



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

3 Avtalsvillkor

3.1 Accept av avtalsvillkor

3.1.1 Accept av avtalsvillkor

Samtliga avtalsvillkor ska godkännas av anbudsgivaren. Villkoren kommer att bilda underlag för det avtal som kommunen utformar.

Avtal kommer att tecknas mellan kommunen och den leverantör som blivit godkänd utifrån ställda krav i förfrågningsunderlaget.

3.1.1.1 Accepteras avtalsvillkoren?

☐ Ja

3.2 Huvudmannaskap

Ängelholms kommun är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar om bistånd enligt Socialtjänstlagen och andra frågor som innefattar myndighetsutövning.

Det är biståndshandläggare i kommunen som beslutar om bistånd.

3.3 Avtalsomfattning

3.3.1 Omfattning

Leverantören ska åta sig att för kommunens räkning utföra biståndsbedömda aktiviteter inom livsområdena förflyttning, personlig vård, hemliv, mellanmänniska interaktioner och relationer (benämnt relationer i handbok för hemtjänst) samt personligt stöd, inklusive delegerade hemsjukvårdsinsatser samt matdistribution inom hemtjänsten. Utförande av insatser i samband med tillfällig vistelse kan komma att bli aktuellt. Eventuella anhöriganställningar ingår inte i uppdraget.

Livsområde förflyttning omfattar:

- Stöd vid förflyttning
- Ledsagning

Livsområdet personlig vård omfattar:

- Personlig omvårdnad
- Dusch
- Toalettbesök
- Måltidshjälp
- Tillsyn
- Handräckning egenvård
- Telefonkontakt

Livsområdet hemliv omfattar:

- Ärenden (e-handel för dagligvaror)



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

- Städ
- Tvätt/klädvård
- Hemtjänst service
- Bereda måltider
- Bäddning

Livsområdet mellanmänskliga interaktioner och relationer omfattar:

- Social omsorg

Livsområdet personligt stöd omfattar:

- Avlastning i hemmet

Hälso- och sjukvårdsinsatser

- Vak dygnet runt
- Hälso- och sjukvårdsinsatser ordinerade och/eller delegerade av legitimerad personal inom kommunen.

Matdistribution omfattar:

- Distribution av normal- och specialkost samt vegetarisk kost som motsvarar dygnets huvudmål inklusive dessert. Maten ska vara fullgod ur ett näringsperspektiv för äldre personer. Alternativa rätter ska erbjudas vardagar.
- Specialkost är endast aktuellt i de fall en sjuksköterska har ordinerat det.
- Varm mat levereras dagligen vid lunchtid och eventuell kyld mat kan levereras mer sällan beroende på om leverantören erhåller måltider som är varma eller kalla när de levereras.

Övrigt:

- Tjänsterna ska utföras samtliga dagar året runt mellan klockan 07.00 – 22.00 samt vak dygnet runt.
- Tidpunkten för utförandet kommer brukaren överens om med leverantören.
- I handbok för hemtjänst, bilaga 1, finns ytterligare information.
- Kommunen kan inte garantera någon uppdragsvolym eftersom brukaren själv väljer leverantör.
- Leverantör kan ange kapacitetstak för sin verksamhet i timmar per månad.

Följande tjänster/aktiviteter kommer att finnas kvar i Ängelholms kommuns regi:

- Trygghetsjour kvarstår inom kommunen som mottagare och utförare av trygghetslarm dygnet runt.
- Trygghetsjouren installerar, provar och testar samtliga trygghetslarm i kommunen.
- Trygghetsjouren ansvarar för hemtjänst (ej vak) mellan kl. 22:00 och kl. 07:00.
- Tillfälliga insatser av brådsakande karaktär hos personer som har andra insatser än de som omfattas av tecknat LOV-avtal, tex trygghetslarm och hälso- och sjukvårdsinsats.
- Anställning av kontaktperson kvarstår i kommunal regi.
- Eventuell anhöriganställning kvarstår i kommunal regi.
- Övergripande anhörigstöd kvarstår i kommunal verksamhet.
- Uppsökande verksamhet kvarstår i kommunal verksamhet.

3.3.2 Avtalshandlingar

För avtalet gäller nedanstående handlingar. Förekommer i dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de sinsemellan i följande rangordning:



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

1. Tillägg och ändringar till detta avtal
2. Detta avtal inklusive bilagor
3. Förfrågningsunderlag med eventuella förtydliganden och kompletteringar
4. Anbudsgivarens anbud med eventuella, av kommunen begärda, kompletteringar

3.3.3 Avtalstid

Kommunen tecknar avtal löpande med leverantörer, efterhand som ansökningar inkommer och godkänns. Avtalstiden är löpande. Uppsägning kan ske enligt punkt 3.16.17.

3.3.4 Tillstånd av inspektionen för vård och omsorg

För att bedriva hemtjänst enligt socialtjänstlagen krävs giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Detta gäller från och med den 1 januari 2019.

Leverantören måste efter godkänd LOV-ansökan inkomma med ansökan om tillstånd för verksamheten till IVO.

Skulle leverantören nekas tillstånd av IVO för att bedriva verksamheten och bristen ligger hos leverantören, kommer leverantören inte att godkännas som utförare.

3.3.5 Bilagor

1. Handbok för hemtjänst
2. Ersättningsnivåer

3.4 Lokaler

Leverantören står för lokaler för sin verksamhet.

Leverantör som redan idag driver verksamhet i kommunens lokaler och som ämnar inrymma verksamhet för LOV i denna ersätts ej för lokalkostnad se punkten om priser och pris/ersättningsbilagan, nr 2. Detta förfarande förutsätter att övrig verksamhet ej störs.

3.5 Ickevalsalternativ

För brukare som inte önskar välja leverantör ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet ska vara ett kvalitativt fullgott alternativ. Ickevalsalternativet i Ängelholms kommun sker enligt upprättad turordningslista bland godkända LOV-leverantörer och kommunens egenregi verksamhet.

3.6 Information om valbara leverantörer

Kommunen informerar om leverantörens verksamhet på kommunens hemsida, [Ängelholms kommun](https://www.aengelholms.se) samt genom fysiska verksamhetsbeskrivningar i samband med nytt beslut om hemtjänst och ordinerade och/eller delegerade hemsjukvårdsinsatser. Kommunen informerar om valbara leverantörer på hemsidan och länkar till leverantörens hemsida, för vilken leverantören själv ansvarar att hålla uppdaterad. Information om vilka leverantörer som finns att välja delges också brukaren muntligen samt skriftligen, om möjligt, i samband med brukarens val. Leverantören skapar innehållet i den fysiska verksamhetsbeskrivningen gemensamt med kommunens kvalitetsutvecklare utifrån fasta rubriker för dess innehåll.

3.7 Förändringar i verksamhetens omfattning och inriktning

Önskar leverantören utöka sitt verksamhetsområde eller kapacitetstak ska kommunen meddelas en månad före förändringen.



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Önskar leverantören minska sitt geografiska verksamhetsområde och/eller kapacitetstak meddelas kommunen tre månader före förändringen.

3.8 Uppdragets utförande

3.8.1 Uppdragets utförande

Leverantören ska vid utförande av uppdrag enligt detta avtal följa alla lagar, förordningar och föreskrifter och allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk samt kommunens mål och styrdokument som från tid till annan är tillämpliga på uppdraget eller som på annat sätt berör leverantören vid utförande av uppdraget.

