



Krokoms  
kommun  
KROKOMEN TJIELTE

## Förfrågningsunderlag

**Upphandling av hemtjänst och  
delegerad hälso- och sjukvård i  
Krokoms kommun enligt Lag  
(2008:962) om valfrihetssystem  
(LOV)**

*Vi gör plats för växtkraft*



**Fastställt av:** Socialnämnden

**Datum:** 24 april 2017, § 60

**Författare:** Mait Ottosson, biståndshandläggare, Siw Ohlson, SKAF, Kenneth Österberg  
kvalitetscontroller och Anna Holmer, kvalitetscontroller

## Förord

Krokoms kommun tillämpar Lag (2008:962) om valfrihetssystem sedan hösten 2009. Detta är det andra förfrågningsunderlaget som upprättas. Sedan det första förfrågningsunderlaget upprättades har erfarenheter och kunskaper tagits tillvara på olika sätt och bildat underlag för en revidering och ett nytt förfrågningsunderlag.

Socialstyrelsen har fått regeringens uppdrag att utarbeta en vägledning avseende upphandling av vård- och omsorg för äldre samt uppföljning av denna verksamhet. För att få en bild av hur kravställandet och uppföljningen uttrycks i förfrågningsunderlagen har Socialstyrelsen bett kommunerna om att få ta del av förfrågningsunderlag, uppföljningsrutiner, revisionsrapporter och liknande dokument. Det material som inkommit till Socialstyrelsen har sammanställts i en rapport som publiceras på Socialstyrelsens webbplats i anslutning till publiceringen av Socialstyrelsens vägledning för upphandling av vård- och omsorgstjänster.

Sammanställningen av förfrågningsunderlagen visar att kommunerna i huvudsak följer den upphandlingsprocess som beskrivs i Socialstyrelsens vägledningsrapport. Kommunernas kärnverksamhet i form av vård- och omsorg tenderar att bli mindre synlig. De kvalitetskrav som ställs i förfrågningsunderlagen bildar dock kvalitetsområden för vård- och omsorg när de sammanställs. Förutom detta visar kartläggningen att systematiken i arbetet med att beskriva kvalitetskrav och hur dessa ska följas upp och redovisas kan förbättras. Att det är den enskildes behov som ska tillgodoses med tjänsterna behöver också få en mer framträdande plats i förfrågningsunderlagen och i arbetet med att följa upp. Det är ett ansvar både för den upphandlande myndigheten och för de verksamheter som ska leverera tjänsterna samt att tillgodose de behov som identifierats och beslutats. Socialstyrelsen finner att processerna med att ställa kvalitetskrav och att följa upp vård- och omsorgstjänster behöver bli tydligare vid upphandling för att säkerställa att levererade vård- och omsorgstjänster håller god kvalitet.

Detta förfrågningsunderlag har tydligare, än det tidigare förfrågningsunderlaget, preciserat kvalitetskraven och det föreligger nu en tydligare redovisning av vilka krav som ställs, hur kraven kommer att följas upp samt på vilket sätt utförarna förväntas redovisa hur kraven uppfyllts.



# Innehåll

<b>1</b>	<b>Allmän orientering.....</b>	<b>9</b>
1.1	Beskrivning av upphandlingen .....	9
1.2	Krokoms kommun –samiskt förvaltningsområde.....	9
1.2.1	Krokoms kommuns/socialnämndens mål med att införa valfrihetssystemet är.....	9
1.2.2	Valfrihetssystem innebär.....	9
1.3	Beskrivning av tjänsten .....	10
1.4	Följande tjänster/ insatser ingår inte i valfrihetssystemet.....	11
1.5	Socialnämndens mål för hemtjänst och hemsjukvård 2016.....	11
1.6	Referensnummer.....	11
1.7	Befolkningsunderlag och volymer.....	11
1.8	Nulägesbeskrivning .....	11
1.9	Geografiska områden.....	12
1.10	Kapacitetstak .....	12
1.11	Information till personer om godkända utförare .....	12
1.12	Den enskildes val i ett valfrihetssystem.....	12
1.13	Ickevalsalternativ .....	12
1.14	Rutiner för omval.....	12
1.15	Ansökan och handläggningstid.....	13
1.16	Godkännande och kontraktsskrivning .....	13
1.17	Överprövning/ begäran om rättelse .....	13
<b>2</b>	<b>Administrativa krav .....</b>	<b>15</b>
2.1	Frågor om upphandlingen.....	15
2.2	Ansökans form, innehåll och språk .....	15
2.3	Ansökans innehåll.....	15
2.4	Upphandlingsförfarande .....	15
2.5	Ansökans utformning .....	15
2.6	Ansökan.....	15
2.7	Anbudstidens utgång .....	16
2.8	Insyn .....	16
2.9	Lagar förordningar och föreskrifter .....	16
<b>3</b>	<b>Krav på sökande (kvalificeringskrav).....</b>	<b>17</b>
3.1	Ekonomisk ställning .....	17
3.2	Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV.....	17
<b>4</b>	<b>Allmänna villkor för kontraktet .....</b>	<b>18</b>
4.1	Kontraktsparter .....	18
4.2	Kontaktperson under kontraktstiden.....	18
4.3	Kontraktstid .....	18
4.4	Huvudmannaskap .....	18
4.5	Överlåtelse av kontrakt.....	18
4.6	Underutförare .....	19
4.7	Omförhandling.....	19
4.8	Uppsägningstid för kommunen.....	19
4.9	Uppsägningstid för utföraren.....	19
4.10	Ändringar och tillägg under avtalstiden .....	19

<b>5</b>	<b>Kommersiella villkor för kontraktet.....</b>	<b>20</b>
5.1	Priser (Ersättningsystem) .....	20
5.1.1	Hemtjänst och delegerad hemsjukvård .....	20
5.1.2	Frånvaro .....	20
5.1.3	Servicetjänster .....	20
5.1.4	Trygghetslarm .....	21
5.1.5	Nattvak/Nattpatrull.....	21
5.2	Prisjustering/Index.....	21
5.3	Betalningsvillkor .....	21
5.4	Dröjsmålsränta.....	22
5.5	Administrativa avgifter.....	22
5.6	Faktureringsvillkor för service- och omvårdnadstjänster .....	22
5.7	Debitering av avgifter till kund.....	23
5.8	Avgifter från enskilda avseende tilläggstjänster.....	23
5.9	Avgifter från enskilda.....	23
5.10	Tvist.....	23
5.11	Sanktioner och hävning .....	23
5.12	Handlingars inbördes rangordning .....	24
5.13	Försäkringar.....	24
5.14	Patientförsäkring.....	24
5.15	Skadeståndsansvar .....	25
5.16	Extraordinära händelser.....	25
5.17	Tystnadsplikt/sekretess.....	25
5.18	Personal och underutförare.....	25
5.19	Meddelarfrihet .....	26
5.20	Befrielsegrund (Force majeure).....	26
<b>6</b>	<b>Krav på tjänsten (kravspecifikation) .....</b>	<b>26</b>
6.1	Beskrivning av vård- och omsorgsuppdraget .....	26
6.2	Dubbelbemanning.....	27
6.3	Förändrat behov hos den enskilde .....	28
6.4	Kvalitetskrav.....	28
6.5	Värdighetsgarantier .....	28
6.6	Medicinskt ansvariga .....	29
6.7	Tandvårdsstöd till äldre .....	29
6.8	Hälso- och sjukvård och rehabilitering.....	29
6.8.1	Tekniska hjälpmedel och inkontinenshjälpmedel .....	30
6.8.2	Förbrukningsartiklar.....	30
6.9	Måltider ordinärt boende .....	30
6.10	Anhöriga som tar aktiv del i omvårdnaden.....	31
6.11	Dokumentation .....	31
<b>7</b>	<b>Gåvor och andra förmåner.....</b>	<b>33</b>
7.1	Otillåtna förmåner.....	33
7.1.1	Gåvor – Otillbörlig belöning.....	33
7.2	Krav på IT – Vårdinformationssystem .....	33
7.3	Samarbete/ Samverkan .....	33
7.4	Låssystem och teknik för tids- och insatsuppföljning .....	34
7.5	Lokaler, inventarier mm .....	34
7.6	Kvalitetsregister.....	34
7.7	Praktikplatser.....	34
<b>8</b>	<b>Uppföljning, utvärdering och kvalitetskontroll av verksamheten under avtalstiden .....</b>	<b>35</b>

