



Förfrågningsunderlag för bedrivande av hemtjänst enligt Lag om valfrihets- system

Gäller från och med 2025-01-01.

Bilagor:

1. Mall faktablad
2. Blankett "Ansökan om godkännande för Fritt Val inom hemtjänstverksamhet"
3. Mall för kontrakt gällande personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal)
4. Rutin för avvikelshantering i Treserva
5. Aktuell timersättning

Innehåll

1	ALLMÄN INFORMATION.....	4
1.1	Huvudmannaskap.....	4
1.2	Upphandlingens omfattning	4
1.2.1	Målgrupp.....	5
1.2.2	Geografiskt område.....	5
1.2.3	Kapacitetstak	5
1.2.4	Tolkningsföreträdare vid oenighet	5
1.3	Brukares val/byte av utförare	5
1.4	Ansökans utformning	6
1.5	Behandling av ansökan.....	7
1.6	Kontrakt	8
1.7	Verksamhetsstart.....	8
1.8	IT-krav	8
1.8.1	Verksamhetssystem.....	9
1.8.2	Digitala lås	10
2	KRAV PÅ TJÄNSTEN	11
2.1	Beställning	11
2.2	Verkställighet.....	11
2.2.1	Hemtjänst.....	11
2.2.2	Larm.....	12
2.2.3	Hemsjukvård	12
2.2.4	Medicinskt ansvarig sjuksköterska	13
2.2.5	Tilläggstjänster	13
2.3	Dokumentation.....	13
2.4	Uppföljning.....	14
2.5	Kvalitetskrav	15
2.6	Checklista, krav	16
3	KRAV PÅ UTFÖRAREN.....	19
3.1	Formella krav	19
3.1.1	Yttrande – Meddelarrätt.....	20
3.1.2	Allmänhetens rätt till insyn i utförarens verksamhet.....	21
3.1.3	Ombud eller företrädare	21
3.2	Kommunikation	21
3.3	Marknadsföring	21
3.4	Miljö	22
3.5	Ekonomisk insyn.....	22
3.6	Samverkan	22
3.7	Arbetsgivaransvar	22
3.7.1	Anhöriganställning.....	23

3.8	Utbildnings- och kompetenskrav	23
3.8.1	Verksamhetsansvarig för hemtjänst gällande personlig omvårdnad och serviceinsatser.....	23
3.8.2	Omvårdnadspersonal och servicepersonal.....	23
3.8.3	Alla inom verksamheten.....	24
3.9	Praktikanter	24
3.10	Annat språk än svenska.....	24
4	ERSÄTTNING.....	25
4.1.1	Moms.....	25
4.1.2	Indexreglerad ersättning.....	25
4.2	Villkor för ersättning	25
4.3	Fakturering	28
5.	Ansvar vid kris- och katastrofberedskap	28

1 ALLMÄN INFORMATION

Oxelösunds kommun upphandlar hemtjänst enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) via Vård- och omsorgsnämnden, som i detta dokument benämns *Beställaren*. Sökande benämns *Utföraren*.

Förfrågningsunderlaget beskriver de tjänster som ingår i *Fritt val inom hemtjänst* samt de krav som sökande utförare måste uppfylla. Samtliga krav måste vara uppfyllda under hela kontraktperioden för att utföraren ska vara godkänd. Om beställaren ändrar kraven måste även tidigare godkända utförare uppfylla dessa.

Beställarens egenregi är automatiskt behörig.

Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obunden men kan ha en egen profil/inriktning vad gäller till exempel personalens kompetens.

1.1 Huvudmannaskap

Inom Oxelösunds Kommun är Vård- och omsorgsnämnden ansvarig nämnd för kommunens vård och omsorg samt den kommunala hälso- och sjukvården. I denna egenskap är Vård- och omsorgsnämnden huvudman för de tjänster som omfattas av upphandling enligt LOV.

1.2 Upphandlingens omfattning

Uppdraget omfattar att bedriva hemtjänst i form av omvårdnads- och serviceinsatser.

I begreppet personlig omvårdnad ingår alla förekommande uppgifter som rör den egna personen som till exempel att äta, dricka, klä på/av sig, sköta personlig hygien, förflytta sig, promenad, social samvaro eller en ökad trygghet.

I begreppet serviceinsatser ingår städning, tvätt, inköp, post-, bank- och apoteksärenden, disk, bäddning, blomvattning, att bära ut sopor och allmän uppsnyggning med mera.

I uppdraget kan förekomma att enskilda anställda, via delegering av distriktssköterska/sjuksköterska, ska utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter. I uppdraget kan det även förekomma att enskilda

anställda efter delegering/instruktion av arbetsterapeut eller fysioterapeut/sjukgymnast ska utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter.

1.2.1 Målgrupp

Målgrupp är äldre personer samt personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) boende i Oxelösunds kommun och har hemtjänst. Personer med kortvariga hemsjukvårdsinsatser kan förekomma.

1.2.2 Geografiskt område

Ansökan och godkännande gäller för hela kommunen.

1.2.3 Kapacitetstak

Anbudsgivaren kan **inte** begränsa sitt åtagande genom att ange ett så kallat kapacitetstak. Det innebär att det inte går att tacka nej till nya brukare och om befintlig brukare får utökat behov ska utföraren utföra den utökade tid som beviljats.

1.2.4 Tolkningsföretråde vid oenighet

Vid eventuella oenigheter eller tolkningsfrågor avseende innehållet i förfrågningsunderlaget eller avtal som upprättas med anledning av detta, är det beställaren som har tolkningsföretråde. Utföraren förbinder sig att följa beställarens tolkning tills frågan eventuellt prövas och avgörs av en domstol eller annan behörig myndighet. Om det uppstår oenighet mellan parter, ska utföraren vända sig till beställarens förvaltningschef för vidare hantering av frågan.