3.8.2 Leverantörens tillgänglighet

Leverantören ska gå att nå under normal kontorstid (dvs. kl 08:00 -17:00). Leverantören ska, om det är nödvändigt, vara beredd att hålla möten med distansöverbyggande teknik, så som telefonkonferens eller webbkameramöte alternativt videokonferens.

Personalen ska gå att nå under uppdragets insatstid.

3.8.3 Reklam

Leverantören får ej använda kommunens namn eller varumärke i syfte att marknadsföra sig själv utan kommunens skriftliga medgivande.

3.8.4 Otillbörlig påverkan

Leverantören får ej utöva någon form av otillbörlig påverkan på kommunens personal.

3.8.5 Underleverantör

Leverantören ska ha kommunens skriftliga godkännande för att få anlita underleverantör för utförande av del av leverantörens åtagande enligt detta avtal. Kommunen ska i varje enskilt fall och i alla led godkänna eventuella underleverantörer. Dessa omfattas av samma villkor som leverantören. Leverantören är ansvarig mot kommunen för underleverantör enligt detta avtal.

Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut sådan underleverantör som kommunen anser saknar erforderlig kompetens, som anses vara jävig eller av andra skäl bedöms olämplig för uppdraget. Åtgärden ska alltid föregås av överläggning mellan parterna. Byte av underleverantör berättigar inte leverantören till ersättning för eventuella merkostnader och utgör inte grund för förändring av avtalade villkor.

3.9 Krav på tjänsten

3.9.1 Mål och kvalitet

Verksamheten ska bedrivas enligt allmänna mål och riktlinjer som följer av Socialtjänstlagen samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Verksamheten ska bedrivas med beaktande av allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska vara av god kvalitet. Stor vikt läggs på samarbete med närstående, god man/förvaltare samt andra vårdgivare och av kommunen upphandlade leverantörer som t ex leverantör av e-handel av dagligvaror.



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Leverantören ska se till att verksamheten bedrivs religiöst och politiskt obundet. Brukaren ska bemötas lika oavsett kön, sexuell läggning, religion och etnisk tillhörighet.

3.9.2 Matdistribution

Leverantören ska följa Livsmedelsverkets och Socialstyrelsens rekommendationer för äldres mat t ex när det gäller normal portionsstorlek. Vidare ska Livsmedelslagen följas vad gäller förpackning, varmhållning, kyla, separering av varm och kyld mat, leverans m.m. Miljöstyrningsrådets förteckning över utrotningshotad fisk ska användas och utrotningshotad fisk får ej serveras. Säsongsvaror ska användas och specifika varor vid mårten, jul, påsk och midsommar m.m. Kommunens måltidspolicy ska följas (finns på www.angelholm.se).

3.9.3 Nationell värdegrund

Leverantören ska arbeta utifrån den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen. Brukarna ska enligt socialtjänstlagen 5 kap 4 § tillförsäkras ett värdigt liv och känna välbefinnande. SOSFS 2012:3 ska följas.

3.9.4 Värdegrund

Leverantören ska ha en värdegrund (ett dokument om etik, moral, bemötande samt ansvarstagande) som gäller för verksamheten och som ska vara ett naturligt inslag och genomsyra det dagliga arbetet. Brukarens egna resurser ska tillvaratas.

Leverantören ska arbeta utifrån kommunens värdeord öppenhet, omtanke och handlingskraft samt kommunens antagna kvalitetsdeklarationer.

3.9.5 Åtagande

Leverantörens åtagande är att uppnå de mål och tillgodose de behov som framgår av brukares biståndsbeslut inom följande geografiska områden: (De områden som leverantören väljer).

Utgångspunkten för tjänsten ska vara att upprätthålla den enskildes funktioner samt att motverka social isolering. Leverantören ska ha ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt och ge hjälp till självhjälp.

Verksamheten ska vara av god kvalitet, vilket bl.a. innebär att:

- Brukaren ska känna trygghet och säkerhet i det egna hemmet.
- Alla aktiviteter ska ges på ett respektfullt sätt och med ambition att stimulera brukaren att nyttja sin egen kapacitet för att uppleva god livskvalitet.
- Brukaren och dennes närstående alltid får ett gott bemötande.
- Brukaren ska alltid veta när och vem som kommer.
- Aktiviteterna ska ges med stor tillgänglighet och flexibilitet.
- Brukaren ska personligen ta emot sin matdistribution.

3.9.6 Samverkan

Leverantören ska samverka med regionens och kommunens hälso- och sjukvård, biståndshandläggare, trygghetsjouren, anhöriga och andra för brukaren viktiga personer och organisationer, liksom med gode män och förvaltare för sina brukare. Representant för leverantören ska vid behov delta i vårdplanering i samverkan mellan huvudmännen och brukaren.

I uppdraget ingår att vara brukaren behjälplig med externa kontakter som till exempel färdtjänst och läkare.



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Vid samverkan med kommunens hälso- och sjukvård ska leverantören ha beredskap för att kunna uppsöka den kommunala hälso- och sjukvården där den befinner sig.

Representant för leverantören ska medverka i av kommunen arrangerade samverkansmöten.

3.9.7 Höjd beredskap

Detta avtal ska även gälla under höjd beredskap. Leverantören ska planera för höjd beredskap och redovisa detta för kommunen, vid avtalstecknande och vid behov, hur en reell förmåga till kontinuitet avseende avtalad leverans säkerställs vid höjd beredskap.

3.9.8 Beredskapsplan

Leverantören ska inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen vid extraordinära händelser och höjd beredskap enligt Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt vid andra allvarliga händelser där kommunens samverkande resurser behöver tas i anspråk. Exempel på allvarliga händelser är långvariga elavbrott, omfattande epidemier/pandemier och akuta behov av evakueringsbostäder. Leverantören ska också ha en egen beredskapsplanering för dylika situationer.

3.9.9 Risk- och sårbarhetsanalys

Kommunen ska på begäran erhålla all nödvändig information från leverantören som behövs för att genomföra risk och sårbarhetsanalyser. All förändring av systemet/utförandet av uppdraget som kan påverka säkerheten ska meddelas till kommunens kontaktperson för avtalet.

3.9.10 Miljöpåverkan

Leverantören ansvarar för att i sin verksamhet aktivt verka för att minimera och undanröja negativt miljöpåverkande faktorer.

3.9.11 Registrering och kontrollprogram

Leverantören ansvarar för att anmäla/registrera verksamheten hos kommunens livsmedelsenhet. Leverantören ansvarar för kontrollprogram för livsmedelshantering.

När avtalet träder i kraft ska en kopia på registreringen lämnas till avtalsansvarig.

3.9.12 Beställning och bekräftelse

När brukaren fått ett biståndsbeslut eller beviljats hemsjukvårdsinsatser samt valt leverantör, kontaktar ansvarig biståndshandläggare och/eller hälso- och sjukvårdspersonal den leverantör som brukaren valt och gör en formell beställning. Överlämning av ärenden sker genom att uppdrag lämnas till verksamheten via aktuellt verksamhetssystem. Beställningar som lämnats före klockan 12.00 vardagar ska bekräftas samma dag.

Leverantören ska kunna påbörja uppdraget inom ett dygn från bekräftelsen. Leverantören ansvarar för att befintlig brukare som är i behov av akut utökning av omsorgsinsatser eller hemsjukvårdsinsatser ska kunna få det samma dag som beställningen görs.

