



Staffanstorps  
kommun

1(29)

# Avtalsutkast

---

## Kundval inom ordinärt boende

- Omvårdnad inklusive delegerad hemsjukvård
- Servicetjänster
- Ledsagarservice
- Avlösarservice

**STAFFANSTORPS KOMMUN**

**Gäller fr.o.m. 2025-10-31**

Reviderad: 2026-03-01

## Innehåll

1	Bakgrund	5
2	Uppdraget	5
3	Avtalshandlingar	5
4	Avtalstid	5
5	Tillstånd	6
6	Huvudmannaskap	6
7	Omfattning	6
8	valfrihet	6
8.1	Ickevalsalternativ	6
8.2	Rutiner för omval	6
8.3	Information och val i ett valfrihetssystem	6
9	Kontaktperson och ombud under avtalstiden	7
10	Organisation och marknadsföring	7
10.1	Organisation	7
10.2	Verksamhetsansvarig	7
10.3	Marknadsföring	7
11	Villkor för tjänstens utförande	7
11.1	Generellt om uppdraget	7
11.1.1	Lagstiftning och riktlinjer samt mål	8
11.1.2	Hälso- och sjukvårdsansvar	8
11.2	Krav på kvalitet och aktivitet	9
11.2.1	Utgångspunkter vid genomförandet av uppdraget	9
11.2.2	Ledningssystem för kvalitet	9
11.2.3	Kost och måltidsmiljö	9
11.2.4	Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet	10
11.3	Självbestämmande och integritet	11
11.3.1	Genomförandeplan	11
11.3.2	Värdegrund	11
11.4	Helhetssyn och samordning	11
11.4.1	Samverkan kring Brukaren	11
11.4.2	Samverkan mellan Utförare och Beställare	12
11.4.3	Teambaserad vård	12
11.4.4	Bemanning	12
11.4.5	ID-bricka och namnskylt	12
11.4.6	Nyckelhantering	12
11.4.7	Hygienkrav	13

11.4.8	Arbetskläder	13
11.4.9	Hantering av privata medel	13
11.4.10	Förebyggande munhälsa	13
11.4.11	Dokumentation och förvaring av handlingar	13
11.4.12	Avvikelsehantering	14
11.4.13	Rapportering, utredning och anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah och Lex Maria	14
11.5	Kunskapsbaserad verksamhet	15
11.5.1	Rehabiliterande och habiliterande arbetssätt	15
11.5.2	Omvårdnadspersonalens kompetens	15
11.5.3	Personalkontinuitet	15
11.5.4	Utbildningar	15
11.5.5	Introduktion	16
11.5.6	Tillgänglighet	16
11.5.7	Digitala besök	16
11.6	Verkställighet	16
11.6.1	Individuellt uppdrag	16
11.6.2	Tidpunkter för verkställighet	17
11.6.3	Tidpunkter för utförande	17
11.6.4	Betalningsansvar för utskrivningsklara	17
11.6.5	Förändrat behov hos Brukare	18
11.6.6	Brukarens frånvaro	18
11.6.7	Tolk	18
11.7	Utförarens åtaganden i vissa situationer	18
11.7.1	Tilläggstjänster	18
12	IT-system och krav på utrustning	19
12.1	Informationssäkerhet	19
12.2	Personuppgiftsansvar enligt dataskyddsförordningen (GDPR)	20
13	Ekonomiska villkor	20
13.1	Ersättningar	20
13.2	Avlösar- och ledsagarservice	21
13.3	Vid planerad/oplanerad frånvaro	21
13.4	Moms	21
13.5	Aktuella ersättningar	21
13.6	Prisjustering	21
13.7	Fakturerings och fakturans innehåll	22
13.8	Fakturaunderlag	22

13.9	Betalningsmottagare/factoringbolag	22
14	Avgifter för enskild	22
15	Om utförare inte har Brukare	22
16	Arbetsgivaransvar och arbetsmiljö	23
17	Beställarens uppföljning av uppdraget	23
18	Rätt till insyn	23
19	Sekretess	24
20	Meddelarfrihet	24
21	Ändrade ägarförhållanden och överlåtelse av avtal	24
22	Underleverantör	25
23	Försäkringar	25
24	Uppsägning av avtal	25
25	Ansvar vid fel eller brister och påföljder	26
25.1	Rättelse av fel och brister	26
25.2	Rätt att innehålla betalning	26
25.3	Skadestånd	26
25.4	Vite	26
25.4.1	Underlåtelse att åtgärda fel och brister	26
25.4.2	Underlåtelse att underrätta vid förändrat behov hos Brukare	27
26	Hävning av avtal	27
27	Extraordinära händelser och höjd beredskap	27
28	Ändringar och tillägg	28
29	Tvist	28

Detta avtal ("Avtalet") är träffat mellan:

- (1) **Staffanstorps kommun**, org.nr 212000–1017, ("**Beställaren**")
- (2) [**företagsnamn**], [organisationsnummer], ("**Utföraren**")

Beställaren och Utföraren benämns nedan var för sig "**Part**" eller gemensamt "**Parterna**". Den enskilde boende, vårdtagaren, benämns nedan "**Brukare**".

Detta Avtal ersätter tidigare avtal som funnits mellan Parterna avseende avtalsobjektet.

## 1 BAKGRUND

Beställaren har infört system enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem ("**LOV**") inom verksamhet Hemtjänst i ordinärt boende.

Utföraren har ansökt om och godkänts som utförare inom LOV Ordinärt boende i enlighet med annonserat förfrågningsunderlag. Mot denna bakgrund har Parterna ingått Avtalet.

## 2 UPPDRAGET

Utföraren ska utföra hemtjänst till personer i ordinärt boende som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (2025:400) ("**SoL**"), och/eller delegerad hemsjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) ("**HSL**"). Insatserna ska utföras i enlighet med biståndsbeslut och/eller delegation och vad som framgår i avtalshandlingarna med tillhörande bilagor samt på det sätt som Utföraren beskrivit i sin ansökan [*datum*] och vid intervju [*datum*] ("**Uppdraget**").

Följande insatser ingår i Uppdraget:

- Omvårdnad inklusive delegerad hemsjukvård
- Servicetjänster
- Avlösning i hemmet
- Ledsagarservice

## 3 AVTALSHANDLINGAR

För Uppdraget gäller nedanstående avtalshandlingar. Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om det i avtalshandlingarna förekommer mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande rangordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till Avtalet
2. Avtalet
3. Kompletteringar till förfrågningsunderlaget.
4. Förfrågningsunderlag med bilagor
5. Kompletteringar av ansökan
6. Utförarens daterade ansökan inklusive bilagor.

## 4 AVTALSTID

Avtalet gäller från och med Avtalets undertecknande, eller annan tidpunkt som Beställaren och Utföraren kommer överens om, och tillsvidare om inget annat anges nedan i punkt 24 Uppsägning av Avtal.

Avtalet kommer för dess giltighet att villkoras av att Utföraren innehar tillstånd avseende avtalade tjänster, från Inspektionen för vård och omsorg ("IVO"), se punkt 5 Tillstånd nedan.

## **5 TILLSTÅND**

Enligt 26 kap 1–2 § SoL krävs tillstånd för att bedriva hemtjänst i enskild regi. Sådana tillstånd utfärdas av IVO.

