

KONTRAKTSFÖRLAGA

LOV - Boendestöd



Villkoren i denna kontraktsförlaga utgör underlag till det slutliga kontraktet mellan Västerås stad och Leverantören. Originalkontraktet kommer att tas fram i samband med kontraktsskrivning. Originalkontraktet kommer att ha samma utförande och innehåll som detta dokument, dock kompletterat med nödvändiga uppgifter (företagsnamn, priser m.m.). Texter markerade med blå, kursiv stil i denna mall utgör endast information till Leverantören och kommer att fastställas i samband med upprättandet av kontraktet.

1	Avtalsparter	5
2	Bakgrund	5
3	Kontraktstid.....	5
4	Kontraktets omfattning.....	5
5	Utförande av Boendestöd	6
6	Skyldighet att ta emot uppdrag	6
7	Ekonomiska villkor	6
8	Betalningsansvar för utskrivningsklar	7
9	Elektronisk faktura	7
10	Tolk	7
11	Värdegrund.....	7
12	Lagar, förordningar och styrande dokument	7
13	Arbetsgivaransvar.....	8
14	Meddelarfrihet.....	8
15	Marknadsföring	9
16	Underleverantör	9
17	Kompetens.....	9
18	Sekretess och tystnadsplikt	10
19	Anhöriganställning	10
20	Praktikplatser	10
21	Fotolegitimation	10
22	Krav på IT-system	10
23	Personuppgiftsbiträdesavtal	11
24	Krav på anslutning i kommande gemensamma IT-system	11
25	Välfärdsteknologi.....	11
26	Kontaktman	11
27	Genomförandeplan och dokumentation	12
28	Samverkan.....	12
29	Självbestämmande och integritet	12
30	Bemötande och förhållningssätt	12
31	Förändrat behov av insats.....	13
32	Avvikelser SoL	13
33	Beställarens krav på kvalitet och uppföljning	14
34	Kvalitetsarbete.....	14
35	Hållbar utveckling.....	14
36	Leverantörens miljöarbete.....	14
37	Individuppföljning	15
38	Kontraktsuppföljning	15
39	Verksamhetsuppföljning.....	15

40	Egenkontroller.....	15
41	Byte av leverantör	15
42	Brandskydd.....	15
43	Försäkring	15
44	Ansvar skador	16
45	Informationsskyldighet.....	16
46	Förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning.....	16
47	Insyn	16
48	Ändring av kontraktsvillkor	16
49	Påpekanden från tillsynsmyndighet.....	16
50	Fullgörandegaranti	17
51	Sanktioner vid brister och missförhållanden	17
52	Hävning av kontrakt	17
53	Tvist	17
54	Överlåtelse.....	17
55	Omförhandling	18
56	Upphörande av valfrihetssystemet.....	18
57	Extraordinära insatser.....	18
58	Befrielsegrunder (force majeure)	18
59	Publicering av kontrakt.....	18

Bilagor tillhörande kontraktet

- | | |
|----------|--|
| Bilaga 1 | Ansökan med kravspecifikation (<i>Utgörs av leverantörens ifyllda Svarsbilaga
skallkrav</i>) |
| Bilaga 2 | Personuppgiftsbiträdesavtal |
| Bilaga 3 | Förfrågningsunderlag med bilagor (bifogas inte) |

1 Avtalsparter

Detta kontrakt har träffats mellan nedanstående parter:

Beställare (nedan Västerås stad)	Leverantör
Namn: Västerås stad Nämnden för personer med funktionsnedsättning Postort: 721 87 Västerås Org. Nr: 222000-2080 Webbsida: www.vasteras.se	Namn: Adress: Postort: Org. Nr: Webbsida:

2 Bakgrund

- 2.1. Västerås stad har genomfört upphandlingen enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem till Västerås Stad, org.nr: 212000-2080.

3 Kontraktstid

- 3.1. Detta kontrakt gäller under tiden **20XX-XX-XX – 20XX-XX-XX**. Sistnämnda tidpunkt upphör avtalet att gälla utan att uppsägning behöver ske. Om leverantören önskar förlänga kontraktet med kommunen, ska leverantören skriftligen inkomma med ansökan, sex månader före kontraktstidens utgång.
- 3.2. Om leverantör saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör kontraktet automatiskt att gälla.

