

Förfrågningsunderlag för hemtjänst och
hemsjukvård i Uppsala kommuns
valfrihetssystem

2021

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

3.8 KRAV PÅ MILJÖ, SOCIAL HÄNSYN OCH ARBETSVILLKOR	19
3.8.1 Barns rättigheter	20
3.8.2 Likabehandling, Jämställdhet och Ickediskriminering	20
3.8.3 Mänskliga rättigheter	20
3.8.4 Skäliga arbetsvillkor.....	20
3.8.5 Anti-korruption	20
3.8.6 Arbets- och anställningsvillkor.....	20
4 KRAV PÅ TJÄNSTENS UTFÖRANDE.....	21
4.1 LEDNINGSSYSTEM FÖR SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE.....	21
4.1.1 Synpunkter och klagomål på verksamheten.....	21
4.1.2 Avvikelser i verksamheten	21
4.1.3 Samverkan	22
4.1.4 Systematiskt förbättringsarbete	23
4.2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT BEDRIVA UPPDRAG.....	23
4.2.1 Personalbemanning och kompetensutveckling	23
4.2.2 Social dokumentation	25
4.2.3 Tillgänglighet.....	26
4.2.4 Kontaktmannaskap.....	26
4.2.5 Tystnadsplikt.....	27
4.2.6 Mat och måltider.....	27
4.2.7 Nyckelhantering.....	27
4.2.8 Hantering av kontanta medel.....	27
4.2.9 Lokal kris- och katastroforganisation	28
4.3 UPPDRAG	28
4.3.1 Beställning och genomförande av uppdrag från myndighet	28
4.3.2 Kapacitetstak.....	29
4.3.3 Förändring av brukares behov gällande service och omsorg.....	29
4.3.4 Oförutsedda behov	29
4.3.5 Anhörigvänlig vård och omsorg.....	29
4.4 HÄLSO- OCH SJUKVÅRD	29
4.4.1 Sjuksköterska med medicinskt ansvar	30
4.4.2 Hälso- och sjukvårdskompetens	30
4.4.3 Sjuksköterska	31
4.4.4 Specifik omvårdnad	31
4.4.5 Vårdhygien och smittskydd.....	31
4.4.6 Tandvård och munhälsa	31
4.4.7 Palliativ vård	31
4.4.8 Egenvård.....	32
4.4.9 Arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut	32
4.4.10 Rehabilitering	32
4.4.11 Hjälpmedel och hjälpmedelsförskrivning.....	33
4.4.12 Hälso- och sjukvårdsdokumentation	33
4.4.13 Systematiskt förbättringsarbete inom hälso- och sjukvård	33
4.4.14 Kvalitetsregister.....	34
4.4.15 Förebyggande och rehabiliterande förhållnings- samt arbetsätt	34
5 AVTAL.....	35

5.1 ALLMÄNA AVTALSVILLKOR	35
5.1.1 Förändringar under avtalstiden	35
5.2 KOMMERSIELLA VILLKOR	35
5.2.1 Ersättning	35
5.2.2 Betalningsvillkor	35
5.3 ANSVAR OCH VILLKOR FÖR SAMARBETE MELLAN PARTERNA	36
5.3.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter	36
5.3.2 Ansvarsförsäkring	36
5.3.3 Arbetsgivaransvar	36
5.3.4 Anställning av anhöriga	36
5.3.5 Utförarens kostnadsansvar	36
5.3.6 Force majeure, ansvarsbegränsning	37
5.3.7 Insyn	37
5.4 UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING	37
5.4.1 Utförarens uppföljning	37
5.4.2 Beställarens uppföljning	37
5.5 SANKTIONER	38
5.5.1 Krav på rättelse	38
5.5.2 Varning	38
5.5.3 Ersättningsreducering och återkrav	38
5.5.4 Systematiska brister	39
5.6 HÄVNING	39
5.7 SKADESTÅNDSSKYLDIGHET	40
5.8 FÖRÄNDRINGAR I UTFÖRARENS VERKSAMHET	40
5.8.1 Ändrade ägarförhållanden	40
5.9 TVIST	40
6 BILAGOR	40

1 ALLMÄN ORIENTERING

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

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

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

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

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

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	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 beviljad 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 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. Omsorgsförvaltningens målgrupp inbegrips inte i hemsjukvård som utförs av legitimerad personal inom valfrihetssystemet, se punkt 1.3.3.