1.3 Brukares val/byte av utförare

Brukaren ska alltid informeras om möjligheten att välja utförare. Målsättningen är att varje brukare eller dennes företrädare ska kunna göra ett eget val. Utföraren upprättar därför ett faktablad som beskriver utförarens verksamhet enligt en bestämd mall som tillhandahålls av beställaren. Se bilaga 1. Faktabladet finns publicerat på beställarens hemsida. Utföraren ansvarar själv för att uppgifterna är aktuella genom att meddela beställaren eventuella förändringar.

Biståndshandläggaren har en neutral och vägledande roll för att hjälpa brukaren i valet av utförare. Vill eller kan inte brukaren välja

utförare finns ett ickevalsalternativ enligt en på förhand bestämd turordning.

Efter att beslut om hemtjänst har fattats kan brukaren, baserat på en aktuell lista och information om godkända utförare, själv välja vilken utförare som ska tillhandahålla tjänsten. Beställarens biståndshandläggare beställer därefter insatsen hos vald utförare.

Brukare har när som helst rätt att byta till en annan utförare. Byte av utförare meddelas biståndshandläggaren och ska anmälas 15 arbetsdagar i förväg. Biståndshandläggaren informerar både den nuvarande och den nya utföraren, samt hemsjukvården vid behov, om bytet. Utförarna sinsemellan och eventuellt hemsjukvården kommer sedan överens om de praktiska detaljerna kring övergången.

Vid byte av utförare eller avslut av en insats ska den aktuella utföraren lämna all dokumentation som inte redan finns i verksamhetssystemet till biståndshandläggaren. Dokumentationen kommer därefter att organiseras och arkiveras i brukarens personakt. Vid byte till en annan utförare har den tidigare utföraren också en skyldighet att överlämna samtliga handlingar av betydelse för den aktuella brukaren till den nya utföraren.

Vid ickeval kommer brukaren fördelas enligt turordningslista mellan befintliga utförare.

1.4 Ansökans utformning

Ansökan ska innehålla blankett "Ansökan om godkännande för Fritt val inom hemtjänstverksamhet", ifylld och undertecknad av behörig person. Se bilaga 2.

Till ansökan skall bifogas:

1. Kopia på registreringsbevis från Bolagsverket
2. Kopia på F-skattebevis
3. Redovisning av finansiell ställning
4. Tillstånd från Inspektion för vård och omsorg (IVO) att få bedriva hemtjänstverksamhet (om sådant redan finnes)
5. Bevis om giltig ansvarsförsäkring

6. Presentation av företaget och dess ledning
7. Referens med uppgift om namn och telefonnummer
8. Företagets kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9
9. Redovisning av verksamhetsansvarigs utbildningsnivå, kunskap och erfarenhet (CV)
10. Sammanställning över berörd personals utbildningsnivå, kunskap och erfarenhet
11. Redovisning av tre referensuppdrag utförda de fem senaste åren alternativt ett referensuppdrag som pågått minst 3 år.
12. Redovisa minst två kvalitetskontroller utförda av uppdragsgivare på företaget de senaste tre åren.
13. Beskrivning av företagsidé, verksamhetens innehåll samt eventuell profilering
14. Sanningsförsäkran - LOV, enligt blankett på beställarens hemsida

Ansökan ska insändas till: lov@oxelosund.se.

1.5 Behandling av ansökan

Inkommen ansökan öppnas och registreras. Den är som regel offentlig handling. Om anbudsgivaren anser att någon del i ansökan ska omfattas av sekretess, ska detta anges i ansökan och motiveras. Det är dock alltid upp till kommunen att göra en egen tolkning och avgöra om något ska sekretessbeläggas eller ej. Som huvudregel omfattas inte aktuella typer av handlingar av sekretess.

Därefter görs kontroll av att sökanden uppfyller samtliga ställda krav för att bedriva hemtjänst i Oxelösunds kommun. Begäran om komplettering kan ske. Sökanden kallas sedan till ett möte där krav och åtaganden går igenom.

Normal handläggningstid är ca 1–3 månader. Om beslut fattas om godkännande och tillstånd redan finns från IVO, tecknas kontrakt. Om anbudsgivaren kan godkännas, men ännu saknar tillstånd från IVO, ska anbudsgivaren ansöka om sådant. När tillstånd har erhållits från IVO, skickas detta till kommunen, som därefter fattar beslut om godkännande och kontrakt tecknas.

Om anbudsgivaren inte godkänns och då anser sig felaktigt behandlad, har denne möjlighet att överklaga beslutet genom att skriftligen och inom tre veckor inkomma till kommunen.

1.6 Kontrakt

Kontraktet tecknas tills vidare under förutsättning att utföraren uppfyller de kvalitetskrav som kommunen ställer.

Samtidigt som kontrakt tecknas vid ett godkännande enligt LOV, har utföraren att underteckna även ett personuppgiftsbiträdesavtal, se bilaga 3.

Om IVO drar in utförarens tillstånd att bedriva hemtjänstverksamhet, upphör kontraktet att gälla med omedelbar verkan.

Om utföraren ej uppfyller de delar i kontraktet som överenskommits äger beställaren rätt att säga upp kontraktet. Uppsägningstiden är en månad. Uppsägning skall föregås av skriftlig påtalan och möjlighet för utföraren att inom två veckor rätta till de brister som uppdagats.