Utföraren ska under avtalstiden inkomma med eventuella erforderliga nya tillstånd som föranletts av förändringar, såsom t.ex. vid byte av chef för verksamheten.

## **6 HUVUDMANNASKAP**

Beställaren är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning. I Staffanstorps kommun är Omsorgsnämnden ansvarig nämnd för verksamhet som omfattas av SoL och HSL.

## **7 OMFATTNING**

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

## **8 VALFRIHET**

### **8.1 Ickevalsalternativ**

Brukare som inte vill eller inte kan välja själv kommer att erbjudas ett ickevalsalternativ. Då fördelas uppdraget till en utförare enligt upprättad turordningslista. Ickevalsalternativet utgår från principen rullande schema vilket innebär att samtliga godkända utförare sätts upp på en turordningslista där utförarna turas om att utgöra ickevalsalternativet per kalendermånad. Turordningen kan komma att regleras vid förändringar.

### **8.2 Rutiner för omval**

Det står Brukaren 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 överenskommit. Utföraren ska medverka till att övergång till ny Utförare sker utan olägenheter för Brukaren och Beställaren.

### **8.3 Information och val i ett valfrihetssystem**

Som ett led i att uppfylla sitt informationsansvar enligt 9 kap § 1 LOV upprättar Beställaren ett informationsblad gällande samtliga utförare i Valfrihetssystemet. En Utförare som blir godkänd ska därför lämna skriftlig information om sin verksamhet i enlighet med Beställarens instruktioner. Språket ska hållas värdat och enkelt. Lämnade uppgifter sammanställs av Beställaren i ett informationsblad för varje Utförare. Utföraren ansvarar för att uppgifterna om Utföraren är aktuella. Förändringar under avtalstiden ska omgående meddelas Beställaren.

## **9 KONTAKTPERSON OCH OMBUD UNDER AVTALSTIDEN**

Beställarens kontaktperson: Sofi Linderot, [controlleromsorg@staffanstorp.se](mailto:controlleromsorg@staffanstorp.se)

Utförarens kontaktperson:

Parterna ska omedelbart och skriftligen meddela varandra om förändringar avseende ombud enligt ovan förändras eller om andra uppgifter av betydelse för genomförande och utförande av Uppdraget.

## **10 ORGANISATION OCH MARKNADSFÖRING**

### **10.1 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.

### **10.2 Verksamhetsansvarig**

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning ska uppfylla de krav som preciseras i punkt 5.6.3 i Upphandlingsföreskrifterna under hela avtalstiden. Om Utföraren avser att byta verksamhetsansvarig ska detta anmälas till Beställaren för godkännande. Utföraren ska även 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.

### **10.3 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 vara olämplig eller på annat sätt kan medföra olägenhet för Beställaren.

## **11 VILLKOR FÖR TJÄNSTENS UTFÖRANDE**

### **11.1 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 Brukaren 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.

#### **11.1.1 Lagstiftning och riktlinjer samt mål**

Utföraren ansvarar för att följa och hålla sig uppdaterad under hela avtalstiden vad gäller lagar, regler, föreskrifter, riktlinjer, allmänna råd m.m. som är av betydelse för utförandet av uppdraget. Detta innefattar bland annat de riktlinjer som biläggs detta förfrågningsunderlag, och dess framtida lydelse/versioner.

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

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

#### **11.1.2 Hälso- och sjukvårdsansvar**

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) har ansvaret för hälso- och sjukvården inom kundvalet i enlighet med 11 kap. 4 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och 4 kap. 6 § hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80).

Utföraren åtar sig att tillhandahålla personal som kan delegeras uppdrag enligt HSL. Inför delegering av hälso- och sjukvårdsuppgift från legitimerad personal ska personal delta i förberedande teoretisk utbildning gällande delegering. Personalen ska även delta i av Beställaren utvalda obligatoriska utbildningar. Utbildningen anordnas av Beställaren och tiden för utbildning ingår i timersättningen för utförda insatser. Delegeringsförfarandet sker enligt riktlinjer fastställda av MAS/MAR i Staffanstorps kommun. Utföraren ska vidare följa samtliga MAS/MAR riktlinjer och rutiner för kommunal hälso- och sjukvård, i det följande HSL-rutiner. Dessa ska finnas tillgängliga och vara väl kända för all personal.

Beställarens MAS/MAR ska hållas underrättad om sådant som faller inom dennas ansvarsområde samt ska ges tillträde till verksamheten i den omfattning som MAS/MAR finner behövligt för tillsyn av verksamheten.

För att säkra upp patientsäkerheten och erbjuda en god vård använder Beställaren digital signering för hälso- och sjukvårdsinsatser (för närvarande systemet SignIt). Signering görs genom applikation i mobiltelefonen. Utförarens personal ska omgående signera i applikationen efter utförd insats enligt HSL HSLF-FS 2017:37). Verksamhetsansvarig ansvarar för att signering görs i anslutning till insats för att säkerställa patientsäkerheten. Daglig kontroll ska göras.

## **11.2 Krav på kvalitet och aktivitet**

### ***11.2.1 Utgångspunkter vid genomförandet av uppdraget***

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

Utföraren ska genomgående ha ett rehabiliterande, habiliterande och funktionsbevarande synsätt i all omvårdnad med målet att Brukarna ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt med hänsyn till vars och ens förmågor och förutsättningar.

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

All omsorg och omvårdnad ska bygga på respekt där den enskildes värdighet, integritet och delaktighet i vardagen beaktas. Omvårdnaden 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 Beställarens kvalitetskrav utifrån nedanstående områden.

### ***11.2.2 Ledningssystem för kvalitet***

Utföraren ska under hela avtalsperioden ha ett ledningssystem som uppfyller och tillämpar vid var tid gällande föreskrifter från Socialstyrelsens 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 Brukare, anhöriga och personal tas till vara för att kunna utveckla kvaliteten.

Utföraren ska årligen lämna in kvalitetsberättelse i enlighet med SOSFS 2011:9, till Beställaren vid begäran. Kvalitetsberättelsen ska lämnas in i det format som efterfrågas och innehålla resultat från föregående års kvalitetsarbete som bedrivits t.ex. riskanalyser, egenkontroller, brukarundersökningar m.m.

### ***11.2.3 Kost och måltidsmiljö***

Kosten har stor betydelse för välbefinnandet. Ett fullvärdigt kostintag är en grundläggande förutsättning för god hälsa. Måltiderna är viktiga utifrån ett fysiologiskt perspektiv, för att få i sig näring och energi, men även viktiga ur ett socialt, psykologiskt och andligt perspektiv.

När Brukare har behov av stöd i måltidssituationen ska Utföraren verka för att måltiden anpassas och serveras under sådana former att den ger en positiv upplevelse för Brukaren. Brukaren ska få tillräckligt med tid på sig att äta och erbjudas en bra sittställning.

Personalen ska ha kunskap om äldres risker för undernäring och vätskebrist och vid behov uppmärksamma ansvarig sjuksköterska eller distriktsköterska för bedömning. Rutiner enligt

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om förebyggande av och behandling vid undernäring, HSLF-FS 2022:49, ska upprättas och vara väl kända för personalen.

