



HÄSSLEHOLMS
KOMMUN
OMSORGSFÖRVALTNINGEN

Hässleholms kommun

Förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom hemtjänst

Gäller från 2010-09-01

Upphandlande myndighet
Hässleholms kommun
Omsorgsnämnden

FRITT VAL INOM HEMTJÄNST I HÄSSLEHOLMS KOMMUN

Innehållsförteckning

1	Administrativa föreskrifter	4
1.1	Allmän information om upphandlingen	4
1.2	Omfattning	4
1.2.1	Bistånd, val av leverantör och beställning	4
1.2.2	Brukarens rätt att byta leverantör	5
1.3	Ansökan	6
1.4	Ansökans utformning	6
1.5	Kompletterande uppgifter	6
1.6	Behandling av ansökan	6
1.7	Kontraktsvillkor	6
1.8	Kontraktstid	7
2	Krav på leverantörer	7
2.1	Allmänna krav	7
2.1.1	Skyldighet att ta emot uppdrag	7
2.1.2	Igångsättning av insatser	7
2.1.3	Betalningsansvar för utskrivningsklara	7
2.1.4	Geografiskt etableringsområde	7
2.1.5	Kapacitetstak	8
2.1.6	Arbetsgivaransvar	8
2.1.7	Arbetsmiljöansvar	8
2.1.8	Lokaler	8
2.1.9	Inventarier	8
2.1.10	Tillgång till telefax	8
2.1.11	Rapporteringsystem	8
2.1.12	Statistik	9
2.2	Ekonomisk kapacitet	9
2.3	Lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd och riktlinjer	9
2.4	Kvalitetssäkring och trygghet för brukare	10
2.4.1	Rutiner för anmälan om missförhållanden	10
2.4.2	Klagomålshantering och rapportering	10
2.4.3	Samarbete	10
2.4.4	Kontaktnannaskap och närstående	11
2.4.5	Genomförandeplan	11
2.4.6	Dokumentation och förvaring av handlingar	11
2.4.7	Nyckelhantering	11
2.4.8	Hantering av privata medel	11
2.4.9	Tolk	12
2.4.10	Miljökrav	12
2.4.11	Förändring av servicebehov	12
2.5	Personalens kunskaps- och erfarenhetsbakgrund	12
2.5.1	Tystnadsplikt	12
2.5.2	Meddelarfrihet	12
3	Ersättning till leverantörer samt avgifter	13
3.1	Ersättningsregler	13
3.1.1	Beräkningsmodell	13
3.1.2	Ersättning för insatser enligt socialtjänstlagen	13
3.1.3	Redovisning av utförd tid och bomtid	13
3.1.4	Brukarens föranmälda/planerade frånvaro	13
3.1.5	Bomtid	13
3.1.6	Ersättningsnivåer	13
3.1.7	Ersättning vid byte av leverantör	13
3.1.8	Ersättning vid avslutad insats eller i samband med brukares dödsfall	14
3.1.9	Utbetalning av ersättning till leverantören	14
3.2	Avgifter	14

4	Information, marknadsföring och tilläggstjänster	14
4.1	Parternas information.....	14
4.1.1	Tilläggstjänster.....	14
5	Uppföljning	15
5.1	Uppföljningsregler.....	15
5.1.1	Individuppföljning.....	15
5.1.2	Verksamhetsuppföljning.....	15
5.1.3	Insyn i leverantörens verksamhet.....	15
5.1.4	Allmänhetens rätt till insyn.....	15
6	Kommersiella villkor	15
6.1	Kommersiella regler.....	15
6.1.1	Ersättning till leverantören och prisjustering.....	15
6.1.2	Fakturering.....	16
6.1.3	Administrativa avgifter.....	16
6.1.4	Dröjsmålsränta.....	16
6.1.5	Kravrutiner.....	16
6.1.6	Underleverantör.....	16
6.1.7	Samverkan.....	16
6.1.8	Överlåtelse av kontrakt.....	16
6.1.9	Avveckling av valfrihetssystem.....	16
6.1.10	Uppsägning av kontrakt.....	16
6.1.11	Hävning av kontrakt.....	17
6.1.12	Skadeståndsskyldighet.....	17
6.1.13	Ändringar och tillägg.....	17
6.1.14	Handlingars inbördes förhållande.....	17
6.1.15	Tvist.....	18
6.1.16	Force majeure.....	18
7	Upplýsningar	18
8	Bilageförteckning	18

FRITT VAL INOM HEMTJÄNST I HÄSSLEHOLMS KOMMUN

1 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER

1.1 ALLMÄN INFORMATION OM UPPHANDLINGEN

Hässleholms kommun, genom omsorgsnämnden, inbjuder härmed intresserade leverantörer att löpande ansöka om att utföra hemtjänst i kommunen.

Hässleholms kommun är huvudman för socialtjänsten i kommunen och har det yttersta ansvaret för verksamhet som bedrivs inom området. Omsorgsnämnden är ansvarig nämnd för kommunens äldre- och handikappomsorg. Under nämnden lyder dess förvaltningsorganisation – omsorgsförvaltningen.

Omsorgsförvaltningens organisation, hemtjänstens omfattning och de geografiska hemtjänstområdena med kartor framgår av bilagor 13-15.

