

Handläggare
Monica Petersson

Datum
2014-02-17

Diarienummer
NHO-2013-0195.31

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 på förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom ledsagarservice enligt lag om valfrihetssystem (LOV)
- att** förändrat förfrågningsunderlag för ledsagarservice gäller från 1 april 2014
- att** ge kontoret i uppdrag att skriftligen snarast informera alla godkända utförare om ovanstående förändringar

Sammanfattning

Nämndens förfrågningsunderlag för ledsagarservice enligt LOV har omarbetats varje år. Den 28 november 2013 fastställde nämnden 2014 års ersättning för ledsagarservice.

Det föreslagna förfrågningsunderlaget har anpassats efter Kammarkollegiets vägledning och till nya rättsfall gällande vid vilka aktiviteter ledsagarservice beviljas. Krav på referenser har också införts. Chefens kompetens har ändrats för att underlätta för mindre nystartade företag.

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.

Ledsagarservice kan som insats beviljas enligt SoL eller LSS. Syftet med insatsen 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 person-

liga 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.

I det föregående förfrågningsunderlaget för ledsagarservice krävdes två chefsnivåer vilket innebär att för ett mindre företag med enbart en chef gäller båda kraven för samma chef. Förfrågningsunderlag för 2013:

1. "Ansvarig chef för verksamheten **ska** ha relevant högskoleexamen samt minst tre års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom vård- och omsorg."
2. "Ansvarig chef på enheten, **ska** ha relevant högskoleexamen samt minst två års dokumenterad erfarenhet av arbete inom vård och omsorg eller det pedagogiska området. Denna person är ansvarig för den dagliga driften."

Kontorets förslag innebär att kravet på arbetsledarerfarenhet tas bort. Personal som har arbetat fem år på minst 30 timmar/vecka inom vård och omsorg eller specialpedagogik anser kontoret har tillräcklig erfarenhet för att ansvara för verksamheten.

Förslaget i det nya förfrågningsunderlaget:

1. Ansvarig chef på enheten **ska** ha relevant högskoleexamen för verksamhetsområdet samt minst fem års erfarenhet på minst 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.

Krav för nya företag att lämna referenser har införts. I nämnden upphandlingar enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) så ställs alltid krav på referenter, vilket innebär att förfrågningsunderlagen enligt LOV anpassas till andra upphandlingar. Förtydliganden har också gjorts gällande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och villkor för att anställa anhöriga.

Kapitelindelningen har ändrats utifrån Kammarkollegiets rekommendationer vilket innebär att texten från föregående förfrågningsunderlag har omstrukturerats. Förslag på tillägg gentemot det förra förfrågningsunderlaget är gråmarkerade men inte den text som har omstrukturerats enbart på grund av ny kapitelindelning. Text som föreslås tas bort är överstruken.

För kontoret för hälsa vård och omsorg

Inga-Lill Björklund
Direktör

Bilaga 1: Förslag till förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom ledsagarservice