1.7 Verksamhetsstart

Verksamhetsstart sker vid det tillfälle som överenskommits med beställaren. Ansökan måste ha inkommit minst tre månader före startdatum.

Innan verksamheten kan starta ska följande åtgärder vara genomförda:

1. Installation och uppstart av hänvisade IT-system och teknik
2. Utbildning: Enligt av beställaren framtagna utbildningsplan med fokus på hänvisade verksamhetssystem och nödvändig teknik.
3. Utfärdande av så kallat SITHS-kort för säker inloggning i beställarens verksamhetssystem.
4. Anskaffande av digitalt låssystem.

1.8 IT-krav

Utföraren ska ha tillgång till en stabil och säker internetuppkoppling med kapacitet 8 Mbit eller mer för att säkerställa driften av verksamhetssystemen. Utföraren ska hyra en IGEL-dator från

beställaren, vilken bekostas till självkostnadspris, och är skyldig att följa de IT-instruktioner och riktlinjer som beställaren tillhandahåller.

Kringutrustning i form av kortläsare Omnikey CardMan 3121 USB krävs för inloggning i beställarens verksamhetssystem med hjälp av så kallade SITHS-kort. Utföraren finansierar kortläsaren.

Skrivare kan behövas och vi rekommenderar att alltid ta kontakt med beställarens IT-Support innan skrivare köps in för att säkerställa att den är kompatibel.

1.8.1 Verksamhetssystem

Beställaren tillhandahåller erforderliga verksamhetssystem inom ramen för beställarens licens och medför ingen kostnad för utföraren.

Utföraren ska använda hänvisat verksamhetssystemet för att verkställa beslut/beställningar, dokumentation, kommunikation med biståndshandläggare avseende avvikelserapportering och andra meddelanden som rör uppdraget.

Utföraren ska använda aktuellt informationsöverföringssystem. Informationsöverföringssystemet fungerar som meddelandehanterare mellan slutenvården, öppenvård och kommunernas hälso- och sjukvård samt socialtjänst. Systemet innehåller ett antal fasta meddelanden, som skickas mellan de olika aktörerna i samband med in- och utskrivning från slutenvård. Systemet stödjer även processen att ta fram en samordnad individuell plan (SIP). Alla parter ska använda systemet för att överföra information, delta i upprättandet och dokumentation av SIP.

Registrering av tid och utförda insatser ska ske i anvisat planeringssystem. Besök hos brukare ska alltid startas och avslutas i planeringssystemets app. För att använda den nödvändiga appen tillhandahåller beställaren en nedladdningslänk och licens. Vid installation på en ny telefon krävs kontakt med kommunens systemsupport för att aktivera licensen. Observera att appen endast fungerar på Android-telefoner. Utförare står alltid för androidtelefon. Chefer och planerare har åtkomst till anvisat planeringssystem via webben, där inloggning sker med hjälp av SITHS-kort.

För att få tillgång till beställarens verksamhets- och planeringssystem används mobil arbetsplats som är en Citrix-lösning. Utföraren får en installationsfil från beställaren. Inloggning sker med hjälp av SITHS-kort som beställaren tillhandahåller.

Beställaren ger support inom aktuella verksamhets- och planeringssystem omfattande:

- uppläggning av konton
- upplåsning
- borttagande av felaktigheter
- uppdateringar
- information
- skriftlig men även muntlig genomgång av förändringar, beroende på behov och omfattning av uppdatering.

Beställaren förbinder sig att tillhandahålla grundutbildning enligt ovan vid verksamhetsstart för chefer och superanvändare, allmän genomgång för personalgruppen och därefter vid behov i samband med förändringar i systemen.

Utföraren förbinder sig att delta i anordnade utbildningar. Utföraren förbinder sig även att vid behov skicka personal som deltar i utvecklingsgrupper rörande verksamhets- och planeringssystemen.

1.8.2 Digitala lås

Alla brukare med hemtjänstbeslut ska ha digitala lås, vilket innebär att brukarens dörr har swedlock-lås installerade. Låset öppnas av utförarens personal med hjälp av en digital nyckel.

Beställaren står för kostnaden att montera ett digitalt lås hos brukare. Utföraren står för kostnaden för de digitala nycklar som behövs för att använda låsen. Användningen av digitalt lås kan inte väljas bort av brukare eller utförare.

Beställaren står även för service, kontroll och kostnad för batterier. Batteribyte utförs dock av Utföraren.

För att kunna använda det digitala låset krävs en digital nyckel. Vid införskaffande av digital nyckel skall systemsupport kontaktas.

Nyckeln behöver aktiveras vid en synkstation. Utföraren ska ha en egen synkstation och står för inköp samt installation av synkstationen. Synkstationen är i behov av internetåtkomst.

2 KRAV PÅ TJÄNSTEN

2.1 Beställning

Utföraren får beställningar på de tjänster som ska utföras från kommunens biståndshandläggare enligt nedan:

Hemtjänstinsatser beställs via hänvisat verksamhetssystem.

Utföraren ansvarar för att löpande ha kontroll över vilka insatser som är beslutade och hur detta för varje enskild brukare förändras över tid.

Hemsjukvård beställs och delegeras/instrueras av beställarens distriktsköterska/sjuksköterska, arbetsterapeut eller/och fysioterapeut/sjukgymnast till utförarens personal. Legitimerad personal lägger uppdraget från hälso- och sjukvårdsjournalen som en beställning till utföraren i verksamhetssystemet. Utföraren bekräftar uppdraget och verkställer det genom funktionen verkställighet i systemet skyndsamt. Hälso- och sjukvårdsuppdrag beställs separat från beställning av hemtjänst. Utföraren ansvarar för att ställa medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer nödvändig. Utföraren ansvarar för att personalen har den utbildning, erfarenhet och språkkunskap som krävs för att kunna ta emot delegering av hemsjukvårdsuppgifter.

