



Staffanstorps
kommun

Publicerat datum: 2021-12-15
Gäller fr.o.m: 2022-05-01

Dnr: 2021-ON-82

Förfrågningsunderlag

Kundval inom ordinärt boende

Ansökan om godkännande som Utförare av:

- Servicetjänster

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	ALLMÅN ORIENTERING	6
1.1	Inbjudan	6
1.2	Upphandlande myndighet	6
1.3	Kontaktperson under ansökningsperiod	6
1.4	Hemvård i ordinärt boende	7
1.4.1	Hemteam	7
1.4.2	Hemsjukvård	7
1.4.3	Larmpatrull och nattpatrull	7
1.4.4	Omvårdnad och delegerad hemsjukvård i ordinärt boende	7
1.4.5	Serviceinsatser i ordinärt boende	7
1.5	Övergripande beskrivning av uppdraget	7
1.5.1	Målgrupp	7
1.5.2	Tjänster som ingår	8
1.5.3	Tidpunkter för utförande	8
1.5.4	Omfattning	8
1.5.5	Befolkningsunderlag och behovsanalys	8
1.6	Avtalstid	8
1.7	Ersättningsmodell	8
1.8	Information och val i ett valfrihetssystem	8
1.8.1	Information till enskilda om godkända Utförare	8
1.8.2	Marknadsföring	9
1.8.3	Ickevalsalternativ	9
1.8.4	Rutiner för omval	9
1.8.5	Skyldighet att ta emot uppdrag	9
2	UPPHANDLINGSFÖRESKRIFTER	9
2.1	Upphandlingsform	9
2.2	Förfrågningsunderlag	9
2.3	Tillhandahållande av förfrågningsunderlag	10
2.4	Inlämning av ansökan	10
2.5	Ansökans form och innehåll	10
2.5.1	Uppställda krav, uppgifter och dokument	10

2.5.2	Språk.....	10
2.5.3	Kontaktuppgifter.....	10
2.5.4	Underskrift av behörig företrädare.....	10
2.6	Handläggning av ansökan	10
2.6.1	Handläggningstid.....	10
2.6.2	Ansökans giltighetstid.....	11
2.6.3	Prövning av ansökan.....	11
2.7	Frågor och svar	11
2.8	Rättelse av fel, förtydligande och komplettering	11
2.9	Godkännande och avtalsskrivning	11
2.10	Förfarande om ansökan inte godkänns	11
2.11	Upphörande av valfrihetssystemet.....	12
2.12	Begäran om sekretess	12
3	KRAV PÅ UTFÖRARE	12
3.1	Åberopande av andra företags kapacitet	12
3.2	Uteslutning av Sökande enligt 7 kap. LOV	12
3.3	Uppgifter från Skatte- och kronofogdemyndighet	13
3.4	Krav på finansiell ställning och ekonomisk förmåga	13
3.5	Tillstånd hos IVO	14
3.6	Teknisk och yrkesmässig kapacitet	14
3.6.1	Organisation.....	14
3.6.2	Referensuppdrag.....	15
3.6.3	Verksamhetsansvarig	16
3.7	Försäkring	17
3.8	Underleverantör	17
3.9	Intervju.....	17
3.9.1	Bakgrund	17
3.9.2	Tidpunkt.....	17
3.9.3	Beställarens intervjugrupp.....	18
3.9.4	Frågor och poängsättning.....	18
4	KRAV PÅ TJÄNSTEN (KRAVSPECIFIKATION)	20
4.1	Generellt om uppdraget	20
4.1.1	Lagstiftning och riktlinjer samt mål.....	20

4.2	Krav på kvalitet och aktivitet	21
4.2.1	Utgångspunkter vid genomförandet av uppdraget.....	21
4.2.2	Ledningssystem för kvalitet	21
4.2.3	Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet	21
4.3	Självbestämmande och integritet.....	22
4.3.1	Genomförandeplan.....	22
4.3.2	Värdegrund.....	23
4.4	Helhetssyn och samordning.....	23
4.4.1	Samverkan kring Kunden	23
4.4.2	ID-bricka och namnskylt	23
4.4.3	Nyckelhantering.....	23
4.4.4	Arbetskläder	24
4.4.5	Hantering av privata medel.....	24
4.4.6	Dokumentation och förvaring av handlingar.....	24
4.4.7	Avvikelsehantering.....	24
4.4.8	Rapportering, utredning och anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah.....	25
4.5	Kunskapsbaserad verksamhet.....	25
4.5.1	Utbildning och kompetensutveckling	25
4.5.2	Introduktion.....	25
4.5.3	Tillgänglighet.....	26
4.6	Verkställighet.....	26
4.6.1	Individuellt uppdrag.....	26
4.6.2	Tidpunkter för verkställighet.....	26
4.6.3	Förändrat behov hos Kund	26
4.6.4	Insyn.....	26
4.6.5	Meddelarfrihet	27
4.6.6	Uppföljning	27
4.6.7	Sekretess/tystnadsplikt.....	28

4.7	Utförarens åtaganden i vissa situationer.....	28
4.7.1	Arbetsgivaransvar.....	28
4.7.2	Kundens frånvaro	28
4.7.3	Tolk	28
4.7.4	Betalningsansvar för utskrivningsklara.....	28
4.7.5	Tilläggstjänster	29
4.8	IT-system och krav på utrustning.....	29

1 ALLMÄN ORIENTERING

1.1 Inbjudan

Staffanstorps kommun ("Kommunen") arbetar aktivt för att öka valfriheten inom de områden som Kommunen ansvarar för. Sedan 2010 tillämpar Omsorgsnämnden i Kommunens kundval enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem ("LOV") som ger den enskilde möjlighet att själv välja utförare av de insatser som den enskilde beviljats som bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) ("SoL"). Kommunen välkomnar utförare att i enlighet med detta förfrågningsunderlag inkomma med ansökan om godkännande som utförare inom Kundval i ordinärt boende i denna upphandling enligt LOV.

Upphandlingen avser servicetjänster som beviljas som bistånd enligt SoL. Kommunens biståndshandläggare inom Omsorgsförvaltningen beslutar om vilka insatser kunden har rätt till.

Det krävs ett deltagande i denna upphandling och erhållande av avtal för att kunna bli en av de privata utförare som kunden kan välja. De utförare som Kommunen tecknar avtal med kommer i valfrihetssystemet att konkurrera med andra utförare som Kommunen tecknat eller kommer att teckna avtal med.

Uppdraget ska utföras i den omfattning och i enlighet med de villkor som följer av förfrågningsunderlaget.

Den leverantör som ansöker att få vara med i valfrihetssystemet benämns nedan "Sökande" och/eller "Utförare". Kommunen/omsorgsnämnden och omsorgsförvaltning benämns nedan "Beställare". Den enskilde boende, vårdtagaren benämns nedan "Kund".

Alla namn och personuppgifter som förekommer i förfrågningsunderlaget hanteras enligt reglerna i EU:s dataskyddsförordning (EU) 2016:679 (GDPR). Detsamma förutsätts gälla för de namn och personuppgifter som lämnas i ansökan eller annan handling enligt detta förfrågningsunderlag.

Sökande förbinder sig att upplysa berörda parter om behandlingen samt hänvisa till Beställarens riktlinjer för behandling av personuppgifter. För vidare information hänvisas till Staffanstorps kommuns hemsida.

1.2 Upphandlande myndighet

Staffanstorps kommun
Rådhuset, Torget 1
245 80 Staffanstorp
Org. nr. 212000-1017

1.3 Kontaktperson under ansökningsperiod

Beställarens kontaktperson är:
Verksamhetscontroller
Enheten för planering och verksamhetsstöd
Staffanstorps kommun
Rådhuset, Torget 1

1.4 **Hemvård i ordinärt boende**

Kommunen har organiserat hemvården i ordinärt boende i fem (5) områden:

- Hemteam
- Hemsjukvård
- Larmpatrull och nattpatrull
- Omvårdnad och delegerad hemsjukvård i ordinärt boende
- Serviceinsatser i ordinärt boende

1.4.1 ***Hemteam***

Kommunen har inrättat ett hemteam i syfte att erbjuda Brukare rehabilitering och omvårdnad i hemmet efter sjukhusvistelse. Hemteam kan erbjudas upp till tre (3) veckor. I samband med att insatsen hemteam ska avslutas sker en vårdplanering där vald kundvalsutförare förväntas delta.

