

Kontraktsförlaga

Valfrihetssystem enligt LOV

Avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS



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 mm.). Texter markerade med blå, kursiv stil i denna mall utgör endast information till Leverantören och kommer att fastställas i samband med upprättandet av kontraktet. I annonserat kontrakt framgår skrivningar inom klamrar [exempel] dessa delar utfaller och blir aktuellt beroende av leverantörens val, t.ex. vad gäller områden, kapacitetstak etc och återfinns sedan i originalkontraktet.

Bilagor tillhörande kontraktet

Bilaga 1	Ansökan med kravspecifikation (<i>Utgörs av leverantörens ifyllda Svarsbilaga ska-krav</i>)
Bilaga 2	Regler för ersättning
Bilaga 3	Fakturahantering
Bilaga 4	Sanningsförsäkran
Bilaga 5	Sanningsförsäkran "EU-sanktioner"
Bilaga 6	Karta områdeskoder

Innehållsförteckning

1. Avtalsparter.....	6
2. Bakgrund	6
3. Huvudmannaskap	6
4. Kontraktstid	6
5. Kontraktets innehåll och omfattning	7
6. Lagar, förordningar och styrande dokument.....	7
7. Ekonomiska villkor	8
8. Elektronisk faktura	8
9. Val av leverantör samt ickevalsalternativ	8
10. Omval av leverantör.....	9
11. Kvalitetsarbete	9
12. Utförande av ledsagarservice och avlösarservice.....	9
12.1. Ledsagarservice enligt LSS:	9
12.2. Avlösarservice enligt LSS:	10
13. Barnperspektivet.....	10
14. Registerkontroll.....	10
15. Skyldighet att ta emot beställning	10
16. Samtycke	11
17. Samverkan.....	11
18. Tolk.....	11
19. Värdegrund	11
20. Arbetsgivaransvar	12
21. Meddelarfrihet.....	12
22. Marknadsföring.....	12
23. Underleverantör	13
24. Personal – kompetens och utbildning	13
24.1. Ledningens kompetens.....	13
24.2. Personalens kompetens	14
25. Sekretess och tystnadsplikt.....	14
26. Anhöriganställning	14
27. Praktikplatser	15
28. Fotolegitimation.....	15
29. Krav på IT-system och säkerhet	15

29.1. Anslutning i kommande gemensamma digitala system	16
30. Digitalisering	16
31. Genomförandeplan.....	16
32. Dokumentation – social journal.....	17
33. Hantering av privata medel	17
34. Förändrat behov av insats hos den enskilde.....	17
35. Hantering av avvikelser	18
36. Lex Sarah	18
37. Lex Maja	19
38. Uppmärksamma och hantera hot och våld	19
39. Vid misstanke om att barn far illa	19
40. Hållbar utveckling	19
41. Miljö	20
42. Lokal krisplan	20
43. Extraordinära insatser	20
44. Ansvar för skada.....	20
45. Försäkring.....	21
46. Informationsskyldighet	21
47. Ändring av villkor	22
48. Upphörande av valfrihetssystemet.....	22
49. Förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning	22
50. Samarbete vid kontraktets upphörande.....	23
51. Fullgörandegaranti.....	23
52. Påpekanden från tillsynsmyndighet.....	23
53. Information för att tillförsäkra allmänheten insyn	23
54. Beställarens krav på kvalitet och uppföljning	23
55. Individuppföljning	24
56. Förvaltning av kontrakt	24
57. Påföljder vid brister och kontraktsbrott	24
57.1. Handlingsplan	24
57.2. Avstängning från valbarhet	24
57.3. Vite vid allvarliga eller synnerligen allvarliga brister och missförhållanden ...	25
57.4. Allvarliga brister	25
57.5. Synnerligen allvarliga brister	25
57.6. Andra påföljder	26

57.7.	Hävande av kontrakt	26
58.	Befrielsegrunder (force majeure)	26
59.	Överlåtelse	27
60.	Tvist.....	27
61.	Publicering av kontrakt	27

1. Avtalsparter

Detta kontrakt har träffats mellan nedanstående parter:

Beställare (nedan Västerås stad)	Leverantören
Namn: Västerås stad Nämnden för personer med funktionsnedsättning Adress: Fiskartorget 1 Postort: 721 87 Västerås Org. Nr: 212000-2080 Webbsida: www.vasteras.se	Namn: Adress: Postort: Org. Nr: Webbsida: Kontaktperson: Mejladress:

Kommunikation som sker till leverantörens ovan angivna mejladress ska anses ha kommit fram till leverantören.

2. Bakgrund

Nämnden för personer med funktionsnedsättning har genom beslut valt att konkurrensutsätta ledsagar- och avlösarservice enligt LSS, i enlighet med lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Syftet är att ge den enskilde möjlighet att själv välja utförare av sin stöd och service.

3. Huvudmannaskap

Västerås stad – nämnden för personer med funktionsnedsättning är huvudman för verksamheten. I kommunallagen regleras kommunens ansvar för kontroll av att leverantören fullföljer sitt åtagande.

4. Kontraktstid

Detta kontrakt gäller i fyra (4) år under tiden [20XX-XX-XX – 20XX-XX-XX]. Kontraktet förlängs med automatik med ytterligare tre (3) år + tre (3) år, om inte part före kontraktstidens utgång säger upp det med minst sex (6) månaders uppsägningstid. Vid utgången av sådan förlängning upphör kontraktet per automatik.