4 Kontraktets omfattning

- 4.1. Detta kontrakt omfattar utförande av boendestöd 4 kap 1 § Socialtjänstlagen, SoL, för personer över 18 år.
- 4.2. Syftet med boendestöd är att stödja den enskilde att utvecklas till ett så självständigt liv som möjligt.
- 4.3. Det ska ge stöd i att behålla och skapa nätverk samt motverka isolering och innebär arbete med motivation, vägledning och planering, men även stöd och hjälp i att utföra praktiska göromål. Det är individuellt utformat och ska stärka den enskildes förmåga att hantera vardagen i bostaden och öka möjligheterna till gemenskap och delaktighet i samhället.
- 4.4. Boendestöd utförs i den enskildes bostad mellan kl. 07.00 - 22.00.
- 4.5. Leverantören *har eller har inte* kapacitetstak uttryckt timmar per månad *och/eller* är verksam i följande **XX** nyckelkodsområden. Leverantören behöver då inte ta emot nya uppdrag utöver kapacitetstaket. Om däremot den enskilde i ett pågående uppdrag behöver mer tid och leverantören på grund av detta kommer över sitt kapacitetstak, får inte den enskilde nekas tid.
- 4.6. Leverantören *är eller är inte en* ickevalsleverantör.

- 4.7. Målgruppen för boendestöd är personer med ett psykiskt funktionshinder som innebär väsentliga svårigheter att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas komma att bestå under en längre tid. Svårigheterna ska vara en konsekvens av psykisk störning.
- 4.8. Leverantören ska informera all personal i verksamheten, samt andra berörda, om innehållet i aktuellt kontrakt.

5 Utförande av Boendestöd

- 5.1. Boendestöd är ett individuellt utformat stöd med utgångspunkt i den enskildes bostad.
- 5.2. Syftet med insatsen är att den enskilde ska utvecklas till ökad självständighet, ökad delaktighet i samhället och ökad social delaktighet. Aktuella behov ska tillgodoses, med utgångspunkt från att de kan variera under olika skeden i livet.
- 5.3. Utgångspunkten i utförandet är att:
- Arbetssättet är motiverande, vägledande och stödjande.
 - Utförandet och utformningen sker med den enskildes delaktighet i alla steg.
 - Den enskildes individuella prioriteringar och förmågor beaktas.
 - Den enskildes oberoende och integritet stöds.
 - Den enskildes erfarenheter ska tas tillvara.
 - Arbetssättet är rehabiliterande och pedagogiskt med utgångspunkt i hjälp till självhjälp.
- 5.4. Boendestöd är kunskapsbaserat och ska utföras i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet.

6 Skyldighet att ta emot uppdrag

- 6.1. Från och med att kontraktet träder i kraft gäller att kvalitetskrav på såväl leverantören som på uppdraget levereras.
- 6.2. Leverantören är skyldig att ta emot och behålla uppdrag inom det geografiska område och inom det kapacitetstak som angivits. Insatsen ska påbörjas senast 24 timmar efter att leverantören mottagit uppdraget, om det krävs för att tillgodose den enskildes behov.

7 Ekonomiska villkor

- 7.1. Ersättning betalas för utförd tid. Ersättningsnivåerna beslutas årligen av nämnden för personer med funktionsnedsättning. Beslutet fattas i oktober året innan.
- 7.2. Regler gällande ersättning och aktuella ersättningsnivåer se www.vasteras.se
- 7.3. Ersättningen ska täcka samtliga kostnader för att utföra uppdraget och utbetalas månadsvis efter fakturering. Utbetalning sker 30 dagar efter fakturadatum.

8 Betalningsansvar för utskrivningsklar

- 8.1. Bedömning utskrivningsklar görs av ansvarig läkare. Innan en patient är utskrivningsklar ska en vårdplan upprättas och justeras av parterna för att betalningsansvaret ska träda i kraft.
- 8.2. För leverantören innebär det att den enskilde ska kunna lämna sjukhuset och att leverantören ska utföra nödvändiga insatser om inte särskilda hinder föreligger.
- 8.3. Om leverantören, inte åtar sig att utföra de insatser enskilde/patienten har behov av för att kunna återvända till bostaden, ska leverantören erlagga den avgift som kommunen ska betala enligt avtal mellan Region Västmanland och kommunen.

9 Elektronisk faktura

- 9.1. Vid integration baseras elektronisk faktura på något av formaten:
 - Enligt SFTI (exempelvis EDIFACT D96 INVOICE ESAP 6, ESAP 9.1, Svefaktura)
 - Via leverantörsportal (SupplierCenter)
- 9.2. Supplier Center är Visma Proceedo's operatörstjänst för avtalsleverantörer, denna tjänst är kostnadsfri för säljaren.
- 9.3. Operatörsinformation: Aktuella operatörer i dagsläget är bland andra CGI, Visma SPCS, EVRY, Posten/Strålfors, Inexchange, Pagero, Swedbank och Nordea e-Banking m.fl.

10 Tolk

- 10.1. Leverantören ska anlita och bekosta tolk och teckenspråkstolk om behov uppstår.