Från och med 2010-09-01 tillämpar omsorgsnämnden i Hässleholms kommun kundval inom hemtjänsten i ordinärt boende utifrån lagen om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetsmodellen för hemtjänst innebär att en person som har behov av hjälp kan välja utförare, enskild eller kommunal. Detta innebär att intresserade leverantörer har möjlighet att löpande ansöka om att utföra hemtjänst i kommunen.

Förfrågningsunderlaget beskriver de tjänster som ingår i valfrihetssystemet samt de krav som sökande leverantör måste uppfylla. Samtliga krav måste vara uppfyllda vid varje given tidpunkt för att leverantören ska vara godkänd. Om kommunen ändrar kraven måste även tidigare godkända leverantörer uppfylla dessa.

Upphandlande myndighet är Hässleholms kommun, omsorgsnämnden, organisationsnummer: 212000-0985.

1.2 OMFATTNING

Valfrihetssystemet omfattar utförande av hemtjänst i form av service i hemmet för personer i ordinärt boende i Hässleholms kommun.

Leverantören åtar sig uppdraget att för omsorgsnämndens räkning, i av leverantören angivet geografiskt område, utföra de olika serviceinsatser enligt socialtjänstlagen som leverantören angivit.

Leverantören måste anpassa sin verksamhet efter förändrad lagstiftning, beslut av omsorgsnämnden eller andra myndigheter samt efter förändrade rutiner och riktlinjer.

1.2.1 Bistånd, val av leverantör och beställning

Beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen till hemtjänst i form av service i hemmet är ett myndighetsbeslut som fattas av omsorgsnämndens biståndshandläggare.

Samtliga brukare med beslut om bistånd i form av service i hemmet omfattas av rätten att välja leverantör av servicetjänsterna oavsett om brukarna är beviljade omvårdnadsinsatser eller inte.

Den enskilde informeras alltid om sin möjlighet att välja leverantör. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Valet är frivilligt.

För brukare som inte vill/kan välja utförare finns ett ickevalsalternativ. De första tolv månaderna efter införandet av fritt val utförs beviljade insatser av den kommunala hemtjänsten. Allt eftersom leverantörer blir godkända kommer de att tilldelas ett nummer i en turordningslista, med en turordningslista per geografiskt område, och tolv månader efter införandet av fritt val kommer ickevalsalternativet att bli en av dessa leverantörer.

När en person fått ett biståndsbeslut och valt leverantör, kontaktar biståndshandläggaren den leverantör som den enskilde valt och gör en formell beställning (avrop).

I Hässleholms kommun ges ett beslut om rätt till serviceinsatser upp till åtta timmar per månad. Är behovet större än åtta timmar görs en särskild prövning avseende skälig levnadsnivå.

Inom ramen för dessa åtta timmar väljer den enskilde själv vilka insatser, av nedan angivna, hon/han vill ha utförda, hur många timmar som hon/han vill utnyttja per månad, samt vilken/vilka leverantör/-er som ska utföra insatserna.

Med service i hemmet avses

- Städning
- Tvätt/klädvård
- Inköp

De brukare som beviljas serviceinsatser överstigande åtta timmar per månad har inte möjlighet att själva välja insatser däremot omfattas de av rätten att välja leverantör inom ramen för insatserna städning, tvätt/klädvård och/eller inköp.

Fixartjänst, t ex halssäkring av mattor, att spika upp tavlor, byta glödlampor och/eller enklare ommöblering ingår inte i valfrihetssystemet.

Leverantörens ansökan om att utföra hemtjänst kan avse enbart städning, enbart tvätt/klädvård, enbart inköp eller en kombination av två eller alla delar.

Service i hemmet förutsätts utföras helgfri måndag till fredag mellan kl 09:00 och 17:00 eller enligt överenskommelse.

Omsorgsnämnden kan inte garantera godkänd leverantör ett visst antal brukare eller viss insatsvolym.

1.2.2 Brukarens rätt att byta leverantör

Den enskilde som har valt en leverantör har alltid rätt att byta till en annan leverantör. Den brukare som önskar välja annan leverantör ska meddela biståndshandläggaren detta och välja ny leverantör.

När en ny leverantör är vald meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga leverantören att ett avslut ska göras på det gjorda avropet. Detta ska ske omgående muntligen eller per e-post och bekräftas skriftligen. Samtidigt görs det nya avropet hos den nye leverantören.

Byte av leverantör kan ske med 14 dagars varsel. Den ursprunglige leverantören erhåller ersättning för 14 dagar efter uppsägningen. Om brukaren önskar byta leverantör med omedelbar verkan på grund av att leverantören misskött sitt åtagande utgår ersättning för 0 dagar efter uppsägningen. Det är kommunens/omsorgsförvaltningens bedömning huruvida uppdraget missköts som har tolkningsföreträde.

1.3 ANSÖKAN

Ansökan märkt "Ansökan om att utföra service i hemmet i Hässleholms kommun" ska insändas till:

Hässleholms kommun
Omsorgsförvaltningen
Löjtnant Granlunds väg 14
281 52 Hässleholm

1.4 ANSÖKANS UTFORMNING

Ansökan, som **ska** vara skriftlig och utformad på svenska språket, **ska** innehålla blankett "Ansökan om att utföra service i hemmet i Hässleholms kommun" (bilaga 1), ifylld och undertecknad av behörig företrädare för sökanden samt de bilagor och redovisningar som efterfrågas under punkter 2.2 och 2.5 nedan.