Leverantör som önskar vara fortsatt verksam som leverantör efter det att kontraktet upphört att gälla, måste i god tid ansöka på nytt.

Leverantören äger rätt att under kontraktstiden säga upp kontraktet med sex (6) månaders uppsägningstid. Uppsägningen ska göras skriftligen. Kortare uppsägningstid kan överenskommas mellan parterna.

Tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, ska biläggas ansökan. Leverantören ska under kontraktstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar. För de fall tillstånd återkallas, har nämnden möjlighet att säga upp kontraktet med omedelbar verkan.

Om leverantören saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör kontraktet automatiskt att gälla.

5. Kontraktets innehåll och omfattning

Leverantören ska utföra ledsagar- och avlösarservice enligt LSS.

Leverantören [har] eller [har inte] kapacitetstak uttryckt i tid/månad.

Leverantören är verksam i följande [xxxx] områdeskoder.

Leverantören [är] eller [är inte] en ickevalsleverantör.

Verksamheten ska bedrivas politiskt och religiöst obundet.

Leverantören ska informera all förekommande personal i verksamheten, samt andra berörda, om innehållet i aktuellt kontrakt.

Kontraktet utgörs av nedanstående angivna handlingar. Om kontraktet skulle visa sig vara motsägelsefullt i något avseende gäller, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Kontraktets huvuddokument (denna handling)
2. Bilaga 1. Ansökan med kravspecifikation (Utgörs av leverantörens ifyllda Svarsbilaga ska-krav)
3. Bilaga 2. Regler för ersättning
4. Bilaga 3. Fakturahantering
5. Bilaga 4. Sanningsförsäkran
6. Bilaga 5. Sanningsförsäkran "EU sanktioner"

6. Lagar, förordningar och styrande dokument

Leverantören ska följa lagstiftning, föreskrifter, förordningar, allmänna råd och rekommendationer samt Västerås stads riktlinjer.

Leverantören förväntas samverka i gemensamma utvecklingsuppdrag initierade av nämnden.

Leverantören ska omgående följa eventuella förändringar avseende lagstiftning, föreskrifter, förordningar, allmänna råd och rekommendationer samt riktlinjer, samt eventuella förändringar relaterat till detta som nämnden beslutar under kontraktstiden.

7. Ekonomiska villkor

Ersättningsnivåerna beslutas årligen, i december året innan, av nämnden för personer med funktionsnedsättning. Nya ersättningar gäller från och med 1 januari respektive år. För aktuella ersättningsnivåer, se www.vasteras.se. Nämnden kan löpande, utöver den årliga ersättningen, ta beslut som rör ersättningsnivåerna.

I de fall ersättningen höjs meddelas leverantören skriftligen. Höjd ersättning kan komma att gälla omedelbart. Om ersättningen reduceras tillämpas bestämmelserna i punkt om "Ändring av villkor".

För fullständiga villkor avseende ersättning, se fliken "Utförare och leverantörer" som finns på Västerås stads hemsida www.vasteras.se.

Leverantören får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av detta kontrakt.

8. Elektronisk faktura

Leverantören ska från kontraktets start enbart skicka fakturor i elektroniskt format enligt SFTI:s rekommenderade standarder.

För fullständiga villkor, se bilaga "Fakturahantering".

Fakturor med ofullständig redovisning av angivna obligatoriska uppgifter accepteras ej, varvid ingen ersättning utbetalas.

9. Val av leverantör samt ickevalsalternativ

Den enskilde får saklig och opartisk information av biståndshandläggaren om vilka leverantörer som finns. Den enskilde uppmuntras att själv eller med hjälp av närstående/legal företrädare välja leverantör. Om den enskilde inte kan eller vill välja leverantör finns det så kallade ickevalsalternativ. Ickevalsalternativen utgörs av de leverantörer som kontrakterats om att vara ickevalsalternativ. Vid ickevalsalternativ tilldelas den enskilde en leverantör, utifrån en förutbestämd turordningslista.

10. Omval av leverantör

Den enskilde har alltid rätt att när som helst välja en annan leverantör.

Vid ett omval kontaktar den enskilde sin biståndshandläggare.

Biståndshandläggaren kontaktar både innevarande och ny leverantör.

Byte sker efter att biståndshandläggaren har fått information om att den enskilde vill ha förändring. Innan den nya leverantören har fått en beställning i verksamhetssystemet kan inte ersättning ges till den som ska bli ny leverantör.

Ny beställning läggs med startdatum sju arbetsdagar framåt.

11. Kvalitetsarbete

Leverantören ansvarar för att det finns ett ledningssystem för verksamheten.

Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (för närvarande SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Leverantörens ledningssystem ska innehålla processer och rutiner för insatser som utförs enligt LSS.

Leverantören ska ha god internkontroll och säkerställa att det finns säkerhet och tillförlitlighet i ledningssystem, processer och rutiner i sin verksamhet.

