta nödvändig skyddsutrustning och arbetskläder till personalen.

5 AVTAL

5.1 ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR

Avtal som tecknas av äldre-nämnden med godkänd utförare gäller – som utgångspunkt under tre (3) års tid från det att båda parter undertecknat avtalet. Kommunen kan dock under pågående avtalstid komma att upphöra med valfrihetssystemet. Om så sker kommer inga nya avtal att tecknas och kommunen har rätt att säga upp gällande avtal med iakttagande av en uppsägningstid om längst tolv (12) månader. Uppsägningstiden kan dock bli kortare om återstoden av avtalstiden är kortare än tolv (12) månader. En uppsägningstid kan dock aldrig bli kortare än sex (6) månader.

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

5.1.1 Förändringar under avtalstiden

Beställaren kan komma att fatta beslut om att ändra avtalsvillkoren under avtalstiden. Om så sker, underrättas utförarna skriftligen minst sex (6) veckor innan ändringen träder i kraft. Om utförare inte accepterar ändringen, skall denne inom tre (3) veckor från mottagandet underrätta beställaren därom. Sker inte så, betraktas villkorsändringen som accepterad och börjar gälla den tid som beställaren angett i sin underrättelse.

Om utförare meddelar beställaren att denne inte accepterar villkorsändringen, ankommer det på utförare att säga upp parternas avtal till upphörande inom tre veckor från beskedet att villkorsändringen inte accepteras. Parternas avtal upphör därefter sedan en uppsägningstid om sex (6) månader löpt.

Ändringar av avtalsvillkoren enligt ovan sker skriftligen via e-postmeddelande till den e-postadress som anges i detta avtal. I den mån denna ändras, ansvarar utföraren för att beställaren underrättas om förändringen.

5.2 KOMMERSIELLA VILLKOR

5.2.1 Ersättning

Ersättningsarna inom LOV Hemtjänst och hemsjukvården till hemtjänst och hemsjukvårdsutförarna redovisas i bilaga 6. Ersättningsarna 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 7,
- 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. Att anställa anhöriga till brukare för att utföra insatser är inte tillåtet för utförare inom valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård.

Som anhörig räknas till exempel barn, barnbarn, make/maka, sambo, partner. Om en brukare framför önskemål om att utföraren ska anlita en särskild person för att utföra insatsen hos brukaren kan denne räknas som anhörig oberoende av vilken relation personen har till brukaren. Det kan till exempel vara frågan om en nära vän eller släkting.

5.3.5 Utförarens kostnadsansvar

Utföraren ska ansvara för att brukare, 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 utskrivningsklar som beställaren åläggs att betala till regionen.

Utföraren har kostnadsansvar för inkontinensartiklar och arbetstekniska hjälpmedel.

För bårtransporter av avlidna har dödsboet kostnadsansvar.

5.3.6 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.

5.3.7 Insyn

Beställaren har rätt till insyn i utförarens verksamhet. Anledningen till detta är att möjliggöra uppföljningar på individ- och avtalsnivå.

Utföraren ska även ge allmänheten insyn i verksamheten på det sätt som stadgas i 8 kap. 17 § kommunallagen, vilket innebär att beställaren har rätt att begära ut material från utföraren som kan vara av allmänhetens intresse.

5.4 UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING

All verksamhet ska kontinuerligt följas upp och utvärderas. Utföraren ska medverka i och lämna underlag till de uppföljningar och utvärdering som initieras av beställaren eller av annan myndighet.

5.4.1 Utförarens uppföljning

Utföraren ansvarar för egenkontroll genom systematisk och regelbunden uppföljning utifrån kvalitetsangivelser i gällande avtal.

Utförare ska på förfrågan delge beställaren resultatet av sin egenkontroll

5.4.2 Beställarens uppföljning

Beställaren eller representant för denna kan under avtalstiden komma att genomföra egen uppföljning/utvärdering av hur utföraren uppfyller sina skyldigheter enligt detta avtal.

Företrädare för beställaren, såsom myndigheter, revisorer och andra tjänstemän, har rätt att under avtalstiden följa upp och kontrollera verksamheten och att villkoren i avtalet följs. Utföraren förbinder sig att bereda beställaren tillträde och insyn i sådan utsträckning att beställaren kan genomföra sitt uppdrag.