Sökanden **ska** i ansökan ange eventuella kapacitetsbegränsningar gällande geografiska områden och/eller volymbegränsningar.

Ansökningstiden pågår fortlöpande. Annons och förfrågningsunderlag finns på den nationella webbplatsen www.kammarkollegiet.se och på Hässleholms kommuns hemsida www.hassleholm.se/frittval.

1.5 KOMPLETTERANDE UPPGIFTER

Kommunen får medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

1.6 BEHANDLING AV ANSÖKAN

Inkommen ansökan öppnas och registreras så snart den inkommit till omsorgsförvaltningen. Därefter kommer kontroll att göras att sökanden uppfyller samtliga ställda krav för utförande av service i hemmet i kommunen.

Beslut meddelas inom en månad efter inkommen ansökan och om sökanden godkänts bifogas kontrakt för underskrift med beslutshandlingen. Under semesterperioden juli-augusti kan dock handläggningstiden vara upp till två månader.

Om sökanden inte har godkänts och anser sig felaktigt behandlad har denne möjlighet att ansöka om rättelse av beslutet. Ansökan ska ges in skriftligen till Förvaltningsrätten i Malmö, Box 4522, 203 20 Malmö, inom tre veckor från den dag beslutet meddelades. Förvaltningsrättens dom kan överklagas till kammarrätten.

1.7 KONTRAKTSVILLKOR

Skriftligt kontrakt **ska** undertecknas av behöriga företrädare för båda parter och parterna **ska** acceptera villkoren i kontraktet.



1.8 KONTRAKTSTID

Kontraktstiden gäller från kontraktets tecknande och tre år framåt. Om leverantören önskar fortsatt deltagande i valfrihetssystemet ska en förenklad ansökan inges senast tre månader före kontrakts utgång. Kontraktet kan då förlängas i ytterligare två år.

2 KRAV PÅ LEVERANTÖRER

2.1 ALLMÄNNA KRAV

För att erhålla och behålla ett godkännande **ska** leverantören vid varje given tidpunkt uppfylla samtliga krav i detta förfrågningsunderlag, samt acceptera och arbeta efter villkoren i kontraktet.

I förfrågningsunderlaget angivna ska-krav **ska** besvaras och uppfyllas av sökanden. Kvaliteten i verksamheten **ska** systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Leverantören **ska** inte vara föremål för några omständigheter som framgår av 7 kap. 1 § LOV för att bli godkänd. Intyg/sanningsförsäkran (bilaga 3) som styrker detta **ska** bifogas ansökan.

2.1.1 Skyldighet att ta emot uppdrag

Leverantören är skyldig att ta och bibehålla uppdrag i enlighet med sitt åtagande. Inom ramen för det geografiska etableringsområdet och det kapacitetstak som anges i avtalet kan leverantören inte tacka nej till nya uppdrag.

Om en brukare önskar göra ett omval **ska** tillträdande leverantör inom två veckor börja utföra sitt uppdrag.

När leverantören inte är ledig på grund av kapacitetstak **ska** leverantören vid ledig kapacitet erbjuda brukare hjälp i den ordning som de kontaktat leverantören.

2.1.2 Igångsättning av insatser

Från och med den tidpunkt när leverantören har fått en beställning av ett uppdrag **ska** åtagandet i normalfall påbörjas inom 24 timmar.

Om en brukare önskar en leverantör som inte inom 24 timmar kan åta sig uppdraget, kan igångsättningen av insatserna enligt brukarens önskemål vänta tills leverantören kan påbörja desamma. Detta gäller dock inte om senareläggningen medför betalningsansvar på sjukhus för kommunen.

2.1.3 Betalningsansvar för utskrivningsklara

Kommunens vårdplaneringsteam genomför vårdplaneringar på sjukhus. Därefter skickas en beställning till leverantören. Leverantören **ska** kunna påbörja hemtjänstinsatser från det en brukare är utskrivningsklar. Om leverantören inte kan åta sig att utföra de insatser som brukaren har behov av för att kunna återvända till det ordinära boendet, innan betalningsansvar träder i kraft, är leverantören skyldig att ersätta kommunen för de kostnader som kommunen faktureras av Region Skåne.

2.1.4 Geografiskt etableringsområde

Hässleholms kommun har 12 hemtjänstområden, se bilagor 14-15.



Av dessa är områden 1, 2, 7 och 9 renodlade tätortsområden medan övriga områden består av en del i tätort och en del i anslutande landsbygd. Den sökande **ska** ange vilket eller vilka områden som denne önskar utföra verksamhet inom.

Om leverantören senare vill utföra verksamhet inom annat/andra områden, utöka eller minska antalet geografiska områden kan detta ske genom en anmälan till omsorgsnämnden. Ändringar **ska** anmälas till omsorgsnämnden minst tre månader före ikraftträdandet.

2.1.5 Kapacitetstak

Den sökande har möjlighet att ange ett tak för hur många uppdrag som denne kan åta sig samtidigt. På så sätt kan leverantören skydda sig mot att allt för snabbt få för många uppdrag.