11 Värdegrund

- 11.1. Västerås stads nämnder och styrelser har förutom sin humanistiska grundsyn, enats om en gemensam värdegrund som innebär alltid bästa möjliga möte.
- 11.2. Leverantör ska bidra till att alltid bästa möjliga möte uppnås, det innebär:
 - Öppenhet och kreativitet för lärande och utveckling
 - Samarbete och handlingskraft för resultat
 - Ansvarstagande och delaktighet för kvalitet och effektivitet
 - Respekt och omtanke för de människor vi möter

12 Lagar, förordningar och styrande dokument

- 12.1. Verksamheten ska bedrivas enligt de mål och riktlinjer som följer av Socialtjänstlagen, SoL. Under kontraktstiden ska leverantören följa lagstiftning, föreskrifter, förordningar, allmänna råd och rekommendationer, riktlinjer samt nedanstående dokument. Om ytterligare dokument tillkommer under kontraktstiden, ska leverantören följa dessa. Leverantören förväntas samverka i

gemensamma utvecklingsuppdrag, initierade av nämnden för personer med funktionsnedsättning.

12.2. Utöver ovanstående ska leverantören följa:

- Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning
- Program för personer med funktionsnedsättning
- Nämndens för personer med funktionsnedsättning mål/styrkort
- Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning, SOSFS 2014:2
- Västerås stads strategiska plan
- Handlingsplan för att motverka våld i nära relationer
- Folkhälsoprogrammet
- Program för delaktighet och jämlikhet
- Integrationsprogram
- Miljöprogram
- Arbetsmiljöverkets rekommendationer
- Handlingsplan för stöd till anhöriga

13 Arbetsgivaransvar

- 13.1. Leverantören har fullt arbetsgivaransvar för den anställda personalen, vilket innebär att vid varje tillfälle följa gällande lagar, avtal och föreskrifter och får inte vidta åtgärder som på något sätt strider mot dessa lagar och avtal. Leverantören ansvarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra lagstadgade och avtalsenliga kostnader för sig och sin personal.
- 13.2. Leverantören ska ha rutiner för att vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott mot den enskilde och säkerställa kontinuitet för de enskilda.
- 13.3. Leverantörens anställda, omfattande samtliga yrkeskategorier, ska erbjudas önskad tjänstgöringsgrad. Leverantören ska ha en rutin för erbjudande om önskad tjänstgöringsgrad, som är känd av samtliga medarbetare.
- 13.4. För de leverantörer som är godkända enligt lag om valfrihetssystem, ges möjligheter att införa kravet på önskad tjänstgöringsgrad till och med 2017. Från och med 2018 ska önskad tjänstgöringsgrad vara implementerat hos leverantören.
- 13.5. Leverantören ska redovisa för beställaren när denne så önskar att anställningsvillkor uppfylls avseende den egna personalen. Beställaren ska ges tillräcklig insyn i leverantörens ekonomiska redovisning för att på ett godtagbart sätt kunna fastställa att leverantören uppfyller ovanstående minimivillkor.

14 Meddelarfrihet

- 14.1. En offentlig arbetsgivare är förhindrad att vidta arbetsrättsliga åtgärder mot en anställd som använder sin meddelar- och yttrandefrihet. Beställaren kräver att samma skydd ska gälla för anställda, som arbetar i en privat verksamhet inom vård- och omsorg, att berätta om missförhållanden till media. Meddelarfriheten omfattar de verksamheter som helt eller delvis finansieras av skattemedel. Rätten att berätta om missförhållanden ingår i det så kallade meddelarskyddet.

- 14.2. Meddelarskyddet innebär att den som bedriver verksamheten inte får efterforska vem som har berättat om händelsen till media. Arbetsgivaren är förhindrad att vidta arbetsrättsliga åtgärder mot en anställd som ianspråktagit sin meddelar- och yttrandefrihet.

15 Marknadsföring

- 15.1. Leverantören har rätt att marknadsföra sig gentemot medborgare i Västerås och ska följa den marknadsföringspolicy som nämnden beslutat om. Leverantören har inte rätt att marknadsföra sig genom personliga kontakter via telefon eller genom besök i bostaden.
- 15.2. Leverantören ska i sin marknadsföring tillämpa etiska principer anpassade efter målgruppens situation och behov. Informationen ska vara saklig, korrekt och uteslutande avse kvalitén på insatsen boendestöd.

16 Underleverantör

- 16.1. Leverantören får anlita underleverantör, för del/delar av uppdraget. Leverantören ska meddela beställaren när och vilken underleverantör som anlitas.
- 16.2. Det är leverantörens skyldighet att se till att beställarens krav överförs på underleverantören. Uppfyller underleverantören inte kraven kan leverantörens kontrakt hävas.

