



1 Inledning

1.1 Upphandlingen

Höganäs kommun, genom socialnämnden, inbjuder härmed till anbudsgivning avseende utförande av hemservice enligt Socialtjänstlagen (SoL) (SFS 2001:453). Med hemservice avses serviceinsatser som utförs i den enskildes hem för att tillgodose den biståndsberättigades behov ha hjälp med:

- städning
- inköp
- tvätt

1.2 Bakgrund

Socialnämnden tillämpar sedan 2009 valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) (SFS 2008:962) för hemservice i Höganäs kommun.

1.3 Omfattning

Uppdragets innehåll

Leverantören ska åta sig uppdraget att för socialnämndens räkning utföra hemserviceinsatser enligt Socialtjänstlagen inom Höganäs kommun.

Hemservice utförs helgfri måndag till fredag, som regel mellan kl. 09.00 – 17.00.

Socialnämnden kan inte garantera en godkänd leverantör ett visst antal brukare eller någon insatsvolym.

[Avtalsvillkor](#)

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.3.1 Uppgifter om lokaler

Leverantören har att själv bekosta och anordna erforderlig lokal för verksamheten.

[Avtalsvillkor](#)

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.3.2 Inventarier

Leverantören införskaffar själv erforderliga inventarier och arbetsredskap.

[Avtalsvillkor](#)

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja



Upphandling

Serviceinsatser inom hemvården i Höganäs

Dokument

1. FFU Serviceinsatser

Diarienummer

UH-2023-166

Datum

2023-10-24

1.4 Allmänna utgångspunkter för uppdraget

1.4.1 Huvudmannaskap

Socialnämnden är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas av denna entreprenad.

1.4.2 Mål och kvalitetskrav

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska bedriva verksamheten enligt de allmänna mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen och i övrigt inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter, samt socialnämndens kvalitetsmål.

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

Leverantören ska samverka med närstående och företrädare för omsorgstagaren. Vid fullgörandet av insatserna ska leverantören iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.4.3 Miljökrav

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska i sin verksamhet aktivt verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer och följa gällande lagar beträffande miljöaspekter. Höganäs kommun har antagit ett miljöprogram som gäller för hela kommunen inklusive privata utförare - [Miljöprogram 2015-2025 Höganäs kommun](#).

Leverantören ska arbeta för att minska behovet av transporter med negativ miljöpåverkan.

Leverantören ska aktivt arbeta för att öka personalens kunskap om hur miljöarbete kan bedrivas i det dagliga arbetet. Leverantören ska vid inköp av produkter för städ och tvätt säkerställa att dessa är fria från ämnen som är farliga för människor och miljö.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.4.4 Myndighetsutövning

Kommunens biståndshandläggare beslutar om rätten till serviceinsatser genom ett biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen. Insatsen kan avslutas omgående på omsorgstagarens egen begäran. Serviceinsatser beviljas inom ramen för socialnämndens riktlinjer och biståndsbedömda timmar enligt schablon.

Socialnämnden bestämmer omfattningen av serviceinsatserna, inriktning samt kvalitet och mål.

Myndigheten ansvarar för att följa upp besluten på individnivå.



1.4.5 Val av leverantör

Efter beslut om bistånd skickar myndigheten en beställning till leverantören som omsorgstagaren valt.

1.4.6 Ickevalsalternativ

Kommunen har skyldighet att tillhandahålla ett ickevalsalternativ för de kunder som inte vill eller kan välja leverantör.

Ickevalsalternativet utgår från principen rullande schema som innebär att samtliga godkända leverantörer sätts upp på en turordningslista där leverantörerna turas om att utgöra ickevalsalternativet per kalendermånad.

1.4.7 Upprättande av individuell genomförandeplan

[Avtalsvillkor](#)

I samband med att insatsen beställts tar leverantören kontakt med omsorgstagaren och upprättar i samråd med omsorgstagaren en genomförandeplan inom ramen för biståndsbeslutet. Genomförandeplanen ska delas till biståndshandläggaren i verksamhetssystemet Lifecare efter samtycke från den enskilde registrerats.

Genomförandeplanen ska delas till medborgartjänsten för att omsorgstagaren ska kunna se den digitalt, vid behov ges en fysisk kopia.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.4.8 Redovisning av utförd tid

[Avtalsvillkor](#)

Leverantörer ansvarar för att varje månad rapportera in utförd tid för serviceinsatser via e-tjänst på kommunens hemsida. I rapporten ska leverantören ange utförd tidsåtgång enligt beställning samt utförda insatser hos omsorgstagaren. Ersättning för utförd tid överstiger aldrig schablontimmar angivna i uppdraget.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.4.9 Tilläggstjänster

[Avtalsvillkor](#)

Kommunen svarar endast för biståndsbedömda tjänster.