Leverantören ska;

- Medverka i nämndens uppföljning av verksamheten
- På begäran medverka vid nämndens sammanträde och muntligt redogöra om verksamheten
- På begäran lämna korrekt information muntligt och/eller skriftligt om verksamheten
- Lämna in de egenkontroller som nämnden beslutat om i enlighet med nämndens begäran
- Delta i informations- och dialogforum som beställaren kallar till

12. Utförande av ledsagarservice och avlösarservice

12.1. Ledsagarservice enligt LSS:

Fokus ska vara att den enskilde ska kunna leva som andra och delta i samhällets gemenskap. Ledsagarservice ska vara en insats knuten till aktiviteter i närmiljön, utanför hemmet och ska ge möjlighet att delta i fritidsaktiviteter, i kulturlivet, besöka vänner eller bara promenera. Efter särskild prövning kan ledsagning avse aktiviteter utanför närmiljön, vilket kan innebära utanför kommungränsen. Ledsagarservice ska kunna utföras hela dygnet och under årets samtliga dagar. Tidpunkt för utförandet kommer den enskilde överens om med leverantören via genomförandeplan, om inte annat anges i beslut. Omvårdnad ingår inte i ledsagarservice, stöd för vissa personliga angelägenheter kan ingå.

12.2. Avlösarservice enligt LSS:

Fokus ska vara att lösa av vårdnadshavaren/den närstående i omvårdnadsarbetet, med allt vad det innebär i den enskildes vardag. Insatsen ska ges med utgångspunkt från hemmet. Avlösningen kan planeras regelbundet men kan även behövas vid andra tillfällen som inte kan förutses, om behov uppstår med kort varsel.

Avlösarservice ska kunna utföras hela dygnet och under årets samtliga dagar. Tidpunkt för utförandet kommer den enskilde överens om med leverantören via genomförandeplan, om inte annat anges i beslut.

13. Barnperspektivet

Den 1 januari 2020 blev FN:s barnkonvention om barnets rättigheter svensk lag. Av LSS framgår att barn har rätt att uttrycka sina åsikter och få dem beaktade i alla frågor som berör dem. Vidare framgår att barnets bästa särskilt ska beaktas. Barnets bästa innebär att verksamheten ska säkerställa att de uppfyller fastställda normer avseende lagar, riktlinjer och regler, särskilt vad gäller:

- Barns säkerhet
- Barns hälsa
- Personalens antal och lämplighet

Leverantören ansvarar för att det alltid finns tillräcklig kompetens och personal med adekvat utbildning så att barnperspektivet beaktas vid utförandet av tjänsten. Vid arbete med barn är utbildning om barns normala utveckling och barn med funktionsnedsättning samt pedagogik en viktig del.

14. Registerkontroll

Leverantören ska följa lag om registerkontroll av personer som ska arbeta med barn.

15. Skyldighet att ta emot beställning

Leverantören är skyldig att bevaka inkommande beslut, ta emot samt verkställa beställning inom det geografiska område och inom det kapacitetstak som angivits. Har uppdraget inte påbörjats inom 30 dagar från och med den tidpunkt leverantören har fått en beställning, ska återkoppling om orsak till detta meddelas biståndshandläggaren.

16. Samtycke

Inhämtande av samtycke ska alltid föregås av information till den enskilde. Leverantören ska ha rutiner för hantering av samtycke exempelvis utifrån de krav på informationsöverföring som framgår av kontraktet. Alla former av samtycken ska dokumenteras. Det finns stadgat när samtycke ska inhämtas och det finns olika former för detta.

17. Samverkan

Leverantören ska vid behov och om den enskilde så önskar samverka med andra myndigheter, hälso- och sjukvård, närstående och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer.

Samordnad individuell plan, SIP, ska upprättas när någon har eller behöver insatser från såväl socialtjänst som hälso- och sjukvård och då dessa behöver samordnas. Planen ska upprättas oavsett omfattning och typ av problematik, så länge det finns behov av att insatserna samordnas. Leverantören ska vid behov vara delaktig och meddela biståndshandläggaren vid behov av SIP.

18. Tolk

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

19. Värdegrund

Västerås stads kommunfullmäktige har förutom sin humanistiska grundsyn, beslutat om en gemensam värdegrund som innebär alltid bästa möjliga möte.

Alltid bästa möjliga möte 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

20. Arbetsgivaransvar

Leverantören har fullt arbetsgivaransvar för den anställda personalen, vilket innebär att vid varje tillfälle följa gällande lagar och föreskrifter och leverantören får inte vidta åtgärder som på något sätt strider mot dessa lagar och föreskrifter. Samma krav gäller för de underleverantörer som anlitas av leverantören. Leverantören ansvarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra lagstadgade och avtalsenliga kostnader för sig och sin personal.

Leverantören och underleverantören ska följa arbetsmarknadens villkor för sina anställda, vilket som lägst ska motsvara de lägsta nivåer som följer av ett centralt kollektivavtal som tillämpas i Sverige på motsvarande arbetstagare för den aktuella branschen. Villkoren får inte anges till en lägre nivå än vad som följs av aktuella lagar. Regler för dygns- och veckovila för all anställd personal ska följas.

Leverantören ska ha rutiner för att vidta åtgärder mot sin personal som misstänks för brott mot den enskilde.

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.

På förfrågan från nämnden av personer med funktionsnedsättning ska leverantören redovisa att anställningsvillkor uppfylls för den egna personalen. Nämnden ska ges insyn för att kunna fastställa att leverantören uppfyller ovanstående villkor.

Leverantören ska anskaffa och bekosta all förekommande skyddsutrustning till personalen, exempelvis förkläden och handskar.

21. Meddelarfrihet

En offentlig arbetsgivare är förhindrad att vidta repressalier mot en anställd som använder sin meddelandefrihet och är förhindrad att efterforska vem som lämnat ut uppgifterna. Samma villkor gäller för privat verksamhet inom vård och omsorg samt stöd och service som helt eller delvis finansieras av skattemedel.