17 Kompetens

- 17.1. Verksamhetschef har adekvat avslutad högskoleutbildning och erfarenhet inom branschområdet. Leverantören ska meddela beställaren i de fall verksamheten byter verksamhetschef. Beställaren ska därefter godkänna ny verksamhetschef.
- 17.2. Verksamhetschef har minst två års erfarenhet av ledande befattning inom verksamheter för socialt arbete och/eller hälso- och sjukvård.
- 17.3. Kompetenskrav för all personal är godkänd och avslutad adekvat gymnasieutbildning inom vård och omsorgsområdet med inriktning funktionshinder enligt SOSFS 2014:2. Alternativ är adekvat YH-utbildning, avslutad högskoleutbildning inom verksamhetsområdet eller annan jämförbar utbildning som tillsammans med flerårig erfarenhet bedöms likvärdig.
- 17.4. Samtlig personal ska ha erfarenhet av att arbeta med personer som har funktionsnedsättning och/eller missbruksproblematik och kunskap att känna igen och förstå personer med psykisk funktionsnedsättning, missbruk, intellektuell funktionsnedsättning och problemskapande beteende.
- 17.5. Samtlig personal ska ha personlig lämplighet, reell kompetens och ett professionellt förhållningssätt som är väsentligt för utförande av boendestöd.
- 17.6. Leverantören följer aktuell forskning om funktionsnedsättning och följer utvecklingen av metoder, arbetssätt och förhållningssätt för målgruppen samt ser till att personalen ges adekvat utbildning inom området.
- 17.7. Anpassad kompetensutveckling ges utifrån de enskildas behov.
- 17.8. Det finns långsiktigt kompetensutvecklingsprogram inom aktuella arbetsmetoder och forskning.

- 17.9. Nyanställd personal får adekvat och anpassad introduktion gällande de enskilda och avtal.
- 17.10. Vid behov ges handledning individuellt eller i grupp av oberoende handledare eller internt.
- 17.11. All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

18 **Sekretess och tystnadsplikt**

- 18.1. Leverantören ska följa aktuell lagstiftning gällande sekretess, sekretessprövning och tystnadsplikt och informera samtliga yrkesverksamma inom verksamheten om detta. Leverantören ansvarar för att sekretessbelagt material hålls inlåst och oåtkomligt för utomstående.

19 **Anhöriganställning**

- 19.1. Anhöriga och personer som ingår i den enskildes hushåll får inte utföra boendestöd.

20 **Praktikplatser**

- 20.1. Leverantören ska bereda möjlighet att ta emot praktikanter som utbildar sig inom vård och omsorg. Grundläggande förutsättning är den enskildes samtycke.

21 **Fotolegitimation**

- 21.1. Personal ska kunna uppvisa fotolegitimation.

22 **Krav på IT-system**

- 22.1. Leverantören ska själv besluta om vilket IT-system den vill använda som stöd i verksamheten för social dokumentation och genomförandeplan. Nämndens krav är att leverantören använder en utförarportal som staden tillhandahåller för att ta emot och verkställa beslut. Leverantören ska se till att såväl digitala system som handenheter, datorer och telefoner, är moderna och anpassade med den tekniska kapacitet som krävs för att möta krav på bl.a. digital signering, dokumentering och registrering i den enskildes hem i den omfattning som krävs för att utföra uppdraget.
- 22.2. Leverantören ansvarar för att utse en kontaktperson som med rätt och tillräcklig kompetens, kan arbeta på operativ nivå för att ta emot och verkställa beslut.
- 22.3. Leverantören ska ha ett IT-stöd för att registrera utförd tid hemma hos den enskilde. Leverantören ska själv välja, förvalta och bekosta IT-stödet. IT-stödet ska kunna integreras med beställarens verksamhetssystem. För detta krävs ett SITHS-kort med kortläsare, som leverantören själv införskaffar och bekostar. Leverantören ska registrera sig i vårdgivarregistret hos Inspektionen för vård och omsorg IVO innan ansökan om SITHS-kort kan göras.
- 22.4. Leverantören ska ha rutiner för registrering och rapportering av tid som utförs i bostaden hos den enskilde. Registrering ska ske i den enskildes hem och efterregistrering får enbart ske i undantagsfall. Beställaren ska ges insyn i leverantörens IT-stöd, omfattande läsrättigheter i tidsregistreringsprocessen, med syfte att kontrollera uppgifternas riktighet.

- 22.5. Inom tre månader från det att leverantören blivit godkänd ska leverantören ha fungerande IT-stöd för att rapportera utförd tid. Fram till dess ska leverantören rapportera utförd tid manuellt.
- 22.6. I dokumentet "Regler för ersättning av utförd tid" på www.vasteras.se finns mer information om hur registrering av utförd tid går till.

23 Personuppgiftsbiträdesavtal

- 23.1. Vid kontraktsskrivning ska leverantören underteckna personuppgiftsbiträdesavtal, *Bilaga 2- PUB-Avtalsförlaga*. Syftet är att fastställa villkoren för personuppgiftsbiträdes behandling av personuppgifter för personuppgiftsansvariges räkning, i enlighet med 30§ andra stycket Personuppgiftslagen, PuL, (1998:204).
- 23.2. Avtalet ska säkerställa att de personuppgifter som omfattas hanteras i enlighet med de krav som följer av lagstiftningen.