Hemteamet drivs i kommunal regi.

1.4.2 ***Hemsjukvård***

All kommunal hemsjukvård som utförs av legitimerad personal, det vill säga distriktssköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut bedrivs i kommunal regi. Delegerad hemsjukvård omfattas av Kundval.

1.4.3 ***Larmpatrull och nattpatrull***

Kommunen har valt att införa en Larmpatrull som ansvarar för installation av trygghetstelefoner samt besvara och åtgärda larm till larmkunder i Kommunen.

Larmpatrullen drivs i kommunal regi.

Insatser som utförs 22.00 – 07.00 ingår inte i kundvalet. Dessa insatser utförs av en kommunövergripande nattpatrull som drivs i kommunal regi.

1.4.4 ***Omvårdnad och delegerad hemsjukvård i ordinärt boende***

Kommunen tillämpar kundval enligt LOV avseende omvårdnad och delegerad hemsjukvård, ledsagarservice och avlösning i hemmet.

1.4.5 ***Serviceinsatser i ordinärt boende***

Kommunen tillämpar kundval enligt LOV avseende serviceinsatser enligt SoL.

1.5 **Övergripande beskrivning av uppdraget**

1.5.1 ***Målgrupp***

Uppdraget omfattar alla äldre och funktionshindrade som beviljas serviceinsatser enligt SoL med undantag för vissa personer med missbruksproblematik som ingår i kommunens samarbetsprogram med Individ- och familjeomsorgen.

1.5.2 ***Tjänster som ingår***

Uppdraget omfattar servicetjänster med insatserna:

- Städning
- Inköp
- Tvätt/klädvård

Samtliga insatser är bistånd enligt SoL. Insatser ska utföras enligt biståndsbeslut och ”Vägledning för bistånd och tillämpning av socialtjänstlagen inom Omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun”, antagen av omsorgsnämnden 2019, reviderad 2021-02-01, som utgör del av förfrågningsunderlaget, se punkt 2.2.

Inköp, dvs. beställning av livsmedel och andra dagligvaror, genomförs i Kundens hem via dator eller surfplatta.

1.5.3 ***Tidpunkter för utförande***

Serviceinsatser ska utföras mellan klockan 08.00–17.00 helgfri måndag–fredag.

1.5.4 ***Omfattning***

Uppdragets omfattning kan variera över tid. Beställaren garanterar inga volymer. Kundens val avgör volymen.

1.5.5 ***Befolkningsunderlag och behovsanalys***

Staffanstorps kommun har 25 883 invånare (2020-12-31). Av dessa är 18 % 65 år eller äldre.

2020-12-31 var 1403 personer över 80 år. Målgruppen över 80 år beräknas öka med 46 % den kommande 10 årsperioden. Ca 16 % av denna målgrupp har bistånd till omvårdnad, ledsagarservice och avlösning.

2021-08-17 hade totalt 210 personer bistånd omvårdnad, 136 personer bistånd service och antalet som hade både omvårdnad och serviceinsatser var totalt 111 personer.

1.6 ***Avtalstid***

Avtalstiden löper från och med Avtalets tecknande, eller annan tidpunkt som Beställaren och Utföraren kommer överens om, och tillsvidare med sex (6) månaders ömsesidig uppsägningstid om inget annat anges, se vidare i Avtalsutkast.

1.7 ***Ersättningsmodell***

Ersättning till Utföraren utgår från ett nivå-system. Detta innebär att Utföraren ersätts per Kund utefter vilken nivå (tidsintervall) denna tillhör i enlighet med avtal och handling ”Aktuella ersättningar inom LOV ordinärt boende” som utgör del av förfrågningsunderlaget, se punkt 2.2.

1.8 ***Information och val i ett valfrihetssystem***

1.8.1 ***Information till enskilda om godkända Utförare***

När Utföraren är godkänd ska Utföraren lämna skriftlig information om sin verksamhet enligt Kommunens mall med fasta rubriker. Språket ska hållas vardat

och enkelt. Lämnade uppgifter sammanställs av Beställaren i ett informationsblad för varje Utförare.

Kunden får information om samtliga Utförare från biståndshandläggaren i samband med biståndsbedömning. Presentationen av Utföraren finns även på Kommunens hemsida.

1.8.2 ***Marknadsföring***

Utföraren har möjlighet att bedriva egen marknadsföring. Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed och med stor respekt för de enskilda som kommer i kontakt med Utföraren.

Utföraren ska utforma sin marknadsföring på ett ansvarsfullt och professionellt sätt. Beställaren äger rätt att förbjuda Utföraren att bedriva viss marknadsföring i händelse av att Beställaren anser den aktuella marknadsföringen olämplig eller på annat sätt kan medföra olägenhet för Beställaren eller Kommunen.

Utföraren ansvarar för att uppgifterna om Utföraren är aktuella. Förändringar under avtalstiden ska omgående meddelas Beställaren.

1.8.3 ***Ickevalsalternativ***

Kunder som inte vill eller inte kan välja själv kommer att erbjudas ett ickevalsalternativ som är den utförare som har det kommunala basansvaret. I dagsläget finns en utförare som är upphandlad enligt LOU och som innehar det kommunala basansvaret.

1.8.4 ***Rutiner för omval***

Det står Kunden fritt att byta Utförare när så önskas. Anmälan om byte görs till biståndshandläggaren som informerar respektive Utförare.

Bytet äger rum snarast möjligt, dock senast 30 dagar efter inkommen anmälan om inte annat överenskommits. Utföraren ska medverka till att övergång till ny Utförare sker utan olägenheter för Kunden och Beställaren.

1.8.5 ***Skyldighet att ta emot uppdrag***

En Utförare får under inga omständigheter tacka nej till uppdrag.

2 **UPPHANDLINGSFÖRESKRIFTER**

2.1 **Upphandlingsform**

Upphandlingen genomförs enligt LOV.

2.2 **Förfrågningsunderlag**

Upphandlingsunderlaget består, utöver detta dokument, av följande handlingar.

- Ansökningsformulär
- Avtalsutkast
- Sekretessavtal
- Aktuella ersättningar inom LOV ordinärt boende

- Zonkarta Staffanstorps
- Vägledning för bistånd och tillämpning av socialtjänstlagen inom omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun, antagen av omsorgsnämnden 2019-12-10, reviderad 2021-02-01.
- Avvikelse- och klagomålshantering som berör privata utförare inom SoL, LSS och HSL.

2.3 **Tillhandahållande av förfrågningsunderlag**

Annons och förfrågningsunderlag finns tillgängligt via den nationella databasen, www.valfrihetswebben.se. Upphandling enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge den annonseras. Ansökan får därmed lämnas in löpande.

2.4 **Inlämning av ansökan**

Ansökan ska lämnas digitalt genom annonsdatabasen e-Avrop.

2.5 **Ansökans form och innehåll**

2.5.1 ***Uppställda krav, uppgifter och dokument***

Sökanden intygar genom undertecknande av ansökningsformulär att samtliga i förfrågningsunderlaget ställda krav uppfylls. Ansökan ska vidare innehålla samtliga de uppgifter och dokument som efterfrågas i förfrågningsunderlaget.

Sökanden bekräftar genom undertecknande av ansökningsformulär att samtliga i förfrågningsunderlaget angivna krav och villkor accepteras, även som en del av kommande avtal, se särskilt handling Avtalsutkast.

2.5.2 ***Språk***

Ansökan ska lämnas på svenska.

All kommunikation i samband med denna upphandling och efterföljande avtal ska ske på svenska om inte annat specifikt anges.

2.5.3 ***Kontaktuppgifter***

Ansökan ska innehålla kontaktuppgifter till Utförarens kontaktperson för upphandlingen och avtalet. Ansökan ska även innehålla information om Utföraren med angivande av företagsnamn, organisationsnummer, adress och e-postadress, se vidare handling Ansökningsformulär.

2.5.4 ***Underskrift av behörig företrädare***

Ansökningsformulär ska undertecknas av behörig företrädare för Sökande. Behörigheten ska på begäran kunna styrkas, exempelvis med bevis avseende firmateckning eller skriftlig fullmakt. Undertecknat ansökningsformulär ska bifogas ansökan.