Personalen ska uppmärksamma olämplig sittställning och eventuella behov av tekniska hjälpmedel i samband med måltiden och vid behov kontakta arbetsterapeut.

#### **11.2.4 Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet**

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

En viktig förutsättning för att Brukaren ska uppleva trygghet och förtroende är kontinuitet i den service, vård och omsorg som ges. Insatserna ska ges med hög personal-, tids- och omsorgskontinuitet. Kontinuitet såväl vad det gäller personal som vad gäller tider för olika insatser, måltider etc. är av avgörande betydelse för Brukarens känsla av trygghet och förtroende. Brukaren ska kunna utveckla trygga och fungerande relationer till personalen. Klagomål från Brukare/anhöriga gällande brister i personalkontinuitet ska omgående meddelas Beställaren, hanteras samt planeras för att komma till rätta med.

Varje Brukare ska ha en fast namngiven omsorgskontakt samt en ersättare, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Utföraren ska följa Socialstyrelsens anvisningar och vägledning om fast omsorgskontakt i enlighet med 10 kap. 7 § socialtjänstlagen (2025:400). Den fasta omsorgskontakten ska registreras i vid var tids gällande verksamhetssystem. Den som utses till fast omsorgskontakt ska ha bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska enligt 25 kap. 4 § SoL.

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. Utföraren ska uppvisa dokumentation om att kontroll av belastningsregister och misstankeregister utförts i enlighet med de lagkrav som gäller för aktuell verksamhet. Detta innebär att ansvarig för verksamheten och samtliga personal som anställs, eller på liknande grund deltar, inom ramen för utförarens verksamhet inom kundvalet ska uppvisa ett utdrag ur belastningsregistret och misstankeregistret till beställaren. Utdraget får vara högst sex månader gammalt.

Utföraren ska ha en rutin för hur begäran om utdrag ur belastningsregister ska hanteras. På beställarens begäran ska utföraren uppvisa dokumentation om uppvisade registerutdrag med information om när utdraget inhämtats samt dag för anställning. Utföraren ska vidare uppdatera sina rutiner om registerkontroller inför och under anställning på ett sådant sätt att de är förenliga med och tillämpar de möjligheter som kan komma att ges i lagstiftning i framtiden.

### 11.3 Självbestämmande och integritet

Utföraren ska i samråd med Brukaren och/eller dennes anhöriga utföra de beviljade insatserna. Beviljade insatser ska planeras utifrån Brukarens önskemål, med max 30 minuters avvikelse från önskad tid. Utföraren ska kunna anpassa sin service, vård och omsorg till nya och/eller förändrade behov hos Brukaren.

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

#### 11.3.1 Genomförandeplan

Brukaren ska ha en central och aktiv roll i planeringen och genomförandet av insatserna i vardagen. En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med Brukaren, eventuella anhöriga och berörd personal senast två (2) veckor efter att Utföraren erhållit uppdrag om insats. Genomförandeplanen ska, efter dokumenterat samtycke från den enskilde, omgående efter upprättande delas med Beställarens biståndshandläggare via vid var tid gällande verksamhetssystem.

Genomförandeplanen ska fungera som en överenskommelse mellan Brukaren och personalen om hur Brukaren önskar att det beviljade biståndet ska genomföras. Brukarens önskemål och behov ska tydligt framgå i denna plan att det rör sig både om fysiska, sociala, psykiska och existentiella behov. 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 Brukaren. I den mån som den enskilde önskar och när behov föreligger ska också anhöriga vara delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska undertecknas av Brukaren, 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 Brukaren själv varit delaktig i planeringen av insatsen
- Vilka andra personer har deltagit i planeringen
- När planen har fastställts och när den ska följas upp

#### 11.3.2 Värdegrund

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att Brukarens värdighet och integritet respekteras. Utföraren ska följa den nationella värdegrunden för äldreomsorgen och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete enligt 2 kap. 3 § och 8 kap. 2 § SoL.

### 11.4 Helhetssyn och samordning

#### 11.4.1 Samverkan kring Brukaren

Helhetssyn utgår från Brukarens samlade livssituation. När Brukaren 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 Brukaren 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 fast omsorgskontakt.

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

#### ***11.4.2 Samverkan mellan Utförare och Beställare***

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan Utföraren och Beställaren förutsätts. Båda parter ska samverka med syfte att följa och utveckla verksamheten.

Utförare ska delta vid samråd och avtalsuppföljning minst två (2) gånger per år. Beställaren är sammankallande och protokollförare.

#### ***11.4.3 Teambaserad vård***

Utföraren ska delta på Beställarens teamträffar där Beställarens sjuksköterskor, fysioterapeuter, arbetsterapeuter tillsammans med Utförarens omvårdnadspersonal deltar. Närvaro av fast omsorgskontakt ska prioriteras på dessa träffar. Syftet med teamträffarna är att ha en tvärprofessionell dialog kring aktuella Brukare.

#### ***11.4.4 Bemanning***

Utföraren ska ha personal i tillräcklig omfattning för att garantera en god vård, omsorg och säkerhet utifrån Brukarens individuella behov och ställda krav i detta förfrågningsunderlag. Vid brist på personal eller personalkontinuitet ska avvikelse skrivas och åtgärdas.

#### ***11.4.5 ID-bricka och namnskylt***

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

#### ***11.4.6 Nyckelhantering***

I Staffanstorps kommun används digital nyckelhantering (för närvarande systemet PhoniCare) för att låsa upp och låsa Brukarnas dörrar. Det digitala nyckelhanteringssystemets administration sköts av Beställarens larmgrupp.

Systemet innebär att personal via en applikation i en mobiltelefon, kan öppna och låsa Brukarens dörr. Personalen kan endast öppna dörrar till sina egna Brukare. Personalen ska alltid öppna och låsa hos Brukare med digital nyckelhantering. Även om dörren är öppen ska ankomst och avfärd registreras. På motsvarande sätt ska samtlig personal registrera ankomst och avfärd för det fall flera personer anländer till en brukare, exempelvis för att utföra en insats som kräver dubbelbemanning.

Systemet används även för digital nyckelhantering till läkemedelsskåp. Behörighet för nyckelhantering till läkemedelsskåp ges efter läkemedelsdelegering.

I de undantagsfall digital nyckelhantering inte kan användas nyttjas nycklar. Utförarens personal kvitterar personliga taggar av Beställarens larmgrupp för att hämta nycklar i nyckelskåp på Pilegården.

#### **11.4.7 Hygienkrav**

Utföraren ansvarar, enligt vid var tid gällande version av Socialstyrelsens föreskrifter avseende basal vårdhygien (SOSFS 2015:10), för att verksamheten bedrivs i enlighet med reglerade hygienkrav.

#### **11.4.8 Arbetskläder**

Utföraren ansvarar för att personalens arbetskläder hanteras i enlighet med vid var tid gällande version av Socialstyrelsens föreskrifter avseende basal vårdhygien (SOSFS 2015:10) samt i enlighet med Arbetsmiljöverkets vid var tid gällande föreskrifter, däribland tillämpliga föreskrifter gällande smitta (AFS 2023:10 kap 10).