För att kontrollera att utföraren levererar utlovad kvalitet utförs individ- och avtalsuppföljningar. Vid planerad avtalsuppföljning ska representanter för utföraren närvara. Uppföljning kan även ske utan föransmälan.

Vid avtalsuppföljningar ska utföraren kunna styrka att samtliga ställda krav uppfylls och genomförs enligt avtal. Beställaren kan komma att begära in dokument som styrker att ställda krav utförs i enlighet med avtalet. Utföraren är skyldig att på eget initiativ informera beställaren om förändringar i verksamheten.

Utförarens personal ska på begäran medverka vid intervjuer och/ eller uppföljningsmöten och därvid ha rätt att fritt förmedla sig beträffande den egna verksamheten.

Metoder för uppföljning kan vara intervjuer, observationer, dokument- och journalgranskning m.m. Beställaren ska, förutsatt att den enskilde eller dennes företrädare medger det, ha rätt att ta del av dokumentation som rör den enskildes vård och omsorg.

Utföraren ska bistå beställaren med det underlag som krävs för uppföljning av att avtal och tillämpningsanvisningar efterlevs.

Utföraren ska informera beställaren varje tertiäl (april, augusti, december) om verksamheten enligt angiven struktur för uppföljning.

Utföraren ska delge beställaren förelägganden från myndigheter.

Utföraren ska vid anmodan lämna uppgifter vid screeningenkäter.

Utföraren ska efter anmodan skicka in de rutiner, policyer etc. som utföraren i sitt anbud har förbundit sig att ha. Dokumenten ska tillhandahållas utan kostnad och utan oskäligt dröjsmål.

5.5 SANKTIONER

5.5.1 Krav på rättelse

Om beställaren för utföraren påtalat konstaterade fel eller brister i verksamheten ska utföraren åtgärda dessa omedelbart. I den mån det konstaterade felet eller bristen inte förmodas kunna åtgärdas omgående kan beställaren istället ange en tid, inom vilket felet eller bristen senast ska vara åtgärdad. Inom den utsatta tiden ska utföraren redovisa för beställaren hur felet eller bristen är åtgärdad. Beställaren får även begära att utföraren inkommer med en skriftlig åtgärdsplan, som beskriver hur felet eller bristen ska åtgärdas inom den utsatta tiden. Utföraren är skyldig att på begäran inkomma med åtgärdsplanen inom den tid som beställaren angett. Om beställaren inte är nöjd med åtgärderna i åtgärdsplanen har beställaren rätt att lägga till egna åtgärder i planen. Godkänd åtgärdsplan skickas därefter i färdigt skick från beställaren till utföraren.

5.5.2 Varning

Om påtalade fel eller brister vid en uppföljning inte är åtgärdad inom utsatt tid kommer utföraren tilldelas en varning. Tilldelas en utförare två varningar för ej åtgärdade brister under avtalstiden kan detta utgöra en grund för hävning av avtalet.

5.5.3 Ersättningsreducering och återkrav

Om den konstaterade bristen innebär att utföraren inte har levererat i enlighet med vad som gäller enligt avtal har beställaren rätt att återkräva tidigare erlagd ersättning. Storleken på återkravet bestäms av beställaren utifrån vad som är proportionerligt i förhållande till bristen. Om den konstaterade bristen innebär att utföraren alltjämt inte levererar i enlighet med vad som gäller enligt avtal, har beställaren även rätt till reducering av framtida ersättning. En reducering av ersättningen får ske även om utföraren erhållit en tid inom vilken felet eller bristen ska vara åtgärdad. Beställarens rätt att reducera ersättningen kvarstår till dess bristen till fullo är åtgärdad. Storleken på reduceringen bestäms av beställaren utifrån vad som är proportionerligt i förhållande till bristen.

Återkrav eller ersättningsreducering kan exempelvis – men inte uteslutande – aktualiseras om utföraren saknar legitimerad personal som enligt avtalet ska tillhandahållas, om utbildning och fortbildning hos personalen brister, om utföraren inte har ett fungerande kvalitetsledningssystem eller om annan konstaterad brist förelegat som beställaren finner påverkar kvaliteten i tjänsten.