2.6 **Handläggning av ansökan**

2.6.1 ***Handläggningstid***

Kommunen öppnar och registrerar inkomna ansökningar löpande.

Handläggningstiden är normalt tolv (12) veckor från det att ansökan är komplett och innehåller samtliga i förfrågningsunderlaget efterfrågade uppgifter. Handläggningstiden kan dock komma att uppgå till tre månader, enligt klausul 2.9 nedan. I de fall ansökningarna behöver kompletteras och förtydligas av Sökanden förändras tidsramen.

Under semesterperioden juni - augusti och vid storhelger, kan handläggningstiden bli längre.

2.6.2 ***Ansökans giltighetstid***

Ansökan är bindande i fyra (4) månader räknat från det datum ansökan lämnas in till Kommunen.

2.6.3 ***Prövning av ansökan***

Förfrågningsunderlaget innehåller krav på ansökan, Utförare och tjänsten. Ansökningar som inte uppfyller dessa krav kommer inte att godkännas som Utförare.

2.7 **Frågor och svar**

Frågor avseende upphandlingen och/eller förfrågningsunderlaget ställs via e-Avrop.

Om upphandlingsunderlaget upplevs som oklart eller otydlig i något avseende är det viktigt att Beställaren kontaktas så att missförstånd kan undvikas.

2.8 **Rättelse av fel, förtydligande och komplettering**

Beställaren kan tillåta att Sökanden rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Beställaren kan också begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Beställaren är dock inte skyldig att medge komplettering eller förtydligande.

Endast skriftlig kompletterande uppgift lämnad av Beställaren eller av Utföraren på uppmaning av Beställaren är bindande för både Beställaren och Sökanden.

2.9 **Godkännande och avtalsskrivning**

Beslut om godkännande kommer att meddelas senast tre (3) månader efter inkommen komplett ansökan. Godkänd Utförare meddelas elektroniskt till den e-postadress som angivits för kontaktperson i ansökningsformulär.

Beslut om godkännande innebär inte att avtal är ingånget. Bindande avtal föreligger först sedan ett avtal undertecknats av behöriga representanter för båda parter. Avtal ska ingås inom fjorton (14) dagar efter dagen för beslut om godkännande.

2.10 **Förfarande om ansökan inte godkänns**

Beställaren äger rätt att ej godkänna ansökan om den Sökande i väsentligt hänseende låtit bli att lämna begärda upplysningar om ovanstående förhållanden eller lämnat felaktiga upplysningar.

Om ansökan inte godkänns meddelas Sökanden genom ett skriftligt beslut som skickas elektroniskt till den e-postadress som angivits för kontaktpersonen i ansökan. Tillsammans med beslutet bifogas information om hur Utföraren kan söka rättelse, besvärshänvisning. Om Beställaren beslutar att inte godkänna en Sökande kan

Sökanden senare lämna in en ny ansökan. Den nya ansökan ska vara utformad enligt det vid den aktuella tidpunkten gällande förfrågningsunderlaget.

2.11 Upphörande av valfrihetssystemet

Vid den händelse att kommunfullmäktige i Staffanstorp fattar beslut om att valfrihetssystem enligt bestämmelserna i LOV ska upphöra, kommer Sökande som ännu inte godkänts få information om att systemet avbrutits. Om Beställaren och Utförare har ingått avtal kommer Beställaren att säga upp avtalet med befintliga Utförare. Uppsägningstiden är då sex (6) månader räknat från beslutsdatum (se ovan punkt 1.6).

2.12 Begäran om sekretess

Anser Sökande att uppgifter i inlämnad ansökan ska sekretessbeläggas ska Sökande precisera vilka uppgifter detta gäller och vilken skada som skulle åsamkas Sökanden om uppgifterna röjs. Det är dock Beställaren, i egenskap av offentlig myndighet, som beslutar om en uppgift kan sekretessbeläggas. Beslut om sekretess kan överklagas till kammarrätten.

För att en uppgift i en handling ska kunna sekretessbeläggas måste det finnas stöd i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) ("OSL"). Enligt 31 kap. 16 § OSL gäller sekretess för uppgift om drifts- eller affärsförhållanden i ansökan om Sökanden lider skada om uppgiften röjs.

Ange önskemål om något i ansökan bör sekretessbeläggas. Ange vilken del och lämna motivering till önskemålet. Vänligen urskilj det ni eventuellt önskar sekretessbelägga i separat bilaga.

3 KRAV PÅ UTFÖRARE

I detta avsnitt anges de krav som ställs på Sökandes kompetens och erfarenhet, kapacitet samt ekonomiska och finansiella ställning. Vidare anges de bevisen m m som Sökanden ska bifoga och redovisa i sin ansökan för att styrka att de angivna kraven uppfylls.

För att en Sökande ska vara godkänd måste de krav som redovisas i detta avsnitt vara uppfyllda och de bevisen m.m. som efterfrågas vara bifogade till ansökan.

3.1 Åberopande av andra företags kapacitet

En Sökande kan i enlighet med LOV åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet för uppfyllande av krav.

Sökande ska i förekommande fall till sin ansökan bifoga intyg som visar att Sökanden kommer att förfoga över nödvändiga resurser för att uppdraget ska kunna utföras. Intyg ska vara undertecknat av behörig företrädare för det åberopade företaget. Behörigheten ska på begäran kunna styrkas, exempelvis med bevis avseende firmateckning eller skriftlig fullmakt.

3.2 Uteslutning av Sökande enligt 7 kap. LOV

Sökanden får uteslutas om Beställaren får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap 1 § LOV föreligger.

Beställaren får utesluta en Sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och Beställaren kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om Sökande är en juridisk person, får Sökande uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 ovan eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses ovan punkt 4 ovan.

Beställaren får begära att Sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkt 1, 2, 3 eller 5 ovan.

Ovanstående utgör även avtalsinnehåll under hela avtalstiden.

Sökande intygar genom undertecknande av ansökningsformulär att uteslutningsgrund enligt 7 kap. 1 § LOV inte föreligger avseende Sökanden, eventuella underleverantörer eller andra företag vars kapacitet åberopats för att uppfylla krav som avser ekonomisk och finansiell ställning eller teknisk och yrkesmässig kapacitet.

3.3 Uppgifter från Skatte- och kronofogdemyndighet

Sökande ska i förekommande fall vara registrerad för inbetalning av mervärdesskatt, innehållen preliminär A-skatt, F-skatt och arbetsgivaravgift eller motsvarande som gäller för Sökande i det land där Sökandens verksamhet är etablerad. Ansökan kan inte antas från Sökande som inte är registrerad trots att skyldighet härtill föreligger. Sökande ska vidare vara fri från skulder för skatt och socialförsäkringsavgifter hos Skatteverket och Kronofogdemyndigheten eller motsvarande myndigheter i det land där Sökandens verksamhet är etablerad.

Till styrkande av att kravet enligt ovan är uppfyllt ska Sökande inom två (2) veckor från dess att ansökan inkommit till Beställaren inhämta uppgifter från Skatteverket och Kronofogdemyndighet och överlämna till Beställaren. Utländsk Sökande ska till styrkande av att kraven enligt ovan är uppfyllt ge in intyg från behörig myndighet.

3.4 Krav på finansiell ställning och ekonomisk förmåga

Sökande ska ha en tillräcklig finansiell ställning och ekonomisk förmåga för genomförande av uppdraget.

För att Sökande ska anses uppfylla kravet kommer Beställaren att inhämta en kreditupplysning från Bisnode Sverige AB, där minst riskklass: Rating A, ska uppfyllas.

Sökande kan till sin ansökan bifoga annan kreditupplysning än från Bisnode Sverige AB för tillstyrkande av att kravet enligt ovan är uppfyllt, exempelvis genom;

1. Kreditupplysningsföretaget UC, lägst riskklass 3 eller
2. Kreditupplysningsföretaget CreditSafe, lägst rating 40.

Sökande som inte uppfyller någon av riskklasserna ovan, kan visa att företaget är kreditvärdigt genom inlämnande av revisorsintyg från två oberoende auktoriserade revisorer, efter begäran från Beställaren. Revisorerna skall ha god kännedom om den Sökande och intyga att den Sökande har en hållbar och stabil finansiell ställning och god ekonomisk förmåga för genomförande av uppdraget.