#### **11.4.9 Hantering av privata medel**

Utföraren ska upprätta lokala rutiner för hantering av privata medel. Huvudregeln är att hantering av kontanter undviks så långt det är möjligt. Utförare ska ej åta sig att vara god man för hos Utförare aktuella Brukare.

#### **11.4.10 Förebyggande munhälsa**

Leverantören ska säkerställa att personal har den kunskap som krävs för att medarbetarna ska kunna uppmärksamma en Brukares behov av stöd med munhälsan. Rutinen ska omfatta hur kontakt tas med tandvården, efter samtycke från den enskilde. All personal ska genomgå Socialstyrelsens utbildning om munhälsa och munvård. Leverantören ansvarar för Brukarens omvårdnad där munhygien ingår (i de fall det är aktuellt). I ansvaret ingår att kontakta omvårdnadsansvarig sjuksköterska vid upptäckt av brister i munhälsan. Om den enskilde inte är inskriven i hemsjukvården, ska den enskilde kundens biståndshandläggare, efter samtycke, meddelas för ett eventuellt beslut om tandvårdsintyg. Den munvård som inte utgör hälso- och sjukvård ska dokumenteras i brukarens genomförandeplan. Det är viktigt att leverantörens personal finns med när munhälsobedömningen sker för att ta del av instruktioner för att hjälpa den enskilde med den dagliga munvården. Vägledning för bistånd och tillämpning av socialtjänstlagen

#### **11.4.11 Dokumentation och förvaring av handlingar**

Utföraren ska dokumentera enligt gällande lagstiftning, allmänna råd och föreskrifter. Sociala insatser dokumenteras i enlighet med 14 kap. 3, 6 och 7 § SoL samt vid var tid gällande version av 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.

Dokumentationen för personer som är födda den 5:e, 15:e och den 25:e ska lämnas över till Beställaren för arkivering vid avslutande av akt samt inför verksamhetsövergång, enligt Beställarens vid var tid gällande informationshanteringsplan.

#### **11.4.12 Avvikelsehantering**

En central del av kvalitetsarbetet är att identifiera, rapportera, dokumentera, analysera åtgärda och följa upp avvikelser enligt SoL och HSL 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 och HSL i Beställarens verksamhetssystem. Sammanställning och analys avseende avvikelser, fel och brister ska rapporteras in till Beställaren på begäran och minst en gång per år i samband med att kvalitetsberättelsen och patientsäkerhetsberättelsen inlämnas. Utföraren ska på Beställarens begäran, tillhandahålla kopior på rapporter och utredningar som berör Brukarna i verksamheten. Händelser av allvarlig karaktär ska omgående rapporteras Beställaren enligt vid var tid gällande handbok för avvikelser.

Brukaren 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. Brukaren 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 bilaga 3 ”Handbok Avvikelsehantering” som utgör del av förfrågningsunderlaget.

#### **11.4.13 Rapportering, utredning och anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah och Lex Maria**

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 5 kap. 1 § och 27 kap. 2–6 § SoL (2001:453) samt Socialstyrelsens vid var tid gällande föreskrifter gällande Lex Sarah.

Utföraren ska följa Beställarens ”Handbok Avvikelsehantering” för hur anmälan och utredning av missförhållanden och risk för missförhållanden ska ske. Utföraren svarar för att rutinen är väl känd och följs inom verksamheterna. Se bilaga 3 ”Handbok Avvikelsehantering” som utgör del av förfrågningsunderlaget.

Utföraren ska omgående informera Beställare om inträffade missförhållanden eller risker för missförhållanden i verksamheten enligt vid var tid gällande handbok för avvikelser.

Utföraren ska följa Beställarens ”Handbok Avvikelsehantering” för att dokumentera avvikelser som rör den delegerade hälso- och sjukvården. Utifrån det kommunala hälso- och sjukvårdsansvaret utreder Utföraren dessa avvikelser i Beställarens verksamhetssystem. Utföraren ska omgående informera Beställaren om inträffade vårdskador samt risk för vårdskador i verksamheten enligt vid var tid gällande handbok för avvikelser.

Det är Beställarens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) som utreder händelser som omfattas av lex Maria. Utföraren ska följa Beställarens vid var tid gällande HSL-rutiner.

## **11.5 Kunskapsbaserad verksamhet**

### ***11.5.1 Rehabiliterande och habiliterande arbetsätt***

Verksamheten ska genomsyras av att all personal har ett förebyggande, habiliterande, rehabiliterande, funktionsbevarande och aktiverande arbetsätt.

### ***11.5.2 Omvårdnadspersonalens kompetens***

Personalen ska ha utbildning som är relevant för arbetsuppgifterna. Av utförarens tillsvidareanställda omvårdnadspersonal ska 80% ha kompetens som undersköterska. Utföraren ska emellertid sträva efter att 100% av all omvårdnadspersonal ska ha undersköterskekompetens. Undersköterska är en skyddad yrkestitel varpå endast den som har bevis från Socialstyrelsen, eller omfattas av övergångsbestämmelser, får anställas som undersköterska i verksamheten.

För att utföra av legitimerad personal delegerad hälso- och sjukvårdsuppgift krävs undersköterskeutbildning eller motsvarande angiven kompetens. Motsvarande angiven kompetens är den enskildes samlade kompetens (reell kompetens) för uppgiften och som är avgörande tillsammans med de krav på ansvar och kvalitet som finns inom hälso- och sjukvården. Personalen ska ha fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter, och kunna utföra sitt arbete med engagemang och omtanke för Brukaren.

Personalen ska behärska det svenska språket i tal och skrift motsvarande Europarådets referensram för språk, 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.

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

### ***11.5.3 Personalkontinuitet***

För att skapa förutsättningar för god personalkontinuitet är trygga anställningar och bra arbetsvillkor högt prioriterat. Utföraren ska sträva efter att erbjuda tillsvidareanställning och anställning på heltid.

Utföraren ska arbeta aktivt för att personal (både tillsvidareanställda och tidsbegränsat anställda) ges möjlighet för vidareutbildning. Omsorgsförvaltningen ser positivt på att en individuell utbildningsplan upprättas i samband med anställning som innebär att personalen erhåller relevant utbildning som krävs för en tillsvidare tjänst.

Utföraren ska kunna redogöra för hur personalkontinuiteten upprätthålls.

### ***11.5.4 Utbildningar***

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 eller

utpekar som obligatorisk. Utbildningar som är obligatoriska för Utföraren att närvara på, medger inte ytterligare ersättning utöver ordinarie ersättning för uppdraget.

#### **11.5.5 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.

#### **11.5.6 Tillgänglighet**

Utföraren ska organisera sig så att de är tillgängliga för Brukaren och dennes eventuella anhöriga. Utföraren ska ha ett anhörigperspektiv, dvs. uppmärksamma Brukarens behov av sin omgivning och de personer som är viktiga samt vara lyhörda för deras behov. Utföraren ska informera Brukaren och anhörig om hur denne får kontakt med verksamheten samt hur verksamheten bedrivs, exempelvis genom återkommande Brukar- och anhörigmöten. Utföraren ska ha upprättade och uppdaterade kontaktvägar till verksamheten. Om Utföraren inte kan nå omgående via telefon ska det finnas möjlighet att lämna meddelande via telefonsvarare. Brukaren/anhörig ska återkopplas samma dag via telefon. Utförarens svarstid för mail ska vara inom 24 timmar.