8.1	Tillsyn.....	35
8.2	Lex Maria och rapportering av avvikelser - Gäller inte utförareer som utför servicetjänster.....	35
8.3	Lex Sarah.....	35
8.4	Rapportering.....	35
8.5	Uppföljning och utvärdering .....	35





# 1 Allmän orientering

## 1.1 Beskrivning av upphandlingen

Krokoms kommun har sedan 2010 ett valfrihetssystem för insatser enligt Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser enligt Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) (HSL). Insatserna berör många personer ca 400 under 2015. Den verkställda tiden inklusive delegerad hälso- och sjukvårdstid omfattade ca 94 600 timmar 2015. Den andel som utfördes av privata utförare 2015 omfattade ca 35 % av den totala tiden.

En utförare kan utifrån sin kompetens och erfarenhet ansöka om att bli godkänd utförare för att utföra hemtjänst service insatser. Alternativt hemtjänstservice samt vård- och omsorgsinsatser och delegerade hemsjukvårdsinsatser till personer i ordinärt boende. Uppdraget är enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Målgrupp är personer med fysiska, psykiska och sociala funktionsnedsättningar. Emellertid är äldre den, till antalet, största målgruppen.

## 1.2 Krokoms kommun –samiskt förvaltningsområde

Krokoms kommun ingår sedan maj 2010 i samiskt förvaltningsområde. Det innebär att kommunen ska arbeta för att stärka det samiska språket, att synliggöra kulturen och att ge samerna inflytande.

### 1.2.1 Krokoms kommuns/socialnämndens mål med att införa valfrihetssystemet är

- Ökat brukarinflytande.
- Det blir möjligt för små- och medelstora företag att vara utförare.
- Brukarna ska ha möjlighet att välja kommunen eller annan godkänd utförare som utförare.
- Möjligheter till långsiktig personal/kompetensförsörjning förbättras.

### 1.2.2 Valfrihetssystem innebär

*För personer med insatser*

- Delaktighet och inflytande genom att den enskilde ges möjlighet att välja utförare, i kommunal regi eller privat regi.
- Samma taxa för brukarna oavsett val av utförare. Kommunens maxtaxa gäller.
- För den som inte vill eller kan välja finns ett ickevalsalternativ som är kommunens hemtjänst.
- Den enskilde har rätt att byta utförare utan att motivera varför.

#### *För utföraren*

- De utförare, som erbjuder hemtjänst servicetjänster, hemtjänst vård- och omsorg och delegerad hemsjukvård, kan själva ange inom vilket geografiskt område i kommunen utföraren vill verka samt ange kapacitetstak i form av max antal timmar eller antal kunder.
- Om utföraren vill verka i tätorterna Krokoms, Nälden, Offerdal och Föllinge ingår även den omgivande landsbygden. I bilaga 7 Timersättning framgår vilken omgivande landsbygd som ingår i det geografiska området.
- Utföraren ges ingen garanterad tim- eller brukarvolym.
- Utföraren kan erbjuda tilläggstjänster (gäller inte kommunen).

#### *För kommunen*

- Kommunen/socialnämnden har vid införande av valfrihetssystem fortsatt ansvar för god kvalitet oavsett utförare.
- Biståndsbedömning och beslut av insatser till kund sker av kommunens biståndshandläggare för hemtjänstinsatser enligt Socialtjänstlag (2001:453) (SoL).
- Hälsa- och sjukvårdsuppgifter delegeras av kommunens legitimerade personal.
- Löpande uppföljning och kontroll av all verksamhet enligt valfrihetssystemet utförs av socialnämndens utsedda handläggare.

### 1.3 Beskrivning av tjänsten

En utförare har möjlighet att ansöka att bli godkänd utförare av följande tjänster. Det är möjligt att ansöka om ett eller flera alternativa tjänster enligt nedan.

Tjänst	Tid	Servicepersonal	Vård- och omsorgs- personal	Kompetenskrav för den som leder det dagliga arbetet hos utföraren.
Servicetjänster	08-17 Vardagar, mån-fred	X		Inget krav på högskole- utbildning.
Servicetjänster och vård- och omsorgs- tjänster inklusive delegerad hemsjukvård	07-22 Årets alla dagar		X	Högskoleutbildning eller motsvarande. Se kvalitetskrav 11.7

- **Servicetjänster** utförs generellt under vardagar 8-17 (dagtid), men kan vid särskilda fall utföras även under andra tider. Det innebär hjälp med städning, inköp, tvätt, bäddning och allmänna göromål efter biståndsbeslut.
- **Vård- och omsorgstjänster** inklusive delegerade hemsjukvårdsinsatser, samt besvarande av trygghetslarm, mellan klockan 07-22 under årets alla dagar. Det innebär vård- och omsorgstjänster i form av personlig omvårdnad efter biståndsbeslut samt delegerade hemsjukvårdsinsatser.
- **Matdistribution**, till personer med biståndsbeslut i ordinärt boende sköts av vald utförare. Utföraren ersätts vid distribution enligt särskild taxa, bilaga 7 Timersättning. När mat distribueras i samband med ordinarie besök för andra beviljade insatser utgår ingen ersättning.

- **Hälso- och sjukvårdsinsatser** från distriktssköterska, arbetsterapeut och sjukgymnastinsatser till utförarens kund ansvarar kommunens hemsjukvårdorganisation för.

#### 1.4 Följande tjänster/ insatser ingår inte i valfrihetssystemet

- Nattinsatser inklusive besvarande av trygghetslarm från klockan 22.00 - 07.00.
- Samtliga insatser enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).
- Boendestöd enligt Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) för personer med funktionsnedsättning.
- Insatser från kommunens legitimerade personal, distriktssköterska, sjukgymnast och arbetsterapeut.
- Insatser i särskilt boende.

#### 1.5 Socialnämndens mål för hemtjänst och hemsjukvård 2016

Socialnämnden har fastställt mål för hemtjänst inför 2016. Målen kommer att förändras och utvecklas i samband med budgetarbetet varje år.

- Kund och närstående bemöts på ett respektfullt sätt och har inflytande i planering och utformning av stöd och insatser.

Resultatet mäts i Socialstyrelsens årliga brukarundersökning. Resultat från brukarundersökningen kommer att publiceras på Krokoms kommuns hemsida. Länk till kommunens hemsida: <https://www.krokom.se/>

Referensnummer

Upphandlingen har diarienummer: Sn 16-097

Den upphandlande myndigheten Krokoms kommun, socialnämnden.

#### 1.6 Befolkningsunderlag och volymer.

Krokoms kommun hade 14 785 (31 december 2015) invånare. Antal personer med servicetjänster under juni 2015 var ca 197 st och summan beviljade timmar för servicetjänster var 1 050 timmar. Antalet personer som hade hemtjänst och delegerade hemsjukvårdsinsatser i juni 2015 var ca 267 st och summan beviljade timmar inklusive delegerad hemsjukvårdsinsats var ca 8 108 timmar.

#### 1.7 Nulägesbeskrivning

Det finns för närvarande (november 2016) sex godkända privata utförare. Två av dessa utförare utför endast servicetjänster enligt LOV. Övriga fyra utförare är också godkända för vård- och omsorgsinsatser, inklusive tid delegerad enligt Hälso- och sjukvårdslag (1982:763).