22. Marknadsföring

Leverantören har rätt att marknadsföra sig gentemot medborgare i Västerås. Leverantören ska i sin marknadsföring tillämpa etiska principer anpassade efter målgruppens situation och behov. Informationen ska vara saklig, korrekt och uteslutande avse kvaliteten på insatsen.

Direktriktad marknadsföring är inte tillåtet. Med detta menas till exempel, men inte begränsat till, oanmälda hembesök, besök i någon av nämndens verksamheter, besök på sjukhus, telefonsamtal, post, sms eller e-post.

Enskild eller anhöriga får inte erbjudas någon form av ersättning, gåvor eller andra förmåner för att välja en viss utförare.

Privata leverantörer får inte använda Västerås stads grafiska profil eller logotyp.

23. Underleverantör

Leverantören får inte, utan godkännande från beställaren, anlita underleverantör för del/delar av uppdraget.

Leverantören ska i god tid (minst en månad) informera beställaren om eventuell avsikt att anlita underleverantör. Beställaren kommer så snart som möjligt återkomma om besked om underleverantören godkänns eller inte.

Beställarens krav på leverantören avseende skakrav 3.0 "Uteslutning" ska uppfyllas även av underleverantör.

Leverantören ska kunna uppvisa avtal mellan sig och underleverantören när beställaren efterfrågar.

Anlitas underleverantör ansvarar leverantören för dennes arbete som för sitt eget.

Det är leverantörens skyldighet att se till att beställarens krav överförs på underleverantören. Uppfyller underleverantören inte kraven kan leverantörens kontrakt hävas.

Tillståndsplikten omfattar även underleverantör som utför delar av ledsagar- och avlösarservice enligt LSS.

24. Personal – kompetens och utbildning

24.1. Ledningens kompetens

Socialstyrelsen definierar första linjens chef som den närmaste chefen för den operativa verksamheten. En första linjens chef har bland annat ansvar för personal, budget, utveckling och arbetsmiljö. Den titel som vanligtvis används för första linjens chefer är enhetschef eller verksamhetschef.

Anmälan för godkännande av chef ska göras i stadens webbaserade system senast en månad innan personen tillträder tjänsten.

Chef ska ha för området relevant och slutförd och godkänd examen från högskola/universitet.

Chef ska ha minst två års erfarenhet inom branschområdet samt erfarenhet av arbetsledning.

Chef ska ha kunskaper om gällande lagar, författningar och föreskrifter.

24.2. Personalens kompetens

Socialstyrelsens föreskrift "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning, SOSFS 2014:2" med ändringsförfattning HSLF-FS 2021:108 ska vara vägledande avseende personalens kompetens.

Samtlig personal ska ha personlig lämplighet, reell kompetens och ett professionellt förhållningssätt.

Leverantören säkerställer att samtlig personal har ett professionellt förhållningssätt och personlig lämplighet för uppdraget.

All personal ska ha godkända kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio (9) eller svenska som andraspråk – grundläggande nivå.

Leverantören ansvarar för att den egna personalen får kompetensutveckling och vid behov, handledning, minst i den omfattning som är nödvändig för tjänstens utförande.

25. Sekretess och tystnadsplikt

Leverantören ska följa aktuell lagstiftning gällande sekretess, sekretessprövning och tystnadsplikt och informera samtliga yrkesverksamma inom verksamheten om detta. Leverantören ansvarar för att sekretessreglerat material hålls inlåst i brandsäkert utrymme och förvaras oåtkomligt för utomstående.

26. Anhöriganställning

Syftet med avlösarservice är att en annan person tillfälligt övertar omvårdnaden. Därav ska inte en person som ingår i samma hushåll anställas för uppdraget.

Syftet med ledsagarservice är att underlätta kontakter med andra. Därav ska inte en person som ingår i samma hushåll anställas för uppdraget.

27. Praktikplatser

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

28. Fotolegitimation

Personal ska kunna uppvisa fotolegitimation.

29. Krav på IT-system och säkerhet

Om leverantören behöver SITHS-kort för åtkomst till stadens system, ska ett "tredjepart- /samarbetsavtal HSA och SITHS" tecknas mellan leverantören och staden.

Leverantören kan själv besluta om vilket IT-system som ska användas i verksamheten. Nämndens krav är att leverantören använder en utförarportal som staden tillhandahåller för att ta emot och verkställa beslut om service och omvårdnadsinsatser.

Leverantören ska se till att såväl IT-system och digitala verktyg som används i syfte att bedriva verksamheten håller hög nivå på säkerhet med hänsyn till lagar, ställda krav och gällande uppdrag. De IT-system och digitala verktyg som används ska ha kompatibilitet att, i nutid och framtid, följa Västerås stads informationssäkerhetskrav, digitala utveckling av IT-system och digitala verktyg (med digitala verktyg menas till exempel: datorer, mobiltelefoner, surfplattor eller annan typ av handenhet). Medarbetare ska ha tillräcklig kompetens för att kunna hantera IT-systemet och digitala verktyg.

Leverantören ansvarar för att ha rutiner för systematiska och återkommande loggkontroller i social journal för att säkerställa att ingen obehörig kommer åt uppgifter om den enskilde.

Leverantören ansvarar för att ha rutiner och arbeta systematiskt i enlighet med lag (2018:218) och förordning (2018:219) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning (2016/679).