24 Krav på anslutning i kommande gemensamma IT-system

- 24.1. Inom sociala nämndernas förvaltning pågår utvecklingsarbete med att se över möjligheterna att utveckla, anpassa och införa gemensamma IT-system omfattande exempelvis tidsregistrering, journalföring samt avvikelsehantering. Det innebär att beställaren kan komma att ställa krav på att leverantören ska ansluta sig till dessa gemensamma system.

25 Velfärdsteknologi

- 25.1. Utföraren ska verka för att kompetens inom velfärdsteknologi finns tillgänglig i syfte att skapa ett stöd som bidrar till den enskildes självständighet.
- 25.2. Detta innebär att:
- utforma och anpassa det egna utbudet av service och tjänster så att det går att göra tillgängligt via velfärdsteknologi, med syfte att bidra till ökad självständighet och minskat beroende.
 - informera, vägleda och handleda de enskilda i att använda velfärdsteknologi för att öka deras möjlighet att leva ett liv som andra.
- 25.3. Detta gäller dels teknik som är var mans egendom, till exempel Smarta telefoner, läsplattor och appar, dels teknik som är förskrivningsbar och biståndsbedömd, till exempel planeringsverktyg, kognitiva stöd, larm och trygghetslösningar.
- 25.4. Omfattningen av hur utförarens använder och utvecklar velfärdsteknologi utvärderas årligen genom uppföljning.

26 Kontaktman

- 26.1. Den enskilde ska erbjudas en kontaktman samt ersättare för denne. Den enskilde ska vara delaktig i val av person och vid byte av kontaktman.
- 26.2. En skriftlig rutin för kontaktmannaskap ska finnas.

27 **Genomförandeplan och dokumentation**

- 27.1. En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med den enskilde. I arbetet med genomförandeplaner är kunskapsstödet från Socialstyrelsen "Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner" från 2014 styrande.
- 27.2. Planen ska påbörjas inom två veckor. Av genomförandeplanen ska bland annat framgå målet för insatsen, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp. Uppföljning ska ske kontinuerligt, minst årligen.
- 27.3. Genomförandeplanen ska vara känd av den enskilde och berörd personal. Om den enskilde har kognitiv funktionsnedsättning ska genomförandeplanen anpassas så att den enskilde kan använda och förstå sin plan. Den enskildes vilja och delaktighet ska styra innehållet i genomförandeplanen. Den enskilde ska erbjudas en kopia på genomförandeplanen.
- 27.4. Genomförandet ska dokumenteras fortlöpande gällande omständigheter av betydelse. Av dokumentationen ska bland annat framgå förändrade behov, om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat, samt klagomål från den enskilde.
- 27.5. För dokumentation och arkivering ska leverantören följa lagstiftningen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Handlingar ska förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.
- 27.6. Leverantören ansvarar för att sammanställning av individuppgifter, som beställaren behöver för nationell statistiklämning, levereras elektroniskt till beställaren. De statistikuppgifter som avses är sådana som andra myndigheter, till exempel Socialstyrelsen, statistiska centralbyrån och Försäkringskassan, med stöd av lag begär in från kommunerna i landet.

28 **Samverkan**

- 28.1. Leverantören ska vid behov och om den enskilde så önskar samverka med andra myndigheter, hälso- och sjukvård, anhöriga och andra, för den enskilde, viktiga personer och organisationer, liksom med legala ställföreträdare. Samverkan ska leda till att behov av stöd och hjälp tillgodoses på den enskildes villkor.
- 28.2. Leverantören samverkar med intresseorganisationer inom funktionsnedsättningsområdet utifrån kunskaps- och erfarenhetsutbyte.
- 28.3. Leverantören samverkar med beställaren samt skickar in uppgifter som beställaren önskar.
- 28.4. Leverantören ska uppmärksamma och ta initiativ till arbetet med att upprätta och kontinuerligt följa upp samordnad individuell plan (SIP).

29 **Självbestämmande och integritet**

- 29.1. Den enskilde ska vara delaktig i hur insatserna utformas för att de stödja utvecklingen till oberoende och självständighet.

30 **Bemötande och förhållningssätt**

- 30.1. Utförandet av boendestöd ska utgå från ett salutogent och professionellt förhållningssätt.

- 30.2. Det innebär att kunna:
- Lyfta fram och stärka de enskildas förmågor och möjligheter
 - Arbeta motiverande och ha förmåga att kunna hitta lösningar på hur man kan arbeta motiverande även i oväntade och problematiska situationer.
 - Se och ha förståelse för hur samhällets attityder påverkar livssituationen för den enskilde.
 - Arbeta för ett självständigt liv där den enskilde får ökad delaktighet och självbestämmande.
 - Skilja på det privata och personliga.
 - Hålla sig till ett fastställt arbetssätt även under turbulenta perioder för att kunna se att det leder till att målen uppnås på lång sikt.
 - Vara trygg i vem det är man företräder och arbetar för. Det vill säga att man utför boendestöd till en enskild utifrån ett biståndsbeslut.