## 1.8 Geografiska områden.

Krokoms kommun är utifrån valfrihetssystemet indelad i tätort och landsbygd.

En utförare kan ange inom vilket geografiskt område den vill bli godkänd. Det gäller utförare som utför servicetjänster, vård- och omsorgsinsatser och delegerade hemsjukvårdsinsatser i hemmet. Utföraren anger i ansökan inom vilket eller vilka geografiska områden utföraren önskar verka, bilaga 7 Timersättning.

Kommunens egen regi kommer att vara utförare inom hela det geografiska området kommunen.

## 1.9 Kapacitetstak

Utföraren ska ange ett kapacitetstak om antal timmar per månad.

Utföraren ska skriftligen meddela när kapacitetstaket är uppnått.

Utföraren ska skriftligen meddela när utrymme finns inom kapacitetsutrymmet.

Om utföraren önskar minska sitt kapacitetstak ska detta meddelas till verksamhetsområde bistånd skriftligt tre månader innan förändringen träder i kraft.

Om utföraren önskar utöka sitt kapacitetstak ska detta meddelas till verksamhetsområde bistånd skriftligt tre månader innan förändringen träder i kraft.

Om en utförare uppnått sitt kapacitetstak och utföraren redan har en person som behöver mer insatser, är det utförarens ansvar att tillgodose detta, trots att kapacitetstaket är uppnått.

## 1.10 Information till personer om godkända utförare

Kommunen informerar personer med insatser om godkända utförare via kommunens Kundcenter/reception och genom kommunens biståndshandläggare. Informationen ges muntligt och skriftligt via det informationsmaterial som varje utförare utformat i samverkan med kommunen. Information om godkända utförare finns även på kommunens hemsida.

Länk till kommunens hemsida: <https://www.krokom.se/>

Den enskildes val i ett valfrihetssystem

Den enskilde har möjlighet att välja utförare och byta utförare.

## 1.11 Ickevalsalternativ

Ickevalsalternativ innebär att personer som inte kan eller vill välja utförare blir tilldelad kommunens hemtjänst som utförare.

## 1.12 Rutiner för omval

Om kunden önskar byta till annan utförare ska uppsägning ske senast den 16:e månaden innan. Byte till ny utförare sker från och med nästkommande månadsskifte. När detta sker eller när insatsen upphör ska utföraren lämna all dokumentation i ärendet enligt kommunens rutin samt återkvittera eventuella nycklar hos kunden.

Kunder med insatser har rätt att göra omval av utförare. Uppsägningstiden för kunden är 14 dagar. För byte av utförare ska biståndshandläggare kontaktas. För den utförare som blir vald ska insatser komma igång inom 14 dagar. Under denna period ansvarar den tidigare utföraren för insatserna. Överförandet från en utförare till en annan går via biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren ansvarar för att meddela legitimerad personal så förekommande delegeringar kan överflyttas till vald utförare. Vid byte av utförare ska informationsöverföring ske på ett säkert sätt enligt kommunens rutiner.

### 1.13 Ansökan och handläggningstid

Utföraren ska vid ansökan använda kommunens särskilda blankett ”Ansökan om godkännande för leverantör av hemtjänst och hemsjukvårdsinsatser enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV)” inom Krokoms kommun. Av ansökan ska det framgå från vilket datum utföraren avser att starta sin verksamhet samt vilka tjänster utföraren önskar bli godkänd för. Behandling av ansökan sker löpande.

När ansökan kommer in till socialförvaltningen öppnas försändelsen. Därefter förses ansökan med ankomstdatum och diarenummer.

Socialnämnden/kvalitetscontroller prövar ansökan mot kraven i förfrågningsunderlaget och lämnar skriftlig underrättelse om beslut inom sex veckor. Under semestertider och storhelger kan det ta längre tid att behandla en ansökan. Beredning av ansökan sker av en utsedd grupp inom socialförvaltningen.

Förhandling enligt Lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet (MBL) sker före beslut om godkännande. I samband med besked om godkännande kommer förslag till kontrakt att översändas. Godkännandet blir inte civilrättsligt bindande förrän kontraktet är undertecknat av båda parter. Samtliga sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget och som inte uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kap. 1 § LOV, ska godkännas av kommunen.

Utföraren har möjlighet att återta sin ansökan under handläggningstiden.

### 1.14 Godkännande och kontraktsskrivning

Socialnämnden godkänner alla sökande som uppfyller de krav som angetts i annonsen och förfrågningsunderlaget och som inte har uteslutits med stöd av 7 kap. 1 § LOV.

Kontraktsskrivningen sker genom ett personligt sammanträffande mellan utföraren och utsedd delegat av socialnämnden.

Kommunen lämnar ett skriftligt besked till den sökande om beslutet.

Utförare som inte varit verksamma tidigare inom vård- och omsorg i Krokoms kommun ska genomgå introduktion anordnad av kommunen innan utföraren kan erhålla uppdrag. Ingen särskild ersättning utgår för deltagande i utbildningen.

### 1.15 Överprövning/ begäran om rättelse

Utförare som inte har godkänts och anser sig felaktigt behandlad har möjlighet att överklaga beslutet. Överprövning av beslut sker till förvaltningsrätten i Härnösand.

Begäran om rättelse ska ske skriftligen och inom tre veckor efter beslut. Av överklagan ska det framgå vilken ändring som begärs.

## 2 Administrativa kra

### 2.1 Frågor om upphandlingen

Frågor om upphandlingen kan ställas till socialförvaltningen via e-post.

Länk till e-postadress: [sociala@krokom.se](mailto:sociala@krokom.se)

Ange: FF Dnr: Sn 16-097 i mejlet

### 2.2 Ansökans form, innehåll och språk

Ansökan ska vara skriftlig och skriven på svenska samt vara undertecknad.

Svenska språket ska tillämpas i tal och skrift i alla frågor som rör denna upphandling.

### 2.3 Ansökans innehåll

Genom att lämna ansökan godkänner utföraren socialnämndens kvalitetskrav och övriga krav för denna upphandling.

- **Ansökan om godkännande för leverantör av hemtjänst och hemsjukvårdsinsatser enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV), bilaga 1.**
- **Leverantörsförsäkran**, bilaga 2, ska vara ifylld och undertecknad. OBS! Socialnämnden kommer att kontrollera uppgifternas riktighet innan beslut om godkännande fattas.
- **Kortfattad beskrivning av utförarens verksamhet och ledningens kompetens**, bilaga 3.
- **Referenser** - Utföraren ska ange tre referenser från tidigare liknande uppdrag eller referenser från tidigare arbetsgivare eller liknande. Referenserna får inte vara äldre än två år tillbaka från ansökningsdatum, bilaga 4.

### 2.4 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

### 2.5 Ansökans utformning

Hela anbuds förfarandet genomförs på svenska språket.

### 2.6 Ansökan

Ansökan lämnas i 1 original och 1 kopia och skickas i förslutet kuvert till:

**Krokoms kommun**

**Socialförvaltningen**

**835 80 Krokom**

Ansökan märks med:

**Ansökan om godkännande enligt LOV**

## 2.7 Anbudstidens utgång

En utförare kan när som helst ansöka om att bli godkänd.

## 2.8 Insyn

Beställaren (kommunen), inklusive kommunens revisorer, har rätt till full insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering av uttalade mål, riktlinjer och kvalitetskrav följs och för uppföljning av beviljade insatser.

## 2.9 Lagar förordningar och föreskrifter

Utföraren ska vara förtrogen med och följa alla inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som är tillämpliga för den tjänst som ska levereras.



### 3 Krav på sökande (kvalificeringskrav)

Beroende på vilken tjänst som utföraren önskar bli godkänd för gäller olika kvalitetskrav för utföraren och dess ledning, bilaga 5 Kvalitetskrav.