3.9.13 Skyldighet att ta emot uppdrag/beredskap



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

En leverantör får inte inom det geografiska området och angivet kapacitetstak denne antagits för tacka nej till nya uppdrag. Leverantören ska ha en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande. Leverantören ska vara beredd att utöver sitt åtagande och kapacitetstak ta emot utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för brukaren. Kommunen ansvarar normalt för att trygghetslarmen fungerar. Leverantören ska vara behjälplig med utökning av tillsyn av sina brukare vid tekniska störningar. Det är inte heller möjligt att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar och/eller helger.

3.9.14 Omval

Om en brukare önskar göra ett byte av leverantör ska tillträdande leverantör inom fjorton dagar från aviserandet börja utföra sitt uppdrag. Avlämnande leverantör ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information/dokumentation efter medgivande från brukaren.

När en ny leverantör är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga leverantören. Detta ska ske omgående via verksamhetssystemet och ska bekräftas skriftligen.

3.9.15 Förändring av brukarens behov

Om brukarens behov förändras behöver biståndshandläggaren endast kontaktas då behovet inte ryms inom beviljat livsområde eller i de fall förändringen innebär en förändring i nivå (se handbok bilaga 1). Förändringen av kundens behov ska framgå av leverantörens dokumentation samt från insatsregistreringen. Det ingår också i leverantörens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren och avgiftshandläggaren om en person som får bistånd om denne har avlidit.

3.9.16 Biståndsbeslut/ beslut om aktiviteter och genomförandeplan

Biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen fattas av biståndshandläggare i kommunen.

Utifrån biståndsbeslutet upprättar leverantören en genomförandeplan inom 14 dagar från det att aktiviteten påbörjats. Planen ska ge en samlad beskrivning av hur brukarens behov av aktiviteter i form av service och omsorg ska genomföras. Planen ska göras tillsammans med brukaren för att stärka brukarens inflytande och delaktighet.

I de fall brukaren har svårt för att redogöra för sitt behov och sina önskemål kan närstående närvara om brukaren så önskar. Genomförandeplanen ska följas upp minst var 6:e månad, eller tidigare vid förändrade behov. Leverantören ska säkerställa att alla inkommande, utgående och upprättade handlingar i verksamheten förvaras på ett tryggt och säkert sätt. Genomförandeplanerna ska dokumenteras enligt socialstyrelsens rekommendation om IBIC (individens behov i centrum).

3.9.17 Samverkan vid utskrivning

Leverantören ska följa processen för samverkan vid utskrivning/SVU via ett elektroniskt verktyg, mina planer.

Leverantören ska vara aktiv och delta i planeringen genom att delge slutenvården aktuell information om brukarens hjälpbehov i hemmet, hur pågående insatser utförs etc. Leverantören ska också vara aktiv genom att i samråd med biståndshandläggare planera för mottagande i hemmet i de fall där det behövs. SITHS-kort krävs vilket leverantören ansvarar för att anskaffa.

3.9.18 Kostnadsansvar för utskrivningsklar patient



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

När en brukare har blivit inlagd på sjukhus och efter sjukhusvistelsen är i behov av service och omsorg ska leverantören i samarbete med kommunens handläggare gå i gång med beviljade insatser och möjliggöra hemgång för brukaren snarast möjligt efter utskrivningsklar. Utskrivningsklar brukare ska planeras åter till hemmet inom den angivna tidsram som för närvarande är inom maximalt tre (3) dagar för att undvika kostnadsansvar.

Denna tidsram kan komma att ändras i avtal mellan region och kommun.

Den lokala målsättning som är framtagen i samverkan mellan Region Skåne och de nordvästskånska kommunerna är att den genomsnittliga tiden för hemgångar ska understiga 1,7 dygn.

Se rutin vid sjukhusvistelse I handbok för hemtjänst bilaga 1.

3.9.19 Dokumentation och förvaring av handlingar

Leverantören ska se till att förekommande journalföringsplikt utförs enligt socialtjänstlagen samt Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter rörande dokumentation.

Leverantören ansvarar för att handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.

Leverantören ska se till att efter samtycke från den enskilde brukaren, fullständig dokumentation enligt socialtjänstlagen (SoL) överförs till mottagande leverantör. Samtliga handlingar ska överlämnas utan kostnad.

Vid eventuellt upphörande av verksamheten i leverantörens regi ska samtliga journalhandlingar och dokumentation överlämnas till kommunen utan kostnad.

I det fall verksamheten överläts till ny leverantör ska samtliga handlingar och dokumentation efter samtycke av brukarna överlämnas till den nya leverantören.

Leverantören ska se till att samtliga journalhandlingar och dokumentation överlämnas till kommunens centralarkiv när en brukare flyttar utanför kommunen, avslutar ärendet eller avlider. Samtliga handlingar skall överlämnas till kommunen utan kostnad.

3.9.20 IT-verktyg

Leverantören åläggs att använda kommunens vårdinformationssystem. Utbildning och support ingår till en nyckelperson hos leverantören. Nyckelpersonen ansvarar i sin tur för att utbilda övrig personal hos leverantören. Leverantören ansvarar för att tillhandahålla datorer i den omfattning som krävs. Leverantören ansvarar och bekostar själv uppkopplingen mot Internet enligt kommunens aktuella standard avseende hastighet. Leverantören faktureras en engångskostnad per distanslösning och en supportkostnad årligen (kommunens kostnad för lösningen).

För att effektivisera och kvalitetssäkra hemtjänstens verksamhet sker kontinuerlig digitalisering. Detta innebär förbättringar av befintliga system samt inköp av nya. Leverantören är skyldig att använda samma vårdinformationssystem som kommunens egna verksamheter. Ängelholms kommun står för de årliga licenskostnaderna för de specifika system vilka krävs av leverantören. Leverantören ansvarar för att anskaffa de enheter som krävs såsom mobiltelefoner, datorer, surfplattor, fax, e-post. Abonnemangskostnader står leverantören för. Leverantören ansvarar och bekostar själv uppkopplingen mot Internet enligt kommunens aktuella standard avseende hastighet. Leverantören faktureras en engångskostnad per distanslösning och en supportkostnad årligen (kommunens kostnad för lösningen).



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Ängelholms kommun tillhandahåller kostnadsfritt utbildning till en nyckelperson hos leverantören. Nyckelpersonen ansvarar i sin tur för att utbilda övrig personal hos leverantören.

3.9.20.1 Valfärdsteknik

Kommunen inför kontinuerligt valfärdstekniska lösningar för att följa med i utvecklingen kring den digitalisering som är applicerbar på hemtjänsten. Leverantören kan komma att ingå i de satsningar som kommunen gör, om leverantören inte omfattas av kommunens satsning uppmuntras leverantören att genomföra liknande satsning och införande av valfärdsteknik som kommunen.

3.9.21 Insatsregistrering

Insatsregistrering ska göras i mobiltelefoner. Insatsregistreringen är ett led i kvalitetssäkringen och ligger till grund för brukarens faktura från kommunen samt ersättning till leverantören.

För att dokumentera i mobiltelefon samt utföra insatsregistreringen ska leverantören införskaffa och bekosta mobiltelefoner som stödjer detta arbetssätt.