2.2 Verkställighet

2.2.1 Hemtjänst

Omvårdnadsinsatser utförs under tiden 07:00 - 22:00 under årets samtliga dagar.

Serviceinsatser utförs vardagar 07:00 - 22:00 vid tidpunkt som brukare och utförare kommer överens om.

Alla insatser under tiden 22:00 – 07:00 utförs av kommunens egen regi.

Insatser på annan tid kan förekomma, till exempel vid vård i livets slut, då sjuksköterska/läkare ordinerar vak eller i en akut situation, till exempel då anhörig till demenssjuk person måste läggas in på sjukhus. Inställelsetid är max 3 timmar.

2.2.2 Larm

Samordningscentralen distribuerar anrop från trygghetslarm till vald utförare för åtgärd.

Hjälp vid larm ingår i insatsen personlig omvårdnad och gäller under tiden 07.00 - 22.00. Det innebär att sådan hjälp ska ges även då larmet exempelvis inkommer strax före klockan 22.00 och leder till övertid.

Hjälp vid larm under tiden 22:00 – 07:00 utförs av kommunens egen regi.

Detta gäller även mobila larm.

2.2.3 Hemsjukvård

I uppdraget ingår det att enskilda anställda via delegering av sjuksköterska ska utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter. Dessa uppdrag ersätts på samma villkor som övriga hemtjänstinsatser.

Även i de fall brukaren inte är beviljad hemtjänstinsats och behov uppstår av delegerade hemsjukvårdsinsatser, väljer brukare vilken utförare som ska utföra insatsen.

Vid byte av utförare ska den utförare som tidigare har utfört insatsen överföra all relevant kunskap om hemsjukvårdsinsatsen till den nya utföraren.

Utföraren är skyldig att tillhandahålla personal som har adekvat utbildning/kompetens för delegering av HSL-uppdrag. Beställaren äger rätt att säga upp kontraktet om utföraren upprepade gånger ej tillhandahållit personal som har adekvat utbildning och kompetens för delegerade HSL-uppdrag.

2.2.4 Medicinskt ansvarig sjuksköterska

Beställaren ansvarar för att det finns en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Utföraren är skyldig att tillse att denna kan utöva sitt ansvar och att gällande riktlinjer och rutiner på området följs av utförarens personal. MAS ska hållas underrättad om sådant som faller inom dennes ansvarsområde samt ges tillträde till verksamheten i den omfattning som hon/han finner nödvändigt för tillsyn av verksamheten.

Eventuella Lex Maria-anmälningar görs av MAS.

2.2.5 Tilläggstjänster

Privata utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster. Då avses tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet och som brukaren betalar för direkt till utföraren. Kommunen har inget ansvar för dessa tilläggstjänster.

2.3 Dokumentation

Dokumentation ska ske i beställarens verksamhetssystem. Social dokumentation samt eventuellt hälso- och sjukvårds dokumentation görs med hjälp av de hänvisade verksamhetssystemen.

Utföraren ska ha rutiner för dokumentation.

Utföraren ska rapportera och hantera avvikelser enligt rutin, se bilaga 4.

Som grund för tidsredovisningen dokumenterar utföraren tidsåtgången hemma hos brukaren vid varje hjälptillfälle i anvisat verksamhetssystem. Registrering ska avse faktiskt utförd tid och göras med hjälp av mobiltelefonen. Efterregistrering i systemet får endast ske i undantagsfall och ska då motiveras genom anteckning. Beställaren följer användningen av mobiltelefonen och kan kräva rättelse om den används felaktigt eller inte i tillräcklig omfattning utan att detta är motiverat.

Utföraren har skyldighet att dokumentera "uppgifter som har betydelse i det enskilda fallet och med hänsyn till insatsens art". Avvikelse från beviljad tid och insats ska dokumenteras och motiveras om den beviljade tiden överskrider eller beställd insats inte utförs. Detta handlar om tillfällen då tiden avviker på likartat sätt över

tid och det därför finns anledning till att beslutet följs upp samt tillfällen då en avvikelse varit större vid något enskilt tillfälle.

Vid byte av utförare ska den aktuella utföraren lämna all dokumentation som inte redan finns i verksamhetssystemet till biståndshandläggaren. Vid byte till en annan utförare har den tidigare utföraren därtill en skyldighet att överlämna samtliga handlingar av betydelse för den aktuella brukaren till den nya utföraren.

Om brukaren avlider eller ärendet avslutas av annan anledning, ska all dokumentation överlämnas till biståndshandläggaren vid Myndighetsfunktionen. Dokumentationen kommer därefter att biläggas akten.

Se vidare Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5).

2.4 Uppföljning

Beställaren är huvudman för hemtjänsten och har det yttersta ansvaret för den verksamhet som bedrivs inom området. Utföraren är skyldig att samverka vid tillsyn och uppföljning av verksamhet, företag och dess företrädare, och ska på beställarens begäran lämna information om verksamheten och dess kvalitetsresultat. Kvalitetsgranskningen innebär till exempel genomgång av volymer, dokumentation, personalens kompetens och kvalitetssystem. Beställaren följer regelbundet upp verksamheten hos samtliga utförare.

Vid uppföljning på individnivå gäller följande:

- Beslut om insats jämförs med den genomförandeplan som utföraren upprättat.
- Genomförandeplan skall vara klar inom 4 veckor från att ärende förts över i verksamhetssystem till respektive verksamhet. Om genomförandeplan ej finns skall beställaren påminna utföraren en gång. Om genomförandeplan sedan ej skickas in skyndsamt kommer beställaren ej att betala ut ersättning i aktuellt ärende.