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

Utföraren ska ha rutiner för hur Brukaren kan komma i kontakt med Utföraren vid behov.

#### **11.5.7 Digitala besök**

För att möta rådande klimatutmaningar, öka personalkontinuitet och tidskontinuitet, samt främja en god arbetsmiljö uppmuntras Utföraren att tillhandahålla resefria, digitala möten. Det kan vara interna möten för medarbetarna, digitala hembesök med brukarna, möten med anhöriga, och andra vårdgivare eller aktörer. Med anledning av ovan nämnda aspekter uppmuntrar Omsorgsförvaltningen utveckling och implementering av digitala möten i samverkan mellan Utförare och Beställare.

Observera att förutsättningarna för att kunna utföra biståndsbedömda insatser digitalt kommer att tydliggöras i framtida revidering av bilaga 8 "Vägledning för bistånd och tillämpning av socialtjänstlagen inom Omsorgsförvaltningen i Staffanstorps kommun".

### **11.6 Verkställighet**

#### **11.6.1 Individuellt uppdrag**

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

När Brukaren 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. I uppdraget återfinns utdrag ur utredningen, en beskrivning av de insatser som Brukaren är i behov av samt den totala schablontiden för uppdraget.

Uppdrag avseende delegerade insatser inom hälso- och sjukvård skickas av legitimerad personal till Utföraren i Beställarens verksamhetssystem.

När uppdrag ska påbörjas med kort varsel, dvs. inom 24 timmar, kontaktas Utföraren via telefon i samband med att uppdraget skickas.

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

#### ***11.6.2 Tidpunkter för verkställighet***

Uppdrag som avser behov av insatser i anslutning till utskrivning från sluten hälso- och sjukvård ska kunna verkställas nästkommande dag, även lör- sön- och helgdag.

Övriga uppdrag avseende omvårdnad och delegerad hemsjukvård, som skickas i verksamhetssystemet före kl. 15.00, ska verkställas inom 24 timmar (innefattar även helger och röda dagar), eller enligt överenskommelse.

Avlösarservice ska verkställas enligt beslut, dock senast två (2) veckor från det att uppdraget är mottagen om inte annat överenskommit med Brukare eller biståndshandläggaren.

Ledsagarservice ska verkställas inom skälig tid dock senast fyra (4) veckor från det att uppdraget är mottaget om inte annat överenskommit med Brukare eller biståndshandläggaren.

I övrigt ska Utföraren ha den bemanning och beredskap som krävs för att kunna följa lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård och de riktlinjer och rutiner som meddelas mot bakgrund av denna lagstiftning.

#### ***11.6.3 Tidpunkter för utförande***

Tjänsterna för omvårdnad inkl. delegerad hemsjukvård ska utföras mellan klockan 07.00–22.00 alla dagar i veckan. Detta innebär att personalen ska vara ombytt och klara ute hos Brukare för att utföra insatser från kl. 07.00 fram till och med kl 22.00. Avlösarservice och ledsagarservice ska kunna utföras dygnet runt.

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

#### ***11.6.4 Betalningsansvar för utskrivningsklara***

En Brukare, 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 Brukare och utföra de insatser Brukaren 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.

### **11.6.5 Förändrat behov hos Brukare**

Tillfälliga förändringar i en Brukares behov som påverkar utformningen av insatsen ska dokumenteras. Utföraren ska tillgodose tillfälligt/akut utökat behov av stöd upp till 14 dagar utan ny biståndsbedömning.

Bedöms förändringen vara av mer varaktig karaktär (längre än 14 dagar) ska ansvarig biståndshandläggare informeras inom en vecka från det att förändrat behov har konstaterats. Förändringen av Brukarens 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 biståndshandläggare om förändrat behov hos Brukaren eller om Brukaren är på sjukhus eller har avlidit är förenat med sanktion i form av vite.

### **11.6.6 Brukarens frånvaro**

Brukaren ansvarar själv för att informera Utföraren om känd frånvaro.

Om Brukaren inte meddelat frånvaro och inte öppnar när Utföraren kommer ska Utföraren 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.

### **11.6.7 Tolk**

Om Brukaren inte talar eller förstår svenska har Brukaren 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.

## **11.7 Utförarens åtaganden i vissa situationer**

### **11.7.1 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, tydligt framgå av den information som tillhandahålls Brukaren.

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

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

## 12 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. Systemet har användargränssnitt i dator och i mobiltelefon.

Utföraren har även möjlighet att använda Beställarens verksamhetssystem för att planera, genomföra samt följa upp besök. Om Utföraren inte önskar använda Beställarens verksamhetssystem för planera, genomföra samt följa upp besök ska Utföraren på begäran tillhandahålla den statistik, information och uppgifter som Beställaren efterfrågar från eget verksamhetssystem. Exempelvis uppgifter för att mäta personalkontinuitet eller utförd tid jämfört med planerad tid.

Utföraren ska använda digital signering av HSL-insatser (för närvarande SignIt). Signering görs genom applikation i mobiltelefon (se även avsnitt 11.1.2).

Utföraren ska använda digital nyckelhantering (för närvarande Phoniro Care) för att låsa upp/låsa Brukarens dörr samt låsa upp/låsa läkemedelsskåp (se även avsnitt 11.4.6 11.4.6).

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

Utföraren är ansvarig för att kontakta Beställarens systemadministratör för att beställa behörigheter till systemen. Beställarens systemadministratör tilldelar behörigheter.

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.

### 12.1 Informationssäkerhet

Personalens inloggningsuppgifter till samtliga verksamhetssystem är personliga och ska hanteras som värdehandling. Utföraren ska vidta erforderliga åtgärder för att säkerställa att obehöriga inte får tillgång till eller information från sina verksamhetssystem eller av Beställaren tillhandahållna verksamhetssystem.

Utföraren ansvarar för att personalen har god kännedom om informationssäkerhet och tillhörande lagstiftning samt har implementerade rutiner för att säkerställa informationssäkerhet. Utföraren förbinder sig vidare att följa Beställarens anvisningar och riktlinjer för informationssäkerhet.

Utföraren ansvarar för att omgående, dock senast sju dagar efter avslutad anställning, informera Beställarens systemadministratör när behörigheter ska avslutas samt i övrigt vidta

nödvändiga åtgärder för att begränsa obehörigas åtkomst till information och personuppgifter.

## 12.2 Personuppgiftsansvar enligt dataskyddsförordningen (GDPR)

När uppdrag skickas för verkställighet enligt avsnitt 11.6.1 får Utföraren tillgång till personuppgifter för vilka Beställaren är personuppgiftsansvarig (i det följande PuA). Vid utförande av insatser tillför Utföraren personuppgifter i samma verksamhetssystem, exempelvis när genomförandeplan upprättas eller social journal förs, för vilka Utföraren är PuA.