Äldrenämnden är ansvarig för myndighetsfrågor när det gäller personer 65 år och äldre.

1.3 BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

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

1.3.1 Tjänsteområde 1:

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

1.3.2 Tjänsteområde 2:

Tjänsteområde 2 innefattar tre uppdrag:

A) Personlig omvårdnad enligt SoL, inkl. hjälp vid larm dygnet runt alla dagar under året.

B) Hemsjukvårdsinsatser av sjuksköterska dygnet runt alla dagar under året.

C) Hemsjukvårdsinsatser av sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut dagtid varje vardag alla dagar under året.

1.3.3 Avgränsning mot tjänsteområde 1 och 2

Hemsjukvårdsinsatser för personer i åldern 17-64 år är exkluderade i detta förfrågningsunderlag, då det inkluderas i andra åtaganden/uppdrag. Sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut från omsorgsförvaltningen ska dock kunna delegera hälso- och sjukvårdsinsatser till omvårdnadspersonal omfattade av uppdraget.

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

1.4 INFORMATION OM VAL OCH AVGIFTER I VALFRIHETSSYSTEMET

Inom Uppsala kommun tillämpas ett valfrihetssystem för hemtjänst och hemsjukvård som innebär att den som har behov av insats kan välja utförare bland de utförare som 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 1.4.4. För hemtjänst och hemsjukvård inklusive rehabilitering i hemmet betalar den enskilde en avgift för utförd tid/respektive besök. Utföraren erhåller ersättning för utförd tid. Utföraren är skyldig att verkställa beställningar inom ramen för äldrenämndens godkännande.

1.4.2 Rutiner för omval

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

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

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

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

1.4.3 Information till den enskilde om godkända utförare

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

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

1.4.4 Ickevalsalternativ

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

Biståndshandläggarna använder en förutbestämd turordningslista i 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 för bostadsanpassning,
- brukare som inte har hemtjänst och hemsjukvård, men har varaktigt behov av omfattande vård- och omsorg som utförs på annat sätt, så att underlag till intyg om nödvändig tandvård kan utfärdas.

1.4.5 Kapacitetstak

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

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

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

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

1.4.6 Skyldighet att ta emot uppdrag

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

2 ADMINISTRATIVA KRAV

2.1 ANSÖKAN OCH ANSÖKNINGSPROCESSEN

2.1.1 Förutsättningar för att lämna in ansökan

För att ansöka om godkännande för tjänsteområde 2 krävs att utföraren uppfyller alternativ 1 eller 2 nedan:

Alternativ 1:

- bedrivit hemtjänst inom tjänsteområde 1 i Uppsala kommun under minst två år med goda referenser,
- inte är i en process för att åtgärda kvalitetsbrister, uppmärksammade vid en

avtalsuppföljning,

- samt under de senaste två åren utfört minst 5000 timmar beviljade serviceinsatser inom tjänsteområde 1.

Alternativ 2:

- bedrivit hemtjänst och hemsjukvård i annan kommun under minst två år med goda referenser,
- samt under de senaste två åren utfört minst 5000 timmar beviljade hemtjänstinsatser.

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

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

2.1.2 Ansökans innehåll

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

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

Dokument som begärs in av beställaren ska vara 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 2.1.2

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 att lämna in ansökan enligt punkt 2.1.1. Referenserna ska avse genomförda/pågående uppdrag inom hemtjänst och hemsjukvård samt avse uppdrag utförda av den sökande under minst två (2) år under de fem (5) senaste åren.

Kontaktuppgifter till referenser samt en kort beskrivning av uppdraget ska anges i bilaga 8. Beställaren kommer att kontakta referenterna för att verifiera att angivna uppgifter är korrekta. Beställaren förbehåller sig rätten att inhämta interna 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.