I det fall Sökandes ekonomiska stabilitet garanteras av moderbolag ska intyg om detta bifogas ansökan och vara undertecknad av behörig företrädare för moderbolaget. Kraven ska i detta fall på motsvarande sätt redovisas och uppfyllas av garanten.

Om Sökande i ansökan hänvisar till annan leverantörs förmåga (underleverantör) ska Sökande ange på vilket sätt Sökande förfogar över resurserna och bifoga erforderliga dokument som styrker detta. Motsvarande kreditupplysning som ovan kommer då att genomföras mot anvisad leverantör (underleverantör). Ansökan kan lämnas av företag eller andra juridiska personer under bildande. Av ansökan ska framgå nuläge, förutsättningar och tidplan för att företaget ska kunna etableras. En ekonomisk plan för företagets verksamhet ska bifogas ansökan. Planens hållbarhet och genomförbarhet ska vara intygad av auktoriserad revisor med god kännedom om Sökande. Har Sökande ingen eller sämre rating/kreditvärdighet, eller saknar revisorsintyg, eller saknar ekonomisk plan, gör Beställaren en individuell bedömning av Sökandes ekonomiska förmåga och finansiella ställning utifrån uppställda krav och inlämnade uppgifter. Ytterligare uppgifter kan komma att begäras in.

3.5 Tillstånd hos IVO

Utförare ska inneha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg ("IVO") för att bedriva hemtjänst i enlighet med detta förfrågningsunderlag, se vidare IVO:s hemsida: www.ivo.se/tillstand/sol-och-lss-tillstand/

Kopia på giltigt tillstånd ska bifogas ansökan. Nystartade företag ska vid godkännande kunna skicka in en ansökan till Inspektionen för vård och omsorg samma dag som avtal undertecknas. Sökande ska i dessa fall tillstyrka att kravet enligt ovan är uppfyllt genom att bifoga bevis på fullständigt utkast i tillståndsansökan till Inspektionen för vård och omsorg

3.6 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

3.6.1 Organisation

Utföraren ska ha en för uppdraget erforderlig organisation som säkerställer hög tillgänglighet och service.

Den personal som är ansvarig för genomförande av uppdraget ska vara serviceinriktad samt ha erforderlig och relevant kompetens och erfarenhet. All personal som har koppling till uppdraget ska kunna kommunicera på svenska i både tal och skrift.

Sökanden intygar genom undertecknande av ansökningsformulär att kraven enligt ovan är uppfyllda senast vid avtalsstart.

3.6.2 **Referensuppdrag**

Sökande ska ha tillräcklig teknisk förmåga, kapacitet och tidigare erfarenhet för utförande av uppdraget.

Sökande ska, till styrkande av att kravet enligt ovan är uppfyllt, till sin ansökan ange tre (3) var för sig oberoende referensuppdrag, utförda under de tre (3) senaste åren som visar att Sökande bedriver/har bedrivit motsvarande uppdrag under en sammanhängande period om två (2) år.

Med motsvarande uppdrag avses att bedriva verksamhet som innefattar de servicetjänster som ingår i Uppdraget.

Det ska särskilt noteras att Sökande som inte själv har efterfrågad erfarenhet har rätt att åberopa nyckelpersoners referenser. Med nyckelperson avses person i ledande ställning och som i förekommande fall ingår i Sökandes organisation som ska utföra uppdraget. Sökande ska ange tre (3) var för sig oberoende referenser för verksamheten.

Om Sökanden utfört uppdrag som uppfyller ovanstående krav för Beställarens räkning de senaste tre (3) åren, ska Beställaren anges som en (1) av de tre (3) referenserna (s.k. egenreferens). Om Sökanden utfört uppdrag för Beställaren och Beställaren trots detta inte har angivits som en av referenserna kommer den först angivna referensen att bytas ut mot Beställaren.

Referenspersonerna kommer att kontaktas inom fyra (4) veckor från dess att ansökan inkommit till Beställaren. Referenser kommer att kontaktas i första hand via e-post. Vid uteblivet svar tas kontakt via telefon. För det fall kontaktpersonen inte svarar inom angiven tid, kommer Beställaren att kontakta Sökanden för att ge möjlighet att uppmana kontaktpersonen att svara.

Referenspersonerna kommer att få nedanstående frågor och ska besvara dessa utifrån en på förhand given poängskala. Sökanden ansvarar för att referenspersonerna är vidtalade. Om referenspersonerna inte är anträffbara vid första försöket görs fyra (4) försök ytterligare. Vid uteblivet svar ges ansökan 0 poäng avseende aktuell referens. Beställaren kan komma att begära kompletterande kontaktuppgifter om det visar sig att lämnade kontaktuppgifter inte längre är giltiga.

Poängskala

Referenspersoner ska besvara frågorna med en siffra mellan 0 och 5, se nedan.

- Ej godkänt – 0 poäng
- Tveksamt godkänt – 2 poäng
- Godkänt – 3 poäng

- Väl godkänt – 4 poäng
- Mycket väl godkänt – 5 poäng

Frågor till kontaktperson för referensuppdraget avseende Utföraren

1. Hur bedömer ni att Utföraren samarbetar med Beställaren?
2. Hur bedömer ni att Utföraren håller utlovad kvalitet i sitt arbete?
3. Hur bedömer ni att Utföraren hanterat oförutsedda händelser och problem i uppdraget?
4. Hur bedömer ni att Utföraren hanterar dokumentation och avvikelshantering?
5. Hur bedömer ni att Utföraren sköter kommunikation med, och återrapportering till Beställaren?

För godkännande krävs att det genomsnittliga betyget för de omdömen som lämnas är minst 3 på varje referens på en femgradig skala. Genomsnittligt betyg räknas på varje referens för sig. För godkännande krävs vidare att Sökanden inte erhåller betyget ett (0) på någon fråga. Sökande som erhåller betyg ett (0) på någon delfråga blir således inte godkänd, oavsett genomsnittligt betyg på övriga frågor.

Observera att poängskalan, utöver lägst medelbetyg tre (3) som kvalificeringskrav, inte kommer att ligga till grund för ytterligare utvärdering. Av referenten angivna poäng, samt dess bakomliggande orsaker, kommer dock att ligga till grund för framtida dialog och uppföljning med Utföraren för att säkerställa att högsta möjliga kvalitet och kundnöjdhet inom avtalat uppdrag alltid eftersträvas.

3.6.3 **Verksamhetsansvarig**

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig för uppdraget ska ha adekvat utbildning och god erfarenhet av att arbeta som verksamhetsansvarig för serviceverksamhet.

Offererad verksamhetsansvarig för uppdraget ska inom de senaste tre (3) åren ha haft erfarenhet av minst ett (1) uppdrag/anställning omfattande arbete i roll som ledande funktion inom serviceverksamhet.

Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskap om tillämpbara lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella riktlinjer och krav enligt förfrågningsunderlag samt kunna beskriva hur dessa tillämpas i praktiken.

Verksamhetsansvarig ska arbeta på plats i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att krav enligt förfrågningsunderlag, lagar, förordningar och rutiner följs.

Utföraren ska meddela vem som ersätter verksamhetsansvarig vid frånvaro längre än fyra (4) veckor. Om verksamhetsansvarig är ledig längre än sex (6) veckor måste den vikarierande verksamhetsansvarige bli godkänd av Beställaren.

Om Utföraren avser att byta verksamhetsansvarig ska detta anmälas till kommunen för godkännande.

Följande ska redovisas i ansökan:

- Namn och CV för offererad verksamhetsansvarig alternativt kompetensprofil för genomförande av anställning av verksamhetsansvarig.

3.7 **Försäkring**

Utföraren förbinder sig att teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderligt försäkringsskydd för åtaganden angivna i detta förfrågningsunderlag.

Utföraren ska teckna och under hela avtalsperioden ha en ansvarsförsäkring som håller Beställaren skadeslös vid skada. Kopia på försäkringsbrev ska lämnas vid undertecknande av avtal. Nivån på försäkringen ska under avtalsperioden vara minst lika hög som vid tiden för avtalets ingång. Utföraren ansvarar för samtliga skador som kan uppkomma på grund av Utförarens uppdrag. Saknas föreskriven försäkring är detta att betrakta som ett väsentligt avtalsbrott och utgör skäl för hävning.