31 Förändrat behov av insats

- 31.1. Om den enskildes behov av stöd ökar eller minskar eller i övrigt förändras i sådan omfattning att biståndsbeslutet behöver omprövas, ska den enskilde i första hand uppmanas att ta kontakt med sin biståndshandläggare. Om så inte sker ska leverantören vara behjälplig vid kontakt.
- 31.2. Leverantören ska omgående meddela biståndshandläggare och andra berörda om en person önskar byta leverantör, är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

32 Avvikelser SoL

- 32.1. Avvikelser är ett samlingsbegrepp för klagomål och synpunkter samt lex Sarah. Leverantör ska i enlighet med kraven i SOSFS 2011:9 om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete själva ta emot, utreda och åtgärda klagomål och synpunkter samt rapporter enligt lex Sarah, gällande den egna verksamheten.
- 32.2. Beställaren behöver få del av uppgifter för verksamhetsuppföljning på aggregerad nivå så som antal, typ, åtgärd och analys av bakomliggande orsaker.
- 32.3. Leverantör ska omgående informera om:
- när allvarliga missförhållanden/risker för allvarliga missförhållanden inträffat som föranleder att leverantör gör en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, gällande lex Sarah
 - genomförda riskanalyser avseende omständigheter som föranlett riskanalys
 - allvarlig händelse som har inträffat.
- 32.4. Beställaren kommer två gånger per år att genomföra avtalsuppföljning av avvikelser hos leverantören. Detta för att följa eventuella trender och tendenser i kvalitetsutvecklingen i den utförda vården och omsorgen och på detta sätt få ytterligare fokus på denna viktiga del i det systematiska kvalitetsarbetet.
- 32.5. Resultatet av dessa kontraktsuppföljningar ska presenteras vid uppföljning av tertial två samt till årsbokslutet.
- 32.6. Kontraktsuppföljningarna ska visa:
- antal, typ och åtgärd gällande inkomna klagomål och synpunkter

- antal, typ och åtgärd gällande rapporter och utredningar enligt lex Sarah (inklusive missförhållanden/risker för allvarliga missförhållanden)
- en analys av bakomliggande orsaker till samtliga avvikelser, samt redogöra för vad som gjorts för att liknande avvikelser inte ska hända igen.

33 Beställarens krav på kvalitet och uppföljning

- 33.1. Leverantören ska under hela kontraktstiden ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som utgår från aktuella författningar.
- 33.2. Beställaren har rätt att fortlöpande ta del av verksamhetens räkenskaper. Leverantören ska årligen rapportera kostnadsredovisningar, statistik och verksamhetsmått till beställaren. Leverantören ska medverka i beställarens uppföljningar och värdering av verksamheten. Former för uppföljning kan vara undersökningar genom enkäter eller intervjuer och avtalsuppföljning.
- 33.3. Beställaren kontrollerar även med skatteverket och andra myndigheter samt med intresseföreningar om leverantören fullföljer sina åtagande under kontraktstiden.

34 Kvalitetsarbete

- 34.1. Leverantören ska ha god internkontroll. Det innebär att leverantören säkerställer att det finns säkerhet och tillförlitlighet i ledningssystem, processer och rutiner i sin verksamhet.
- 34.2. Leverantören ska rapportera större förändringar avseende verksamhet eller ekonomi till beställaren.
- 34.3. Leverantören ska ha rutiner för hantering av eventuella nycklar till den enskildes bostad och värdehandlingar/medel tillhörande den enskilde.
- 34.4. Leverantören ska hålla sig uppdaterad om ny lagstiftning och nya forskningsrön som rör målgruppen.

35 Hållbar utveckling

- 35.1. Leverantören ska verka för en hållbar utveckling, som innebär:
- Ekologisk hållbarhet; att minska klimatpåverkan, skydda natur- och kulturtillgångar, minska mängden och spridningen av skadliga ämnen samt arbeta för ett energi- och resurseffektivt samhälle
 - Social hållbarhet; att bygga ett långsiktigt stabilt och dynamiskt samhälle där grundläggande mänskliga behov uppfylls
 - Ekonomisk hållbarhet; att ta ansvar för medborgarnas skattepengar utifrån ett totalekonomiskt perspektiv
 - Kulturell hållbarhet; att ge utrymme för olika former av kulturella möten och aktiviteter samt ta tillvara olika kulturella erfarenheter och bakgrunder

36 Leverantörens miljöarbete

- 36.1. Leverantören ska redovisa sitt miljöledningssystem (eget eller tredjeparts certifierat) för beställaren minst var 12:e månad eller när beställaren så önskar. Leverantören ska vid uppföljning av verksamheten visa hur man säkerställer att

gällande lagar och föreskrifter avseende miljöskydd uppfylls. Leverantören ska även redovisa sin miljöpolicy och identifiera miljöaspekter, metod för ständig förbättring samt vilka förbättringar som uppnåtts.

