



**Socialnämnden**

Datum  
2011-02-15  
Handläggare  
Alma Vrbanjac

Er Referens  
Vår Referens

**Förfrågningsunderlag för**  
**Valfrihetssystem inom hemvården**  
**avseende serviceinsatser i Åstorp**  
**kommun**

**Enligt Lag om valfrihetssystem (LOV)**

**Välkommen med din ansökan**



**ÅSTORPS KOMMUN**

<b><u>1. ALLMÄN INFORMATION</u></b> .....	<b>4</b>
<u>1.1 Huvudmannaskap</u> .....	4
<u>1.2 Praktisk information</u> .....	4
<u>1.2.1 Uppdragets omfattning</u> .....	4
<u>1.2.2 Tilläggstjänster</u> .....	4
<u>1.3 Valfrihetssystem inom hemvården</u> .....	5
<u>1.3.1 Geografiska områden</u> .....	5
<u>1.3.2 Kapacitetstak</u> .....	5
<u>1.3.3 Skyldighet för utförare att utföra uppdrag</u> .....	5
<u>1.3.4 Ickevalsalternativ</u> .....	5
<u>1.3.5 Biståndsbeslut</u> .....	5
<u>1.3.6 Val av utförare</u> .....	5
<u>1.3.7 Beställning av insats</u> .....	6
<u>1.3.8 Byte av utförare</u> .....	6
<u>1.3.9 Information och marknadsföring</u> .....	6
<u>1.3.10 Profilerings</u> .....	7
<b><u>2. KRAV PÅ UTFÖRARE</u></b> .....	<b>7</b>
<u>2.1 Skallkrav på utföraren</u> .....	7
<u>2.2 Snabbformulär – Skall ifyllas av utförare</u> .....	8
<u>2.3 Åberopa andra företag</u> .....	8
<u>2.4 Introduktionsutbildning</u> .....	9
<u>2.5 Uteslutningsbedömning</u> .....	9
<b><u>3. KRAV PÅ UPPDRAGET</u></b> .....	<b>10</b>
<u>3.1 Värdegrund och vision</u> .....	10
<u>3.2 Bestämmelser och mål</u> .....	10
<u>3.3 Verkställighet</u> .....	10
<u>3.3.1 Förändring av brukarens behov</u> .....	10
<u>3.3.2 Kontaktperson</u> .....	10
<u>3.3.3 När brukare inte är anträffbar</u> .....	10
<u>3.3.4 Rutiner vid sjukdom</u> .....	10
<u>3.3.5 Nyckelhantering</u> .....	11
<u>3.3.6 Hantering av privata medel</u> .....	11
<u>3.4 Samverkan och informationsöverföring</u> .....	11
<u>3.5 Dokumentation och uppföljning</u> .....	11
<u>3.5.1 Dokumentation</u> .....	11
<u>3.5.2 Genomförandeplan</u> .....	12
<u>3.5.3 Synpunkter och klagomålshantering</u> .....	12
<u>3.5.4 Fel och brister</u> .....	12
<u>3.5.5 Anmälningsskyldighet</u> .....	12
<u>3.5.6 Utförarens uppföljning</u> .....	12
<u>3.5.7 Kommunens uppföljning</u> .....	13
<u>3.5.8 Tillsyn</u> .....	13
<u>3.5.9 Insyn för allmänheten</u> .....	13
<u>3.6 Arbetsgivaransvar och personal</u> .....	14
<u>3.6.2 Utbildning och introduktion</u> .....	14
<u>3.6.3 Identifikation</u> .....	14
<u>3.6.4 Sekretess</u> .....	14