3.8 **Underleverantör**

Underleverantörer kan anlitas för att utföra uppgifter i enlighet med uppdraget enligt detta förfrågningsunderlag.

I de fall Utföraren anlitar underleverantör ska Utföraren ställa samma krav på underleverantören som Beställaren ställt på Utföraren. Utföraren får i enlighet med Avtalet p.21 inte utan Beställarens skriftliga medgivande anlita underleverantörer.

Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden ankommer det på Utförare att informera alla berörda, inklusive de enskilda brukarna, om den nye underleverantören.

Uppgift om eventuella underleverantörer ska bifogas ansökan.

3.9 **Intervju**

3.9.1 ***Bakgrund***

Före beslut om godkännande av ansökan, kommer Sökanden att kallas till intervju med Beställaren. Vid intervjun görs en genomgång av ansökan och en avstämning av de krav som ställs på uppdraget.

Det är upp till Sökanden att bedöma vilken personal som är lämplig att delta vid intervjutillfället, dock max tre (3) personer. Utföraren kommer härvid att få fem (5) frågor, se nedan, som ska besvaras med utgångspunkt i de målformuleringar som framgår nedan under respektive fråga. Utgångspunkt kan tas i tidigare genomförda uppdrag eller anställningar för att på ett konkret och exemplifierande sätt besvara frågorna.

3.9.2 ***Tidpunkt***

Sökanden kallas till intervju senast fyra (4) veckor efter inkommen ansökan. Intervjun kommer att genomföras i Beställarens lokaler i Staffanstorps. Cirka 90 minuter kommer att sättas av för intervjun. Närvaro vid intervju är obligatorisk, vid uteblivet deltagande vid intervju förkastas ansökan. Intervjuerna kommer att genomföras på svenska.

3.9.3 *Beställarens intervjugrupp*

Intervjun kommer att hållas av två (2) personer hos Beställaren, ytterligare tre (3) personer kommer att lyssna. Var och en i intervjugruppen (fem (5) personer) gör en individuell bedömning avseende de fem (5) nedan angivna frågor med utgångspunkt i för varje fråga angiven målformulering och med tillämpning av nedan angiven betygsskala. Personerna i intervjugruppen känner inte till varandras poängsättning och den sammanlagda poängen räknas fram när intervjun är helt genomförd.

Intervjugruppen kommer vid samtliga intervjuer att vara sammansatt av personer med relevant kompetens och erfarenhet.

3.9.4 *Frågor och poängsättning*

Vid intervju kommer kvalitet avseende nedanstående angivna frågor/områden att behandlas:

Arbetsledning och personalansvar	5 poäng
Arbetsätt för utförande av insatser	5 poäng
Kvalitetsarbete och avvikelshantering	5 poäng
Värdegrundsarbete och bemötande	5 poäng
Kundens möjlighet till inflytande och självbestämmande	5 poäng

Sökanden får poäng enligt nedan angiven tabell.

Uppfyller inte målformuleringen 0 poäng.

Uppfyller målformuleringen 2 poäng.

Uppfyller grundläggande krav men bedöms inte generera något mervärde.

Uppfyller målformuleringen bra 3 poäng.

Uppfyller grundläggande krav och bedöms generera ett visst mervärde.

Uppfyller målformuleringen mycket bra 5 poäng.

Uppfyller grundläggande krav och bedöms generera ett tydligt mervärde.

Den totala poängen för kriteriet Intervju beräknas som den totala summan för samtliga frågor/områden för samtliga personer i intervjugruppen dividerat med fem (5) (antal personer i intervjugruppen). Sökanden kan maximalt erhålla 25 poäng för detta kriterium.

För godkännande krävs att Sökanden sammanlagt erhåller **minst 15 poäng** efter att den totala summan för samtliga frågor har lagts samman och dividerats med fem (5) (antal personer i intervjugruppen). För godkännande krävs vidare att Sökanden inte erhåller betyget noll (0) på någon fråga. Sökande som erhåller betyg noll (0) på någon delfråga blir således inte godkänd, oavsett genomsnittligt betyg på övriga frågor.

Fråga 1: Arbetsledning och personalansvar

Sökanden ska vid intervjun, utifrån sina erfarenheter av arbetsledning och personalansvar beskriva hur Sökanden arbetar för att se till arbetsmiljön är god och

att all personal trivs i verksamheten. Sökanden ska beskriva vilka arbetsmiljörelaterade utmaningar som finns i verksamheten och förslag på hur dessa på bästa sätt hanteras.

Målformulering

Det är Beställarens målsättning att arbeta med en Utförare som arbetar aktivt och med väl etablerade rutiner för en god arbetsmiljö och personalens välmående. Beställaren värdesätter en Utförare som kan identifiera och hantera utmaningar i verksamheten.

Fråga 2: Arbetssätt vid utförande av insatser

Sökanden ska vid intervjun beskriva Sökandens arbetssätt vid utförande av insatser hos Kunder och hur insatserna planeras för att säkerställa att insatser utförs på ett erforderligt sätt. Sökanden kan härvid ta utgångspunkt i på vilket sätt kontinuitet och Kundens trygghet eftersträvas.

Målformulering

Det är Beställarens målsättning att arbeta med en Utförare som har ett tydligt arbetssätt för hur insatser ska genomföras och som tar hänsyn till kontinuitet i verksamheten vid sin planering av insatserna.

Fråga 3: Kvalitetsarbete och avvikelshantering

Sökanden ska vid intervjun beskriva, genom konkreta förslag, hur Sökanden arbetar för att öka kvaliteten i verksamheten och för Kunderna. Vidare ska Sökanden beskriva sina rutiner för hantering av klagomål och avvikelser.

Målformulering

Det är Beställarens målsättning att arbeta med en Utförare som arbetar kontinuerligt och systematiskt för att utveckla verksamheten och strävar efter att öka kvaliteten för Kunderna. Utföraren ska ha system för hantering av avvikelser, fel och brister som innefattar skriftliga rutiner för att identifiera, dokumentera och rapportera negativa händelser och tillbud samt att fastställa och åtgärda bakomliggande orsaker.

Fråga 4: Värdegrundsarbete och bemötande

Sökanden ska vid intervjun beskriva hur Sökanden arbetar med värdegrundsfrågor. Vidare ska Sökanden, genom att ge exempel, beskriva hur Sökanden bemöter Kunder och deras anhöriga samt på vilket sätt hänsyn tas till den enskilda Kundens integritet.

Målformulering

Det är Beställarens målsättning att arbeta med en Utförare som har en tydlig värdegrund och bedriver ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten. Det är av vikt för Beställaren att verksamheten genomsyras av ett gott bemötande för Kunden och dennes anhöriga. Utföraren ska acceptera och bekräfta människors likaberättigande och lika värde, vilket innebär att ingen får diskrimineras.

Fråga 5: Kundens möjlighet till inflytande och självbestämmande

Sökanden ska vid intervjun beskriva Sökandens rutiner för att säkerställa att Kunder ges möjlighet till inflytande och självbestämmande över när och hur insatser som rör Kunder genomförs.

Målformulering

Det är Beställarens målsättning att arbeta med en Utförare som i sin verksamhet ger Kunden inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Det är av särskild vikt att insatsernas genomförande planeras tillsammans med Kunden så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv.

4 KRAV PÅ TJÄNSTEN (KRAVSPECIFIKATION)

4.1 Generellt om uppdraget

Varje kommun har enligt SoL ansvar för att personer som bor eller vistas i Kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver.

Enskilda som på grund av fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar eller av sociala skäl, behöver stöd i den dagliga livsföringen och för att kunna bo kvar i hemmet kan beviljas hjälp i hemmet för att få sina behov tillgodosedda. Insatser i hemmet ska ge Kunden möjlighet att leva ett självständigt liv och utnyttja sina egna resurser så långt det är möjligt.

Staffanstorps kommun är i egenskap av Beställare huvudman för de tjänster som omfattas av detta uppdrag. Omsorgsnämnden är ytterst ansvarig för verksamheten oavsett vem som utför den.

Biståndsbeslut/Uppdrag

Omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Biståndshandläggaren utreder och fattar beslut om vilka insatser den enskilde har rätt till och skickar uppdraget via Beställarens verksamhetssystem.