#### 3.1 Ekonomisk ställning

Utföraren ska vid avtalstecknande vara registrerad i aktiebolags-, handels- eller föreningsregistret och vara registrerad för redovisning och inbetalning av mervärdesskatt, innehållen preliminär A-skatt och arbetsgivaravgifter. Utförarens ekonomiska förmåga bedöms utifrån uppgifter från Skattemyndigheten.

Krokoms kommun samarbetar med Skattemyndigheten vilket innebär att kommunen under avtalstiden kontrollerar att de utförare kommunen har avtal med betalar skatt och avgifter i vederbörlig ordning. Detta gäller även för de underutförare som har avtal med utföraren.

#### 3.2 Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV

Om utföraren eller underutförare brister i fullgörandet av 7 kap 1 § LOV har socialnämnden rätt att häva avtalet.

En utförare kan uteslutas från deltagande i upphandling om denne:

- 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, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
- är dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande enheten kan visa detta,
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i det land där upphandlingen sker, eller
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar, eller
- lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna bestämmelse.

## 4 Allmänna villkor för kontraktet

### 4.1 Kontraktsparter

#### Utförare

Namn

Adress

Kontaktperson

Telefonnummer

E-postadress

Bankgironummer

Organisationsnummer

#### Beställare

Socialnämnden

Krokoms kommun

835 80 Krokoms

Organisationsnummer 212000-2478

### 4.2 Kontaktperson under kontraktstiden

Socialnämndens och utförarens kontaktpersoner ska anges i samband med upprättande av kontraktet. Utförarens kontaktperson ska delta vid uppföljningsträffar två gånger per år och i övrigt när ärenden av övergripande eller principiell natur uppstår. Beställaren kallar till uppföljningsträffarna som hålls i Krokoms. Vardera parten svarar för sina respektive kostnader för dessa träffar.

### 4.3 Kontraktstid

Kontrakt kommer att tecknas för att gälla **tillsvidare** med en **uppsägningstid för kommunen om sex månader** och för **utföraren med sex månader**.

### 4.4 Huvudmannaskap

Kommunen är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas av kontraktet.

### 4.5 Överlåtelse av kontrakt

Kontrakt får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan socialnämndens skriftliga medgivande.

#### 4.6 Underutförare

Utföraren får anlita annan för att fullgöra del av uppdraget om socialnämnden medger det skriftligt. Ansökan om att anlita underutförare ska göras skriftligt. Utföraren svarar för eventuella underleverantörer mot beställaren som för sig själv.

#### 4.7 Omförhandling

Socialnämnden eller utföraren får påkalla omförhandling av bestämmelse i upprättat kontrakt om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar de förutsättningar som detta förfrågningsunderlag bygger på.

Anmälan om omförhandling ska ske så snart det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar förhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd kontraktsförpliktelse.

#### 4.8 Uppsägningstid för kommunen

Kommunen kan säga upp avtalet och **uppsägningstiden är sex månader**. Om utföraren inte har några uppdrag under en 12 månaders period upphör avtalet automatiskt.

#### 4.9 Uppsägningstid för utföraren

Utföraren kan säga upp avtalet och **uppsägningstiden är sex månader**. Uppsägningen ska vara skriftlig.

#### 4.10 Ändringar och tillägg under avtalstiden

Parterna är införstådda i att verksamheten i avtalet är av sådan art att villkor och förutsättningar kan förändras under avtalstiden till följd av ny lagstiftning, nya målsättningar antagna av kommunfullmäktige eller socialnämnden. Kunden har rätt att välja utförare och har rätt att när som helst under året välja en ny utförare. Uppsägningstid för kund är 14 dagar.

## 5 Kommersiella villkor för kontraktet

### 5.1 Priser (Ersättningsystem)

#### 5.1.1 Hemtjänst och delegerad hemsjukvård

Ersättningen är en **fastställd timersättning**, som är samma för samtliga privata utförare. Utförarna ersätts per **beviljad utförd tid** för beslutade service, hemtjänst och delegerade hemsjukvårdsinsatser. För varje insats finns en av kommunen fastställd schablontid som utgör grunden för ersättningen. Ersättningsbeloppen framgår av *bilaga 7*.

- Det är kommunens schablontider som gäller för bedömning av tid för brukarnas insatser. Förändringar i tid på gällande beställningar görs endast om den utförda tiden över eller understiger 20% av den beställda tiden per månad. Det gäller beställningar som överstiger 25 timmar per månad. Det åligger utföraren att med data från tidmätningssystemet, som kommunen tillhandahåller, att bevisa att så är fallet.
- Om den genomsnittliga faktiska tiden för en utförares samtliga kunder understiger den beställda tiden med mer än **30%** är detta grund för hävning av avtalet.
- När det gäller ledsagning, följeslagning med eller utan dubbelbemanning betalas ingen extra ersättning ut för personalens resa gällande resor inom Krokoms och Östersunds kommuner.

Utföraren är skyldig att från beställaren (kommunen) registrera all utförd tid elektroniskt i det system som kommunen tillhandahåller enligt punkt 7.4 nedan.

#### 5.1.2 Frånvaro

Kommunen ersätter utföraren även vid kundens frånvaro. Vid planerad frånvaro då kunden vet att denna inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska kunden anmäla detta till utföraren senast tre dagar i förväg. Ersättning utgår då till utföraren för de två första dagarna med beviljad tid. Utföraren ska dokumentera dag och tid för avbokad hemtjänst. Vid oplanerad frånvaro, till exempel ej inom tre dagar avbokad insats, akut sjukhusvistelse eller dödsfall utgår ersättning för inplanerade insatser (enligt genomförandeplanen) i fem dagar från det att frånvaron påbörjats trots att insatserna inte utförts.

Vid återkomst efter sjukhusvistelse/korttidsplats då behovet är oförändrat ska utföraren omgående genomföra tidigare beslutade insatser. All frånvaro som överstiger 48 timmar ska skriftligen rapporteras till biståndshandläggaren.

#### 5.1.3 Servicetjänster

Ersättning betalas ut för beviljad utförd tid per timme och månad enligt bilaga 7 Timersättning.

#### 5.1.4 Trygghetslarm

Kommunen tillhandahåller trygghetslarm till kund. Installation av trygghetslarm hemma hos kund sker av vald utförare. . Ersättning utgår vid larmutryckning med aktuell timersättning. Ersättningen vid larmutryckning betalas ut efter uppföljning i tidmätningssystemet. Kund som endast har trygghetslarm som insats tilldelas kommunen som utförare. Biståndshandläggaren utreder och fattar beslut om rätt till trygghetslarm, bilaga 13 Rutin för trygghetslarm.

Utföraren ska svara för:

- Lista/rapport på larmets funktionalitet skickas ut från Trygghetscentralen (Tunstall) i Örebro till vald utförare.
- Utföraren ansvarar för att anmäla fel på trygghetslarm till kommunens larmtekniker.
- Besvara larm mellan 07 - 22 alla dagar.

#### 5.1.5 Nattvak/Nattpatrull

Beslut om insatser mellan 22.00 – 07.00 fattas av kommunens biståndshandläggare. Bedömning om behov av ”extravak” vid vård i livets slutskede ansvarar distriktssköterskan för. När personal behöver vara hos den enskilde hela natten, nattvak, ska personal som har god kännedom om aktuell kund, om möjligt, finnas vid dennes sida, se bilaga 5 Kvalitetskrav punkt 8.2.

Erfordras dubbelbemanning för punktinsatser utförs denna av kommunens nattpatrull.

### 5.2 Prisjustering/Index

Ersättningen ska vara fast från tidpunkten för avtalets tecknande fram till kommande årsskifte. Från kommande årsskifte och fortsättningsvis justeras ersättningen årsvis med omsorgsprisindex (OPI) som publiceras av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Om en definitiv omräkningsfaktor finns publicerad ska den användas. Om endast en preliminär omräkningsfaktor finns publicerad ska denna användas fram till dess att en definitiv omräkningsfaktor publiceras.