- Beslutad tid för insatser jämförs med utförd tid i samband med utbetalning av ersättning. Krav om återbetalning kommer ställas om felaktigheter upptäcks. Kontroll av fakturerad tid sker i efterhand och återkrav kommer ställas om felaktigheter upptäcks. Återkrav från Beställaren kan komma att kvittas mot utförarens inestående fordran. Följande tider gäller: Utföraren ska ha fått granskningsunderlaget senast den sista i andra månaden efter den månad granskningen avser. Utföraren ska sen skyndsamt och senast inom 21 dagar, återkoppla och kreditering ska göras senast vid andra faktureringsstillfället efter det att granskningsunderlaget mottagits.
- Brukarnas uppfattning om verksamhetens kvalitet undersöks kontinuerligt. Samtliga utförare deltar i Socialstyrelsens årliga undersökningar, som ligger till grund för beräkningen av hemtjänstindex. Dessa undersökningar inkluderar bland annat brukarundersökningar och enhetsundersökningar. Utföraren har skyldighet att medverka och underlätta genomförandet av enkäterna. Dessutom bistår utförarna vid insamling av nyckeltal som ingår i det nationella projektet "Kvalitet i korthet" (KKiK).

2.5 Kvalitetskrav

Syftet med hemtjänst är att möjliggöra ett så självständigt och aktivt liv som möjligt med ett stort mått av valfrihet och grundläggande trygghet. Detta kräver individanpassade och flexibla former för vård och omsorg. Inom all hemtjänst ska etik, tillgänglighet, information och kommunikation, valmöjlighet och trygghet, ett professionellt bemötande, rättssäkerhet, medinflytande och flexibilitet samt kontinuitet prioriteras. Insatserna ska syfta till att bibehålla funktions-/aktivitetsnivå så länge som möjligt.

Utförarnas verksamhet ska kännetecknas av en värdegrund som väl går i linje med Socialtjänstlagen.

Vården och omsorgen ska:

- vara evidensbaserad, vilket innebär att tjänsterna ska utföras i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter ska tas tillvara.
- vara säker. Riskförebyggande verksamhet ska förhindra skador. Verksamheten ska också präglas av rättssäkerhet.
- ges med respekt för individens specifika behov, förväntningar och integritet. Individen ska ges möjlighet att vara delaktig.
- utgå från ett hälsofrämjande förhållningssätt, där hälsa definieras enligt Världshälsoorganisationen (WHO): "ett tillstånd av fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande och inte endast frånvaro av sjukdom eller skada".
- utnyttja tillgängliga resurser på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål.
- tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla.
- vara tillgänglig och ges i rimlig tid och ingen ska behöva vänta oskälig tid på vård eller omsorg.

Det är viktigt att utföraren aktivt arbetar med att minimera antalet personer som utför vård och omsorg hos varje enskild brukare. Kontinuitet är ett mått som följs varje år i samband med SKR:s redovisning av Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK).

2.6 Checklista, krav

Utföraren ska:

- starta personlig omvårdnad från och med det datum som anges i biståndsbeslutet.

- starta serviceinsatser vid lämplig tidpunkt enligt överenskommelse med brukaren. Insatsen skall dock verkställas som senast inom en vecka från det datum som anges i biståndsbeslut.
- upprätta en genomförandeplan tillsammans med brukare/närstående med biståndsbeslutet som grund. Genomförandeplanen upprättas i verksamhetssystemet senast 4 veckor från det att ärendet förts över i verksamhetssystemet till utföraren.
- utse en dokumenterat fast omsorgskontakt för varje brukare när uppdraget inleds.
- aktivt arbeta med att minimera antalet personal som besöker brukaren.
- vid akuta behov utföra insatser, dock längst under 8 dagar, som inte ingår i biståndsbeslutet samt rapportera detta i efterhand till biståndshandläggaren samt dokumentera detta i planeringssystemet.
- rapportera avvikelser som underlag för debitering av brukares avgift en gång per månad till avgiftshandläggaren.
- ansvara för att personalen vid hembesök bär synlig namnskylt, innehar giltig legitimation samt bär lämplig klädsel.
- bedriva hälso- och sjukvård som är av god hygienisk standard (HSL 2017:30) och upprätta hygienrutiner enligt Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10). Utföraren ska följa de riktlinjer/rutiner som beslutats inom region

och kommun. Utföraren kan sluta avtal med Smittskydd och vårdhygien Region Sörmland om råd och stöd av hygiensköterska och hygienläkare för ett kvalitetssäkert hygienarbete.

- ansvara för att handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.
- ha ett säkert system och rutiner för hantering av brukarens eventuella nycklar och portkoder. Detta gäller i avvaktan på att digitalt lås kan monteras.
- ha ett säkert system och rutiner för hur eventuellt handhavande av privata medel hanteras.
- ansvara för betalningsansvar gentemot Regionen för utskrivningsklar patient som av orsak som utföraren råår över inte kan återgå till sitt hem.
- ha rutiner för rapportering av tillbud.
- ha rutiner för att upptäcka hot och våld i nära relationer.
- kontakta biståndshandläggare om brukare behov av hemtjänst minskar eller ökar i sådan omfattning att biståndsbeslut behöver omprövas.
- omgående meddela biståndshandläggaren och andra berörda om en brukare är inlagd på sjukhus eller har avlidit.
- se till att all personal undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt, enligt socialtjänstlagen 15 Kap 1 §, samt förstår och lever efter innebörden av begreppet tystnadsplikt.