**Uppsala kommuns
förfrågningsunderlag för
valfrihetssystem inom ledsagarservice**

Gäller från 1 januari 2014

Arbetsmaterial

Innehållsförteckning

1	Modell för eget val i Uppsala kommun.....	4
1.1	Allmän information	4
1.2	Läsförståelse	4
1.3	Beskrivning av tjänsten	4
1.4	Information och val/omval i ett valfrihetssystem	5
1.5	Ickevalsalternativ	5
1.6	Kapacitetstak	5
2	Administrativa krav	6
2.1	Frågor om upphandling	6
2.1.1	Kontaktperson	6
2.2	Ansökan	6
2.2.1	Handläggning av ansökningar	6
2.2.2	Kontraktstid	7
3	Krav på sökande	8
3.1	Kvalificering på finansiell och formell grund	8
3.2	Referenser	9
3.3	Lokal	9
3.3.1	IT-system.....	9
3.4	Arbetsgivaransvar	10
3.5	Ledningens kompetens	10
3.6	Personalkompetens, sekretess.....	11
3.6.1	Anställning av anhörig eller närstående.....	11
3.7	Ledningssystem för kvalitet.....	12
3.8	Synpunkter och klagomål på verksamheten	13
3.9	Avvikelser i verksamheten	13
3.10	Lex Sarah	13
3.11	Samverkan.....	13
3.12	Miljö.....	14
4	Krav på tjänsten.....	15
4.1	Angivna upplevelsekriterier av nämnden för hälsa och omsorg	15
4.2	Verksamhetens innehåll.....	15
4.3	Hälso- och sjukvård och egenvård.....	16
4.4	Dokumentation och genomförandeplan.....	17
4.5	Privata medel	17
5	Kommersiella villkor.....	17
5.1	Underleverantörer	17
5.2	Tilläggstjänster	18
5.3	Ersättning 2014.....	18
5.3.1	Fakturaadress.....	19
5.4	Skyldighet att meddela biståndshandläggaren.....	19
5.5	Förhållningssätt vid marknadsföring	19
5.6	Avgifter.....	19
5.7	Försäkring.....	20
5.8	Kris och beredskap	20
5.8.1	Extraordinär händelse.....	20
5.9	Uppföljning.....	20
5.10	Upphörande av godkännande.....	21
5.11	Förändring av villkor för godkännande/kontrakt.....	21
5.12	Byte av juridisk person	21

5.13	Ansvar och sanktioner vid fel eller brister	21
5.13.1	Skadeståndsskyldighet	22
5.13.2	Hävning	22
5.13.3	Tvist.....	22

Arbetsmaterial

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 2013 var drygt 400 personer beviljade ledsagarservice enligt SoL och LSS i sammanlagt ungefär 9 000 timmar per månad.

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	Hälsa- och sjukvårdslagen
IVO	Inspektionen för vård och omsorg
NHO	Nämnden för hälsa och omsorg (NHO)beställarnämnd för ledsagarservice
HVK	Kontoret för hälsa, vård och omsorg
Myndighet	Avser de fyra sektioner inom HVK som fattar beslut om ledsagarservice för enskilda personer
Den enskilde	Person som har beviljats insatsen ledsagarservice
Utförare	Den som söker om att få godkännande inom valfrihetssystem
Beställning	Biståndshandläggaren skickar en beställning/beskrivning av uppdraget till den utförare som den enskilde valt för insatsen

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

Uppsala kommun Vård & bildning (V&B) har ett basansvar för hela Uppsala kommun som innebär en utökad verkställighetsplikt för personer som av någon anledning inte kan/vill göra ett eget val av utförare.

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 kontoret för hälsa, vård och omsorg.

2.1.1 Kontaktperson

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

Uppsala kommun
Kontoret för hälsa, vård och omsorg
753 75 Uppsala
Besöksadress: Stationsgatan 12

2.2 Ansökan

Ansökningar behandlas löpande. Ansökan ska skickas till:

Uppsala kommun
Kontoret för hälsa, vård och omsorg
753 75 Uppsala

Ansökan görs i ett webbformulär 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
- Ifyllt 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 utförare 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 ifyllt 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 referenser 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 ha en lokal tillgänglig för personer med funktionsnedsättning inom Uppsala kommun.
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 ta emot beställningar samt föra dokumentation. I verksamhetssystemet erhåller utförarna en planeringsfunktion.
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 för verksamheten ska ha relevant högskoleexamen samt minst tre års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom området vård och omsorg.
Ansvarig chef på enheten ska ha relevant högskoleexamen för verksamhetsområdet samt minst två 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 all personal ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat utbildnings- och erfarenhetsbakgrund i enlighet med Socialstyrelsens "Rätt kompetens hos personal i verksamheter för personer med funktionsnedsättning – Vägledning för arbetsgivare".
Det ska bland personalen 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 vid anställning undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt
All personal ska kunna uttrycka sig på svenska i såväl tal som skrift.
Personal ska i förekommande fall kunna ta emot och omsätta hälso- och sjukvårsuppgifter efter handledning utifrån delegering och instruktion från legitimerad personal.
Utföraren ska omedelbart vidta nödvändiga åtgärder och polisanmäla personal som misstänks för att ha begått brott riktat mot den enskilde. I varje enskilt fall ska rapport avges till NHO.