Utföraren ska utföra samtliga uppdrag som Utföraren blir tilldelad. Utföraren har inte rätt att tacka nej till uppdrag.

4.1.1 *Lagstiftning och riktlinjer samt mål*

Utföraren ansvarar för att följa och hålla sig uppdaterad vad gäller lagar, regler, föreskrifter, allmänna råd m.m. som är av betydelse för utförandet av uppdraget. Beställaren kommer således inte per automatik att meddela Utföraren för det fall dessa lagar, föreskrifter m.m. ändras.

Utföraren intygar genom undertecknande av ansökan att Utföraren ska följa och hålla sig uppdaterad avseende lagar och regler m.m.

Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter. Staffanstorps kommuns riktlinjer som anges i förfrågningsunderlag ska följas under hela avtalstiden i de delar som är tillämpliga

Utföraren ansvarar för att all berörd personal informeras om bestämmelserna samt att dessa följs.

Beställarens ansvarar för att Utföraren informeras om förändringar i lokala styrdokument.

4.2 **Krav på kvalitet och aktivitet**

4.2.1 ***Utgångspunkter vid genomförandet av uppdraget***

Utföraren ska utföra uppdraget med god kvalitet för Kunden. Med god kvalitet avses utöver ovanstående lagkrav och andra riktlinjer även att Kundens individuella behov och önskemål respekteras och tillgodoses så långt det är möjligt.

Utföraren ska i enlighet med Beställarens behovsbedömning och beslutade biståndsinsatser, tillhandahålla den, service, som krävs för att tillförsäkra den enskilde en god och trygg levnadssituation.

All omsorg ska bygga på respekt där den enskildes värdighet, integritet och delaktighet i vardagen beaktas. Insatserna syftar även till att bibehålla eller öka den enskildes och dennes anhörigas livskvalitet och välbefinnande.

Verksamheten ska utgå från ett professionellt förhållningssätt baserat på kompetens och erfarenhet.

Utföraren ska uppfylla Kommunens kvalitetskrav utifrån nedanstående områden.

4.2.2 ***Ledningssystem för kvalitet***

Sökanden ska vid ansökan och under hela avtalsperioden ha ett ledningssystem som uppfyller och tillämpar Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

Kvalitetsledningssystemet ska syfta till att säkerställa att tjänsterna utförs på ett sådant sätt att avtalad kvalitet uppnås och upprätthålls. Kvalitetsarbetet ska bedrivas med stöd av processer och rutiner samt vara anpassat till Utförarens verksamhet.

Utförarens ledningssystem ska innehålla rutiner som säkerställer att synpunkter, klagomål och förslag från Kunder, anhöriga och personal tas till vara för att kunna utveckla kvaliteten.

4.2.3 ***Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet***

Utföraren ska ha personal i tillräcklig omfattning för att garantera en god service och omsorg utifrån Kundens individuella behov och ställda krav i detta förfrågningsunderlag.

Kunden ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Kunden ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service, blir tillgodosedda samt veta när hjälpen kommer och vem som utför den. Vid försenad eller utebliven insats ska Kunden alltid meddelas och en avvikelse skrivas. Inställelsetid beräknas uppgå till +/-20 min utifrån överenskommen tid.

En viktig förutsättning för att Kunden ska uppleva trygghet är kontinuitet i den service som ges. Insatserna ska ges med hög personal-, tids- och omsorgskontinuitet. Kontinuitet såväl vad det gäller personal som vad gäller tider för olika insatser är av avgörande betydelse för Kundens känsla av trygghet och förtroende. Kunden ska kunna utveckla trygga och fungerande relationer till personalen. Klagomål från

Kund/anhöriga gällande brister i personalkontinuitet ska omgående meddelas Beställaren, hanteras samt planeras för att komma till rätta med.

Varje Kund ska ha en kontaktman, samt ersättare för denne, som är känd för den enskilde och anhöriga.

Brukare som tar emot insatser ska uppleva trygghet i utförandet. Behovet av skydd är som allra störst när vården och omsorgen utförs i den enskildes hem eftersom det då saknas nämnvärd insyn. Särskilda krav måste därför ställas på personal som utför vård och omsorg, eller personal som har eller kan komma att få kontakt med, äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Utföraren ska garantera att ledning och personal är lämplig. Begäran om utdrag ur belastningsregister vid anställning ska göras. Enligt lag om belastningsregister, 1998:620, kan enskilda begära att få ta del av motsvarande uppgifter om sig själv hos polisen. Utdraget ska uppvisas för arbetsgivaren som gör individuell bedömning. Utföraren ska ha en rutin för hur begäran om utdrag ur belastningsregister ska hanteras.

4.3 **Självbestämmande och integritet**

Utföraren ska i samråd med Kunden och/eller dennes anhöriga utföra de beviljade insatserna. Utföraren ska kunna anpassa sin service till nya och/eller förändrade behov hos Kunden.

Utföraren ska acceptera och bekräfta människors likaberättigande och lika värde, vilket innebär att ingen får diskrimineras. Diskriminering innebär olika behandling av lika fall, till exempel på grund av funktionsnedsättning, kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan övertygelse, sexuell läggning eller ålder.

4.3.1 **Genomförandeplan**

Utföraren ska ge Kunden möjlighet att påverka och vara delaktig i planeringen av utformning av den beviljade hjälpen.

Kunden ska ha en central och aktiv roll i planeringen och genomförandet av insatserna i vardagen. En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med Kunden, eventuella anhöriga och berörd personal senast två (2) veckor efter att insatsen påbörjats. Genomförandeplanen ska, efter dokumenterat samtycke från den enskilde, omgående efter upprättande tilldelas Beställarens biståndshandläggare via verksamhetssystemet.

Genomförandeplanen ska fungera som en överenskommelse mellan Kunden och personalen om hur Kunden önskar att de beviljade insatserna ska genomföras. Kundens önskemål och behov ska tydligt framgå i denna plan. Genomförandeplanen ska också fungera som ett arbetsredskap för Utförarens personal för att på ett strukturerat och regelbundet vis kunna planera, genomföra, följa upp och utvärdera insatserna tillsammans med Kunden. I den mån som Kunden önskar och när behov föreligger ska också anhöriga vara delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska undertecknas av Kunden, alternativt anhörig vid behov. Genomförandeplanen ska uppdateras vid behov, dock minst var sjätte månad.

Genomförandeplanen ska minst innehålla:

- Vilka mål som gäller för insatsen eller delar av den

- När och hur insatsen eller delar av den ska genomföras
- På vilket sätt Kunden själv varit delaktig i planeringen av insatsen
- Vilka andra personer har deltagit i planeringen
- När planen har fastställts och när den ska följas upp

4.3.2 **Värdegrund**

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att Kundens värdighet och integritet respekteras. Utföraren ska följa den nationella värdegrunden för äldreomsorgen enligt 5 kap. 4 § SoL och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete.

4.4 **Helhetssyn och samordning**

4.4.1 ***Samverkan kring Kunden***

Helhetssyn utgår från Kundens samlade livssituation. När Kunden har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika Utförare och professioner ska Utföraren samverka med dessa aktörer. Utföraren och Beställaren ska gemensamt upprätta rutiner som tydliggör hur samarbetet kring Kunden ska fungera och vem som ansvarar för detta.

Utföraren ska vid behov eller på Beställarens begäran, bistå vid utredning, vårdplanering och uppföljning av biståndsbeslut.

Utföraren ska ha fungerande rutiner för kontaktmannaskap eller motsvarande.

Utföraren ska verka för en god samverkan och ha en positiv attityd till anhöriga, närstående, god man samt andra aktörer runt Kunden.

4.4.2 ***ID-bricka och namnskylt***

Personal ska alltid bära ID-bricka och namnskylt på sådant sätt att den är synlig för Kunden.

4.4.3 ***Nyckelhantering***

I Staffanstorps kommun används ett system (för närvarande systemet Phoniro Care) för att låsa upp och låsa Kundens dörrar.

Systemet innebär att personal via en applikation i en mobiltelefon, kan öppna och låsa Kundens dörr. Personalen kan endast öppna dörrar till sina egna Kunder. Även om dörren är öppen ska ankomst och avfärd registreras.