Om SKL:s publicering av OPI upphör beslutar kommunen om vilken justeringsprincip som ska användas.

### 5.3 Betalningsvillkor

*Servicejänster:* Utföraren erhåller ersättning 30 dagar efter erhållen faktura och godkänd leverans. Fakturerings- och expeditionsavgifter godkänns ej.

*Hemtjänst och delegerade hemsjukvård:* Underlag för utbetalning av ersättning hämtas från kommunens tidmätningssystem. Utföraren ska bifoga utdrag ur tidmätningssystemet för beviljad utförd tid, för den månad fakturan avser. Utförare ska själv kontrollera att informationen i systemet är riktig. Utföraren erhåller

ersättning 30 dagar efter erhållen faktura och godkänd leverans. Fakturerings- och expeditionsavgifter godkänns ej.

Ingen retroaktiv ersättning lämnas.

#### **5.4 Dröjsmålsränta**

Om socialnämnden inte betalar ersättning i rätt tid utgår lagstadgad dröjsmålsränta.

#### **5.5 Administrativa avgifter**

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

#### **5.6 Faktureringsvillkor för service- och omvårdnadstjänster**

Fakturering av beställda tjänster ska ske en gång per månad. Fakturor adresseras till:

Krokoms kommun, Fakturaenheten, 835 80 Krokoms. På fakturan ska referens Socialförvaltningen kvalitetscontroller anges.

På fakturan ska anges:

- Beställarens referens: Socialförvaltningen + kvalitetscontroller
- Utförarens namn
- Vilken månad, år fakturan avser
- Totalt antal timmar för utförd tjänst
- Pris
- Att företaget innehar F-skattebevis
- Faktureringsunderlag ska skickas separat till:  
Krokoms kommun,  
Socialförvaltningen,  
Kvalitetscontroller  
835 80 Krokoms.
- Faktureringsunderlaget ska innehålla personnummer och namn på kund, antal timmar per person och månad och vilken tjänst som avses.
- Ofullständiga eller felaktiga fakturor kommer att återsändas till utföraren för rättelse.

## 5.7 Debitering av avgifter till kund.

Utförare som mottar beställning av uppdrag ska så snart det är möjligt verkställa uppdraget. **Senast två vardagar efter det att beställningen skickats till vald utförare ska uppdraget verkställas.** När uppdraget verkställs ska utföraren registrera verkställigheten i verksamhetssystemet. Därigenom sker en automatisk överföring till verksamhetssystemets avgiftsmodul och kunden får räkning för utförda insatser.

## 5.8 Avgifter från enskilda avseende tilläggstjänster

Utföraren debiterar den enskilde för eventuella tilläggstjänster (Ruttjänster).

## 5.9 Avgifter från enskilda

Avgifter för service- och omvårdnad betalas av den enskilde direkt till socialnämnden.

## 5.10 Tvist

Tvist mellan parter med anledning av ingånget kontrakt ska i första hand lösas i samförstånd mellan parterna. Går inte detta ska tvisten lösas av Östersunds tingsrätt med tillämpning av svensk rätt.

## 5.11 Sanktioner och hävning

Socialnämnden eller utförare får häva ingånget kontrakt eller utkräva sanktioner enligt bilaga 6 Utvärderingsinstrument och sanktioner för valfrihetssystem för

hemtjänst och delegerad hemsjukvårdsinsats enligt LOV 2016, om motparten inte fullgör sina åtaganden, trots anmaning därom och att kontraktsbrottet är av väsentlig betydelse. Hävning eller sanktioner kommer att utkrävas om inte utföraren lever upp till ställda kvalitetskrav som ställs i bilaga 5 Kvalitetskrav och övriga krav på utföraren i förfrågningsunderlaget.

Kontraktsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger också om tillsynsmyndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett någon rättelse.

Hävningsgrund föreligger dessutom om utföraren försätts i konkurs eller befinns vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Beställaren har rätt att häva kontraktet i förtid om utföraren brutit mot i meddelarfriheten angivet efterforskningsförbud.

Om kontraktet sägs upp på grund av kontraktsbrott är den part som brutit mot kontraktet skyldig att till den uppsägande parten utge skadestånd i relation till kommunens merkostnader för att driva verksamheten.

## 5.12 Handlingars inbördes rangordning

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till kontrakt
2. Kontrakt
3. Eventuellt kompletterande förfrågningsunderlag
4. Förfrågningsunderlag med bilagor
5. Komplettering av anbud
6. Anbud

## 5.13 Försäkringar

Utföraren ska teckna och under kontraktstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring samt andra nödvändiga försäkringar som håller kommunen skadeslös vid skada.

Ansvarsförsäkringens maximala belopp ska vara lägst 10 miljoner kronor.

Utföraren ska styrka att hen tecknat ovan nämnda försäkringar genom att lämna till kommunen försäkringsbevis utfärdat av försäkringsgivare, först i samband med kontraktets undertecknande och därefter vid den årliga uppföljningen. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, kund, anhöriga och utomstående.

## 5.14 Patientförsäkring

Kommunen är, enligt 12 § Patientskadelagen (1996:799), att betrakta som vårdgivare, även för den hälso- och sjukvård som utförs av privata utförare.



Kommunen är därför skyldig att teckna och vidmakthålla patientförsäkring även för personer som omfattas av den aktuella verksamheten.

### 5.15 Skadeståndsansvar

Utföraren svarar i förhållande till kommunen för skadestånd, som kommunen på grund av vållande av vårdgivaren eller personal som denne ansvarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

### 5.16 Extraordinära händelser

Utföraren ska ingå i kommunens organisation för extraordinära händelser och vidta de åtgärder som följer av krisledningsplanen, bilaga 8 Krisledningsplan för Socialförvaltningen. Det kan avse såväl katastrofer i fredstid, som höjd beredskap vid kriser och krigsfara respektive händelser vid enskild enhet. När extraordinär händelse inträffar ska utföraren snarast ta kontakt med socialförvaltningens krisledningsgrupp.

### 5.17 Tystnadsplikt/sekretess

Utföraren ska se till att all personal som är verksam inom avtalat område under-tecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt 6 kap 12-16 § Patientsäkerhetslagen (2010:659) samt 15 kap 1 § Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL). Tystnadsplikten gäller för uppgift om den enskildes personliga tillstånd eller personliga förhållanden. Utföraren ansvarar för att tystnadsplikten efterlevs.

Det innebär att utförarens personal omfattas av tystnadsplikt och förbud att lämna ut sekretesskyddade uppgifter och kan dömas för brott mot tystnadsplikt. Utföraren ansvarar för att informera personalen om detta och innebörden av sekretess.

Utföraren svarar gentemot kommunen för eventuell skada enskilda kan drabbas av om personalen skulle lämna ut sekretesskyddade uppgifter, vare sig muntligen eller på annat sätt. Utföraren ska följa Personuppgiftslagen (1998:204) (PUL) vid egen behandling av personuppgifter.

### 5.18 Personal och underutförare

Utföraren ska inom sitt ansvarsområde fullgöra arbetsgivaransvaret.

Utföraren har som arbetsgivare ansvar för att underleverantörer följer gällande lagar, avtal, föreskrifter samt svensk arbetsrättslig lagstiftning. Om utföraren inte har tecknat kollektivavtal ska arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande gällande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal. Intyg från försäkringsbolag och pensionsförvaltare ska kunna uppvisas.

Nivåer för lön, semester och arbetstid ska hämtas ur Kommunals överenskommelse med SKL (HÖK2016) och det som ersätter detta.

Utföraren ska garantera att den fasta kontanta lönen, samt övriga förekommande ersättningar, för arbetstagare som fyllt 19 år ska uppgå till lägst nivå i gällande kollektivavtal för branschen.