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

2.1.6 Avslag av ansökan och rättelse av uppenbara fel

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

¹Interna referenser avser Uppsala kommun som uppdragsgivare.

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 verksam som 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

2.1.11 Upphandlingssekretess

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

2.1.12 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.

2.2 MARKNADSFÖRING OCH INFORMATION OM UTFÖRAREN

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

² Se även punkt 5.4

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.

2.3 LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER

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

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

2.3.1 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.

2.4 VÄRDEGRUND OCH VÄRDIGHETSGARANTIER

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

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

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

- veta vilken personal som ska utföra 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 utevistelse 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 äldrenämnden beslutade lokala värdighetsgarantierna.

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 lämna 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 OCH UTRUSTNING M.M

Utföraren ska själv ansvara för sitt lokalbehov och se till så att lokaler och utrustning är anpassade 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 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 M.M

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. Verksamhetschef kan uppdra åt annan anställd att bedriva den dagliga driften genom biträdande funktion, detta fråntar dock inte verksamhetschefen dennes ansvar. Är det flera som är ansvariga för den dagliga driften ska samtliga uppfylla nedanstående krav. Antalet biträdande funktioner ska vara lämpligt för uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation.

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

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

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 och hemsjukvård i Uppsala kommun krävs det att verksamhetschef har utbildning och erfarenhet inom verksamhetsområdet.

Verksamhetschef ska ha högskoleexamen inom socialt arbete och/eller hälso- och sjukvård alternativt annan högskoleexamen⁴ som äldreförvaltningen bedömer likvärdig.

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

⁴ Högskoleexamen omfattar minst tre års heltidsstudier på universitet eller högskola

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

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

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

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

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

3.7 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 drivmedelstyp och förbrukning liter/mil enligt fabrikantens specifikation. Utföraren ska vid nyinköp/leasing införskaffa miljöbil, enligt Uppsala kommuns Miljö- och klimatprogram.⁵

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.

⁵ 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.

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.

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: Minimialder 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 SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE

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

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

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

4.1.1 Synpunkter och klagomål på verksamheten

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

Utföraren ska ha en rutin för och se till att medborgare, brukare, anhöriga, närstående och personal ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål, både muntligt och skriftligt, i vilken det ska framgå vem den enskilde kan vända sig till för att lämna synpunkter samt få besked om tidpunkt för svar. Möjlighet 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, utreds, sammanställs, analyseras och åtgärdas ska ingå i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp, analysera och

åtgärda uppkomna brister mot gällande lagar, förordningar, föreskrifter och utförarens rutiner.

Utföraren ska rapportera uppgifter kring avvikelser till beställaren.

4.1.2.1 Lex Sarah

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

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

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

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

4.1.2.2 Lex Maria

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

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

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

4.1.3 Samverkan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 förbättringar av processerna och rutinerna ligger forskning, evidensbaserade metoder, riskanalyser samt sammanställning av synpunkter, klagomål och avvikelser. Utföraren bör för detta ändamål årligen upprätta en kvalitetsberättelse.

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

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

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

4.2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT BEDRIVA UPPDRAG

4.2.1 Personalbemanning och kompetensutveckling

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

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

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

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

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

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

Utföraren får tillsvidareanställa personal som saknar adekvat omvårdnadsutbildning för att utföra enbart serviceinsatser. Sådan personal räknas inte in i beräkningen avseende andel utbildade undersköterskor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

All personal ska ha erforderlig datakunskap.

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

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

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

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 en 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 Mat och måltider

Rutin för mat och måltider ska finnas i utförarens ledningssystem.

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

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

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

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

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

4.2.7 Nyckelhantering

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

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

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

4.2.8 Hantering av kontanta medel

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

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

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

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

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

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

4.3.2 Kapacitetstak

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

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

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

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

4.3.3 Förändring av brukares behov gällande service och omsorg

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

Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggare och andra berörda verksamheter om den enskilde är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

4.3.4 Oförutsedda behov

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

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

4.3.5 Anhörigvänlig vård och omsorg

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

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

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

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

4.4 HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

Utföraren har i sin roll som vårdgivare ansvar att planera, leda och kontrollera att kravet på god vård upprätthålls i verksamheten.