Leverantören har dock möjlighet att erbjuda kunden ytterligare tilläggstjänster, men då efter överenskommelse direkt med kunden. Leverantören ska informera om att biståndsbeslutet inte avser dessa tjänster. När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå att dessa faktureras kunden direkt och att kommunen inte är betalningsansvarig. För tilläggstjänster gäller fri prissättning, och priserna som anges ska vara inklusive moms.



Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.4.10 Nyckelhantering, privata medel och ID-kort

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska ha rutiner för säker hantering av omsorgstagarens nycklar och egna medel.

All personal ska förse med legitimation som bärs väl synlig. Leverantören ska ha rutiner för säker hantering av ID-kort och alltid meddela omsorgstagaren när ny personal kommer att utföra insatserna.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.4.11 Uppdragets upphörande

[Avtalsvillkor](#)

Omsorgstagaren meddelar myndigheten när hen vill avsluta hemserviceinsatserna eller byta leverantör. Myndigheten avbokar insatserna hos leverantören.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.4.12 Avgiftshantering

[Avtalsvillkor](#)

Omsorgstagaren erlägger sin avgift för insatserna direkt till socialförvaltningen.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.4.13 Anmälningar och tillstånd

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska ha erforderliga tillstånd och göra de anmälningar som krävs för verksamhetens bedrivande.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.5 Information, insyn och dokumentation



1.5.1 Information till omsorgstagarna

[Avtalsvillkor](#)

Omsorgstagarna, deras närstående och företrädare ska, när de begär det, erhålla skriftliga upplysningar om var man vänder sig om omsorgstagaren anser sig utsatt för felaktig eller kränkande behandling.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.5.2 Synpunkter och klagomål samt fel och brister

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska ha rutiner för synpunkts- och klagomålshantering samt för hantering av missförhållande/risk för missförhållande enligt lex Sarah.

Leverantören är skyldig att fortlöpande rapportera fel och brister eller andra allvarliga händelser till socialförvaltningens kontaktperson för LOV.

Synpunkter och klagomål från omsorgstagare och deras närstående eller företrädare lämnas muntligen eller skriftligen direkt till leverantören eller kommunen alternativt via kommunens hemsida - [Synpunkter, klagomål och beröm – Höganäs kommun \(hoganäs.se\)](#). Synpunkter och klagomål som inkommer till kommunen kommuniceras med leverantören som ska vidta erforderliga åtgärder. Allvarliga klagomål tas upp i socialnämnden.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.5.3 Lex Sarah

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska följa bestämmelserna om lex Sarah i 14 kap. 3 § socialtjänstlagen (SoL) - [Lex Sarah socialstyrelsen](#)

Bestämmelsen innebär att missförhållanden och risk för missförhållanden i den egna verksamheten ska rapporteras, åtgärdas och utredas. Leverantören ska genast informera om missförhållanden och risk för missförhållanden till socialförvaltningen och vidta de omedelbara åtgärder som krävs för att avhjälpa missförhållandet.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja



1.5.4 Insyn i leverantörens verksamhet

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska bistå kommunen med det underlag som krävs för att kommunen ska kunna följa upp kraven i förfrågningsunderlaget. Leverantören förbinder sig att utan oskäligt dröjsmål lämna uppgifter och annan information som kommunen i övrigt efterfrågar, till exempel dokument som rör kunden eller information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten sköts.

Leverantören ska redovisa upprättade rutiner som efterfrågas i förfrågningsunderlaget. Leverantören förbinder sig också att medverka i de kvalitets- och kundundersökningar som kommunen genomför.

Kommunen förbehåller sig rätten till stickprovskontroller av genomförda insatser. Leverantören är skyldig att delta i de möten som kommunen inbjuder till. Ersättning för dessa utgår ej.