37 **Individuppföljning**

- 37.1. Biståndshandläggare gör uppföljningar på individnivå.

38 **Kontraktsuppföljning**

- 38.1. Beställaren gör kontraktsuppföljning i olika steg under kontraktstiden.

39 **Verksamhetsuppföljning**

- 39.1. Leverantören ska till beställaren skicka in verksamhetsuppföljning enligt särskilt dokument, vid utsatt tid samt medverka aktivt med att hantera enkäter som beställaren beslutat om. Leverantören får instruktioner från beställaren.

40 **Egenkontroller**

- 40.1. Leverantören ska skicka in egenkontroller till beställaren när dessa är sammanställda eller vid begäran.

41 **Byte av leverantör**

- 41.1. Den enskilde har alltid rätt att när som helst välja en annan leverantör.
- 41.2. Vid ett omval kontaktar den enskilde sin biståndshandläggare. Biståndshandläggaren kontaktar både innevarande och ny leverantör. Byte av leverantör sker efter att biståndshandläggare har fått information om att den enskilde vill ha en förändring. Innan den nya leverantören har fått en beställning i verksamhetssystemet kan inte någon ersättning utgå till den som ska bli ny leverantör. Uppsägningstiden är en vecka från det att biståndshandläggaren har fått vetskap om att byte ska ske.

42 **Brandskydd**

- 42.1. Leverantören ska ha en handlingsplan för systematiskt brandskyddsarbete och rutiner för riskbedömning av brand, omfattande verksamhetens egna lokaler.

43 **Försäkring**

- 43.1. Leverantören är i förhållande till beställaren ansvarig för dennes eventuella skadeståndsskyldighet gentemot tredje man, för skador som uppkommit i leverantörens verksamhet. Leverantören ska teckna och under hela avtalsperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring samt andra försäkringar som håller beställaren skadelös vid skada.

44 **Ansvar skador**

- 44.1. Leverantören ansvarar för samtliga person- och saksador som uppkommer genom fel eller försummelse hos leverantören, eller annan för vilken leverantören ansvarar, i samband med åtagande enligt detta kontrakt.

45 **Informationsskyldighet**

- 45.1. På Västerås stads hemsida publiceras alla leverantörer som information till allmänheten. Det är viktigt att informationen är aktuell och korrekt.
- 45.2. Leverantören är skyldig att tillhandahålla information om kontaktuppgifter (besöksadress, postadress, telefon enhet/verksamhet, telefon chef, e-postadress, webbadress), eventuell specialkompetens/ - inriktning samt språkkunskaper hos personalen, ska publiceras på stadens hemsida. Vid förändring ska leverantören meddela det omgående till beställaren.

46 **Förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning**

- 46.1. Leverantör ska meddela förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning. Om en leverantör vill förändra geografiskt område eller kapacitetstak ska kommunen meddelas 2 månader innan förändringen kan träda i kraft.

47 **Insyn**

- 47.1. Kommunen är enligt lag skyldig att beakta allmänhetens rätt till insyn i kommunal verksamhet. Leverantören ska därför lämna sådana uppgifter som allmänheten efterfrågar, dock ej uppgifter om enskilda individer. Förutsättningen för denna skyldighet är att leverantören och kommunen är ense om att uppgiften har den karaktären att den kan tillhandahållas allmänheten.

48 **Ändring av kontraktsvillkor**

- 48.1. Politiska beslut som fattas av beställaren, kan innebära att kontraktsvillkoren ändras. Dessa beslut ska skriftligen meddelas leverantören. Från datumet när beställaren har skickat meddelandet, ska leverantören inom tre veckor, skriftligen meddela beställaren om leverantören accepterar de förändrade villkoren eller ej.
- 48.2. Om leverantören inte accepterar de nya kontraktsvillkoren, upphör kontraktet efter tre månader från datumet när meddelandet har ankomststämplats hos beställaren.

49 **Påpekanden från tillsynsmyndighet**

- 49.1. Leverantören ska utan dröjsmål meddela beställaren i de fall tillsynsmyndigheten gör inspektion av verksamheten. Leverantören ansvarar för att utreda och svara på tillsynsmyndighetens frågor, och ansvarar gentemot tillsynsmyndigheten att åtgärda eventuella brister och påpekanden.

50 Fullgörandegaranti

- 50.1. Leverantören ska fullgöra de villkor som anges i förfrågningsunderlaget. Om förändring sker i leverantörens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullgörande av åtagande, ansvarar leverantören för att ersätta beställarens eventuella merkostnader. Samma gäller om beställaren av andra skäl lidit skada på grund av hur leverantören utför uppdraget. Leverantören förbinder sig att omedelbart rätta till iakttaga fel och brister i sin verksamhet.