Beställaren och Utföraren har således genom ingående av detta avtal ett samarbete där det ingår behandling av personuppgifter. Parterna är införstådda med och överens om att vardera Part är att beakta som ensamt PuA för sin behandling av personuppgifter. Som PuA åtar sig parterna att behandla personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen och annan lagstiftning och i övrigt uppfylla de förpliktelser som åvilar personuppgiftsansvariga under nämnda regelverk. Det innebär bland annat en skyldighet att ingå personuppgiftsbiträdesavtal med Beställarens vid var tid upphandlade tjänsteleverantör av verksamhetssystem (för närvarande Lifecare).

Respektive part ansvarar som personuppgiftsansvarig PuA för sin egen behandling av de delade personuppgifterna. Utföraren behandlar personuppgifter i sin roll som PuA. Beställaren behandlar personuppgifter i sin roll som PuA.

## 13 EKONOMISKA VILLKOR

### 13.1 Ersättningar

Beställaren ersätter Utföraren enligt beviljad nivå per Brukare i enlighet med bilaga 2 ”Aktuella ersättningar inom LOV ordinärt boende”.

Det individuella beslutet som den enskilde blir beviljad genererar en sammanlagd schablontid som därefter motsvarar **en nivå**.

I nivåpriset ingår alla kostnader, såsom:

- Kringtid (tiden till och från Brukaren, personalmöten, APT mm)
- Planerad frånvaro från Brukaren
- Personalkostnader, OB, semester, sjuk & PO-ersättning
- Administrativa kostnader, HR, lönehantering, telefoni, arbetsledningsfunktioner, ekonomifunktion
- Lokal/hyreskostnader
- Materialkostnader, leasingbilar, skyddskläder, inventarier.

För dubbelbemanning som bedöms och ordinerar av legitimerad personal beräknas tid för detta före nivåbedömning görs, dvs. Utföraren ersätts för moment då dubbelbemanning krävs utifrån patientsäkerhet.

Beroende på var Brukaren är bosatt i kommunen, utgår nivåersättningen till Utföraren om antingen 100 eller 105 %. Geografisk utjämning syftar till att skapa rättvis ersättning för de utförare som har Brukare i områden dit det tar längre tid att transportera sig. En Utförare

som har Brukare som bor utanför tätorterna har generellt mer kringtid för att ta sig till Brukare varför ekonomiskt påslag för transporttiden utgår. Den geografiska utjämnningen består av 2 zoner, inner- och ytterzon för vilken det utgår olika ersättning. Se vidare handling ”Zonkarta Staffanstorp”.

<b>Geografisk utjämnning/ Glesbygdstillägg</b>	<b>Beskrivning</b>	<b>Zon</b>
100 %	Denna nivå gäller för områden som har kortare transporttid och lägre kostnader för resor.	Innerzon
105 %	Denna nivå gäller för områden som är mer geografiskt spridda. Dessa områden har en längre transporttid och högre kostnader för resor.	Ytterzon

### **13.2 Avlösar- och ledsagarservice**

För insatserna avlösar- och ledsagarservice ersätts Utföraren för utförd tid enligt bilaga 2 ”Aktuella ersättningar inom LOV ordinärt boende”. Den utförda tiden rapporteras till Beställaren enligt separat blankett.

### **13.3 Vid planerad/oplanerad frånvaro**

Vid planerad frånvaro utgår ingen ersättning (tex. växelvård, sjukhusvistelse, resa, flytt till särskilt boende).

Vid Brukarens oplanerade frånvaro tex akut sjukhus- eller korttidsvård, utgår ersättning med 50% första veckan och därefter utgår ingen ersättning. Detta regleras nästkommande månad. Planerad/Oplanerad frånvaro rapporteras av Utförare till Beställare via verksamhetssystemet senast den sista i månaden.

### **13.4 Moms**

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är momsfria. Vid beräkning av timpriset för dessa tjänster har hänsyn tagits till att tjänsterna är momsfria.

### **13.5 Aktuella ersättningar**

Uppgift om aktuella ersättningsbelopp framgår av bilaga 2 ”Aktuella ersättningar inom LOV ordinärt boende”.

### **13.6 Prisjustering**

Nivåersättning samt ersättning för avlösar- och ledsagarservice fastställs årligen vid kommunfullmäktiges sammanträde i november. Utföraren informeras om nästkommande års ersättning så snart beslut är fattat. Ny ersättning gäller från och med 1 januari nästkommande år.

Om Utföraren inte accepterar förändringen av Beställarens ersättning gäller bestämmelserna om uppsägning enligt detta avtal.

### **13.7 Fakturering och fakturans innehåll**

Staffanstorps kommun tar endast emot elektroniska fakturor. I fakturan ska avsändare, Utförare, organisationsnummer, F-skatt, adress, fakturaperiod samt utförda tjänster från föregående månad framgå.

Betalningsvillkor är 30 dagar efter fakturans ankomst. Administrativa avgifter eller övriga pålagor accepteras inte (expeditions-, fakturerings- och påminnelseavgift accepteras således inte). Förskott medges ej. Eventuell dröjsmålsränta utgår enligt gällande räntelag.

Fakturan adresseras till:  
Staffanstorps kommun  
Fakturaenheten, Ref: 1813  
Box 2  
245 21 Staffanstorp

Då Staffanstorps kommun har referenskontroll är det viktigt att ange referenskod 1813 på fakturan.

GLN-kod: 7362120001019

Org.nr: 212000-1017

VAN-operatör: InExchange

PEPPOL-id: 0007:2120001017 eller 0088:7362120001019

För leverantörer som inte kan skicka e-fakturor finns möjlighet att kostnadsfritt registrera upp till 100 fakturor per år hos InExchange via följande länk:

<https://web.inexchange.se/InExchange/Mottagare/staffanstorp>

En ofullständig eller felaktig faktura betalas inte, förrän krediteringsfaktura och ny faktura inkommit till Beställaren. Beställaren tar kontakt med Utföraren om fakturan inte är korrekt.

### **13.8 Fakturaunderlag**

Beställaren tar fram underlag för fakturan ur verksamhetssystemet, för närvarande Lifecare. Underlaget ska finnas Utföraren tillhanda senast den 5:e i månaden. Utifrån underlaget ska Utföraren fakturera Staffanstorps kommun.

För ledsagarservice och avlösning i hemmet ska Utföraren använda Beställarens mall för fakturaunderlag. Underlaget ska vara Beställaren tillhanda senast den 5:e i månaden. Utifrån underlaget ska Utföraren fakturera Staffanstorps kommun.

### **13.9 Betalningsmottagare/factoringbolag**

Fakturering enligt Avtalet får inte överlåtas på annan betalningsmottagare/factoringbolag utan skriftligt medgivande från Beställaren.

## **14 AVGIFTER FÖR ENSKILD**

Beställaren beslutar om och debiterar Brukaren enligt gällande avgifter och taxor för vård och omsorg. Utföraren ska tillhandahålla eventuella underlag för debitering enligt Beställarens anvisningar.

## **15 OM UTFÖRARE INTE HAR BRUKARE**

Beställaren har rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders varsel om Utföraren saknar uppdrag under en sammanhängande period om tolv (12) månader från det datum då det senaste uppdraget upphörde.

## **16 ARBETSGIVARANSVAR OCH ARBETSMILJÖ**

Utföraren är arbetsgivare för sin personal vid utförandet av Uppdraget och svarar för lönekostnader, löneomkostnader och sociala avgifter samt för Utförarens personals arbetsmiljö. Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete för att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet enligt arbetsmiljölagen (1977:1160). Anställning av anhörig/närstående för att ge insatser till egna anhöriga/närstående är inte tillåtet under några omständigheter.