3.9.22 Nyckelhantering

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av brukarens nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för hur utlämning och återlämning med signering går till. Vid förlust av nycklar orsakat av leverantören ska leverantören ombesörja och bekosta byte av lås så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar brukaren på grund av låsbyte förorsakat av leverantörens personal bärs av leverantören.

Digital nyckelhantering har införts i kommunen men ersätter inte helt de fysiska nycklarna.

Vid hantering av fysiska nycklar gäller hantering enligt denna avtalstext.

3.9.23 När en brukare inte är anträffbar

Leverantören ska skriftligen komma överens med respektive brukare om rutin för vem som ska kontaktas om brukaren inte är anträffbar på överenskommen tid.

3.9.24 Tolk

Leverantören ska se till att brukaren får tolkhjälp i akuta fall om så behövs. Biståndshandläggare anvisar tolk och kommunen står för kostnaden.

3.9.25 God man/förvaltare

En god man/förvaltare är utsedd att företräda en viss person som på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande, behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person utan att dennes rättshandlingsförmåga begränsas. God man och förvaltare utses av överförmyndare/tingsrätten genom en ansökan. Biståndshandläggaren är vid behov behjälplig vid ansökningsförfarandet. Leverantören ska snarast meddela biståndshandläggare om behov av god man bedöms föreligga. Leverantörens anställda får inte ha uppdrag som god man/förvaltare för leverantörens kunder.

3.9.26 Hantering av brukarens medel

Kommunens grundregel är att brukaren eller anhörig/god man sköter hanteringen av brukarens privata medel. I de fall privata medel handhas av leverantören ska betryggande rutiner för detta finnas.

3.9.27 Fast omsorgskontakt



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Leverantören ska erbjuda brukare en fast omsorgskontakt i enlighet med socialtjänstlagen (2001:453). Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassade omsorg och samordning. Leverantören ska inneha ett dokument för vad som ingår i uppdraget som fast omsorgskontakt.

Leverantören ska, i de fall fast omsorgskontakt inte är nödvändigt, erbjuda brukaren en kontaktman.

3.9.28 Goda hygienrutiner

Leverantören ska ha dokumenterade hygienrutiner som personalen känner till och som efterföljs. Utöver detta ska skyddsutrustning finnas att tillgå vid behov.

3.9.29 Tandvård och munhygien

Uppsökande och nödvändig tandvård regleras enligt tandvårdslagen 1985:125.

Leverantören ska ha rutiner för hanteringen. Leverantören ansvarar för att anmäla till biståndshandläggare om en brukare har rätt till uppsökande och nödvändig tandvård. Leverantören ansvarar vidare för att personal är närvarande vid munhalsbedömning och nödvändig tandvård i hemmet. Leverantören ansvarar för att tillsammans med aktuellt tandvårdsföretag planera munvårdsutbildning för personal.

3.9.30 Verksamhetens kvalitet

Enligt SoL 3 kap 3§ ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Leverantören ska svara för att det finns fungerande rutiner för intern kvalitetskontroll och utvärdering/förbättringar enligt Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för kvalitet, SOSFS (2011:9). Vidare ska leverantören arbeta med systematiskt förbättringsarbete genom riskanalyser, egenkontroller, utredning av avvikelser, förbättrande åtgärder samt genom att fortlöpande förbättra processer och rutiner.

Leverantören ska arbeta systematiskt och aktivt med att ta emot och utreda synpunkter och klagomål på den egna verksamheten, leverantören ska därtill föra statistik och arbeta aktivt med förbättringsåtgärder utifrån synpunkterna. Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras

3.9.31 Rutiner för synpunkter och klagomål

Leverantören ska säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från den enskilda samt från t e x myndigheter i enlighet med SOSFS 2011:9.

Leverantören ska ha en skriftlig rutin för och se till att boende och närstående ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål både skriftligt och muntlig. Av rutinen ska det framgå till vem och var man kan vända sig till för att lämna synpunkter samt få besked om tidpunkt för svar. Leverantörens rutin ska beskriva hur rapporter, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas, sammanställs, analyseras och följs upp. Leverantören ska rapportera efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål vid kommunens avtalsuppföljningar.

För att uppnå god kvalitet är personalens delaktighet nödvändig. Genom att den som bedriver verksamhet får in rapporter, klagomål och synpunkter avseende verksamhetens kvalitet från personalen skapas förutsättningar för verksamheten att kunna fullgöra sin skyldighet att utveckla och säkra kvaliteten. För att kunna medverka behöver personalen också ha kunskap om vart de ska vända sig med rapporter, klagomål och synpunkter. Den som bedriver verksamheten måste därför informera om detta.



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Statistik och analys över synpunkter och klagomål ska kunna redovisas för kommunen vid tillsyn eller på begäran.

3.9.32 Rutiner för avvikelshantering (SoL)

Leverantören ska arbeta aktivt med avvikelshantering (SoL-avvikelser). En avvikelse är något som avviker från normal rutin och riskerar att leda till skada, felaktighet, merarbete, bristande kvalitet eller liknande.

Avvikelshantering innebär att systematiskt identifiera, dokumentera och rapportera negativa händelser, även sådana som inte leder till rapport och utredning enligt bestämmelser om lex Sarah. Avvikelshanteringen innefattar vidare att fastställa och åtgärda orsaker till identifierade brister, att utvärdera åtgärder och dess effekt samt att sammanställa och återkoppla resultat/erfarenhet till verksamheten.

Samtliga medarbetare ska ansvara för att rapportera avvikelser på arbetsplatsen när de inträffar eller upptäcks. Verksamheten ska till kommunen kunna redovisa rutiner och statistik kopplat till arbetet med SoL-avvikelser vid förfrågan/uppföljning från kommunen.

3.9.33 Rapporterings- och anmälningsskyldighet – Lex Sarah

Leverantören och personalen som arbetar i verksamheten ska ha kunskap om och följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah, SOSFS 2011:5. Leverantören ska ha väl inarbetade skriftliga rutiner för Lex Sarah.

Den som uppmärksammar missförhållande eller risk om missförhållande i omsorgen om boende ska genast rapportera detta till den som bedriver verksamheten. Den som tar emot/utreder rapporter om missförhållanden eller risker för missförhållanden ska omgående informera kvalitetsutvecklare i kommunen om dessa.

Även i de fall rapport om missförhållande och risk för missförhållande inte leder till en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ska kvalitetsutvecklare i kommunen omgående informeras. Denna information ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

Begär IVO komplettering i utredningen ska den tillsammans med svar från leverantören delges kommunens kvalitetsutvecklare liksom slutbesked från IVO.

3.9.34 Anmälan om avvikelser HSL

I SOSFS 2011:9 anges att lokala riktlinjer ska finnas för avvikelshantering inom hälso- och sjukvårdsområdet. Leverantören ska hålla sig uppdaterad om kommunens rutiner och rapportera avvikelse enligt dessa. Dessa avvikelser ska rapporteras i kommunens avvikelssystem. Likaså ska leverantörer analysera och åtgärda avvikelserna samt redovisa resultatet för kommunen vid tillsyn eller på begäran.

3.9.35 Fallprevention

Leverantören ska aktivt arbeta med fallprevention.

3.9.36 Om brukaren/vårdtagaren blir sjuk

Om brukaren har hemsjukvård och hjälp behövs med bedömning eller sjukvårdsinsatser eller behandlingar kontaktas kommunens tjänstgörande sjuksköterska/distriktssköterska.