Leverantören ansvarar för att man inom verksamheten har rätt och tillräcklig kompetens för att kunna arbeta på en operativ nivå med att ta emot och verkställa beslut.

Inom tre månader från det att leverantören blivit godkänd ska leverantören ha fungerande IT-stöd för att rapportera utförd tid och systemet ska ha en fungerande integration med stadens IT-system för myndighetsutövning. Fram till dess får leverantören rapportera utförd tid manuellt.

29.1. Anslutning i kommande gemensamma digitala system

Inom Vård- och omsorgsförvaltningen pågår utvecklingsarbete med att se över möjligheterna att utveckla, anpassa och införa gemensamma digitala system, exempelvis för tidsregistrering, journalföring samt avvikelshantering.

30. Digitalisering

Västerås stad ser att arbetet med digitalisering drivs utifrån ett antal grundläggande principer som tillgänglighet, användbarhet, jämlikhet och digital delaktighet samt utifrån krav på informationssäkerhet och den enskildes rätt till sekretess och integritetsskydd.

Leverantören ska ge all personal den kompetensutveckling som behövs för att kunna delta i utvecklingsarbetet med digitalisering.

Kompetensutvecklingen ska även omfatta metoder och arbetssätt i stöd- och servicearbetet med digitala stöd.

Den enskilde ska ges möjlighet att vara digitalt delaktig oavsett personliga förutsättningar, såsom ålder, funktionsnedsättning och kunskapsnivå eller andra förutsättningar såsom ekonomiska eller kulturella.

Nämnden för personer med funktionsnedsättning följer upp leverantörens utvecklings- och implementeringsarbete avseende digital teknik.

31. Genomförandeplan

Genomförandeplanen ska upprättas utifrån den enskildes biståndsbeslut och ska följa gällande föreskrifter från Socialstyrelsen, för närvarande SOSFS 2014:5 med ändringsförfattning HSLF-FS 2022:37.

En genomförandeplan ska, i möjligaste mån, upprättas tillsammans med den enskilde inom två veckor efter påbörjade insatser. Av genomförandeplanen ska bland annat målet för insatsen framgå, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp. Uppföljning ska ske kontinuerligt och uppdateras vid behov. Som minst ska genomförandeplanen följas upp en gång/år.

Genomförandeplanen ska vara känd av den enskilde och efterlevas av 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.

32. Dokumentation – social journal

Dokumentation ska föras fortlöpande i en social journal. Dokumentationen ska upprättas i ett elektroniskt och säkert verksamhetssystem. Av journalen ska bland annat framgå förändrade behov, om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat och/eller andra händelser av vikt samt klagomål.

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.

Leverantören ansvarar för att sammanställningar av individuppgifter, som beställaren behöver för nationell statistikinhämtning, levereras elektroniskt till beställaren.

33. Hantering av privata medel

Leverantören ska upprätta rutiner för ekonomisk säkerhet vid handhavande av den enskildes egna pengar och/eller värdeföremål. Berörd enskild och anhörig/legal företrädare ska informeras om rutinen. Leverantören ska ansvara för att det i genomförandeplanen framgår eventuella överenskommelser mellan den enskilde (eller legal företrädare) och leverantören.

34. Förändrat behov av insats hos den enskilde

Om den enskildes behov av stöd eller service ökar eller minskar eller i övrigt förändras, i sådan omfattning att biståndsbeslutet behöver omprövas, ska den enskilde i första hand uppmanas att kontakta biståndshandläggare. Om det inte sker, har leverantören ett ansvar inom ramen för giltigt samtycke, att omgående påtala det förändrade behovet för biståndshandläggare.

Leverantören ska inom ramen för giltigt samtycke, omgående meddela biståndshandläggare och andra berörda om en person med beslutad insats är inlagd på sjukhus eller avlidit.

Om den enskilde vid upprepade tillfällen avstått från att få all beviljad tid utförd ska leverantören inom ramen för giltigt samtycke, kontakta biståndshandläggare.

35. Hantering av avvikelser

Leverantören ska följa vid var tid gällande föreskrift och allmänna råd från Socialstyrelsen om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (för närvarande SOSFS 2011:9) för att själva ta emot, utreda och åtgärda klagomål, synpunkter och avvikelser gällande den verksamhet som kontraktet avser.

Beställaren ska få del av uppgifter för verksamhetsuppföljning på aggregerad nivå så som antal, typ, åtgärd och analys av bakomliggande orsaker.

Leverantören ska omgående informera:

- Beställaren via nämnden för personer med funktionsnedsättnings myndighetsbrevlåda nf@vasteras.se om ett allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande inträffat i verksamheten. Leverantören ska ange hur verksamheten utrett det inträffade och vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra att det inträffade sker på nytt.
- Om genomförda riskanalyser avseende omständigheter som föranlett allvarlig händelse som har inträffat.

Beställaren genomför uppföljning av avvikelser (synpunkter, klagomål och utredning enligt lex Sarah) hos leverantören varje tertiäl samt på begäran. Detta för att följa eventuella trender och tendenser i kvalitetsutvecklingen i den utförda stödet och servicen och på detta sätt få ytterligare fokus på denna viktiga del i det systematiska kvalitetsarbetet. Avvikelsena ska redovisas i avsedd webbenkät och 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.

36. Lex Sarah

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt skyldigheten att rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt lex Sara.