Det digitala nyckelhanteringssystemets administration sköts av Beställarens larmgrupp. Logglistor för in- och utcheckning kan av Utföraren begäras ut hos Beställarens systemadministratör.

I det fall Utföraren och Kunden önskar och kommer överens om annan lösning för att hantera nyckel till Kunden, ska Beställaren godkänna Utförarens lösning för nyckelhantering. Nyckel ska förvaras inlåst i säkerhetsskåp med begränsad och behörighetsstyrd tillgänglighet och där uttag av nyckel är spårbar till person och tidpunkt för uttag.

4.4.4 **Arbetskläder**

Utföraren ansvarar för att personalens arbetskläder hanteras i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrift avseende smittrisker (AFS 2018:4).

4.4.5 **Hantering av privata medel**

Utföraren ska följa Kommunens riktlinjer samt upprätta lokala rutiner för hantering av privata medel.

Huvudregeln är att hantering av kontanter undviks så långt det är möjligt. Kunder rekommenderas att införskaffa betalkort. Utförare ska ej åta sig att vara god man för hos Utförare aktuella Kunder.

4.4.6 **Dokumentation och förvaring av handlingar**

Utföraren ska dokumentera enligt gällande lagstiftning, allmänna råd och föreskrifter. Sociala insatser dokumenteras i enlighet med 11 kap. 5 och 6 §§ SoL samt Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2014:5.

Utföraren ska dokumentera i det verksamhetssystem som Beställaren använder för social dokumentation. Utföraren ska upprätta lokala rutiner för dokumentation av genomförandet av en beslutad insats. Händelser som avviker från planeringen ska fortlöpande dokumenteras.

Utföraren ska förvara all dokumentation på ett, för den enskilde, betryggande sätt samt enligt gällande lagstiftning och föreskrifter kring förvaring av dokumentation.

4.4.7 **Avvikelsehantering**

En central del av kvalitetsarbetet är att identifiera, rapportera, dokumentera, analysera åtgärda och följa upp avvikelser enligt SoL i verksamheten. I begreppet avvikelser ingår även synpunkter och klagomål. Erfarenheterna från detta arbete ska utgöra ett underlag för det fortsatta kvalitetsarbetet i verksamheten. Rutinerna ska vara välkända i verksamheten och all personal ska ha god kunskap om skyldigheten.

Utföraren ska rapportera, utreda och dokumentera samtliga avvikelser enligt SoL i Beställarens verksamhetssystem. Händelser av allvarlig karaktär ska omgående rapporteras till Beställarens kvalitetsutvecklare och förvaltningschef.

Utföraren ska löpande på Beställarens begäran, tillhandahålla kopior på rapporter och utredningar som berör Kunderna i verksamheten.

Kunden samt anhöriga ska alltid veta till vem de ska vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål. Den som lämnat in synpunkter eller klagomål ska skyndsamt få besked om när ett svar kan ges. Kunden och dennes företrädare ska också få information om att de kan vända sig till Beställaren vid klagomål. Beställaren är ytterst ansvarig för samtliga kundkontakter. Det innebär att Brukare/anhörig alltid kan vända sig till Beställaren med sina synpunkter/klagomål, vilka sedan lämnas över till Utföraren för utredning och åtgärd.

Se handling ”Avvikelse- och klagomålshantering som berör privata utförare inom SoL, LSS och HSL” som utgör del av förfrågningsunderlaget, punkt 2.2.

4.4.8 ***Rapportering, utredning och anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah***

Den som är verksam inom omsorg av äldre och funktionshindrade ska svara för att dessa får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Vidare ska Utförare som fullgör uppgifter inom socialtjänsten medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som utförs är av god kvalitet.

Utföraren ska ha god kunskap om och tillämpa gällande lagstiftning om skyldigheten att rapportera och utreda samt avhjälpa och undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden enligt Lex Sarah. Skyldigheten regleras i 14 kap. §§ 2–7 SoL (2001:453) samt Socialstyrelsens föreskrifter Lex Sarah (SOSFS 2011:5).

Utföraren ska ha en lokal rutin för hur anmälan och utredning av missförhållanden och risk för missförhållanden ska ske. Utföraren svarar för att rutinerna är väl kända och följs inom verksamheterna. Utförarens lokala rutin ska följa Beställarens avvikelserutin i de delar som berör extern part. Utföraren ska omgående informera Beställaren om inträffade missförhållanden eller risker för missförhållanden i verksamheten, se handling ”Avvikelse- och klagomålshantering som berör privata Utförare inom SoL, LSS och HSL” som utgör del av förfrågningsunderlaget (se punkt 2.2).

4.5 **Kunskapsbaserad verksamhet**

4.5.1 ***Utbildning och kompetensutveckling***

Personalen ska ha utbildning som är relevant för arbetsuppgifterna. Personalen ska ha fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter.

Personalen ska behärska det svenska språket i tal och skrift motsvarande Europarådets beskrivning, nivå B2. Det innebär exempelvis kunskap att följa huvuddrag i komplexa texter, förstå fackdiskussioner inom specialområde, möjlighet att kommunicera på ett ledigt och spontant sätt med infödd samtalspartner, kunna uttala sig klart och detaljerat om ett stort antal varierande ämnen, förklara ståndpunkt i en problemsituation samt diskutera olika lösningars för- och nackdelar. Beställaren kan vid behov begära in intyg.

Personalen ska utföra sitt arbete med engagemang och omtanke om Kunden.

Utföraren ska ansvara för att personalen kontinuerligt får den utbildning, fortbildning och handledning som krävs för att utföra sina arbetsuppgifter.

Utföraren är skyldig att delta i utvecklingsprojekt och studier som initieras av Beställaren. Utföraren ska ansvara för att personal deltar i utbildning som Beställaren anordnar. Vissa utbildningar kan komma att arrangeras som är obligatoriska för Utföraren att närvara på och medger inte ytterligare ersättning utöver ordinarie ersättning för uppdraget.

4.5.2 ***Introduktion***

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för introduktion av nyanställd personal. Utföraren ska säkerställa att all personal som arbetar mot Beställaren ska ges adekvat introduktion.

Rökfri arbetstid ska tillämpas.

4.5.3 ***Tillgänglighet***

Utföraren ska organisera sig så att de är tillgängliga för Kunden och dennes eventuella anhöriga. Utföraren ska ha rutiner för hur Kunden kan komma i kontakt med Utföraren vid behov.

Utföraren ska ha upprättade och uppdaterade kontaktvägar till verksamheten.

I kontakter med Kunder, medborgare, företag och medier ska Utförarens information kännetecknas av god tillgänglighet och ett enkelt och begripligt språk.

4.6 ***Verkställighet***

4.6.1 ***Individuellt uppdrag***

Beställarens biståndshandläggare bedömer och beslutar om Kundens individuella behov av omvårdnad, service, aktivering och tillsyn utifrån riktlinjer för bistånd samt IBIC (Individens behov i centrum).

När Kunder valt utförare, skickar biståndshandläggaren eller SVU-planerare (som beslutar om insatser vid utskrivning från slutenvård) ett uppdrag till vald Utförare. Uppdraget skickas via Beställarens verksamhetssystem (se punkt 4.8). I uppdraget återfinns utdrag ur utredningen, en beskrivning av de insatser som Kunden är i behov samt den totala schablontiden för uppdraget.

Individuella biståndsbeslut kommer att följas upp systematiskt ca en (1) gång per år, eller oftare vid behov.

4.6.2 ***Tidpunkter för verkställighet***

Servicetjänster ska verkställas inom skälig tid dock senast två (2) veckor från det att beställningen är mottagen om inte annat överenskommits med biståndshandläggaren eller Kund.

4.6.3 ***Förändrat behov hos Kund***

Tillfälliga förändringar i en Kunds behov som påverkar utformningen av insatsen ska dokumenteras. Bedöms förändringen vara av mer varaktig karaktär ska ansvarig biståndshandläggare kontaktas inom en vecka från det att förändrat behov har konstaterats. Förändringen av Kundens vårdbehov ska framgå av Utförarens dokumentation.

Utföraren ska omgående, senast nästkommande vardag, meddela biståndshandläggaren om Brukare är inlagd på sjukhus eller avlidit.