- kontrollera att all personal som utför uppgifter inom uppdraget iakttar den sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt som gäller.
- ha fungerande rutiner för rapportering av missförhållanden enligt Lex Sarah och informera beställare när sådan upprättas.
- bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) och kunna redovisa de rutiner som upprättats.
- använda nationella kvalitetsregistren BPSD, Palliativa registret och Senior Alert i sitt arbete för att säkerställa en hög kvalitet på vården. Utföraren får använda sig av fler register om behovet finns.
- Dokumentera vid mottagande av uppdrag, under genomförande och uppföljning av insatsen. Dokumentation ska omfatta: åtgärder som vidtas för att följa upp insatsen mot de fastställda målen och den planering som gjorts tillsammans med den enskilde, beskrivning av arbetssätt och metoder, samt uppföljning av insatser, avvikelser och avslut enligt SOSFS 2014:5, kap. 6.

3 KRAV PÅ UTFÖRAREN

3.1 Formella krav

Sökanden ska:

- ha fullgjort sina skyldigheter avseende skatter och sociala avgifter samt inte vara på obestånd eller föremål för konkurs.
- vara registrerad i bolagsregister om sådan registreringsskyldighet föreligger.
- inneha F-skattsedel.
- ha tillstånd från IVO att bedriva hemtjänstverksamhet.
- inneha giltig ansvarsförsäkring.
- acceptera och arbeta efter villkoren i detta förfrågningsunderlag samt i bifogad kontraktsmall.
- bilda juridisk företagsform (om fysisk person eller grupp av fysiska personer/utförare ansöker och får tillstånd att bedriva hemtjänst) och i samband med kontraktsskrivning lämna kopia på F-skattebevis, bevis om giltig ansvarsförsäkring samt registreringsbevis från Bolagsverket (om registreringsskyldighet föreligger) till kommunen.
- ansvara för att nödvändiga tillstånd finns från andra tillsynsmyndigheter.

Beställaren samarbetar med Skatteverket för kontroll av anbudsgivare avseende information motsvarande SKV 4820.

3.1.1 Yttrande – Meddelarrätt

Personal anställd hos utföraren har rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen 1 kap 1 § samt offentlighets- och sekretesslagen 13 kap.

3.1.2 Allmänhetens rätt till insyn i utförarens verksamhet

Utföraren ska efter begäran från Beställaren, utan dröjsmål, lämna sådan information som avses i 10 kapitlet 3 och 9 §§ kommunallagen (2017:725). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig.

Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur den verksamhet som omfattas av detta avtal sköts.

Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Beställaren ska i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas.

Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för utföraren, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos beställaren.

3.1.3 Ombud eller företrädare

Utförare har ej rätt att agera som ombud eller företrädare för brukares räkning vid biståndsbedömning. En fullmakt med denna innebörd kommer att avvisas av Kommunen med hänvisning till Förvaltningslagens 14 § (2017:900).

3.2 Kommunikation

Utföraren ska ha telefon samt kunna nås via e-post för att underlätta kommunikationen mellan kommunens biståndshandläggare och utföraren. Utföraren ska vara tillgänglig per telefon under motsvarande tider som hemtjänstuppdrag föreligger.

3.3 Marknadsföring

Marknadsföringen av utförarens verksamhet ska stämma överens med god marknadsföringssed och även i övrigt vara tillbörlig mot brukare och övriga utförare. Vid marknadsföringen ska utföraren lämna information som är saklig och av särskild betydelse ur brukare synpunkt.

Marknadsföring får endast ske via hemsida, annonsering i lokalpress, affischering på allmän plats samt utlagda informationsblad på allmän plats. Ingen annan form av marknadsföring är tillåten. Utförarens personal får heller ej diskutera val av utförare med brukare.

3.4 Miljö

Det är viktigt att miljöfrågorna integreras i det dagliga arbetet. Utföraren ska ha ett eget miljöprogram. Utföraren ska även ha kunskap om de styrdokument rörande miljö som Oxelösunds kommun antagit (se kommunens hemsida).

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att relevanta miljökrav ställs i samband med organisationens anskaffning av varor och tjänster. Rutiner ska finnas för hantering av avfall och kemikalier, pappersförbrukning och miljöanpassat resande.

3.5 Ekonomisk insyn

Utföraren ska fullgöra sitt ekonomiska åtagande beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter samt leva upp till de administrativa krav som ställs på en ekonomisk organisation. Beställaren följer fortlöpande upp att dessa åtaganden och krav följs.

Beställaren har rätt till insyn i utförarens ekonomiska ställning. Utföraren ska, senast den 15 april året efter det år informationen avser, lämna en skriftlig verksamhetsberättelse med bokslut inklusive resultat- och balansräkning.

3.6 Samverkan

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan utföraren och beställaren förutsätts. Syftet är att skapa en väl fungerande helhet av insatser kring brukaren och undvika brister i information och planering.

Dialogmöten såsom SIP (Samordnad Individuell Plan) sker även med andra delar av verksamheten, såsom hemsjukvården och kommunens biståndshandläggare, efter behov.

Utföraren ska samarbeta med anhöriga och för brukaren viktiga personer, liksom med andra aktörer såsom god man, förvaltare, kommunal verksamhet, hemsjukvård, primärvård och frivilliga organisationer. Samtycke från brukare behövs i vissa fall.

3.7 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska följa svensk arbetsrättslig lagstiftning.

Gällande lagar, förordningar och kollektivavtal rörande anställningsvillkor och arbetarskydd, på såväl nationell som EU-nivå, är tillämpliga vid fullgörandet av kontraktet, om dessa bestämmelser och tillämpningen av dem överensstämmer med gemenskapsrätten/gemenskapslagstiftningen.