När utföraren anlitar underutförare ska samma regler gälla för underutförarens personal som för utförarens egen personal.

## 5.19 Meddelarfrihet

Utföraren ska ansvara för att utförarens anställda omfattas av meddelarfrihet som kommunens anställda inom motsvarande verksamhetsområden.

Utföraren ska förbinda sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte efterforska den som lämnat meddelanden till författare och andra upphovsmän, utgivare, redaktioner, nyhetsbyråer och företag för framställning av tekniska upptagningar, för offentliggörande i tryck skrift eller i radioprogram och sådana upptagningar.

Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som kontraktet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 13 kap. Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

## 5.20 Befrielsegrund (Force majeure)

Varje omständighet som part inte kan råda över såsom krig, mobilisering, arbetskonflikt och andra händelser som kan definieras som Force majeure utgör befrielsegrunder om de inträffar efter kontraktsdagen och kontraktets fullgörande därigenom förhindras.

Giltig befrielsegrund föreligger inte

- vid strejk, blockad eller annan form av arbetskonflikt till följd av att part inte fullgjort sina skyldigheter enligt lag eller kollektivavtal
- vid händelser som kan hänföras till parternas organisation eller verksamhet såsom personalbrist, strömavbrott, brand, transportförsening, fel eller försening av leverans
- från annan utförare eller därmed jämförliga förhållanden.

## 6 Krav på tjänsten (kravspecifikation)

### 6.1 Beskrivning av vård- och omsorgsuppdraget

Hemtjänst- och hemsjukvårdsinsatserna ska genomföras och utformas efter den nationella värdegrunden inom äldreomsorgen. I Krokoms kommun gäller den nationella värdegrunden. Inom äldreomsorgen gäller även Lokala värdighetsgarantier i äldreomsorgen, bilaga 11. Syftet med garantierna är att personer ska leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Det handlar om var och ens rätt till privatliv, kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning.

Krokoms kommun prioriterar ett rehabiliterande arbetssätt med syfte att stödja personer, utifrån egna behov och önskemål, att klara sin vardag så självständigt som möjligt. Ett rehabiliterande arbetssätt bygger på kunskapen om människors

vilja att vara oberoende och uppleva frihet i sin vardag. Det handlar om att skapa tilltro till den egna förmågan, sin egen kapacitet.

### **Ett rehabiliterande arbetssätt innebär**

- att utgångspunkten skall vara att ha en stödjande och inte hjälpande inriktning
- att väcka individens intresse för sina egna resurser och möjligheter
- att uppmuntra till egen problemlösning och handlande.

Utföraren ska också säkerställa att personalen arbetar utifrån ett förhållningssätt med syfte att stärka den enskildes känsla av sammanhang och mening, med fokus på de faktorer som ger välbefinnande. Förhållningssättet ska locka fram den enskildes egna förmågor med betoning på faktorer som gör att människor mår bra. Verksamheten ska bedrivas utifrån en evidensbaserad praktik.

Hemtjänstinsatser i form av servicetjänster innebär hjälp med städning, bäddning, tvätt, inköp. Exempel på personlig omvårdnad är stöd vid måltider, påklädning och personlig hygien. Trygghetslarm, anhörigavlösning och ledsagning ingår i hemtjänstinsatser.

Hälso- och sjukvårdsinsatser såsom medicinerings, omläggning av sår, stöd med rehabilitering/träning delegeras av sjuksköterskor, distriktssköterskor sjukgymnaster och arbetsterapeuter. Vård- och omsorgsutförare ska därefter genomföra delegerade insatser.

Under avtalsperioden kan det ske förändringar i lagar, föreskrifter, allmänna råd, kvalitetskrav, kommunens mål m m. Det ingår i utförarens uppdrag att följa eventuella förändringar inom verksamhetsområdet.

Utföraren ska utifrån den enskilde främja rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning enligt Diskrimineringslagen (2008:567).

Utföraren ska, beroende av vilken tjänst som den är godkänd för, ha kännedom om allmän och specifik omvårdnad, omsorg och service till personer med långvarig sjukdom och funktionsnedsättning, samt ha kunskap om vård i livets slutskede.

Om den enskilde så önskar ska anhöriga göras delaktiga i planering och utförande av insatserna.

## **6.2 Dubbelbemanning**

Uppdragets art och innehåll kan i vissa fall kräva mer än en person/personal för att kunna genomföras på det sätt som kvalitetskraven föreskriver. Ytterligare en anledning till att mer än en person/personal krävs för uppdraget kan vara kopplat till arbetsmiljön. Skillnaden i dessa två perspektiv är att det första perspektivet är kopplat till den enskilde och kvaliteten i utförandet. Det andra perspektivet är kopplat till arbetsgivarens ansvar för en god arbetsmiljö.

Behövs dubbelbemanning för att genomföra insatsen enligt kvalitetskraven i bilaga 5 Kvalitetskrav, ersätts utföraren av kommunen under förutsättning att det finns biståndsbeslut om detta.

Behövs dubbelbemanningen för att arbetsgivaren/utföraren ska säkerställa en god arbetsmiljö ersätts inte utföraren av kommunen för den uppkomna kostnaden.

### 6.3 Förändrat behov hos den enskilde

Biståndshandläggaren ska snarast möjligt eller vid närmast kommande vardag, underrättas, när insatser har lämnats som påverkar den gällande beställningen. Utföraren ska utöver vad som angetts ovan tillgodose tillfälliga akuta behov som inte omfattas av biståndsbeslut. Behoven ska tillgodoses individuellt under årets alla dagar mellan klockan 07.00-22.00. **Smärre förändringar i tidsåtgång beroende på ett tillfälligt förändrat behov ersätts ej, då det anses rymmas inom den beställda tiden. Vid förändringar av behovet, som bedöms som varaktiga, kontaktas biståndshandläggaren skyndsamt, eller vid närmast kommande vardag, för ny bedömning.**

Vid sjukhusvistelse eller dödsfall meddelas biståndshandläggaren skyndsamt.

Utföraren skall omedelbart meddela biståndshandläggaren om den enskilde inte längre har behov av eller önskar avstå beviljad insats. Förändrade behov av delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska meddelas ansvarig/a legitimerad personal.

### 6.4 Kvalitetskrav

Insatserna inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet och kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras (se 3 § kap. 3 SoL) Hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på god vård och i övrigt i enlighet med det ansvar som kommunen har enligt Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763).

I bilaga 5 Kvalitetskrav, till förfrågningsunderlaget finns de kvalitetskrav som gäller. Utvärderingsinstrument och sanktioner beskrivs i bilaga 6 Utvärderingsinstrument och sanktioner för valfrihetssystem för hemtjänst och delegerad hemsjukvårdsinsats enligt LOV 2016. Kvalitetskraven kan komma att ändras under avtalstiden. Om de ändrade kvalitetskraven medför ökade kostnader får det diskuteras under avtalstiden.

### 6.5 Världighetsgarantier

Socialnämnden har beslutat om **Världighetsgarantier** för hemtjänst. Den beskriver vad medborgare eller kund kan förvänta sig när de nyttjar hemtjänsten, privat som offentlig utförare. Genom att lämna en världighetsgaranti talar nämnden om hur insatserna ska genomföras och hur verksamheterna ska rätta till brister om den enskilde lämnat ett klagomål. För hemtjänst finns följande fem garantier bilaga 11 Lokala världighetsgarantier i äldreomsorgen.

#### ***Självbestämmande***

Att respekteras för den man är, att ha inflytande och delaktighet i beslut och val som rör en själv och ens tillvaro.

### ***Känsla av trygghet***

Att tillvaron upplevs förutsägbar och säker. Vårt arbete ska präglas av tillgänglighet, kontinuitet och pålitlighet.