51 Sanktioner vid brister och missförhållanden

- 51.1. Om leverantören brister i sitt utförande, är leverantören skyldig att omedelbart åtgärda bristerna. Om brister inte omedelbart kan åtgärdas är leverantören skyldig att upprätta och överlämna en handlingsplan inom 7 dagar från att bristerna uppstod, till beställaren.
- 51.2. I de fall leverantören inte upprättar och överlämnar handlingsplanen inom den angivna tiden utgår ett vite om en tredjedels basbelopp per påbörjad vecka till dess att handlingsplanen överlämnats till beställaren.
- 51.3. Beställaren äger rätt att underkänna handlingsplanen om den är otillräcklig. Leverantören har från och med att beställaren meddelat leverantören att en handlingsplan underkänts, 7 dagar på sig att åtgärda handlingsplanen. Därefter räknas handlingsplanen som ej överlämnad till beställaren.
- 51.4. Om godkänd handlingsplan inte verkställs utgår ett vite om en tredjedels basbelopp per påbörjad vecka från och med att den första tidsfristen försuttits till dess att den verkställs.

52 Hävning av kontrakt

- 52.1. Beställaren får häva ingånget kontrakt om leverantören inte fullgör sina åtaganden, trots begäran och kontraktsbrottet är av väsentlig betydelse. Kontraktsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bl.a. om leverantören saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om tillsynsmyndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett nödvändig rättelse.
- 52.2. Hävningsgrund föreligger dessutom om leverantören försätts i konkurs eller annars befinnes vara på sådant obestånd att leverantören inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden. Om leverantören bryter mot de krav på företaget, tjänsten som leverantören skriftligt har bekräftat att de accepterar, äger beställaren rätt att häva kontraktet med omedelbar verkan.

53 Tvist

- 53.1. Tvist med anledning av detta kontrakt ska avgöras i svensk domstol med tillämpning av svensk rätt på beställarens hemort.

54 Överlåtelse

- 54.1. Upprättat kontrakt får inte överlåtas på annan utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har beställaren rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan. Det åligger även leverantören att i förväg skriftligen informera beställaren om planerade ägarförändringar.

55 Omförhandling

- 55.1. Part får påkalla omförhandling av bestämmelse i upprättat kontrakt om väsentligt ändrade förhållanden gör att bestämmelsen motverkar parternas gemensamma målsättning, t ex vid stora/omfattande förändringar i lagstiftningen eller myndighetsbeslut. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten. Anmälan ska vara skriftlig. Detta åberopande befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd kontraktsförpliktelse.

56 Upphörande av valfrihetssystemet

- 56.1. Om nämnden fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem för insatsen, upphör kontraktet. Kontrakt upphör att gälla tidigast 18 månader dock senast 24 månader efter att beslut om upphörande av valfrihetssystem fattats. Det utgår inte någon ersättning till leverantör för kontrakt som upphör i förtid.

57 Extraordinära insatser

- 57.1. Vid eventuell händelse som kräver insatser utöver det normala, ska dessa hanteras enligt ansvars-, likhets-, och närhetsprincipen. Västerås stad har ett upprättat dokument för detta och grunden till utformningen är Socialtjänstlagen samt Lag om kommuners och landstingsåtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

58 Befrielsegrunder (force majeure)

- 58.1. Om fullgörandet av kontraktet förhindras av omständighet som parterna ej kan råda över såsom arbetskonflikt (ej orsakad av leverantören), åsknedslag, eldsvåda, krig, mobilisering, eller militärinkallelse av större omfattning, rekvisition, beslag, myndighetsbestämmelser, uppror och upplopp, ska detta utgöra befrielsegrund som medför tidsförskjutning och befrielse från förseningsavgift och andra påföljder. Om sådan händelse inträffar ska parterna dock göra allt som är möjligt för att nedbringa skadeeffekterna.
- 58.2. Om kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras på grund av force majeure-händelse för längre tid än 1 månad äger vardera parten utan ersättningsskyldighet skriftligen häva kontraktet.
- 58.3. Det åligger part som önskar åberopa force majeure till befrielse från åtagna förpliktelser att utan dröjsmål skriftligen underrätta motparten härom. Motsvarande ska gälla när omständighet som part åberopat till befrielse från åtagna förpliktelser upphör.
- 58.4. Beställaren behåller dock sin rätt enligt stycket om hävning.
- 58.5. Vad ovan sagts ska äga motsvarande tillämpning beträffande åtaganden som åvilar beställaren att göra.

59 Publicering av kontrakt

- 59.1. Leverantören medger att tecknat kontrakt får publiceras i beställarens avtalsdatabas.

Detta kontrakt har upprättats i två (2) likalydande exemplar, varav Parterna tagit varsitt.

Västerås stad
[Datum:]

[Ort:]
[Datum:]

Direktör, Sociala nämndernas förvaltning

[NAMN]

[Namnförtydligande:]

[Namnförtydligande:]