Leverantören ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Leverantören ska omgående informera beställaren via nämndens myndighetsbrevlåda nf@vasteras.se om ett allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande inträffat i verksamheten. Leverantören ska ange hur verksamheten utrett det inträffade och vilka åtgärder som vidtagits för att förhindra att det inträffade sker på nytt.

37. Lex Maja

Sedan 1 april 2019 gäller en sekretessbrytande regel i 20 a § offentlighets- och sekretesslagen (OSL) avseende uppgifter om djur. Sekretessen enligt 26 kap. 1 § hindrar inte att en uppgift om ett djur som är nödvändig för ett ingripande av en kontrollmyndighet för djurskydd eller Polismyndigheten lämnas till dessa myndigheter om personal inom hälso- och sjukvården eller socialtjänsten påträffar ett djur som

1. Tydligt utsätts för vanvård eller misshandel, eller
2. Uppenbart uppvisar symtom på sjukdom eller är allvarligt skadat.

En uppgift enligt första stycket får lämnas endast om det bedöms att bristen inte kan åtgärdas i samråd med den som håller djuret.

38. Uppmärksamma och hantera hot och våld

Leverantören ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för hot och/eller våld. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om var den enskilde kan vända sig. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hur de ska uppmärksamma och hantera hot och våld.

39. Vid misstanke om att barn far illa

Personal inom till exempel, hälso- och sjukvården, tandvården, förskolan, skolan, socialtjänsten är skyldiga att enligt 14 kap 1 § Socialtjänstlagen (SoL), anmäla om det råder misstanke att ett barn (ålder 0–18 år) far illa eller riskerar att fara illa till Västerås stads socialtjänst. Anmälningsskyldigheten gäller också de som är verksamma inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som berör barn och ungdom eller annan yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet inom hälso- och sjukvården eller på socialtjänstens område. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hantering av orosanmälan för barn.

40. Hållbar utveckling

Leverantören ska verka för en hållbar utveckling, omfattande:

- 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.

41. Miljö

Leverantören ska vid köp av ny bil eller vid leasing införskaffa miljöbil, enligt Transportstyrelsens definition och vara en god förebild gällande val av miljövänliga produkter, transporter och återvinning.

42. Lokal krisplan

Leverantören ska göra risk- och sårbarhetsanalyser med hänseende till lagen så att verksamhetens förmåga att hantera samhällsstörningar, extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Det kan exempelvis avse brand, längre tids el- eller vattenavbrott eller om personal eller om enskilda skadas allvarligt i verksamheten. Denna plan ska vara känd av personalens och ska övas.

Leverantören ska känna till kommunens kris- och beredskapsplan, vilken erhålls på begäran.

43. Extraordinära insatser

Vid eventuell händelse som kräver insatser utöver det normala, ska dessa hanteras enligt ansvars-, likhets-, och närhetsprincipen. Se Västerås stads Anvisningar – "Västerås stads modell för riskhantering och intern kontroll" som är framtaget utifrån grunden i Socialtjänstlagen och lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

44. Ansvar för skada

Leverantören ansvarar för samtliga skador som leverantören, eller annan för vilken leverantören ansvarar, orsakar beställaren genom fel eller försummelse. Leverantörens ansvar enligt denna punkt begränsar inte leverantörens ansvar gentemot tredje man.

Om beställaren gentemot tredje man görs ansvarig för inträffad skada, ska leverantören hålla beställaren skadeslös. Leverantören ska även ersätta beställaren för samtliga de kostnader eller förluster som beställaren åsamkas som en följd av att leverantören bryter mot förpliktelse enligt detta avtal.

Om leverantören enligt lag eller rättspraxis har ett längre gående ansvar för en uppkommen skada, ansvarar leverantören oavsett föregående stycke för den uppkomna skadan.

Leverantörens ansvar för person- eller sakskada begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år.

Leverantörens ansvar för ren förmögenhetsskada begränsas till 2 Mkr per skadetillfälle och år.

Ovan angivna begränsningar gäller inte för rättighetsintrång eller om leverantören har orsakat skadan genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

45. Försäkring

Leverantören ansvarar för att hålla sin egendom och sin verksamhet försäkrad på ett erforderligt sätt.

Leverantören förbinder sig att teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker leverantörens ansvar enligt detta avtal.

Leverantören ska teckna och vidmakthålla en förmögenhetsbrottsförsäkring med försäkringsbelopp om lägst 2 Mkr.

Bevis om att ovan nämnda försäkringar har tecknats och förnyats skall på anmodan överlämnas till beställaren.

Om leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar, har beställaren rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.

46. Informationsskyldighet

Samtliga leverantörer presenteras kortfattat på Västerås stads hemsida. Det är viktigt att informationen till beställaren är aktuell och korrekt.

Leverantören är skyldig att tillhandahålla information om kontaktuppgifter (besöksadress, postadress, telefon enhet/verksamhet, telefon chef, e-postadress, webbadress), eventuell specialistkompetens/inriktning samt språkkunskaper hos personalen som ska publiceras på Västerås stads hemsida. Vid förändring ska leverantören meddela det omgående till beställaren.

47. Ändring av villkor

Nämnden för personer med funktionsnedsättning förbehåller sig rätten att utveckla/förändra villkor i kontraktet. Politiska beslut kan innebära förändringar i kontraktsvillkor avseende exempelvis kravställande, kapacitetstak, områdeskoder, zonindelningar, förändringar i valfrihetssystemet, ickevalsalternativ, tillämpning av registrering, ersättningar m.m. Dessa beslut ska meddelas leverantören.