Kapacitetstaket anges i form av antal timmar som den sökande kan utföra och/eller insatser som den sökande kan utföra.

Om leverantören, som angivit ett visst kapacitetstak, senare vill höja eller sänka taket kan detta ske genom en anmälan till omsorgsnämnden. Ändringar **ska** anmälas till omsorgsnämnden minst tre månader före ikraftträdandet.

2.1.6 Arbetsgivaransvar

Leverantören **ska** vara arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för

- 1 att gällande lagar och författningar iakttas,
- 2 att anställa, avlöna och säga upp personal,
- 3 att skatter och sociala avgifter inlevereras,
- 4 att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en brukare.

Leverantören **ska** avge rapport till kommunen i varje enskilt fall enligt punkt 4 ovan.

2.1.7 Arbetsmiljöansvar

Leverantören **ska** ha ansvaret för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen.

2.1.8 Lokaler

Leverantören **ska** själv bekosta och anordna erforderliga lokaler för verksamheten.

2.1.9 Inventarier

Leverantören **ska** själv införskaffa erforderliga inventarier och arbetsredskap, fränsett städutrustning som tillhandahålles av brukaren.

2.1.10 Tillgång till telefax

Då beställningar kan behöva överföras skyndsamt **ska** leverantören vara tillgänglig via telefax. Den som godkänns som leverantör **ska** senast vid avtalsstart ha tillgång till telefax. Denna **ska** förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av översänd information. Leverantören **ska** alltid kvittera mottagna telefax.

2.1.11 Rapporteringssystem

Leverantören **ska** lämna uppgifter om utförd tid hos brukaren på blankett "Månadsredovisning" (bilaga 16). Den utförda tiden **ska** godkännas av brukaren.

Projekt pågår i kommunen med digital tidredovisning. Leverantören kan komma att omfattas av detta.

2.1.12 Statistik

Leverantören **ska** besvara Socialstyrelsens enkäter som rör öppna jämförelser inom vården och omsorgen om äldre och övrig statistik som efterfrågas. Uppgifterna **ska** lämnas till omsorgsnämnden.

2.2 EKONOMISK KAPACITET

Leverantören **ska**

- ha fullgjort sina åligganden avseende skatter och sociala avgifter samt inte vara på obestånd eller föremål för konkurs,
- vara registrerad i bolagsregister*,
- inneha F-skattsedel*,
- inneha giltig ansvarsförsäkring.

Leverantören ska inte

- genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen,
- ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

Som bevis för att leverantören uppfyller ovanstående krav **ska** följande handlingar bifogas ansökan:

- blankett SKV 4820 W (bilaga 2), ifylld av skatteverket och inte äldre än en månad från inkommen ansökan,
- ifylld blankett Intyg/Sanningsförsäkran (bilaga 3),
- kopia på registreringsbevis från Bolagsverket*,
- kopia på F-skattebevis*,
- bevis om giltig ansvarsförsäkring.

För giltigt och bindande kontrakt krävs skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för båda parter.

* Om fysisk person eller grupp av fysiska personer/leverantörer ansöker och får godkännande att utföra hemtjänst, **ska** juridisk form bildas och senast i samband med kontraktstecknandet **ska** kopia av F-skattebevis, bevis om giltig ansvarsförsäkring samt registreringsbevis från Bolagsverket inlämnas till kommunen.

Utländska leverantörer kan bifoga intyg från behörig myndighet i det land där leverantören är etablerad, som utvisar att leverantören där betalt föreskrivna skatter och avgifter, eller, intyg om registrering i den officiella förteckningen över godkända leverantörer i det land där leverantören är verksam.

Omsorgsnämnden förbehåller sig rätten att i samarbete med Bolagsverket, Skatteverket, Kronofogdemyndigheten eller annan myndighet granska att sökanden sköter sig registreringsskyldighet samt sina åligganden att inbetala skatter och avgifter.

Omsorgsnämnden förbehåller sig rätten att inhämta information om sökandens ekonomiska status genom bland annat uppgifter från Intrum Justitia.

2.3 LAGAR, FÖRORDNINGAR, FÖRESKRIFTER, ALLMÄNNA RÅD OCH RIKTLINJER

Leverantören **ska** vara förtrogen med och följa inom sökt tjänst gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

Leverantören **ska** ha goda kunskaper om socialtjänstlagen och dess tillämpning.

Leverantören **ska** ha kunskaper om övrig relevant lagstiftning, t ex arbetsrättslig lagstiftning, diskriminerings- och arbetsmiljölagsstiftning, offentlighet och sekretess på socialtjänstens område.

Leverantören **ska** följa de föreskrifter mm som anges i bilagor 7-12.

2.4 KVALITETSSÄKRING OCH TRYGGHET FÖR BRUKARE

Vid fullgörandet av uppdraget **ska** leverantören iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten **ska** bedrivs religiöst och politiskt obundet. De enskildas behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter **ska** respekteras och deras självkänsla och integritet **ska** tas tillvara.

Leverantören **ska** tillförsäkra brukaren en god service och ett gott bemötande, samt utföra insatserna så att brukaren känner sig trygg.