Kommunen förbehåller sig rätten att vid behov efterfråga företagsuppgifter hos Skatteverket.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.6 Personalfrågor

1.6.1 Arbetsgivaransvar

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören är arbetsgivare för all personal som omfattas av erhållet uppdrag, vilket innebär att leverantören svarar för samtliga förpliktelser som åvilar arbetsgivare enligt lag, författning eller avtal.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.6.2 Sekretess

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ansvarar för att all personal inom verksamheten iakttar den sekretess som är gällande för socialtjänstens personal enligt 26 kap. 1 § Offentlighetslagen.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.6.3 Yttrande- och meddelarfrihet

[Avtalsvillkor](#)

Leverantörens personal ska omfattas av samma meddelandeskydd, yttrande- och meddelarfrihet som motsvarar det skydd som offentligt anställda har.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja



1.6.4 Grundläggande kompetenskrav för personal i hemservice

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören svarar för att det finns en ansvarig chef eller kontaktperson. Personalen ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning lämplig utbildning och erforderliga kunskaper på området samt kunna kommunicera både i tal och skrift på det svenska språket. Det är önskvärt med erfarenhet från arbete med äldre personer. Leverantören ska ansvara för att personalen ska ha eller erhålla en grundläggande kompetens för att möta personer med kognitiv sjukdom. Kompetensen kan förslagsvis tillhandahållas genom webbaserad utbildning. Personal ska ha erhållit utbildning inom tre månader efter det att avtal tecknats. Nyanställ personal under avtalsperioden ska erhålla ovan nämnda utbildning inom två månader från anställningsdatum.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.6.5 Löne- och anställningsvillkor

[Avtalsvillkor](#)

Leverantörens löne- och anställningsvillkor ska ligga i nivå med gällande kollektivavtal i branschen exempelvis avseende löner, pensioner och försäkringar samt uppsägningstider. Ovan nämnda uppgifter ska kunna redovisas på begäran av socialförvaltningen.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.7 Uppföljning och utvärdering

[Avtalsvillkor](#)

Socialförvaltningen äger rätt att följa upp, inspektera samt göra revision av verksamheten. Leverantören ska tillse att socialförvaltningen bereds möjlighet härtill och medverka till detta.

Socialförvaltningen kommer att göra följande avtalsuppföljning:

- Kontroll av F-skatt samt att skatter och avgifter betalas via bevakningstjänst
- Årlig kontroll av att ansvarsförsäkring finns
- Leverantören ska årligen skicka in en redogörelse för personalens kompetensutveckling
- Leverantören ska årligen skicka in rutiner för tystnadsplikt, klagomålshantering och rapportering enligt lex Sarah samt redogöra för hur personalen fått information om dessa
- Leverantören ska årligen redogöra för hur meddelarfrihet har implementerats i företaget

Leverantören förbinder sig att medverka i avtalsuppföljningen.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja



1.8 Medverkan i beredskap och krisberedskap

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska utföra uppdrag avseende nödvändiga serviceinsatser, såsom inköp och apoteksärenden, även under höjd beredskap och krig. Leverantören ska medverka i kommunens beredskapsplanering.

Accepteras och uppfylls kravet?

☐ Ja

1.9 Presentation av leverantörerna

[Avtalsvillkor](#)

Godkänd leverantör kommer att presenteras på Höganäs kommuns hemsida.

1.10 Avtalstid

[Avtalsvillkor](#)

Avtalet gäller tillsvidare och påbörjas från och med kalendermånaden efter det att leverantören godkänts.

Leverantör som avser att avveckla sin verksamhet ska meddela kommun och kund minst tre månader före verksamhetens upphörande. Avtalet upphävs när verksamheten har upphört. Uppsägningen ska vara skriftlig för att äga giltighet. Kommunen kan säga upp avtalet med sex månaders uppsägningstid. Har leverantör saknat uppdrag under en period om tolv månader kan avtalet sägas upp av leverantören med omedelbar verkan.

1.11 Ersättning för utförd tjänst

[Avtalsvillkor](#)

För att ersättning ska utgå till leverantören måste samtliga gällande krav och villkor följas. Ersättningsnivån beslutas av socialnämnden. Ersättningen, som inkluderar moms, ska täcka samtliga kostnader i samband med utförandet av serviceinsatserna. Ersättningen är lika för alla leverantörer och justeras en gång per år den 1 januari med hänsyn till förändring i SCB:s Stäindex.

Ersättning lämnas bara för tid som faktiskt utförs, dock högst den tid som beviljats i biståndsbeslutet, alltså inte restider etc.

Vid så kallad bomtid (inget besked om frånvaro senast dagen före) utgår ersättning motsvarande 30 minuter.

Ersättning betalas ut månadsvis, 30 dagar från fakturans ankomstdatum