Förändringar i kontraktsvillkor innebär att nya kontraktsvillkor gäller för leverantören, oberoende av tidigare kontraktstid.

Från datumet när beställaren har skickat meddelandet om ändring av villkor, ska leverantören inom två månader, skriftligen meddela beställaren om leverantören accepterar de förändrade villkoren eller ej.

Nämnden för personer med funktionsnedsättning beslutar om start för nya kontraktsvillkor, som dock tidigast träder i kraft sex månader från det att beslutet skickats till leverantören.

Om leverantören inte accepterar de nya kontraktsvillkoren, upphör kontraktet efter sex månader från det att meddelande om ändring av villkor har skickats till leverantören.

48. Upphörande av valfrihetssystemet

Om nämnden fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem av insatserna ledsagar- och avlösarservice upphör kontraktet. Kontrakt upphör att gälla tidigast 12 månader efter att beslut om upphörande av valfrihetssystem fattats. Det utgår inte någon ersättning till leverantören för kontrakt som upphör i förtid.

49. Förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning

Förändringar som leverantören önskar göra i sin verksamhet avseende kapacitetstak, områdeskoder, val av zoner, ickevalsalternativ och/eller tillgänglighet över dygnet, ska skriftligen meddelas beställaren.

Meddelandet ska vid ökning av kontraktet vara beställaren tillhanda senast två månader innan förändringen kan träda i kraft.

Vid minskning av kontraktets omfattning ska meddelande vara beställaren tillhanda senast fyra månader innan förändringen kan träda i kraft.

Förändring sker inom befintlig kontraktstid.

50. Samarbete vid kontraktets upphörande

Vid kontraktets upphörande ska leverantören samarbeta med beställaren och eventuellt ny leverantör av ledsagar- och avlösarservice. Det innebär till exempel att leverantören ska samverka vid hantering av dokumentation, överrapportering och åtgärder som underlättar avveckling av leverantörens uppdrag, på ett för den enskilde säkert och tryggt sätt.

51. Fullgörandegaranti

Leverantören ska fullgöra de villkor som anges i kontraktet. 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 iakttagna fel och brister i sin verksamhet.

52. Påpekanden från tillsynsmyndighet

Det åligger leverantören 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 leverantören att vidta åtgärder som krävs, kan beställaren på leverantörens bekostnad vidta nödvändiga åtgärder.

53. Information för att tillförsäkra allmänheten insyn

Leverantören ska tillförsäkra Västerås stad sådan information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som leverantören ska utföra enligt detta avtal, dock ej uppgifter om enskilda eller uppgifter som kan skada företagets konkurrenskraft.

Insynen ska vara av sådan art och omfattning att den säkerställer uppfyllande av kommunallagens bestämmelser (10 kap 9§) samt kommunfullmäktiges program för uppföljning av privata utförare av kommunal verksamhet.

54. Beställarens krav på kvalitet och uppföljning

Leverantören ska medverka i nämndens uppföljningar av verksamheten.

Leverantören ska på begäran ge in bevis för att ingen av de omständigheter som anges i ska-krav 3.1, punkt 1, 2, 3 eller 5, föreligger för leverantören eller, i förekommande fall, för företag vars kapacitet åberopas.

Leverantören ska på begäran inkomma med uppgifter rörande ägarförhållanden utifrån vad som anges i ska-krav 6.1.

Leverantören rapportera kostnadsredovisningar, statistik och verksamhetsmått till beställaren.

Beställaren kontrollerar med Skatteverket och andra myndigheter att leverantören fullföljer sina åtaganden under kontraktstiden.

55. Individuppföljning

Biståndshandläggare följer upp den enskildes biståndsbeslut.

Socialt ansvarig socionom granskar social dokumentation.

56. Förvaltning av kontrakt

Nämnden för personer med funktionsnedsättning följer kontinuerligt upp att de krav som ställs i kontraktet efterföljs och upprätthålls.

Beställaren kallar nya leverantörer till introduktionssamtal vid uppstart och kvalitetssäkringssamtal inom cirka nio (9) månader från verksamhetsstart.

Kontraktsuppföljning sker minst en gång under överenskommen tid för kontrakt.

57. Påföljder vid brister och kontraktsbrott

Leverantören ska vid var tid uppfylla samtliga åtaganden enligt kontraktet med tillhörande dokument och omedelbart åtgärda fel eller brister.

57.1. Handlingsplan

Vid brister ska leverantören, till beställaren, inkomma med en handlingsplan inom fem arbetsdagar från det att bristerna påtalats av beställaren. I handlingsplanen ska tidsbestämda aktiviteter för att skyndsamt åtgärda bristerna och aktiviteter för att förhindra att dessa inträffar igen beskrivas samt vem som ansvarar för att aktiviteterna genomförs och får väntad effekt. Beställaren äger rätt att godkänna eller underkänna handlingsplanen.

57.2. Avstängning från valbarhet

Vid brister som inte åtgärdats enligt inlämnad handlingsplan, om en handlingsplan inte inkommer inom förutsatt tid eller inte godkänns av beställaren, äger beställaren rätt att fatta beslut om att stänga av leverantören från valbarhet. Avstängningen löper tills dess bristerna, av beställaren, bedöms vara åtgärdade. Detta kan även ske om bristerna bedöms så allvarliga att resultatet av handlingsplanen inte kan avvaktas. Avstängd från valbarhet innebär att nya kunder inte kan välja leverantören som utförare och, om leverantören är ickevalsalternativ, att nya kunder inte heller tilldelas leverantören via ickeval.