Insatserna **ska** ges flexibelt; brukaren **ska** ges största möjliga inflytande. Brukaren **ska** stimuleras att använda sin förmåga att klara sig själv, att stärka funktioner och oberoende.

God service

Städning och andra serviceinsatser **ska** utföras på ett fackmannamässigt sätt.

Gott bemötande

Personalens bemötande utgör en viktig kvalitetsfaktor. Professionalitet och kompetens **ska** vara kännetecknande liksom respekt och lyhördhet för brukarnas önskemål, behov, eventuella synpunkter, förslag och klagomål.

Trygghet

Det är viktigt att brukarna känner sig trygga i verksamheten. Detta åstadkoms bland annat genom kunnig personal med gemensam värdegrund och gemensamt förhållningssätt.

2.4.1 Rutiner för anmälan om missförhållanden - Lex Sarah

Leverantören **ska** följa kommunens rutiner vid anmälan om missförhållanden, se bilaga 8.

2.4.2 Klagomålshantering och rapportering

Omsorgsnämnden ställer krav på att leverantören **ska** ha ett system för klagomålshantering.

Det krävs även att leverantören systematiskt arbetar med de synpunkter och klagomål som kommer in från brukare och närstående. Den enskilde och dennes företrädare **ska** alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på leverantörens verksamhet.

2.4.3 Samarbete

Leverantören **ska** samarbeta med omsorgsnämndens personal, närstående och för brukaren andra viktiga personer och organisationer liksom med gode män och förvaltare i den utsträckning som krävs för att den enskilde **ska** få en god omsorg.

2.4.4 **Kontaktmannaskap och närstående**

Leverantören **ska** inom tre veckor från det att avropet gjorts erbjuda brukaren en kontaktman. Om brukaren inte är nöjd med sin kontaktman har brukaren rätt att byta.

Kontaktmannen är normalt den som brukaren och närstående vänder sig till när de har särskilda frågor som de önskar svar på.

Närstående är en naturlig och viktig del i omsorgen. De **ska** bemötas med respekt och lyhördhet.

2.4.5 **Genomförandeplan**

Ett planeringsbesök **ska** göras hos brukaren. Vid planeringsbesöket **ska** en genomförandeplan upprättas gemensamt av leverantören och brukaren/närstående.

Genomförandeplanen **ska** beskriva målet för insatsen service i hemmet, vilka delar i insatsen brukaren vill ha utförda, planerade antal timmar, hur och när insatsen **ska** utföras, vilka personer som har deltagit i planeringen, när planen har fastställts samt när och hur planen **ska** följas upp. Vid varaktiga förändringar **ska** planen revideras. Genomförandeplanen **ska** förvaras oåtkomligt för obehöriga.

Leverantören behåller genomförandeplanen så länge brukaren är aktuell hos leverantören. När insatsen för den enskilde upphör **ska** genomförandeplanen i original överlämnas till omsorgsnämndens myndighetskontor.

2.4.6 **Dokumentation och förvaring av handlingar**

Leverantören **ska** svara för att serviceinsatser enligt socialtjänstlagen dokumenteras enligt 11 kap. socialtjänstlagen samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser.

Dokumentationen **ska** utföras med respekt för den enskilde och dennes integritet. Leverantören **ska** svara för att handlingar som rör den enskildes personliga förhållanden förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.

Leverantören **ska**, förutsatt att brukaren medger det, i samband med uppföljning av biståndsbeslut, lämna uppgifter till omsorgsnämnden om detta behövs för omsorgsnämndens handläggning av ärendet.

Leverantören **ska** se att samtliga journalhandlingar och arbetsmaterial som gäller en enskild överlämnas till omsorgsnämndens myndighetskontor när insatsen i ett enskilt ärende upphör.

2.4.7 **Nyckelhantering**

Leverantören **ska** ha säkra rutiner, med signering, för utlämning och återlämnande av den enskildes nycklar. Förluster av nycklar **ska** omedelbart redovisas. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet m m hos leverantörens personal **ska** bäras av leverantören.

2.4.8 **Hantering av privata medel**

Den enskilde eller närstående/god man sköter hanteringen av privata medel. Huvudregeln är att anställda inte ska hantera brukares kontanta medel. I de fall privata medel handhas av leverantörens personal **ska** det finnas skriftliga rutiner för detta. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde förorsakat av försumlighet

m m hos leverantörens personal **ska** bäras av leverantören. Kommunens riktlinjer för hantering av privata medel bifogas (bilaga 11).

2.4.9 Tolk

Leverantören svarar vid behov för att tolk rekvideras via socialnämndens tolkförmedling. Kostnaderna för tolk ersätts av omsorgsnämnden efter faktura.

2.4.10 Miljökrav

Leverantören **ska**, i den verksamhet som utförs för kommunens räkning, följa samma miljökrav som är beslutade för den kommunala verksamheten. Detta gäller även regler för bilhållning.

2.4.11 Förändring av servicebehov

Om den enskildes servicebehov förändras i sådan omfattning att biståndsbeslutet kan behöva omprövas **ska** leverantören omgående kontakta biståndshandläggaren.