### ***En meningsfull tillvaro***

Att känna sig sedd, uppleva gemenskap och sammanhang, ha möjlighet att utvecklas och sträva mot självständighet.

### ***Gott bemötande***

Vi ska möta andra med empati, lyhördhet, omtanke och ödmjukhet.

### ***God kvalitet***

Verksamheten har individens bästa i fokus och arbetar systematiskt med förbättring.

Om dessa garantier inte uppfylls kan personen föra fram klagomål till ansvarig chef. Chefen ska omgående eller inom två veckor vidta nödvändiga åtgärder för att rätta till bristerna.

## **6.6 Medicinskt ansvariga**

Inom kommunen finns en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) som har det medicinska tillsynsansvaret för hälso- och sjukvård och medicinteknisk utrustning. Detta regleras i Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) 24 § (rutiner, delegering, anmälningsskyldigheter etc), Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården SOSFS 2008:1 samt Patientsäkerhetslagen (2010:659). Krokoms kommuns MAS är även medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) och har tillsynsansvaret när det gäller rehabilitering.

## **6.7 Tandvårdsstöd till äldre**

Utföraren ska samverka med biståndsenhetens kontaktperson, rörande munhälsa, och identifiera vilka personer som kan omfattas av det särskilda tandvårdsstödet till äldre. Regionen svarar för utbildning inom området munhälsa.

## **6.8 Hälso- och sjukvård och rehabilitering**

Krokoms kommun är vårdgivare enligt HSL och ansvarar för hälso- och sjukvård och rehabilitering (upp till sjuksköterskenivå) dygnet runt enligt Ädelavtalet och beslutade prioriteringsordningar inom avtalsområdet. Det innebär att för personer med hemsjukvård fatta beslut om, verkställa och delegera/ ordinera hälso- och sjukvårdsinsatser och rehabiliteringsinsatser, upprätta vårdplaner och rehabplaner och att följa upp och utvärdera insatserna. Kommunens leg personal ska tillhandahålla utbildning och handledning inom hälso- och sjukvård och rehabilitering för utförarens omvårdnadspersonal utifrån aktuella behov och kompetenskrav.

Kommunens verksamhetschef för Hälsa och sjukvård är verksamhetschef enligt 29 § i Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) för kommunens hemsjukvård, vård på särskilt boende (SoL/LSS) samt daglig verksamhet och har det samlade ledningsansvaret för hälso- och sjukvårdsinsatser i dessa verksamheter. Verksamhetschef enligt HSL

ska svara för att hälso- och sjukvården tillgodoser hög patientsäkerhet och god kvalitet som främjar kostnadseffektivitet, och ansvarar för upprättande av patientsäkerhetsberättelse.

Utföraren ansvarar för att utföra delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård och rehabilitering. Det innebär att utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter efter instruktion/ordination av legitimerad personal.

Utföraren ska medverka till att vård- och omsorgspersonalen tar emot delegerade arbetsuppgifter från legitimerad personal. Utföraren ansvarar för att planera verksamhet och bemanning utifrån de kompetenskrav som gäller för utförande av aktuella delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Utföraren ska samarbeta med kommunens distriktssköterska dag, kväll, natt och helg samt sjukgymnast och arbetsterapeut kring hälso- och sjukvård- och rehabilitering (enligt gällande rutiner).

#### 6.8.1 Tekniska hjälpmedel och inkontinenshjälpmedel

Kommunen ansvarar för att personer inom området får tillgång till individuellt utprovade hjälpmedel, i enlighet med kommunens sjukvårdansvar och enligt gällande avtal mellan kommun och regionen för tekniska hjälpmedel. Kommunens hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar för förskrivning, utprovning och utvärdering av dessa samt för utbildning och instruktion för användare. Kommunen ansvarar för att medicinskteknisk utrustning är ändamålsenlig och säker.

Utföraren ansvarar för att använda förskrivna hjälpmedel och medicinskteknisk utrustning enligt instruktioner och ska bidra till en säker användning av dessa. Utföraren ansvarar för att personalen har adekvat kunskap när det gäller rutiner, användande och risker samt att rapportera tillbud.

Kommunen ansvarar för kostnader när det gäller individuellt utprovade hjälpmedel. Utföraren ansvarar för kostnader när det gäller arbetstekniska hjälpmedel.

Kommunens distriktssköterska ansvarar för att personer som bedöms ha behov av inkontinenshjälpmedel får det i enlighet med kommunens sjukvårdansvar och i enlighet med gällande avtal mellan kommunen och regionen. Kommunen svarar för kostnaden för inkontinenshjälpmedel.

Utföraren ansvarar för att se till så den enskilde använder inkontinenshjälpmedel enligt ordination och att i god tid signalera behov av ny beställning samt att rapportera förändrade behov av inkontinenshjälpmedel till distriktssköterskan.

#### 6.8.2 Förbrukningsartiklar

Utföraren ska tillhandahålla och bekostar de förbrukningsartiklar som behövs för att fullgöra åtagandet, t ex skydds- kläder, handskar och förkläden.

### 6.9 Måltider ordinärt boende

Matdistribution är en insats som innebär utkörning av färdiglagad mat till samtliga personer som har beslut om insatsen. Distributionen/utkörningen kan omfatta leverans av matportion dagligen eller vid andra överenskomna dagar.

## 6.10 Anhöriga som tar aktiv del i omvårdnaden

Utföraren bör inte anställa en person som är anhörig till kunden för att utföra dennes beviljade insatser, om så skulle vara fallet ska detta anmälas till kommunens kvalitetscontroller. Det är inte möjligt att godkännas som utförare i valfrihetssystemet där anhöriga/närstående är överrepresenterade i brukar/kundunderlaget.

Krokoms kommuns avsikt är att anhöriga/närstående inte ska *anställas* för att vårda, därför att det inte kan uteslutas att ett beroendeförhållande kan uppstå som är till nackdel för kunden. Krokoms kommun arbetar med att ”fasa ut” anhöriganställningar som redan är ingångna på så sätt att anställningarna upphör då det är lämpligt med hänsyn till kunden.

Undantag från ovanstående regler kommer att göras vid nytecknande av avtal till utförare med ingångna anhöriganställningar före den 1 januari 2013.

Utföraren ska se anhöriga som en kompletterande tillgång i omvårdnaden av kunden. Utföraren ska ha förståelse och respektera anhörigas situation, reaktioner och åsikter. Det är av stor vikt att lyssna och vara lyhörd.

Utföraren ska samverka med anhöriga som på olika sätt stödjer en anhörig/närstående som är äldre och eller långvarigt sjuk.

Vid avlösning i hemmet skall utföraren uppmärksamma och möta anhöriga, se deras behov.

## 6.11 Dokumentation

Utföraren ska följa gällande riktlinjer för dokumentation enligt Socialtjänstlagen (2001:453) och Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5) Patientdatalag (2008:355) (PdL), samt de av kommunen upprättade rutiner gällande vårdplanering, uppföljning och dokumentation. Dokumentationen ska följa de kvalitetskrav som finns i bilaga 5 Kvalitetskrav.

Utföraren ska ha en dokumentation där det är möjligt att se om den enskilde kunden har fått de insatser man blivit beviljad, i den omfattning och på de tider som avtalats. Beviljade, bedömda insatser och målsättningar ska av utföraren omsättas i genomförandeplaner enligt kvalitetskraven i bilaga 5 Kvalitetskrav med tydlig delmålformulering så att resultatet av beviljade och bedömda insatser kan följas upp.

Personal som utför en hälso- och sjukvårdsuppgift genom delegering, ordination eller instruktion ska dokumentera de iakttagelser av vikt som de gör i samband med utförandet av dessa. Utföraren är skyldig att rapportera, utreda och följa upp avvikelser enligt SoL och HSL och ska följa kommunens avvikelshanteringsrutin.