Utförarens ska betala tillbaka det belopp som återkravet avser senast 30 dagar från det att beställaren skriftligen ställt sådant krav mot utföraren. Om betalning inte skett efter denna tid har beställaren rätt att innehålla betalning motsvarande det belopp som utföraren ska återbetala. Vid eventuell tvist om återkrav har beställaren rätt att innehålla hela beloppet till dess tvisten avgjorts.

Ersättningsreducering sker löpande på respektive faktura. Utföraren ska fakturera beställaren på ett sätt så att det tydligt framgår totalt pris samt reducerat pris. Även om detta inte framgår av fakturan har Beställaren rätt att endast betala den reducerade ersättningen. Vid tvist om ersättningsreducering har beställaren rätt att fortsätta betala reducerad ersättning till dess tvisten har avgjorts.

5.5.4 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.

5.6 Hävning

Om någon av parterna väsentligt skulle brista i fullgörande av avtal och om rättelse inte sker utan dröjsmål efter tillsägelse, har motparten rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.

Beställaren har dessutom rätt att häva avtalet om:

- utföraren allvarligt brustit i sitt åtagande eller om konstaterade brister och fel är så omfattande eller så allvarliga att de vid en sammantagen bedömning innebär att utföraren inte bedöms kunna säkerställa omsorg av god kvalitet eller god och säker vård.
- utföraren brister i det systematiska kvalitetsarbetet på ett sätt som kan anses innebära skada eller risk för skada för brukare i verksamheten

- leverantören vid något tillfälle agerat försumligt på ett sätt som skadat eller riskerat att skada en brukare.
- det framkommer att utföraren vid mer än ett tillfälle fakturerat eller försökt att fakturera kommunen i strid med ersättningsvillkoren eller om utföraren på annat sätt i strid med avtalet erhållit eller försökt att erhålla mer ersättning än avtalet medger.
- utföraren under avtalstiden ålagts två varningar till följd av ej åtgärdade brister.

Beställaren har dessutom rätt att häva avtalet om:

- utföraren försätts i konkurs eller befinner sig på obestånd eller i likvidation och inte kan förväntas fullgöra sina förpliktelser mot beställaren.
- utföraren gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller dömts för brott i yrkesutövningen.
- utföraren vid tidpunkten för beslutet att tilldela avtalet befann sig i någon av de situationer som avses i LOU 13 kap. 1 § och borde ha uteslutits från upphandlingen enligt den bestämmelsen.

5.7 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar 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.

I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullgörande av åtagande, åvilar det utförare att ersätta beställarens eventuella merkostnader. Utföraren förbinder sig att omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet.

5.8 Förändringar i utförarens verksamhet

Alla väsentliga förändringar hos utföraren som kan påverka detta avtal ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till beställaren. Detta kan röra ändringar i utförandet av tjänsten utifrån utförarens ursprungliga anbud, ändringar i verksamhetens tillstånd att bedriva verksamhet, byte av ansvariga kontaktpersoner eller andra ändringar som direkt eller indirekt påverkar detta avtal.

5.8.1 Ändrade ägarförhållanden

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos utföraren eller hos utförarens eventuella moderföretag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till beställaren. På begäran av beställaren ska utföraren lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om utförarens framtida möjligheter att uppfylla avtalet. Om utförare byter juridisk person ska ny ansökan lämnas, nytt godkännande prövas och nytt avtal tecknas.

5.9 Tvist

Tvist med anledning av avtalet mellan beställare och utförare, 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.

6 Bilagor

Bilaga 1: Övergripande verksamheter

Bilaga 2: Områden ickevalsalternativ

Bilaga 3: Sanningsförsäkran

Bilaga 4: IT-system

Bilaga 5: Tillämpningsanvisningar för handläggning av eget val inom hemvård

Bilaga 6: Ersättning

Bilaga 7: Registrering av tid

Bilaga 8: Referenstagning

Bilaga 9: Särskilda arbetsrättsliga villkor