Vid beslut om förändrad timvolym utgår ersättning från och med dagen för beslutet. Förändringen av den enskildes servicebehov **ska** framgå av leverantörens dokumentation. Det ingår också i leverantörens uppdrag att följa kommunens riktlinjer för hur personal ska agera när brukaren inte öppnar dörren vid ett planerat besök som gäller insats enligt socialtjänstlagen (bilaga 12) och att meddela biståndshandläggaren om en brukare har avlidit.

2.5 PERSONALENS KUNSKAPS- OCH ERFARENHETSBAKGRUND

Leverantören och dennes personal **ska** kunna kommunicera på god svenska i både tal och skrift för att kunna säkerställa god service och dokumentation.

Leverantören **ska** ange en namngiven person som är ansvarig för verksamheten.

Kompetent arbetsledning **ska** finnas i nära anslutning till verksamheten samt en uttalad ersättare för denne.

Personalen **ska** ha tillräcklig utbildning och erfarenhet för att utföra uppdraget. Personalen **ska** vara utpräglat serviceinriktad och lyhörd.

All personal bör ha allmänna IT-kunskaper.

Leverantören **ska** bifoga redovisning av verksamhetsansvarigs och personals kunskap/erfarenhet.

2.5.1 Tystnadsplikt

Leverantören **ska** tillse att all personal inom verksamheten iakttar den tystnadsplikt som gäller enligt 15 kap. 1 § socialtjänstlagen för uppgift om enskilds personliga förhållanden.

2.5.2 Meddelarfrihet

Leverantören **ska**, i den verksamhet som utförs för kommunens räkning, tillse att samma regler **ska** gälla för meddelarfrihet som i offentlig (kommunal) verksamhet.

3 ERSÄTTNING TILL LEVERANTÖRER SAMT AVGIFTER

3.1 ERSÄTTNINGSREGLER

3.1.1 Beräkningsmodell

Ersättning till leverantören baseras till största delen på en schablonmässigt framräknad timkostnad och bygger på kommunens beräknade bruttokostnadsnivå. Ersättningen täcker kostnader för personal, resor, planering, lokal, telefoni, telefax, förbrukningsmaterial som behövs ur arbetsmiljösynpunkt mm. Ersättningen innefattar momskompensation.

I ersättningen för landsbygdsområdena, inklusive mindre tätorter, ingår även bilkostnader.

Ersättningsnivåerna beslutas årligen av omsorgsnämnden och gäller från varje nytt årsskifte för samtliga godkända leverantörer.

3.1.2 Ersättning för insatser enligt socialtjänstlagen

Ersättning utgår för utförd tid per insats och för ej avbokad planerad tid, s k "bomtid". För planeringsbesöket utbetalas ersättning motsvarande en timme. Den utförda tiden ska godkännas av brukaren.

3.1.3 Redovisning av utförd tid och "bomtid"

Leverantören ska redovisa tidsåtgång för utförda insatser hos brukaren vid varje tillfälle på blanketten "Månadsredovisning", enligt bilaga 16. Planeringsbesöket redovisas i kolumnen "bomtid".

3.1.4 Brukares föranmälda/planerade frånvaro

Vid brukares frånvaro anmäld fem dagar i förväg utgår ingen ersättning till leverantören.

Vid planerad växelvård eller annan planerad aktivitet som föranleder att inga insatser utförs utgår ingen ersättning.

3.1.5 "Bomtid"

Om brukaren mindre än fem dagar före utförandedatum inte meddelat att hjälp inte ska eller kunnat ges utgår ersättning till leverantören för planerad insatstid under bortfallsdagen och närmast påföljande fyra dagar trots att insatsen/-erna inte utförts." Bomtid" redovisas i separat kolumn på blanketten "Månadsredovisning". Även planeringsbesöket redovisas i denna separata kolumn.

3.1.6 Ersättningsnivåer

Ersättning per utförd timme/godkänd "bomtid" 2010-xx-xx—2010-12-31	Områden 1, 2, 7 och 9	Områden 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11 och 12
Servicejänster	296 kr	313 kr

3.1.7 Ersättning vid byte av leverantör

Byte av leverantör kan ske med 14 dagars varsel. Den ursprunglige leverantören erhåller ersättning för 14 dagar efter uppsägningen. Om brukaren önskar byta leverantör med omedelbar verkan på grund av att leverantören misskött sitt åtagande utgår ersättning för 0 dagar efter uppsägningen.



3.1.8 Ersättning vid avslutad insats eller i samband med brukares dödsfall

Ersättning till leverantören utgår för fem dagar efter avslutad insats, dock ej vid byte av leverantör, och för fem dagar efter brukares dödsfall.

3.1.9 Utbetalning av ersättning till leverantören

Ersättning till leverantören utbetalas månadsvis i efterskott och under förutsättning att följande villkor är uppfyllda

- Faktura, tillsammans med av brukaren godkänd månadsredovisning, **ska** vara inkommen senast fem dagar efter månadsslut för räknings gällande,
- faktura **ska** visa utställarens namn och adress, fakturamottagarens namn och adress, referens, vad tjänsten avser, tid och plats för leverans av tjänsten, fakturabelopp, fakturanummer/OCR, utställarens bankgiro-/plusgironummer, utställarens organisationsnummer samt uppgift om utställarens F-skattebevis,
- utbetalning sker 30 dagar från ankomstdag, förutsatt att fakturan godkänns.