Vid akut, livshotande tillstånd ring 112 direkt och meddela därefter tjänstgörande sjuksköterska.

Om brukaren inte omfattas av hemsjukvård och vårdpersonal behöver råd och stöd i en situation kan vårdpersonalen få handledning av kommunens sjuksköterska om hur vårdpersonalen praktiskt kan agera i ärendet.

3.9.37 Tillfällig vistelse

Tillfällig vistelse i Ängelholms kommun hanteras för närvarande av kommunens kundtjänsthandläggare. I samband med tillfällig vistelse från annan kommun ges den enskilde möjlighet att välja utförare. Vid tillfällig vistelse som ska utföras av privat leverantör lämnas beställning i verksamhetssystemet i enlighet med hemtjänstens handbok (bilaga 1). Ersättning utgår inte enligt Ängelholms kommuns ersättningssystem utan styrs av hemkommunens taxa. Privat leverantör delges aktuell uppdaterad instruktion i samband med påbörjat uppdrag.

3.10 Ersättning, fakturering och betalning

3.10.1 Pris

Leverantör erhåller en ersättning enligt kommunens ersättningsmodell, se bilaga 1 och 2.

Ersättning enligt nivå bygger på beställd tid, SoL och HSL. Den beställda tiden utgör taket för ersättningen i förhållande till utförd tid.

Faktureringsavgifter, påminnelseavgifter eller liknande avgifter får inte debiteras.

3.10.2 Prisjustering

Ersättningen ska vara fast från tidpunkten för avtalets tecknande till nästkommande årsskifte.

Från 200(X+1)-01-01 justeras ersättningen årsvis med omsorgsprisindex (OPI) som publiceras av Sveriges Kommuner och Regioner. Helårsersättningen år 200X räknas om med det fastställda procenttalet för år 200(X+1) enligt formeln:

$$A \times (1+p/100) = B$$

där A är helårsersättningen år 200X, p är det fastställda procenttalet för år 200(X+1) och B är helårsersättningen 200(X+1).

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. En retroaktiv avräkning ska göras av skillnaden mellan den preliminära och den definitiva omräkningsfaktorn så snart detta är möjligt.

Om avtalet löper ut under året ska omräkningsfaktorn ur särskild tabell för användande under slutåret användas. Om avtalet innehåller en förlängningsoption och denna förlängningsoption träder i kraft, ska ersättningen under året i sin helhet uppräknas enligt omräkningsfaktorn för helåret.

Om SKR:s publicering av OPI upphör ska indexklausulen omförhandlas.

3.10.3 Faktura

Fakturering Ängelholms kommun



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Fakturerings ska ske löpande i efterskott med specifikation per tjänst. Brytpunkt är den sista i varje månad. Beställaren utbetalar ersättning senast inom 30 dagar efter fakturans mottagande och godkänd leverans/arbete genomförs. Betalning sker i svenska kronor (SEK). Fakturerings ska ske per referenskod eller beställare. Samlingsfakturer accepteras inte.

Faktureringsavgifter eller andra administrationsavgifter får inte förekomma. Om leverans inte har skett enligt överenskommelse har beställaren rätt att innehålla betalning som motsvarar bristen tills tillfredsställande leverans skett, detta ska inte räknas som dröjsmål.

Leverantören ska från och med avtalsstart skicka fakturer som e-faktura. Faktura ska skickas elektroniskt antingen enligt SFTI-standard eller registreras via kommunens leverantörsportal. Uppfylls inte kravet på e-faktura utgår en administrativ avgift på 300 kronor för varje skickad faktura. Se även avsnitt om vite, kringtjänster.

Obligatoriska fält på fakturan:

- Information om vad fakturan avser (Art, mängd och omfattning av den omsatta tjänsten.)
- Beställarens åttasiffriga referenskod ska alltid finnas på fakturan i anvisat fält. Siffrorna ska vara i en följd utan mellanslag, inga specialtecken eller bokstäver får förekomma.

- Fakturabelopp i svenska kronor.
- Momsbelopp Vilken moms som ska betalas, angivet i % och i kronor.
- Beskattningsunderlag för varje skattesats eller undantag, enhetspris exklusive moms samt eventuell prisnedsättning eller rabatt.
- Organisationsnummer/ momsregistreringsnummer (Både leverantörens och kommunens)
- Avtalsnummer för avtalet fakturan ska kopplas till
- Fakturadatum
- Förfallodatum (30 dagar)
- Löpnummer/ fakturanummer

Betald faktura innebär inte att beställaren avstått från att påtala/göra gällande felaktig faktura eller fel i varan/tjänsten. Beställaren äger rätt att granska och kräva kreditering av faktura eller del därav. Detta gäller även då betalning för faktura har erlagts och felet uppmärksamats i efterhand. Om leverantör systematisk alternativt vid upprepade tillfällen och gällande belopp som inte är ringa, utställer felaktiga fakturer äger beställaren rätt att häva avtalet.

Dröjsmålsränta får debiteras 30 dagar efter fakturans ankomstdag och godkänd leverans, i övrigt gäller Räntelag (1975:635). Om leverans inte har skett enligt överenskommelse har kommunen rätt att innehålla betalning som motsvarar bristen tills tillfredsställande leverans skett, detta ska inte räknas som dröjsmål.

Faktureringsrutinen kan komma att ändras under avtalstiden.

Fakturaadress

Ängelholms kommuns fakturacentral Box 1020 262 21 Ängelholm Organisationsnummer 212000- 0977



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

E-faktura adressuppgifter

GLN: 7381039400010 Peppol-id: 0007:2120000977 VAN-operatör: VismaProceedo

Vi tar emot elektroniska fakturor (e-faktura) som EDI fulltext, Svefaktura eller Peppol. PDF-fakturor och pappersfakturor är inte ett godkänt format.

Ordernummer/ Rekvisitionsnummer

Alla fakturor som avser order som gjorts via vårt E-handelssystem ska märkas med vårt unika niosiffriga ordernummer.

Ordernumret ska skrivas i en följd utan mellanslag, bindestreck eller andra tecken/bokstäver.

Vi godkänner inte fakturor som saknar korrekt märkning.

Ordernumret ska anges i avsett fält för orderreferens/ordernummer.

Referensnummer

Fakturor utan bakomliggande order från vårt E-handelssystem ska märkas med ett åttasiffrigt referensnummer.

Våra referensnummer ska skrivas med siffrorna i en följd utan mellanslag, bindestreck eller andra tecken/bokstäver.

Märkning: Referensnummer 61000003.

Beställaren ska alltid uppge sitt referensnummer vid beställning, annars har ni rätt att neka beställningen.

Vi godkänner inte fakturor som saknar korrekt märkning.

Referensnumret ska anges i avsett fält för referens/beställarreferens.

Avtalsnummer

(gäller endast avtalsleverantörer)

Alla fakturor måste märkas med vårt avtalsnummer KS 2023/606

Avtalsnumret måste framgå i fakturahuvudet och kan anges i fältet för Beställareferens 2 eller avtalsreferens

Fakturadatum

Ängelholms kommun förskottsbetalar aldrig vilket innebär att fakturadatum måste vara efter varan/tjänsten har levererats/utförts.

Fakturanummer

Era löpnummer måste vara unika.