Utföraren ska vid behov införskaffa, bekosta samt ansvara för underhåll och service av de hjälpmedel som behövs utifrån arbetsgivarens arbetsmiljöansvar. Som sådana hjälpmedel kan drivaggregat till rullstol samt vådsäng räknas.

Arbetsgivaren ska löpande fortbilda/kompetensutveckla sin personal.

3.7.1 Anhöriganställning

Anhöriganställningar är inte tillåtet i Oxelösunds kommun. Det åligger utföraren att, på förekommen anledning, visa att det i aktuellt fall inte handlar om en anhöriganställning.

3.8 Utbildnings- och kompetenskrav

3.8.1 Verksamhetsansvarig för hemtjänst gällande personlig omvårdnad och serviceinsatser.

- ska ha högskoleutbildning med inriktning mot vård, omsorg eller socialt arbete eller annan utbildning och erfarenhet som ger motsvarande kompetens och bedöms likvärdig.
- ska ha ingående kunskap om tillämpliga lagar och förordningar samt tillämpliga föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen.

Byte av verksamhetsansvarig inom omvårdnadsföretag ska skriftligen meddelas beställaren innan bytet äger rum.

3.8.2 Omvårdnadspersonal och servicepersonal

- ska ha kompetens motsvarande treårigt omvårdnadsprogram eller annan likvärdig utbildning eller erfarenhet som motsvarar utbildningskraven.
- som ska utföra delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter från distriktsköterska/sjuksköterska ska, i huvudsak vara utbildad undersköterska.

- ska ha relevanta kunskaper om hygien som är av god hygienisk standard (HSL 2017:30) för att följa utförarens hygienrutiner enligt SOSFS 2015:10.
- ska ha relevanta kunskaper om kostens betydelse för äldre samt om livsmedelshygien.
- ska ha en allmän kompetens och förståelse för den åldrande människan för att ha förmåga att kunna larma vid avvikelse.

3.8.3 Alla inom verksamheten

- Ska inneha ett personcentrerat arbetssätt
- ska ha förmåga att både ta till sig och förmedla skriftlig och muntlig information. Det innebär att kunna uttrycka sig tydligt och förstå vad som kommuniceras av kollegor, brukare eller andra personer.
- ska ha fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter samt ha ett gott bemötande.
- ska arbeta med ett rehabiliterande förhållningssätt och utföra sitt arbete med engagemang och omtanke om brukaren.
- ska ha datorvana och annan administrativ kompetens för att hantera dokumentation och informationsöverföring i datasystem.

3.9 Praktikanter

Utföraren ska ta emot praktikanter årligen från omvårdnadsutbildning på gymnasienivå och högskolenivå.

3.10 Annat språk än svenska

Brukare som inte talar svenska ska i möjligaste mån ges chans att tala med personalen på sitt eget språk. Minimikrav är att samtalet vid upprättande av genomförandeplan sker på brukare eget språk. Om språkkunskap saknas hos utföraren bör tolk anlitas.

4 ERSÄTTNING

Ersättning utgår för utförd insats och tid i enlighet med beställning och från och med den dag verkställighet påbörjas och insatser genomförs. Ersättning utgår maximalt för tid upp till beställd tid.

Ersättning utgår månadsvis i efterskott.

Som grund för ersättning finns den registrerade tiden i angivet verksamhetssystem och den fakturerade tiden jämförs alltid med registrerad tid.

4.1.1 Moms

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är normalt momsfria om utföraren tillhandahåller både omvårdnadstjänster och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster. Vid beräkning av timpriset för dessa utförare har hänsyn tagits till att tjänsterna är momsfria.

I de fall som utföraren endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten i stället momspliktig, eftersom tjänsten därmed inte kan anses ha karaktär av "social omsorg" eller "annan jämförlig social omsorg". De utförare som endast utför servicetjänster ska därför lägga på moms på det fastställda timpriset.

4.1.2 Indexreglerad ersättning

Ersättningen räknas årligen upp från 1 juni utifrån innevarande års fastställda omsorgsprisindex (OPI) utan retroaktivitet. Ingen förändring av ersättningen sker således vid respektive årsskifte.

Aktuell ersättning framgår av bilaga 5.

4.2 Villkor för ersättning

- Om utföraren inte använder planeringssystemet för registrering av utförd tid kan betalning komma att innehållas och om rättelse inte sker kan avtalet komma att sägas upp.
- Genomförandeplan ska finnas upprättad och vara läsbar i verksamhetssystemet senast 4 veckor från det att ärendet förts över i verksamhetssystemet till utföraren.

- Besök hos ny brukare, då genomförandeplan upprättas, ersätts med belopp motsvarande 30 minuter och redovisas med särskild notering.
- Revidering av genomförandeplan ersätts med max 30 minuter och ska alltid göras då brukare behov förändras eller minst varje halvår.
- Tiden ska registreras i planeringssystemet på den brukare som planen avser.
- Insats ska finnas redovisad i planeringssystemet senast det datum som för varje månad bestämts som stoppdatum, därefter stängs systemet och ersättning kan ej återopas. Information om gällande stoppdatum fås från Oxelösunds kommun.
- När en insats utförs utanför bostaden till flera brukare samtidigt dokumenteras tiden som en gruppaktivitet i planeringssystemet och enligt manual där klockslag och faktisk tid framgår. Den faktiskt utförda tiden fördelas mellan berörda brukare. Detta gäller vid samordning av till exempel tvätt eller post- och bankärenden.
- Skattad tid får enbart användas då tidsregistrering ej kunnat göras på ordinarie sätt och ska då avse faktiskt utförd tid och får ej avse schablontid.
- När kontakt med sjukvård, närstående/god man/förvaltare eller myndighet för brukares räkning sker i grupplokal eller motsvarande dokumenteras tiden direkt med anteckning om anledningen till samtalet.
- Telefonsamtal med brukare ersätts med faktisk tid. Tiden ska registreras vid varje tillfälle i planeringssystemet med anteckning om anledningen till samtalet.
- Planerade insatser, som av olika anledningar inte kan utföras, ersätts normalt inte.