Underlåtelse att, i enlighet med ovan, meddela biståndshandläggaren om förändrat behov hos Brukaren eller om Brukaren är på sjukhus eller har avlidit är förenat med sanktion i form av vite.

4.6.4 ***Insyn***

Omsorgsnämnden har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur Utföraren utför sitt uppdrag. Detta innebär bland annat att Beställaren ska ha rätt att, efter den enskildes samtycke, granska den dokumentation och genomförandeplaner som rör Kunden. Utföraren ansvarar för att samla in den

enskildes samtycke och på ett informationssäkert sätt översända den till Beställaren. Utföraren ska ha en lokal rutin för hur Kundens samtycke inhämtas och registreras.

Beställaren har även rätt att ta del av annan information bedöms vara relevant för uppföljning av verksamheten, till exempel personallistor, tjänstgöringsscheman, rutiner m.m.

Aktuella tillsynsmyndigheter äger rätt att utöva tillsyn och kontroll över verksamheten. Utföraren ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till Beställarens och aktuella tillsynsmyndigheters förfogande.

Det åligger Utföraren att på eget ansvar och på egen bekostnad svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekanden från tillsynsmyndighet efter granskning av verksamheten. Underlåter Utföraren att vidta de åtgärder som krävs kan Beställaren på Utförarens bekostnad vidta nödvändiga åtgärder.

Allmänhetens rätt till insyn

Beställaren har skyldighet att se till att allmänheten får insyn i all verksamhet. Beställaren äger därför rätt att på begäran, få sådan information från Utföraren, som kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs, i enlighet med 10 kap. 3 och 9 §§ kommunallagen (2017:725).

Ekonomisk insyn

Utförare som Beställaren tecknar avtal med ska fullgöra sina ekonomiska åtaganden beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter samt leva upp till de administrativa krav, t ex inlämnande av årsredovisning, som ställs på en ekonomisk organisation. Beställaren följer fortlöpande upp att dessa åtagande och krav följs.

4.6.5 ***Meddelarfrihet***

Meddelarfrihet för anställda i offentlig verksamhet regleras i svensk lag. Anställda hos Utföraren ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter som skyddas av lag (1990:409) om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Utförarens anställda utanför det område som avtalet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt OSL.

4.6.6 ***Uppföljning***

Utföraren och Beställaren har ett gemensamt ansvar för att verksamheten följs upp och utvärderas. Utföraren ska bistå Beställaren med det underlag som krävs för att kunna följa upp att de bestämmelser som finns i förfrågningsunderlaget följs.

Beställaren kommer att genomföra kvalitetsuppföljningar, stickprovskontroller samt kundundersökningar, riktade till Kunder och till anhöriga, som redovisas för allmänheten. Dessa uppföljningar är inte att betrakta som ersättning för de kvalitetsuppföljningar som Utföraren själv genomför.

Utföraren ska medverka vid kvalitetsuppföljningar i enlighet med Beställarens önskemål och utan kostnad för Beställaren.

Beställaren kan uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering. Utföraren förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan utföra sitt uppdrag.

Utföraren ska utan ersättning delta i nationella kvalitetsundersökningar som utförs av samt leverera statistiska uppgifter till Socialstyrelsen, IVO, andra statliga myndigheter och SKL (Sveriges Kommuner och Landsting).

4.6.7 ***Sekretess/tystnadsplikt***

Utföraren ska följa och säkerställa att bestämmelserna i SoL, OSL och patientsäkerhetslagen (2010:659) efterlevs samt se till att samtliga anställda får information om detta. Mottagen information ska bekräftas av varje anställd.

Utföraren ska kunna uppvisa att detta uppfyllts genom att särskilt sekretessavtal undertecknas.

4.7 **Utförarens åtaganden i vissa situationer**

4.7.1 ***Arbetsgivaransvar***

Utföraren är arbetsgivare för all personal som omfattas av uppdraget. Det innebär att Utföraren svarar för samtliga förpliktelser som åvilar arbetsgivare enligt lag, författning eller avtal.

Anställning av anhörig/närstående för att ge insatser till egna anhöriga/närstående är inte tillåtet under några omständigheter.

4.7.2 ***Kundens frånvaro***

Kunden ansvarar själv för att informera Utföraren om känd frånvaro.

Om Kunden inte meddelat frånvaro och inte öppnar när Utföraren kommer gäller följande: Utföraren ska i första hand kontakta anhörig. Utföraren ska ha en lokal rutin för hur personal ska agera vid sådan situation. Utföraren svarar för att rutinen är väl känd och följs inom verksamheterna.

4.7.3 ***Tolk***

Om Kunden inte talar eller förstår svenska har Kunden rätt till tolkhjälp. Rätt att få hjälp av tolk har också den som behöver tolkning på grund av hörsel- eller talskada. Utföraren ska, när behov föreligger, beställa och bekosta tolk.

4.7.4 ***Betalningsansvar för utskrivningsklara***

En Kund, som under viss tid fått somatisk, geriatrisk eller psykiatrisk sjukvård, ska ha rätt att återvända till sin bostad när vederbörande är utskrivningsklar. Bedömningen utskrivningsklar görs av läkare. Beställarens SVU-planerare ansvarar för att gällande rutin för informationsöverföring följs.

Om Utföraren, mot SVU-planerarens beslut, inte åtar sig att ta emot befintlig Kund och utföra de insatser Kunden har behov av för att kunna återvända till sin bostad och detta får till följd att betalningsansvar inträder, kommer Utföraren att debiteras den kostnad som betalningsansvaret innebär.

Betalningsansvar och ersättningsbelopp regleras i lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård.

4.7.5 ***Tilläggstjänster***

Förutom de tjänster som ingår i upphandlingen har Utföraren rätt att erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses tjänster som ligger utanför biståndsbeslutet.

Tilläggstjänster kan endast erbjudas om följande kriterier är uppfyllda:

- Tilläggstjänsten inte är en del av biståndsbeslutet
- Tilläggstjänsten får inte vara obligatorisk vid val av Utförare
- De tilläggstjänster som en Utförare erbjuder ska, tillsammans med prisinformation, framgå av informationen.

När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå att det är tjänster som inte innefattas i biståndsbeslutet. Det ska även framgå att tilläggstjänster betalas av Kunden. För tilläggstjänster gäller Konsumenttjänstlagen.

För tilläggstjänster gäller fri prissättning och alla priser som anges ska vara inklusive mervärdesskatt (moms). Tilläggstjänster faktureras av Utföraren till Kunden direkt och Kommunen är inte betalningsansvarig.

4.8 **IT-system och krav på utrustning**

Utföraren ska använda sig av Beställarens verksamhetssystem (för närvarande Lifecare) för att ta emot uppdrag, dokumentera, skriva genomförandeplaner samt för att dokumentera avvikelser.

Digital nyckelhantering (för närvarande systemet Phoniuro Care) används för att låsa upp/låsa Brukarens dörr (p. 4.4.6).

Uppkoppling sker via internet. Utföraren ansvarar för och bekostar att arbetslokal har internetuppkoppling samt att det finns datorer och mobiltelefoner med abonnemang. Utföraren ska säkerställa att mobiltelefonerna är kompatibla med angivna applikationer. För åtkomst till systemen/applikationerna krävs personliga mailadresser samt inloggningsmetoder från personligt användarkonto med lösenord till federerad inloggning (dvs. BankID eller Freja eID Plus).

Utföraren är ansvarig för att kontakta Beställarens systemadministratör för att beställa behörigheter till systemen. Beställarens systemadministratör tilldelar behörigheter. Personalens inloggningsuppgifter är personliga och hanteras som värdehandling. Utföraren ansvarar för att personalen har god kännedom om samt följer Beställarens säkerhetsrutiner.

Ny Utförarens nyckelpersoner, till exempel samordnare och verksamhetsansvarig ges grundläggande utbildning i systemen av Beställaren. Utförarens utbildade nyckelpersoner utbildar därefter resten av Utförarens personal.

Utföraren ges av Beställaren utbildning eller information om förändringar vid uppgradering av systemet. Beställarens systemförvaltare meddelar löpande till Utföraren aktuella uppdateringar av systemen och Utföraren ansvarar för att applikationer uppdateras till senaste version.

Utföraren ska vid behov tillhandahålla surfplatta med abonnemang för att genomföra inköp i Brukarens hem.