En dokumentation ska finnas som tydligt klargör om en kunden av någon orsak inte fått den insats som beviljats och varför den i så fall uteblivit, så kallad avvikelserapportering, gäller både insatser enligt SoL och delegerad HSL

I ansvaret för dokumentation ligger bl a att se till att personalen har kunskaper om och följer de regler som gäller och att det finns tid för att dokumentera.

Utföraren ska följa socialnämndens dokumenthanteringsplan avseende SoL, HSL, bilaga 14 Dokumenthanteringsplan.

Utföraren ska ha kunskaper kring lagar och riktlinjer gällande dokumenthantering, gallring och arkivering av sekretesshandlingar samt följa dessa.



## 7 Gåvor och andra förmåner

### 7.1 Otillåtna förmåner

Utföraren får inte lämna, utlova eller erbjuda en otillbörlig förmån för utövningen av uppdraget när det gäller insatser som beslutats genom myndighetsutövning.

#### 7.1.1 Gåvor – Otillbörlig belöning

Gåvor till utföraren eller utförarens personal i form av pengar eller gåvor med realiserbart ekonomiskt värde är alltid otillbörliga. Till gåvor utan egentligt ekonomiskt värde kan räknas föremål utan ett realiserbart värde, t ex tårtor, frukt, blommor och choklad, och kan endast tas emot under det att gåvans art och omständigheterna vid dess överlämnande inte kan ge anledning till antagande eller misstanke om särbehandling av den enskilde. Affärer mellan kund och personal ska inte äga rum med tanke på kundens beroendeställning. Utföraren ska följa socialnämndens policy för förmåner för medarbetare, bilaga 12 Socialnämndens policy gällande förmåner för medarbetare och externa utförare.

### 7.2 Krav på IT – Vårdinformationssystem

Vård- och omsorgsutförare ska använda socialnämndens verksamhetssystem för att dokumentera, rapportera och kommunicera samt gällande system för att mäta utförd tid hos kund. Kommunen har påbörjat att införa ett system för mätning av utförd tid. Det främsta syftet med att införa systemet är att få kunskap om den tid som utförs i det enskilda ärendet. Det förväntas bidra till att säkerställa att de schabloner som ligger som grund för beviljad tid överensstämmer med den tid som åtgår för att genomföra den insats som är beviljad. Kommunen har för avsikt ersätta de privata utförarna utifrån beviljad utförd tid.

### 7.3 Samarbete/ Samverkan

Utföraren ska samverka med andra enheter och verksamheter inom kommunen, regionen, övriga myndigheter, organisationer och föreningar för den enskildes bästa.

Krav att godkänd utförare ska ha legitimerad personal föreligger inte i valfrihetssystemet. Därför är kravet på att samverka med kommunens legitimerade personal synnerligen betydelsefullt för att uppnå en god omvårdnad. Den samverkan som dagligen genomförs för att uppnå god omvårdnad, vårdplanering, registrering i nationella kvalitetsregister t ex Senior Alert mm, ingår i grunduppdraget och tidsåtgången för det är därför inräknad i den för året aktuella timersättningen. Någon extra ersättning utöver timersättningen i det enskilda ärendet, för samverkan, utgår inte.

Frivilligorganisationers och föreningars erbjudanden om insatser som till exempel väntjänst ska uppmuntras och tas till vara på bästa möjliga sätt för brukarnas räkning. Detta i syfte att utifrån brukarnas önskemål öka möjligheterna till ett aktivt och meningsfullt liv i gemenskap med andra.

## 7.4 Låssystem och teknik för tids- och insatsuppföljning

Kommunen avser att successivt som komplement till nuvarande tidmätningssystem även installera ett nyckelfritt låssystem till personer som beviljas hemtjänst i Krokoms kommun. Systemet ger möjlighet till enkel och säker hantering, öppning och låsning av dörrar samt tidloggning av besök.

Varje utförare ansvarar för och bekostar teknisk utrustning (t ex mobiltelefon) inklusive tillämpliga abonnemang för sin personal så att de kan arbeta i ovanstående system. Kommunen svarar för kostnader för utrustning av lås och installation.

Krav på teknisk utrustning är att varje enskild personal ska ha ett eget personligt inlogg i gällande system. Personalen ska ha tillgång till en androidtelefon med avsedd app och för att kunna öppna dörren och logga den tid som tillbringas hos varje enskild.

Till detta krävs ett surfabonnemang med en mindre "surfpott". Ex Telia 4G, 0,5GB. Socialnämnden kommer att teckna ett personuppgiftsavtal eller liknande med utföraren.

Utföraren ska använda systemet för tidmätning och nyckelfri låshantering. Registrering av tid ska startas på plats hemma hos kund. Förekomsten av manuella in- och utloggningar ska bara genomföras i undantagsfall. Om en utförare har mer än 10% manuella in- och utloggningar så ska utföraren vid anmodan från kommunen presentera en orsaksförklaring till de manuella stämplingar som genomförts.

## 7.5 Lokaler, inventarier mm

Utföraren ansvarar för och bekostar administrativa lokaler och personallokaler inklusive utrustning, inventarier och abonnemang för verksamheten.

## 7.6 Kvalitetsregister

Utföraren ska rapportera till de nationella kvalitetsregister som beställaren anger.

## 7.7 Praktikplatser

## 8 Uppföljning, utvärdering och kvalitetskontroll av verksamheten under avtalstiden

### 8.1 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) utövar tillsyn över verksamhet som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen, Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. I bilaga 5 Kvalitetskrav redovisas vilka kvalitetskrav som gäller för godkännande av utförare samt på vilket sätt uppföljning och kontroll kommer att genomföras.

### 8.2 Lex Maria och rapportering av avvikelser - Gäller inte utförareer som utför servicetjänster.

Utföraren ska rapportera avvikelser som är av betydelse för patientsäkerheten enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659) och följa kommunens upprättade rutiner avseende avvikelshantering. Avvikelser kan komma, på grund av sin karaktär och betydelse för patientsäkerheten, att rapporteras enligt lex Maria. Kommunens sjuksköterska med särskilt medicinskt ansvar (MAS) bedömer och beslutar om avvikelserna ska anmälas, som lex Maria, till Inspektionen för vård och omsorg IVO.

### 8.3 Lex Sarah

Utföraren ska ha ingående kännedom om de föreskrifter som gäller vid anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade. Föreskrifterna och råden anges i 14 kap 1-2 § Socialtjänstlagen (2001:453) och Lex Sarah (SOSFS 2011:5). Utföraren ska ha egna rutiner för hur utredning och rapportering ska gå till. Utföraren ska även följa socialnämndens rutiner och instruktioner för rapportering av Lex Sarah för yrkesmässig verksamhet, bilaga 9 Rutin för privat utförare (yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet) avseende information till Socialnämnden vid rapportering och utredning om allvarligt missförhållande. Utförarens personal ska ta del av rapporteringsförbindelsen för lex Sarah, bilaga 10 Rapporteringsförbindelse – lex Sarah, och underteckna densamma.

### 8.4 Rapportering

Utföraren ska lämna in de uppgifter som socialnämnden kan behöva för att fullgöra sin rapporteringsskyldighet till andra myndigheter exempelvis Statistiska centralbyrån (SCB) och Socialstyrelsen. Utföraren ska medverka till att kommunens och socialstyrelsens brukarenkäter genomförs.

### 8.5 Uppföljning och utvärdering

Uppföljningen är en del i nämndens ledningssystem för kvalitet.

Utföraren ska skriftligen rapportera enligt kvalitetskraven i bilaga 5 Kvalitetskrav varje år om inte andra intervall anges.

Vidare kommer socialnämnden att göra löpande uppföljningar/ granskningar av hur avtalsvillkoren inklusive kvalitetskraven i bilaga 5 Kvalitetskrav följs.

Socialnämnden har rätt till full insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering att uttalade mål och riktlinjer följs samt för uppföljning av beviljade insatser.