3.2 AVGIFTER

Kommunfullmäktige beslutar om avgifter för den enskilde. Samtliga avgifter tillfaller omsorgsnämnden som fakturerar brukaren.

Leverantören **ska** tillhandahålla det underlag som omsorgsnämnden behöver för att kunna fakturera en riktig avgift.

4 INFORMATION, MARKNADSFÖRING OCH TILLÄGGSTJÄNSTER

4.1 PARTERNAS INFORMATION

Omsorgsnämnden kommer att informera om leverantörernas verksamhet på kommunens hemsida. Presentationen kommer även att finnas i en broschyr, där samtliga godkända leverantörer finns representerade. Biståndshandläggarna kommer att informera om vilka leverantörer som finns att välja bland i samband med att den enskilde ska välja leverantör.

Leverantören **ska** beskriva sin verksamhetsidé, sina kvalitetsmål och sitt arbetssätt i ett särskilt informationsmaterial.

Omsorgsnämnden förutsätter att leverantören utformar sin marknadsföring av tilläggstjänster på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande.

Marknadsföring genom direktreklam **ska** inte vara tillåtet. Med direktreklam menas i detta sammanhang: Telefonförsäljning (telemarketing), hembesök och adresserad direktreklam.

4.1.1 Tilläggstjänster

Leverantören har rätt erbjuda tilläggstjänster, dvs ej biståndsbeslutade insatser. Om leverantören erbjuder tilläggstjänster ska leverantören informera brukaren om att dessa tjänster inte ingår i biståndsbeslutet och att brukaren av egna medel betalar för dessa tjänster direkt till leverantören. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för brukaren.

5 UPPFÖLJNING

5.1 UPPFÖLJNINGSGREGLER

Kommunen har rätt att göra regelbundna uppföljningar av den avtalade verksamheten. Leverantören **ska** bistå omsorgsnämnden med det underlag som krävs för uppföljning och utvärdering.

5.1.1 Individuppföljning

Omsorgsnämnden genomför inom sex månader från verksamhetsstart en uppföljning på individnivå i form av en brukarundersökning. Därefter, så länge kontraktet löper, upprepas uppföljningen varje år. Utföraren **ska** medverka vid brukarundersökningarna.

5.1.2 Verksamhetsuppföljning

Leverantören **ska**, inför omsorgsnämndens halvårsbokslut i augusti månad varje år, informera omsorgsnämnden om verksamheten.

Leverantörens bokslut, verksamhetsberättelse och revisionsrapport **ska** redovisas till omsorgsnämnden årligen senast den 15 april.

En särskild sammanställning över klagomål och vidtagna åtgärder **ska** lämnas till omsorgsnämnden i augusti månad varje år samt senast den 15 april efter varje verksamhetsår.

Leverantören **ska** avge rapport i varje enskilt fall som avser rättsliga åtgärder som behövt vidtas mot personal misstänkt för att ha begått brott riktade mot en brukare.

5.1.3 Insyn i leverantörens verksamhet

Förutom att leverantören är skyldig att på eget initiativ informera omsorgsnämnden om verksamheten **ska** omsorgsnämnden ges insyn i verksamheten.

Omsorgsnämnden **ska**

- ha rätt att ta del av dokumentationen som rör den enskilde hos leverantören, efter medgivande av den enskilde
- ha rätt att, med beaktande av brukarens integritet, göra intervjuer med brukare och deras närstående.

5.1.4 Allmänhetens rätt till insyn

Leverantören **ska** utan oskäligt dröjsmål efter det att kommunen framställt begäran härom till kommunen lämna sådan information som avses i 3 kap. 19 a § kommunallagen (1991:900). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten (tjänsten) utförs.

6 KOMMERSIELLA VILLKOR

6.1 KOMMERSIELLA REGLER

6.1.1 Ersättning till leverantören och prisjustering

Se kapitel "Ersättning till leverantörer samt avgifter".

6.1.2 Fakturering

Se kapitel "Ersättning till leverantörer samt avgifter".

Faktura utställs på:

Hässleholms kommun

Fakturor, Ref.nr. HLM 77

Box 140

281 22 Hässleholm

Inkomna fakturor skannas in innan de registreras i kommunens ekonomisystem. Som fakturadatum räknas det datum när fakturan inkommer till kommunen. Vid eventuella felaktigheter reklameras fakturan.

6.1.3 Administrativa avgifter

Order-, expeditions-, faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter utgår inte.

6.1.4 Dröjsmålsränta (Referensränta)

Om omsorgsnämnden inte betalar ersättning i rätt tid utgår dröjsmålsränta med aktuell referensränta enligt räntelagen + 8 %.

6.1.5 Kravrutiner

Påminnelser och krav sänds av leverantören direkt till fakturaadressen med bifogad obetald fakturakopia alternativt ska sådana uppgifter finnas på påminnelsen att det klart framgår vilken enhet eller avdelning inom kommunen som påminnelsen avser.

6.1.6 Underleverantör

Leverantören får, efter godkännande av omsorgsnämnden, anlita underleverantör för att fullgöra del av verksamheten. Samma krav som gäller för leverantören **ska** fullt ut gälla för en underleverantör.

6.1.7 Samverkan

Parterna **ska** fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som avtalats.