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 aktiviteter 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 krävs 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 NHO 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 Avvikelse 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 NHO: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 samverka med den enskilde, anhöriga, biståndshandläggare, eventuell bostad med särskild service, eventuellt boendestöd, berörd hälso- och sjukvårdsansvarig och/eller andra för den enskilde viktiga personer. För samverka krävs den enskildes samtycke.

3.12 Miljö

Kommunfullmäktige i Uppsala har i styrdokument 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.

Faktorer som har en negativ klimatpåverkan **ska** minimeras eller undanröjas.

Arbetsmaterial

4 Krav på tjänsten

4.1 Angivna upplevelsekriterier av nämnden för hälsa och omsorg

Ska-krav
Verksamheten ska bedrivas i enlighet med NHO:s mål och upplevelsekriterier.
Utföraren ska uppfylla nedanstående: Den enskilde ska uppleva; <ul style="list-style-type: none">- 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, 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.

4.3 Hälsa- och sjukvård och egenvård

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

- Om den enskilde bor i bostad med särskild service så har boendets hälsa- och sjukvårdspersonal, hälsa- och sjukvårdsansvaret
- Om den enskilde har insatsen boendestöd så har boendestödet hälsa- 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 hälsa- 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 hälsa- och sjukvårdsuppgifter på ett patientsäkert sätt. Som exempel kan nämnas hantering av läkemedel eller hjälpmedel (exempelvis tekniskt avancerad rullstol).

Utförd hälsa- och sjukvårdsuppgift **ska** dokumenteras

Hälsa- och sjukvårdsinsatser kan i vissa fall vara bedömda som egenvård av läkare eller annan legitimerad yrkesutövare inom hälsa- 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 innan 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. Beslut om ersättning för nästkommande år tas i samband med budget för nämnden för hälsa och omsorg. Beslut fattas senast i december. Ersättning utgår enligt följande:

A/C-län: 225 kr per timme (SoL) respektive 235 kr per timme (LSS).

För resor utanför A/C- län samt utomlands krävs att detta framgår av biståndsbeslutet.

Övriga Sverige: 225 kr per timme (SoL) respektive 235 kr per timme (LSS).
Faktiska kostnader för logi, traktamente och resor för ledsagaren ersättes.

Utomlands: 225 kr per timme (SoL) respektive 235 kr per timme (LSS).
Faktiska kostnader för logi, traktamente och resor för ledsagaren ersättes.

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

- En genomförandeplan **ska** finnas upprättad och inlämnad till biståndshandläggaren.
- All beviljad tid för ledsagarservice måste genomföras som effektiv tid vilket innebär att resor till och från verkställighet måste ske utanför angivna tidsramar. Ersättning utgår inte för denna restid.
- Ledsagarservice och omkostnadsersättning i samband med resor utanför A/C-län **ska** ansökas om särskilt hos myndigheten för att den ska ersättas.
- Timrapporten **ska** vara godkänd av brukaren/legal företrädare. Timrapporten ska mejlas till hvk.sls.fakturaunderlag@ uppsala.se
- Faktura **ska** vara inkommen senast femton dagar efter slutet av den månad som fakturan avser.
- 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

Personer 21-64 år:

Uppsala kommun

UPK 4100

Box 1023

751 40 Uppsala

Referens 1104

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

Uppsala kommun

UPK 4200

Box 1023

751 40 Uppsala

Referens 1122

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 NHO 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 NHO. 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 en utförare uppvisar fel eller brister i sin verksamhet antingen vid ansökan eller vid uppföljning mot gällande avtal följs normalt en tillämpning av vad som framgår nedan.

Varning – ersättningsreducering – hävning av avtal.

I normalfallet utgår först en varning till utföraren. Med varning avses att utföraren får en tillsägelse att rätta till de fel eller brister som uppstått. Varningen följs upp genom att utföraren får lämna in en handlingsplan.

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

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 NHO 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.

Den part som gör gällande att kontraktsbrott föreligger ansvarar för att vidta alla nödvändiga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av uppkommen skada, så vitt detta kan ske till skälig kostnad.

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 NHO 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.