Momsregistreringsnummer samt innehav av ev. F-skatt

Ert momsregistreringsnummer måste alltid finnas med på fakturan och skrivs på följande sätt SE+ org.nr utan bindestreck+01 (SE012345678901)

Säljarens namn och adress

Företagsnamn Postadress

XXX XX ORT



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Beställarens leveransadress

Slutadress till beställande enhet.

Artikel, mängd och omfattning av den omsatta varan eller tjänsten

Priset på varan/tjänsten anges exklusive moms och ska matcha inlämnad prislista.

Beskattningsunderlag för varje skattesats eller undantag, enhetspris exklusive moms, samt eventuell prisnedsättning eller rabatt

Bifoga gärna underlag.

Vilken moms som ska betalas, angivet i % och i SEK

Används det olika momssatser ska det tydligt framgå på fakturan.

Hänvisning till relevant bestämmelse i de fall omsättningen är skattebefriad

Inkom med intyg från Skatteverket.

Kreditfaktura

Kreditfakturer ska ha samma förfallodatum som fakturadatum.

Information om vilken debetfaktura som ska krediteras måste framgå.

Referensnummer måste alltid anges.

Ska inkomma som e-faktura.

För att säkerställa att fakturor/kreditfakturer är rätt utställda med rätt information ska testfakturer alltid skickas innan uppdraget startas.

3.10.4 Betalningsvillkor

Betalning sker 30 dagar efter godkänd leverans och godkänd mottagen faktura.

Vid försenad betalning har leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen.

Har kommunen krav på grund av att uppdraget inte är genomfört på överenskommet sätt har kommunen rätt att hålla inne så mycket av betalningen som motsvarar kravet.

3.10.5 Betalningsmottagare/factoringbolag

Leverantören får inte utan skriftligt medgivande av kommunen överlåta rätten att motta betalning.

3.10.6 Slutfaktura

Slutavräkning ska ske vid avtalets upphörande. Leverantören ska inom tre månader efter det att uppdraget slutförts översända faktura som omfattar återstående fordringar avseende uppdraget. Senare inkomna fakturer betalas ej.

3.11 Leverantörens personal

3.11.1 Verksamhetschefens kompetens

Verksamhetschefen ska inneha god kunskap om vård av äldre med omfattande omvårdnads- och medicinska behov samt om demenssjukdomar och demensliknande symtom. Verksamhetschefen ska ha adekvat högskoleutbildning (SOSFS 2003:20) eller annan likvärdig utbildning och lämplighet för uppdraget.

Verksamhetschefen ska arbeta fysiskt nära verksamheten och i sådan omfattning som krävs för att kunna bedriva ett gott ledarskap.

Vidare krävs goda kunskaper i svenska när det gäller både att tala, läsa och skriva.



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

3.11.2 Personalens kompetens

Leverantören ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som är erforderlig och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst med helhetssyn som grund. Den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska ha tillräcklig kompetens och dokumenterad erfarenhet för arbetet.

Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut personal som kommunen anser saknar erforderlig kompetens, som anses vara jäviga eller med vilken kommunen anser sig ha samarbetssvårigheter.

Personal anses vara utbildad om krav enligt SOSFS 2011/12 är uppfyllda. Vidare krävs goda kunskaper i svenska när det gäller både att tala, läsa och skriva eftersom personalen måste kunna ta emot instruktioner, samtala med brukarna och dokumentera insatserna.

Leverantör av omsorgsinsatser ska ha minst 70% undersköterskeutbildad personal. Målsättningen är att 80 % av personalen ska vara undersköterskeutbildad.

Leverantörens personal ska kunna utföra hemsjukvårdsinsatser på ordination och/eller delegation från sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast i den kommunala hemsjukvården. Delegationen är personlig och det är ansvarig legitimerad person i kommunen som ska säkerställa att delegaten (mottagaren) har erforderlig kompetens för uppdraget.

Leverantören ska se till att personalen får kontinuerlig utbildning, handledning och arbetsledning i det vardagliga arbetet.

Leverantören ska skicka vikarier och ny personal på kommunens delegerings- och förflytningsutbildningar. Undantag kan göras om leverantören själv kan ordna dessa utbildningar med legitimerad personal. Utbildningen erhåller leverantören kostnadsfritt, men om anmälda personer uteblir från utbildningen debiteras leverantören 500 kr per person. Vid förhinder går det bra att anmäld person ersättas av annan. Ordinarie personal ska gå lyft och förflytningsutbildning var 3:e år. Har man inte använt sin lyftutbildning på ett helt år behöver man gå om utbildningen innan man börjar använda den igen.

Leverantören ska delta i av kommunen beslutade utbildning/kompetensutvecklingsprojekt med stöd av ansökta statliga stimulansmedel.

Leverantören ska ha rutiner för introduktion av nyanställda.

3.11.3 Administrativ kompetens

Leverantören ska ha de resurser som krävs för att kunna hantera administrationen som krävs för uppdraget.

3.11.4 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljöansvar

Leverantören är arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för att gällande lagar och författningar iakttas. Likaså har leverantören ansvaret för arbetsmiljön enligt gällande lagar och författningar. Leverantören ska ha och kontinuerligt utveckla metoder för att upprätthålla en god arbetsmiljö.



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

Samtliga arbetsskador och tillbud ska dokumenteras på ett sådant sätt att erfarenheter kan återföras till verksamheten och i förekommande fall delges Arbetsmiljöverket, Försäkringskassan och fackliga representanter.

3.11.5 Rekrytering

Parterna förbinder sig att inte aktivt rekrytera varandras personal i pågående projekt. Detta förbud gäller inte om personal på eget initiativ söker en av part utannonserad befattning.

3.11.6 Anställda hos leverantören

I de fall särskild behörighet erfordras för utförande av arbete har leverantören ansvar för att giltigt behörighetsbevis finns och kan uppvisas om kommunen så begär, t ex certifiering eller utdrag från belastningsregister.

Leverantören ansvarar för att loggkontroll genomförs i enlighet med Patientdatalagen (SFS 2008:355) och Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2008:14). Leverantören vänder sig till kontaktperson i kommunen med förfrågan om loggutdrag från aktuellt verksamhetssystem och anger i vilken omfattning loggutdrag önskas, därefter ansvarar leverantören för att granska loggutdraget och återkoppla resultatet till kommunen vid behov av åtgärder utifrån genomförd granskning och bedömning.

3.11.7 Verifiering av personal

Leverantörens personal ska på ett tydligt sätt verifiera vilket företag den kommer ifrån. Det ska ske genom uppvisande av namnskylt och tjänsteintyg/legitimation med foto. Leverantörens personal ska dessutom använda kläder med företagsnamn/logga.

Leverantören ska ha rutiner för säker hantering av tjänstekort. Leverantören ska alltid meddela brukarna om en för brukaren okänd person kommer att besöka brukaren.

3.11.8 Praktikanter från utbildningar

Leverantören ska ansvara för att kontinuerligt erbjuda APU-platser (arbetsplatsförlagd utbildning) till studerande på omvårdnadsutbildningar.

Leverantören ska se till att personalen har kompetens för att handleda praktikanter.

3.11.9 Rökfri arbetstid

Kommunen antog 2009 riktlinjer för rökfri arbetstid vilket innebär att det inte är tillåtet för personal att röka under arbetstid. Personalen ska följa dessa riktlinjer vid utförandet av uppdraget.

3.11.10 Meddelarfrihet

Enligt lag (2017:151) om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter har personalen lagstadgad meddelarfrihet.