57.3. Vite vid allvarliga eller synnerligen allvarliga brister och missförhållanden

Om leverantören inte fullgör sina åtaganden i enlighet med avtalsvillkoren har beställaren rätt att utkräva vite. Vitets storlek beror på hur allvarlig bristen är och tiden bristen förelegat. Vitet effektueras genom reduktion av leverantörens ersättning. Vid allvarliga brister uppgår vitet per påbörjad sjudagarsperiod till två (2) procent av det månatliga kontraktsvärdet. Vid synnerligen allvarliga brister uppgår vitet per påbörjad sjudagarsperiod till fem (5) procent av det månatliga kontraktsvärdet. För leverantörer med ojämnt månatligt kontraktsvärde beräknas ett genomsnittligt värde baserat på föregående tre månader.

Vitet utgår från det att bristen uppkom om detta är möjligt att fastställa. I annat fall utgår vitet fr.o.m. det datum bristen påtalats av beställaren. Detta gäller oavsett när den politiska nämnden fattar beslut om vite. Detta innebär att reducering av ersättning kan ske retroaktivt. Beställaren äger rätt att fakturera avräkningen separat eller avräkna reduceringen från leverantörens ersättning om inte leverantören själv gjort avräkningen på aktuell faktura.

Vitet pågår t. o. m. det datum leverantören inkommer med en handlingsplan som godkänns av beställaren. Skulle åtgärderna i handlingsplanen inte godkännas löper vitet till och med det datum då leverantören uppnår ett godkännande av handlingsplanen.

57.4. Allvarliga brister

Allvarliga brister är sådana som kan leda till att enskilda inte får den omvårdnad och trygghet som skäligen kan förväntas. Exempel på allvarliga brister är att det saknas genomförandeplaner, att utförarens metoder och arbetssätt inte grundar sig på forskning eller beprövad erfarenhet eller att anställda inte har tillräcklig kompetens för att ge kvalificerat stöd och omvårdnad. Allvarlig brist är även underlåtenhet att inkomma med, av beställaren begärda, handlingar.

57.5. Synnerligen allvarliga brister

Synnerligen allvarliga brister är sådana som kan leda till att enskilda kan komma till skada eller som riskerar att påverka enskildas livssituation eller hälsa negativt. Exempel på synnerligen allvarliga brister är att inte uppmärksamma och omedelbart avhjälpa missförhållanden gentemot enskild, att inte rapportera allvarliga brister/missförhållanden till beställaren, att utnyttja den enskildes beroendeställning, att leverantören ledning och styrning inte garanterar säker och trygg vård och omsorg, att leverantören saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om tillsynsmyndigheten riktat kritik mot verksamheten. Synnerligen allvarliga brister är också att systematiskt lämna oriktiga uppgifter eller underlåtenhet att lämna korrekta uppgifter till beställaren.

Ovanstående exempel på brister är just exempel och utesluter inte beställarens rätt till vite även vid andra typer av brister, missförhållanden och avtalsbrott. Mängden brister, även av mindre allvarlig karaktär, tidsperioden en brist förelegat samt huruvida en brist är återkommande eller ej kan komma att vägas in i bedömningen av bristens/avtalsbrottets allvarlighetsgrad.

57.6. Andra påföljder

Beställarens rätt att reducera ersättningen begränsar inte rätten till andra påföljder vid leverantörens kontraktsbrott, såsom prisavdrag, skadestånd eller hävning.

57.7. Hävande av kontrakt

Beställaren äger rätt att häva ingånget kontrakt om leverantören inte fullgör sina åtaganden, om kontraktsbrottet är av väsentlig betydelse. I väsentlighetsbedömning ska det bland annat tas hänsyn till om den drabbade parten går miste om det som denne huvudsakligen hade rätt att förvänta sig enligt avtal. Allvarliga och/eller synnerligen allvarliga brister kan vara ett kontraktsbrott av väsentlig betydelse.

Hävningsgrund föreligger dessutom om leverantören försätts i konkurs eller annars befinnes vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden. Ytterligare ett exempel på hävningsgrund är om leverantören förlorar sitt tillstånd från IVO eller om omständighet som framgår i punkt om uteslutning i ska-krav föreligger.

Hävning sker normalt med omedelbar verkan. Med hänsyn till komplexiteten i tjänsten får beställaren dock ange vid vilken tidpunkt, mellan 0 och 4 månader, som avtalet, på grund av hävningen ska upphöra mellan parterna. Utföraren förbinder sig att verksamhetsövergång till följd av hävning ska ske enligt de principer för verksamhetsövergång som fastslås i detta avtal.

58. Befrielsegrunder (force majeure)

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 upplöpp, 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. 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.

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. Beställaren bibehåller dock sin rätt enligt stycket om hävning.

59. Överlåtelse

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 leverantören att i förväg skriftligen informera beställaren om planerade ägarförändringar.

60. Tvist

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

61. Publicering av kontrakt

Leverantören medger att tecknat kontrakt får publiceras i beställarens avtalsdatabas.

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

Västerås den

Ort Datum

.....
Namn
Direktör
Vård- och omsorgsförvaltningen

.....
Namn
Befattning
Företag