6.1.8 Överlåtelse av kontrakt

Leverantören får inte överlåta detta kontrakt på annan fysisk eller juridisk person eller byta driftansvarig utan omsorgsnämndens skriftliga godkännande.

6.1.9 Avveckling av valfrihetssystem

Om Hässleholms kommun fattar beslut om att ej längre ha valfrihetssystem för servicetjänster upphör kontraktet mellan parterna att gälla tolv månader efter att beslut om upphörande av valfrihetssystem fattats. Det utgår inte någon ersättning till leverantören för kontrakt som upphör att gälla i förtid.

6.1.10 Uppsägning av kontrakt

Leverantören kan säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid. Uppsägningen **ska** vara skriftlig för att äga giltighet.

Kommunen kan säga upp kontraktet med tolv månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas. Om leverantören saknar uppdrag under en 12-månadersperiod upphör kontraktet automatiskt att gälla efter denna tidrymd.

6.1.11 Hävning av kontrakt

Om någondera part väsentligt skulle brista i fullgörandet av kontraktet och rättelse inte sker utan dröjsmål efter erinran, har motparten rätt att med omedelbar verkan häva kontraktet.

Kommunen har vidare rätt att med omedelbar verkan häva kontraktet om leverantören efter kontrakts ingående

- gör sig skyldig till kontraktsbrott genom att brista i sina åtaganden enligt upprättat kontrakt eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser som utgör en del av kontraktet mellan parterna,
- försätts i konkurs, likvidation, tvångsförvaltning, ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller erhållit näringsförbud,
- blivit föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
- genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen,
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatter i hemlandet eller annan stat inom EES-området,
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av 7 kap. 1 § LOV.

6.1.12 Skadeståndsskyldighet

Det åligger respektive avtalspart att teckna och under avtalsperioden vidmakthålla erforderligt försäkringsskydd för sin egendom och verksamhet.

Leverantören svarar i förhållande till omsorgsnämnden för skadestånd som omsorgsnämnden, på grund av vållande av leverantören eller personal anställd hos denne, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

Leverantören **ska** för detta ändamål inneha ansvarsförsäkring omfattande personskada, sakskada och ren förmögenhetsskada. Försäkringen **ska** tecknas och vidmakthållas, så att den gäller under hela kontraktperioden. Bevis om att ovan nämnda försäkring har tecknats **ska** av leverantören överlämnas till omsorgsnämnden senast i samband med kontraktstecknandet.

Kommunen har rätt till ersättning för skada kommunen har lidit på grund av leverantörens kontraktsbrott om skadan är en följd av att leverantören åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsätts vara allmän inom branschen.

6.1.13 Ändringar och tillägg

Ändringar av och/eller tillägg till kontraktet **ska** för sin giltighet vara skriftligen godkända av behöriga företrädare för båda parter.

6.1.14 Handlingars inbördes förhållande

Handlingarna kompletterar varandra.

Förekommer mot varandra stridande uppgifter i handlingarna gäller de sinsemellan i följande ordning

1. Skriftliga ändringar och tillägg till kontraktet.
2. Kontraktet med bilagor.
3. Förfrågningsunderlag, daterat 2009-01-27, rev 2010-05-17.

6.1.15 **Twist**

Twist mellan omsorgsnämnden och leverantören angående tillämning eller tolkning av kontraktet löses i första hand av parterna. I andra hand **ska** tvist hänskjutas till allmän domstol på kommunens hemort och avgöras på svenska språket och enligt svensk rätt. Leverantören får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av prestationer, som kommer att åvila leverantören enligt kontrakt under åberopande av att tvisteförfarande påkallas eller pågår. Det är kommunens/omsorgsförvaltningens bedömning som har tolkningsföreträde tills tvisten är löst.

6.1.16 **Force majeure (Befrielsegrunder)**

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter, befriar sådan part från fullgörelse av berörd förpliktelse.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Motparten **ska** omedelbart underrättas om det föreligger någon omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

7 **UPPLYSNINGAR**

Förfrågningsunderlaget är upprättat av
Eva Klang, utredningssekreterare

Frågor kring upphandlingen kan ställas till
eva.klang@hassleholm.se
Telefon: 0451-26 87 53
Telefax: 0451- 416 36

8 **BILAGEFÖRTECKNING**

- 1 Ansökningsblankett
- 2 Blankett SKV 4820 W
- 3 Intyg/sanningsförsäkran
- 4 7 kap. lagen om valfrihetssystem (LOV)
- 5 11 kap. socialtjänstlagen (SoL)
- 6 Lagen om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård
- 7 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:11 (S) om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt socialtjänstlagen
- 8 Rutiner för anmälan enligt Lex Sarah
- 9 Omsorgsnämndens inriktnings- och verksamhetsmål
- 10 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 (S) rörande dokumentation vid genomförande av insatser enligt socialtjänstlagen
- 11 Kommunens riktlinjer för hantering av privata medel
- 12 Kommunens riktlinjer för hur personal ska agera när brukaren inte öppnar dörren vid ett planerat besök
- 13 Omsorgsförvaltningens organisation
- 14 Hemtjänstens omfattning
- 15 Områdeskartor
- 16 Månadsredovisning
- 17 Kontrakt