Det åligger leverantören att informera berörd personal om denna meddelarfrihet.

3.11.11 Sekretess

Leverantören och den personal som utför uppdrag enligt detta avtal åt kommunen, ska följa gällande säkerhets- och sekretessföreskrifter.

Leverantören förbinder sig att se till att:



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

- varken skriftligen, muntligen eller på annat sätt röja eller utnyttja hos kommunen förekommande sekretessbelagd uppgift
- med sin personal träffa avtal om samma tystnadsplikt
- med hänsyn till uppgifternas art vidta alla rimliga åtgärder för att förhindra att handlingar, datamedier och annat material, som kan innehålla uppgifter av det slag som nämnts ovan sprids eller kommer på avvägar

3.11.12 Tystnadsplikt

Leverantören ska se till att samtlig personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt senaste upplaga av Socialtjänstlagen och Hälso- och sjukvårdslagen.

3.12 Personuppgiftslagen

3.12.1 Personuppgiftslagen (1998:204), PUL

Leverantören ska följa PUL eller lagstiftning som ersätter denna och hålla sig informerad om den. Leverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter mot obehörig åtkomst, förseelser och ändring samt iaktta vad som fordras för att uppfylla vad PUL vid var tid kräver.

Leverantören ska särskilt iaktta Datainspektionens instruktioner och allmänna råd avseende hantering av personuppgifter. För det fall registrerad person, Datainspektionen, eller tredje man kontaktar leverantören och begär information från leverantören som berör behandling av personuppgift för kommunens räkning ska leverantören omgående informera kommunen om eventuella kontakter samt hänvisa till denne.

I den utsträckning som leverantörens utförande av uppdraget innefattar behandling av personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204) ("PUL") kan kommunen kräva att leverantören utför sådan behandling för kommunens räkning såsom dennes personuppgiftsbiträde. Leverantören får inte behandla personuppgifter i större utsträckning än vad uppdraget i det enskilda fallet erfordrar.

3.12.2 PUL och underleverantörer

Om underleverantörer anlitas av leverantören är det dennes skyldighet att kontrollera att ingen lagring av personuppgifter sker utanför EU/EES-området. Leverantören ska se till att erforderligt PUL-avtal upprättas.

3.13 Information, uppföljning och statistik

3.13.1 Information

Parterna är skyldiga att fortlöpande via respektive kontaktperson informera varandra om förhållanden i sina respektive verksamheter som kan vara av betydelse för motparten.

Leverantören ska årligen senast den 1 mars överlämna en verksamhetsberättelse för det gångna verksamhetsåret till kommunen.

Leverantören ska delta i sammankomster för leverantörer som kommunen anordnar samt ta del av all den information som där eller på annat sätt förmedlas av kommunen.

Informationsskyldigheten innebär bland annat att parterna ska hålla varandra underrättade om aktuella adresser, telefonnummer, e-postadresser samt ev. namnbyten. För fullgörande av detta avtal behöver kommunen endast försöka nå leverantören på den adress, telefon- och faxnummer samt e-postadress som angivits i detta avtal eller på de ändrade adresser kommunen fått del av.

3.13.2 Kvalitetsuppföljning

Kommunen kommer under avtalstiden att följa upp kvalitetsvillkoren för uppdraget enligt kraven i förfrågningsunderlaget/avtalet inkluderat bilagor. Skulle inte kvaliteten motsvara det som angivits har kommunen rätt till vite och vid återkommande brister rätt att häva avtalet. Vidare förbehåller kommunen sig rätten att genomföra undersökningar av kunds upplevelser av kvaliteten.

3.13.3 Uppföljning

Leverantören och kommunen ska träffas minst en gång per år vid ett uppföljningsmöte för att se över hur samarbetet mellan parterna fungerar. Bland annat ska parterna följa upp utförda tjänster och tjänster som pågår som ännu inte är avslutade. Kommunen är sammankallande. Uppföljning ingår i uppdraget och ersättning utgår ej för detta.

Vid behov ska leverantören informera hos kommunstyrelsen, nämnd etc. Vardera part har rätt att kalla till ytterligare uppföljningsmöten om det finns behov av det. Kommunen är huvudman för verksamheten. I 3 kap 19 § kommunallagen (1991:900) regleras kommunens ansvar för kontroll av att leverantören fullföljer sina åtaganden.

Kommunen har den löpande tillsynen över verksamheten. Leverantören ska förbinda sig att samarbeta med kommunen så att tillsynsuppgiften kan fullgöras och full insyn ges i verksamheten. Kommunen äger rätt att kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen ska ha tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som kommunen anser vara erforderliga. Enligt SoL 13 kap har även Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) tillsynsansvar över verksamheten. Kommunens livsmedelsenhet har tillsyn enligt livsmedelslagen.

Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål, efter det att kommunen framställt begäran om detta, lämna sådan information som avses i 3 kap 19 a § kommunallagen. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten sköts. Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska lämnas i skriftlig form om inte annat avtalas. Kommunen accepterar vissa inskränkningar i insynen för allmänheten när det gäller det som kan klassas som affärshemligheter. Det är dock kommunen som har tolkningsföreträde avseende vad som kan klassas som affärshemligheter.

Leverantören ska om kommunen så begär låta kommunen själv eller genom utsett ombud utföra oanmälda kvalitetsrevisioner hos leverantören under avtalstiden. Leverantören förbinder sig medverka till sådana revisioner genom att bland annat lämna ut relevanta handlingar, bereda kommunen tillträde till lokaler och ställa personal till förfogande för frågor.

3.13.4 Uppgifter och statistik

Leverantören ska på kommunens begäran lämna skriftliga uppgifter, på det sätt som kommunen önskar. Leverantören ska tillhandahålla uppgifterna utan kostnad för kommunen.



Leverantören är skyldig att utan ersättning leverera statistiska uppgifter till Statistiska Centralbyrån, andra statliga myndigheter, Sveriges kommuner och regioner samt kommunen.

3.14 Ansvar och avhjälpande

3.14.1 Ansvar

Leverantören ansvarar för skada på sak och person samt ekonomisk skada som han, eller annan för vilken han ansvarar, orsakar genom uppsåt, fel eller försummelse. Leverantören ska på egen bekostnad teckna giltig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till uppdragets art och omfattning samt andra erforderliga försäkringar. Leverantörens ansvar för eventuell skada är inte begränsat till försäkringsbeloppet. Försäkring ska gälla vid avtalets ikraftträdande och under hela avtals- och ansvarstiden. Om leverantören inte har erforderlig försäkring enligt denna punkt har kommunen rätt att teckna sådan försäkring på leverantörens bekostnad eller häva avtalet i dess helhet. På begäran av kommunen ska leverantören lämna bestyrkt kopia av gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

Ansvarsförsäkringen ska ha ett försäkringsbelopp om lägst 10 Mkr per skada och 20 Mkr per år.

3.14.2 Vite

Leverantören förbinder sig att omedelbart rätta fel och brister i sin verksamhet. Kommunen har rätt till vite om leverantören inte rättar till fel och brister omedelbart, det vill säga senast två (2) veckor från det att fel eller brister uppmärksammas. Fel och brister är då leverantören inte uppfyller det denne garanterar enligt detta avtal. Vite ska utgå med belopp motsvarande ett, vid var tid gällande, prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring per påbörjad vecka som rättelse inte har skett. Vitesbeloppet kan dock högst uppgå till 250 000 SEK. Utöver vite ska leverantören ersätta kommunen för alla kommunens verifierade merkostnader för fel och brister.