- Undantag är ersättning för omställningstid. Ersättning för omställningstid utgår under högst 3 dagar för beviljad och inplanerad tid som inte kan utföras på grund av brukarens dödsfall, akut sjukhusvistelse/korttidsvård eller tillfälligt uppehåll i hemtjänstinsatserna, som inte meddelats i förväg enligt reglerna. En förutsättning för att ersättningen ska utbetalas är att utföraren fått kännedom om händelsen kortare tid än fem dagar i förväg. Varje dag ersätts med en trettiondel (1/30) av beviljad månadstid. Om brukare enbart har hemsjukvårdssinsatser ersätts utebliven insats med schablontid för just den insatsen. Omställningstid får inte förväxlas med avböjd insats, så kallad "bomtid", och ska inte användas för enstaka insatser utan enbart för uppehåll under en följd av dagar. Omställningstid kan komma i fråga då insatserna är tätare och inte kan utföras vid andra tillfällen, så som fallet är vid till exempel glesare serviceinsatser.
- Bedömning av vård i livets slut ska göras av patientansvarig läkare och omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Sjuksköterska kontakter utföraren vid behov av vak. Ersättning utgår då med ordinarie timersättning plus ob-tillägg. Efter inträffat dödsfall ersätts för redan planerad tid i högst tre dagar. På fakturan specificeras vak-tid på egen rad med uppgift om antal timmar och kostnad.
- Vid brukares frånvaro av annan orsak än ovan angivna eller då brukare avböjer insats, så kallad "bomtid", utgår ersättning för 30 minuter per tillfälle. Förutsättningen är att personalen kommit hem till brukaren och där får kännedom om att ingen insats alls ska utföras, alternativt att brukaren informerat om att besöket inte behövs i direkt anslutning till att besöket skulle gjorts. Detta innebär exempelvis att om insatsen tvätt skulle verkställts genom tre olika besök, ges bomtid endast för första besöket. För att få ersättning för bombesök krävs dessutom att orsaken till bombesöket dokumenteras, liksom hur och när avböjning skett. För SOL-insats gäller att kontakt med handläggare ska ske snarast, då en och samma insats avböjs flera gånger. Dokumentation ska göras om att kontakt tagits och vad som kommunicerats. För HSL-insats gäller detsamma för kontakt med legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Fram till dess att

myndighetsfunktionen eller den legitimerade personalen efter sådan kontakt följt upp och eventuellt reviderat beslutet, ges bomersättning vid eventuellt ytterligare bomtillfällen för motsvarande besök. Det innebär också att bomersättning inte utgår om utföraren inte tar sådan kontakt.

- Beställaren ersätter för erforderlig dubbelbemanning som är kopplad till brukarens behov och beslutade insatser. Redovisning avseende tid och skäl för dubbelbemanning bilägges fakturan.
- HSL-dokumentationstid (i grupplokaler eller motsvarande) ersätts med max 15 minuter per tillfälle.
- Vid akuta behov kan insatser utföras, dock längst under 8 dagar, som inte ingår i biståndsbeslutet. En förutsättning för ersättning är att den akuta situationen beskrivs genom anteckning i planeringssystemet samt att utföraren inom två arbetsdagar, informerar biståndshandläggare om det förändrade akuta behovet. Beställaren kan komma att neka ersättning för denna tid om det framkommer information som tyder på att behovet av bistånd inte funnits i den utsträckning som utförts.
- Tid kan tillfälligt omfördelas mellan olika insatser om behov uppstår från brukare sida, under förutsättning att orsaken dokumenteras. Kvarstår omfördelningsbehovet ska kontakt tas med handläggare för uppföljning av brukare behov.
- Anledning till ledsagning ska alltid dokumenteras.

4.3 Fakturering

Om korrekt faktura inkommit senast den 10:e i månaden efter den månad som debiteringen avser, utbetalas ersättningen runt den 20:e i innevarande månad. Inkommer fakturan senare än den 10:e gäller 30 dagars betalning.

5. Ansvar vid kris- och katastrofberedskap

Med extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver

skyndsamma insatser av en kommun eller en region och därför leder till att krisledningsorganisationen kallas samman.

Utföraren ansvarar för att planera och hålla beredskap för att kunna klara extraordinära händelser, som exempelvis snöoväder, störningar i vattenförsörjningen och elavbrott. Utföraren står för eventuella extra omkostnader som kan uppkomma för att fullgöra uppdraget gentemot kommunen. Eventuella extra omkostnader som direkt uppkommit på grund av de extra ordinära händelserna kan komma att ersättas av kommunen, om utföraren kan påvisa att de extra kostnaderna har uppkommit på grund av extra ordinära händelser.

Utföraren är skyldig att överlägga med kommunen om företagets medverkan vid katastrofer, kriser eller höjd beredskap, medverka i utbildningar och övningar som genomförs i beredskapshöjande syfte, på begäran bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner, upprätta nödvändiga krisplaner för den egna verksamheten samt i övrigt följa tillämpliga delar av Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.