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

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

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

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

Utföraren ansvarar som vårdgivare för att planera hälso- och sjukvårdsinsatser dygnet runt. Detta ansvar innefattar även del av dygnet där underleverantör eventuellt anlitas.

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

4.4.1 Sjuksköterska med medicinskt ansvar

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

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

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

4.4.2 Hälso- och sjukvårdskompetens

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

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

4.4.3 Sjuksköterska

Utföraren ansvarar för att sjuksköterska finns att tillgå dygnet runt alla årets dagar. Sjuksköterskebemanningen ska vara anpassad så att varje patient har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska och att läkares ordinationer blir genomförda.

Uppstår behov av kontakt eller besök av sjuksköterska ska kontakt kunna ske utan dröjsmål oavsett dag och tid på dygnet. Finns behov av fysiskt besök av sjuksköterska ska detta kunna ske inom skälig tid så att patientsäkerheten upprätthålls.

Hygienombud (sjuksköterska) ska finnas i verksamheten.

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

4.4.4 Specifik omvårdnad

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

4.4.5 Vårdhygien och smittskydd

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

Utföraren ska ha fungerande egenkontroll för basal vårdhygien.

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

4.4.6 Tandvård och munhälsa

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

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

4.4.7 Palliativ vård

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

Palliativt ombud (sjuksköterska) ska finnas i verksamheten.

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

4.4.8 Egenvård

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

4.4.9 Arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut

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

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

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

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

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

4.4.10 Rehabilitering

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

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

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

4.4.11 Hjälpmedel och hjälpmedelsförskrivning

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

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

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

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

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

4.4.12 Hälso- och sjukvårdsdokumentation

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

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

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

Dokumentationen är beviset på den vård den enskilde erhållit.

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

4.4.13 Systematiskt förbättringsarbete inom hälso- och sjukvård

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

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

4.4.14 Kvalitetsregister

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

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

Fler kvalitetsregister kan tillkomma under avtalstiden.

4.4.15 Förebyggande och rehabiliterande förhållnings- samt arbetssätt

Rutin för förebyggande och rehabiliterande förhållnings- samt arbetssätt ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ska hålla sig uppdaterad om hur skador kan förebyggas och arbeta utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Allt hälsorelaterat arbete utgår från den enskildes individuella resurser och motivation.

All personal som arbetar med den enskilde och dennes anhöriga ska ha ett rehabiliterande och funktionsuppehållande arbetssätt som tillvaratar den enskildes resurser, såväl dag som natt. Detta ska bidra till den enskildes förutsättningar att leva sitt liv med så hög grad av livskvalitet, hälsa och oberoende som möjligt.

Det rehabiliterande arbetssättet ska ledas av fysioterapeut/sjukgymnast och arbetsterapeut. Målfokusering och den enskildes delaktighet är avgörande framgångsfaktorer för att uppnå detta. Med målfokusering menas att rehabilitering ska ha en tydlig inriktning mot ett mål. Detta innebär att det ska finnas ett mål för den enskilde som rehabiliteringen fokuserar på och eftersträvar.

Vård, omsorg och rehabilitering ska ges till den enskilde i samordnat teamarbete med tydlig ansvarsfördelning.

Dokumenterade rutiner ska finnas för vårdkedjans olika funktioner, såväl gentemot interna som externa aktörer.

Stöd och handledning i rehabiliterande arbetssätt ska ges till personalen av fysioterapeut/sjukgymnast och arbetsterapeut och ska ingå i det dagliga arbetet.

5 AVTAL

5.1 ALLMÄNA AVTALSVILLKOR

Avtal som tecknas av äldrenämnden 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

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

5.2.2 Betalningsvillkor

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

- tidsredovisning sker enligt tillämpningsregler i enlighet med bilaga 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 Anställning av anhöriga

All anhöriganställning bedrivs i Uppsala kommuns egen regi. 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 och 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 alltför 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 utförares 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 utförares 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 utförares 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 utförares eventuella moderföretag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till beställaren. På begäran av beställaren ska utföraren lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om utförares 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