3.14.3 Vite kringtjänster

Om leverantören inte uppfyller ställda krav på kringtjänster exempelvis statistik och elektroniska fakturor inom angiven tid utgår vite med 5 000 SEK per påbörjad vecka. Dock ska avgiften i sin helhet inte överstiga 20 000 SEK.

3.14.4 Skadestånd

Utöver vite ansvarar leverantören för skada som denne genom bristande fackmannamässighet, åsidosättande av sedvanlig omsorg eller annan vårdslöshet förorsakar kommunen eller tredje man vid genomförande av uppdraget.

Har kommunen hävt avtalet har kommunen även rätt till skadestånd motsvarande alla kommunens kostnader för att avveckla avtalet, byte av leverantör samt för alla merkostnader och övrig skada.

Har leverantören hävt avtalet på grund av att kommunen i väsentligt hänseende brutit mot avtalet har leverantören rätt till skadestånd för liden skada högst uppgående till det negativa kontraktsintresset. Krav på skadestånd ska ha meddelats kommunen inom ett (1) år från att avtalet upphört att gälla annars får leverantören inte längre göra gällande några krav på skadestånd hänförligt till avtalet.

Leverantören svarar för skador som upptäcks inom tio (10) år från den dag uppdraget slutförts eller annars upphört.

3.14.5 Hävning

Part har rätt att omedelbart häva avtalet om motparten gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott eller inte följer tillämpliga lagar, förordningar och/eller andra bestämmelser. Part äger vidare rätt att med omedelbar verkan häva avrop om den andra parten i väsentligt hänseende brutit mot vad som överenskommits om visst avrop.

Avtalsbrott av väsentlig betydelse föreligger exempelvis:

- om part vid upprepade tillfällen inte lever upp till förutsättningarna i ingånget avtal och inte vidtar rättelse inom skälig tid efter skriftlig anmodan
- om leverantören inte uppfyller kraven enligt LOV 7:1
- om maximalt vite är uppnått
- om leverantören vid ett flertal tillfällen uppvisat fel och brister oavsett om vite utlösts eller ej - om det föreligger ett immaterialrättsligt intrång i tredje mans rättighet som inte kan undanröjas på tillfredställande sätt och som medför väsentlig olägenhet för kommunen.

Har kommunen hävt avtalet ska leverantören redovisa resultatet av allt utfört arbete enligt avtalet i en slutrapport till kommunen. Vidare ska leverantören, om kommunen så begär, till kommunen överlämna kopia av samtliga i anledning av avtalet framtagna handlingar senast när kommunen fullgjort sin betalningsskyldighet. Leverantören äger rätt till ersättning för utfört arbete endast om resultatet har ett värde som svarar mot arbetsinsatsen.

3.15 Force majeure

Om fullgörande av parts skyldigheter förhindras på grund av omständighet utanför partens kontroll som parten skäligen inte kunnat förutse vid avtalets tecknande och vars följder parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från påföljder.

Som händelser utanför partens kontroll anses konflikt på arbetsmarknaden, naturkatastrof, eldsvåda, krig, mobilisering, terrorishandling, oförutsedd militärinkallelse av stor omfattning, rekvisition, beslag, uppror, upplopp eller andra liknande händelser om händelsen drabbar part eller underleverantör till part utom och inom Sverige.

Som händelser utanför partens kontroll anses inte konflikt på arbetsmarknaden som beror på att parten inte följer på arbetsmarknaden gällande eller annars gängse tillämpade regler och principer.

För att befrielsegrund enligt denna punkt ska kunna göras gällande ska motpart skriftligen omedelbart underrättas om att det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av bestämmelsen. Så snart den åberopade omständigheten upphört ska parten skriftligen underrätta motparten samt omedelbart återuppta fullgörandet av avtalad prestation. I de fall där prestationen inte längre är aktuell ska denna utgå.

Om partens underleverantör förhindras fullgöra sitt uppdrag på grund av omständigheter som här angetts är part skyldig att om möjligt använda annan underleverantör. I annat fall äger bestämmelsen tillämpning även på en sådan situation.

Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än trettio (30) dagar på grund av viss ovan angiven omständighet äger part vars åtagande inte varit förhindrade, utan ersättningsskyldighet, skriftligen häva avtalet till att upphöra med omedelbar verkan.

3.16 Omförhandling, uppsägning och överlåtelse



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

3.16.1 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast ske genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för båda parter.

Om kommunen ändrar förutsättningar i gällande förfrågningsunderlag gäller detta även tidigare godkända leverantörer, vars avtal således kommer att ändras med en omställningstid på tre månader. Undantaget är dock ersättningsnivån som systematiskt ses över i samband med årlig budget.

3.16.2 Förändringar i verksamhetens omfattning och inriktning

Önskar leverantören utöka sitt verksamhetsområde och/eller kapacitetstak ska kommunen meddelas en månad före förändringen. Önskar leverantören minska sitt geografiska verksamhetsområde och/eller kapacitetstak meddelas kommunen tre månader före förändringen.

3.16.3 Lagar, förordningar m.m

Leverantören ska följa tillämpliga lagar, förordningar och normer samt föreskrifter som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk som under detta avtals giltighetstid är eller blir tillämpliga på leverantörens utförande av uppdraget.

3.16.4 Uppsägning

Leverantör som avser att avveckla sin verksamhet enligt avtalet ska meddela kommun och brukare 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 om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas. Har leverantör saknat uppdrag under en period om tolv månader kan avtalet sägas upp av leverantören eller kommunen med omedelbar verkan.

Kommunen kan säga upp avtalet när som helst under avtalstiden med tre månaders varsel om brist föreligger hos leverantören som vid ansökan skulle ha lett till att godkännande som leverantör ej skulle ha skett eller annat allvarligt åsidosättande av avtalets villkor skett och bristen ej åtgärdats trots uppmaning därom.

Vid extraordinär brist som vid ansökan skulle ha lett till att godkännande som leverantör ej skulle ha skett eller annan extraordinär händelse gällande kvaliteten i utförd tjänst samt då ansökan om konkurs av leverantör föreligger kan avtalet sägas upp med omedelbar verkan.

Avtalet kan dessutom hävas om det, vid kommunens kontroll av räkenskaper, framgår att det finns en risk för framtida obestånd som äventyrar leverantörens möjligheter att fullfölja sina åtaganden under resterande del av avtalstiden. Vid en sådan situation är uppsägningstiden en månad.

3.16.5 Överlåtelse av avtal

Avtalet får inte överlåtas till tredje part utan kommunens skriftliga godkännande.

3.17 Tvist

Tvist ska i första hand avgöras i förhandling mellan parterna, därefter avgöras i svensk domstol med tillämpning av svensk rätt.



Upphandling

Service- och omsorgstjänster i ordinärt boende inom hemtjänsten

Dokument

Avtalsvillkor

Diarienummer

KS 2015/191

Datum

2025-04-09

3.18 Avtalets upphörande

Vid avtalets upphörande ska leverantören slutföra pågående uppdrag. Under slutförande gäller detta avtal i tillämpliga delar.

Leverantören är skyldig att medverka vid ett eventuellt byte av leverantör så att övergången blir så smidig som möjligt.