## **17 BESTÄLLARENS UPPFÖLJNING AV UPPDRAGET**

Utföraren och Beställaren har ett gemensamt ansvar för att verksamheten följs upp och utvärderas.

Det är av väsentlig betydelse för Beställaren att de utförare som Beställaren tecknar avtal med, fullgör sina åtagande utifrån Avtalet. Beställaren genomför därför uppföljning av Uppdraget på individnivå och på avtalsnivå genom olika kvalitetsuppföljningar så som brukarundersökningar, stickprovskontroller, uppföljning av avvikelser samt administrativa och ekonomiska kontroller. Utföraren ska bistå Beställaren med det underlag som krävs för att kunna följa upp att de bestämmelser som finns i förfrågningsunderlaget följs. 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.

Vid behov kan Beställaren anlita en extern konsult eller kommunala revisorer för uppföljning och kontroll. Utföraren förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan utföra sitt uppdrag. Beställaren har även rätt att göra oanmälda besök i verksamheten.

Utföraren är skyldig att delta i och låta Beställaren genomföra de lokala, regionala och nationella utvärderingar och uppföljningar som Beställaren anser är relevanta att delta i över tid. Det innefattar bland annat att delta i nationella kvalitetsundersökningar som utförs av samt leverera statistiska uppgifter till Socialstyrelsen, IVO, andra statliga myndigheter och SKR (Sveriges Kommuner och Regioner).

## **18 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. 9 § kommunallagen (2017:725).

Omsorgsnämnden har vidare 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 Brukaren. 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 Brukarens samtycke inhämtas och registreras.

Beställaren har även rätt att ta del av annan information som 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.

#### 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 kraven, t ex inlämnande av årsredovisning, som ställs på en ekonomisk organisation. Beställaren följer fortlöpande upp att dessa åtagande och krav följs.

### **19 SEKRETESS**

Utföraren ska följa och säkerställa att vid var tid gällande bestämmelser kopplade till sekretess, bland annat 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 undertecknats.

### **20 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 (2018:558) om 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.

Utföraren ansvarar för att informera sin personal om vad som omfattar meddelarfriheten. Utföraren får inte efterforska eller röja uppgiftslämnarens identitet.

### **21 ÄNDRADE ÄGARFÖRHÅLLANDEN OCH ÖVERLÅTELSE AV AVTAL**

Förändringar i ägarförhållanden eller namn på företaget ska skriftligen meddelas Beställaren. I samband med ändrade ägarförhållanden ska de Brukare som berörs informeras, för att kunna ha möjlighet att välja annan utförare.

Avtalet och den häri reglerade verksamheten får av Utföraren inte, varken helt eller delvis, utan Beställarens skriftliga medgivande överlåtas till eller uppdras åt annan fysisk eller juridisk person. Vid företagsöverlåtelse som omfattar Utföraren (innefattande överlåtelse av Utförarens verksamhet) har Beställaren rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid. Det åligger Utföraren att i god tid förhandsinformera Beställaren om planerade ägarförändringar.

## **22 UNDERLEVERANTÖR**

Utföraren får inte utan Beställarens skriftliga medgivande anlita underleverantörer för att utföra del av eller hela Uppdraget, inte heller byta ut i Avtalet definierade underleverantörer som är av vikt för Uppdraget utan Beställarens skriftliga godkännande.

Utföraren är gentemot Beställaren ansvarig för sina underleverantörers arbete och handlingar. Försummelse från underleverantör fritar inte Utföraren från dennes åtagande enligt Avtalet.

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.

Samtliga kontakter avseende Uppdraget ska ske mellan Beställaren och Utföraren.

## **23 FÖRSÄKRINGAR**

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

Utföraren ska även teckna, och under hela avtalsperioden ha, en ansvarsförsäkring som håller Beställaren skadeslös vid skada som orsakas av Utföraren eller av hos Utföraren anställd/anlitad personal/underleverantör. 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.

## **24 UPPSÄGNING AV AVTAL**

Båda parter äger rätt att säga upp Avtalet med sex (6) månaders uppsägningstid.

För att uppsägningen ska vara gällande ska uppsägning ske skriftligen. Utföraren får emellertid inte avbryta eller skjuta upp fullgörande av de prestationer som Avtalats under uppsägningstiden med åberopande av att Avtalet sagts upp.

Beställaren har rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders varsel om Beställaren uppmärksammar allvarliga fel eller brister och Utföraren inte utan dröjsmål, inom skälig tid, efter skriftlig begäran vidtagit rättelse. Med skälig tid avses den tidplan som anges i åtgärdsplan som upprättas för att komma tillrätta med fel och brister. Åtgärdsplanen upprättas av Utföraren och ska godkännas av Beställaren.

Beställaren har vidare rätt att säga upp Avtalet med sex (6) månaders varsel om kommunfullmäktige beslutar att Staffanstorps kommun ska avsluta valfrihetssystem inom ordinärt boende.

Utföraren har rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders varsel vid väsentlig förändring i Utförarens verksamhet. Vid väsentlig förändring i Utförarens verksamhet ska Beställaren snarast underrättas. Under uppsägningstiden har Part skyldighet att fullgöra avtalsförpliktelser och senast överenskomna avtalsvillkor gäller under uppsägningstiden.

Uppsägning enligt ovan ska ske skriftligen, vara kostnadsfritt för Beställaren, och undertecknas av behörig firmatecknare hos Utföraren.

## **25 ANSVAR VID FEL ELLER BRISTER OCH PÅFÖLJDER**

Utföraren ska ansvara för att tjänsten behåller den avtalade kvaliteten under avtalstiden.

### **25.1 Rättelse av fel och brister**

Utföraren ska skyndsamt rätta fel eller brister i Uppdraget som framkommit vid Beställarens uppföljning, revision, eller vid tillsyn genomförd av IVO eller annan myndighet.

Om mindre brister framkommer vid uppföljning ska i första hand en dialog föras mellan Beställaren och Utföraren. Är bristerna av mer omfattande karaktär kräver Beställaren att en åtgärdsplan, inklusive tidsplan för åtgärderna, upprättas av Utföraren.

### **25.2 Rätt att innehålla betalning**

Om Utföraren trots påminnelse inte åtgärdar allvarliga fel eller brister, äger Beställaren rätt att innehålla ersättning för utförda tjänster till dess att fel och brister har åtgärdats. Tidsangivelser för när brister ska vara åtgärdade beslutas av Beställaren och avgörs av bristens art och allvarlighetsgrad.

*Exempel* på situationer då Beställaren har rätt att innehålla betalning:

- Då Utförarens personals kompetens inte säkerställer god kvalitet i stöd, omsorg, service och en god och säker vård utifrån Brukarens behov.
- Då uppföljning av synpunkter och klagomål samt avvikelser inte skett i enlighet med Avtalet.
- Då rapportering av utredning och eventuell anmälan av Lex Sarah och/eller Lex Maria inte skett i enlighet med Avtalet.
- Vid andra brister i verksamheten som påtalats av Beställaren och som inte åtgärdats under den tid som åtgärdsplan förelegat.

### **25.3 Skadestånd**

Utföraren ansvarar för uppkommen skada gentemot tredje man, orsakad av Utföraren; personal som denne ansvarar för; av Utföraren anlidade underleverantörer/uppdragstagare eller annan som Utföraren ansvarar för.

Utföraren ansvarar för skada som Utföraren eller någon på Utförarens sida vållar Beställaren genom fel eller försummelse vid sina åtaganden enligt Avtalet.

### **25.4 Vite**

Nedanstående viten utgår oberoende av varandra. Om den faktiska skadan visar sig vara större än nedan angivna vitesbelopp, äger Beställaren rätt till ytterligare ersättning av Utföraren för att täcka den uppkomna skadan.

#### ***25.4.1 Underlåtelse att åtgärda fel och brister***

Om Utföraren inte åtgärdar fel och brister eller fullföljer upprättad åtgärdsplan eller tidplan till följd av påvisade kvalitetsbrister kommer vite att utgå per brist med 10 000 SEK per påbörjad vecka. Vite utgår för varje påbörjad vecka som bristen kvarstår tills dess rättelse skett. Vitesbeloppet kan dock högst uppgå till 240 000 SEK per år. Utöver vite ska Utföraren ersätta Beställaren för alla Beställarens verifierade merkostnader för fel och brister.

Tidsangivelser för när brister ska vara åtgärdade beslutas av Beställaren och avgörs av bristens art och allvarlighetsgrad.

Exempel på områden där brister kan generera vite:

- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

- Åtgärda avvikelser och klagomål
- Dokumentation, t.ex. genomförandeplaner
- Beställarens möjligheter till insyn och uppföljning
- Övriga åtaganden enligt Avtalet

#### **25.4.2 Underlåtelse att underrätta vid förändrat behov hos Brukare**

Beställaren har även rätt till vite om Utföraren inte fullgör sin skyldighet att, i enlighet med punkt 11.6.5, meddela Beställarens biståndshandläggare vid förändrat behov hos Brukare eller om en Brukare är på sjukhus eller har avlidit. Utföraren ska vid sådan underlåtenhet utge vite till Beställaren med 10 000 kronor per gång.

## **26 HÄVNING AV AVTAL**

Om utförare inte fullgör sina skyldigheter enligt avtalshandlingarna eller på annat sätt missköter sitt uppdrag, äger Beställaren rätt att häva Avtalet. Hävning av Avtal ska ske skriftligen.

Beställaren har rätt att med omedelbar verkan häva Avtalet om Utföraren exempelvis:

- Försätts i konkurs eller i övrigt bryter mot bestämmelserna i 7 kap. 1 § p. 1–6 LOV
- Förlorar sitt tillstånd från IVO att bedriva hemtjänstverksamhet
- vid Beställarens uppföljning uppvisar särskilt allvarliga brister, underlåter att betala påfört vite eller innehållen ersättning enligt punkten 25.2 ”Rätt att innehålla betalning” pågått under mer än sex (6) månader
- Befinner sig på obestånd och därför inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden
- Har personer i ledande ställning som under avtalstiden blir dömd för allvarlig brottslighet
- Har personer i ledande ställning som under avtalstiden blir dömd för olaga diskriminering enligt gällande diskrimineringslagar
- Lämnar oriktiga uppgifter eller inte är behjälplig med framtagande av statistik
- Om verksamhetsansvarig är frånvarande från arbetet under en sammanhängande period om trettio (30) dagar eller mer och vikarie inte uppfyller kraven på ordinarie verksamhetsansvarigs kompetens och erfarenhet eller i förväg är godkänd av Beställaren
- Tillsynsmyndighet riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse inom en (1) månad. Beställaren kan dock besluta om annan tid för rättelse
- Utföraren underlåter att teckna eller erlägga premier för angivna försäkringar.

Om Avtalet hävs av Beställaren enligt ovan är Utföraren skyldig att ersätta den kostnadsökning som på grund av uppsägningen uppkommer för Beställaren tills Avtalet är ersatt.

Om Utföraren är föremål för utredning med anledning av någon typ av gravt missförhållande har Beställaren rätt att, i avvaktan på klagorand, införa tillfälligt stopp i möjligheten för Brukare att välja Utföraren.

## **27 EXTRAORDINÄRA HÄNDELSER OCH HÖJD BEREDSKAP**

Den i avtalet reglerade tjänsten utgör samhällsviktig verksamhet. Beställaren har ett lagstadgat ansvar för de i avtalet aktuella insatserna som ges enligt socialtjänstlagen, vilket innefattar skyldigheten att tillhandahålla dessa insatser med god kvalitet i alla samhällslägen. Utföraren ska fullgöra sina uppgifter och säkerställa tillgången till tjänsten även under exempelvis höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller extraordinär händelse,

på samma sätt som Beställaren fullgör sina uppgifter. I de fall någon av ovan nämnda händelser inträffar kan Beställaren påkalla ett närmare samarbete mellan Staffanstorps kommun och Utföraren för att säkerställa hemtjänstens utförande på bästa sätt.

Härutöver ska Utföraren:

- Utifrån risk- och sårbarhetsanalyser arbeta med kontinuitetshantering, dvs. identifiera kritiska beroenden i samhällsviktig verksamhet för att minska tiden för avbrott vid en händelse
- Bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner
- Delta i utbildningar och övningar som genomförs
- Ha en krisplan med rutiner för verksamheten vid längre tids el- eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden etc.
- Vara behjälplig vid de fall Beställaren behöver besluta om att utförare, oavsett regiform, ska samarbeta med varandra och förvaltningar inom kommunen för att gemensamt se till att tillgängliga personalresurser och skyddsutrustning m.m. fördelas på ett lämpligt sätt
- Samverka med Beställaren gällande behovet att krigsplacera Utförarens personal och i förekommande fall utföra registrering av sådan personal hos Plikt- och prövningsverket
- I övrigt följa tillämpliga lagar om kommuners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

För ytterligare information gällande arbete med kontinuitetshantering utifrån risk- och sårbarhetsanalyser hänvisas till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, [www.msb.se](http://www.msb.se).

## **28 ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG**

Beställaren har rätt att, genom politiska beslut, ändra krav och villkor i det förfrågningsunderlag, riktlinjer, policys och ersättningsmodell som tillämpas enligt detta Avtal, om sådan ändring görs i annonserat förfrågningsunderlag.

Utförare som har Avtal får meddelande om ändring senast fyra (4) månader innan ändringen träder i kraft, med undantag av den årliga prisjusteringen, se punkten 13.6 ”Prisjustering”. Om Utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska Utföraren inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligen meddela Beställaren att de ändrade villkoren inte accepteras.

Om Utföraren inte accepterat ändringen inom angiven tid kan Avtalet betraktas som uppsagt och kan komma att upphöra att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen för besvarande löpt ut.

## **29 TVIST**

Twist angående tillämpning eller tolkning av Avtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling Parterna emellan. Om Parterna genom förhandling inte når någon lösning, ska tvisten avgöras vid allmän domstol där Beställaren har sin hemvist och med tillämpning av svensk rätt.

Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under återopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