<a href="#">3.6.5 Arbetsmiljöansvar</a> .....	14
<a href="#">3.6.6 Arbetsgivaransvar</a> .....	15
<a href="#">3.6.7 Kommunikationsmedel</a> .....	15
<a href="#">3.6.8 Meddelarfrihet och offentlighet</a> .....	15
<a href="#">3.6.9 Medverkan i beredskap och krisberedskap</a> .....	15
<b><a href="#">4. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER</a> .....</b>	<b>15</b>
<a href="#">4.1 Upphandlingens form</a> .....	15
<a href="#">4.2 Upphandlande myndighet</a> .....	15
<a href="#">4.3 Upplysningar under upphandlingen</a> .....	16
<a href="#">4.4 Ansökan</a> .....	16
<a href="#">4.5 Adressering</a> .....	16
<a href="#">4.6 Godkännande av ansökan</a> .....	16
<a href="#">4.7 Ändring och komplettering av uppgifter</a> .....	17
<a href="#">4.8 Uteslutning av sökande</a> .....	17
<a href="#">4.9 Förändrade förutsättningar</a> .....	17
<b><a href="#">5. KOMMERSIELLA VILLKOR</a> .....</b>	<b>17</b>
<a href="#">5.1 Avtalstid</a> .....	17
<a href="#">5.2 Handlingarnas innebörders ordning</a> .....	17
<a href="#">5.3 Ändringar och tillägg</a> .....	17
<a href="#">5.4 Ekonomisk ersättning</a> .....	18
<a href="#">5.4.1 Ersättning till utföraren</a> .....	18
<a href="#">5.4.2 Prisjustering</a> .....	18
<a href="#">5.4.3 Ersättning vid frånvaro och byte av leverantör</a> .....	18
<a href="#">5.4.4 Betalningsvillkor</a> .....	18
<a href="#">5.4.5 Mervärdeskatt (moms)</a> .....	19
<a href="#">5.5 Överlåtelse av kontrakt</a> .....	19
<a href="#">5.6 Underleverantör</a> .....	19
<a href="#">5.7 Omförhandling</a> .....	19
<a href="#">5.8 Avtalets upphörande i vissa fall</a> .....	19
<a href="#">5.9 Rättning av fel och brister</a> .....	19
<a href="#">5.10 Hävning av kontrakt</a> .....	20
<a href="#">5.11 Ansvarsförsäkring</a> .....	20
<a href="#">5.12 Befrielsegrunder (force majeure)</a> .....	20
<a href="#">5.13 Brukarens avgift</a> .....	20
<a href="#">5.14 Lokaler</a> .....	20
<a href="#">5.15 Tvist</a> .....	20

# 1. ALLMÄN INFORMATION

Införandet av LOV<sup>1</sup> innebär att den enskilde själv väljer utförare som ska utföra biståndsbedömda serviceinsatser. Den enskilde kan välja mellan olika utförare som kommunen godkänt.

Godkända utförare ska utföra servicetjänster i form av städ, tvätt och inköp hos personer som bor i ordinärt boende.

Härmed ges möjlighet att ansöka löpande om att bli godkänd utförare av serviceinsatser inom hemvården.

## 1.1 Huvudmannaskap

Åstorps kommun är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten oavsett vem som utför den. Kommunen är skyldig att kontrollera och följa upp verksamheten.

## 1.2 Praktisk information

### 1.2.1 Uppdragets omfattning

Utföraren åtar sig att utföra biståndsbedömda serviceinsatser i form av städ, tvätt och inköp. Tjänster som ingår i det fria valet ska erbjudas helgfria dagar måndag – fredag mellan klockan 08.00-17.00. Tidpunkt för införandet kommer brukaren överens med utföraren om. I Socialnämndens kvalitets- och servicegarantier finns riktlinjer för ovanstående insatser, se bilaga 1.

Kommunen garanterar inte några volymer eftersom den enskilde själv väljer utförare.

### 1.2.2 Tilläggstjänster

Enligt LOV har externa utförare rätt att erbjuda tilläggstjänster utöver biståndsbedömda insatser till brukaren. Med tilläggstjänster menas dels sådana insatser som inte ingår i biståndsbeslutet, och dels sådana insatser som ingår i biståndsbeslutet men där brukaren vill utöka volymen eller antal tillfällen som insatsen utförs utöver biståndsbeslutet.

Tilläggstjänster baseras på en överenskommelse mellan brukaren och utföraren, och betalas av brukaren direkt till leverantören. Utföraren kan aldrig påtvinga att brukaren ska köpa tilläggstjänster.

Enligt nuvarande lagstiftning får kommunens egen personal ej utföra tilläggstjänster.

---

<sup>1</sup> Lag (2008:962) om valfrihetssystem

## **1.3 Valfrihetssystem inom hemvården**

### **1.3.1 Geografiska områden**

Utförare ska bedriva sin verksamhet inom samtliga geografiska områden, det vill säga, inom hela kommunen.

### **1.3.2 Kapacitetstak**

Utförare kan avgränsa sin verksamhet genom att sätta ett kapacitetstak för sin verksamhet i antal beviljade timmar per månad. Med detta sätter utföraren en gräns för hur många hemvårdstimmar som kan utföras per månad. På så sätt kan utföraren skydda sig mot att allt för snabbt få för många uppdrag. Kapacitetstak kan anges i ansökan om att bli godkänd utförare.

Väljer en utförare att inte sätta ett kapacitetstak måste alla brukare tas emot som väljer utföraren.

Utförare kan sänka eller höja sitt kapacitetstak genom att anmäla ett nytt kapacitetstak till kommunen. Utföraren får ändra sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per kalenderår. Ändring av kapacitetstak ska meddelas kommunen senast fyra veckor innan förändringen.

### **1.3.3 Skyldighet för utförare att utföra uppdrag**

Utföraren ska kunna säkerställa att uppdraget kommer att kunna utföras även vid sjukdom eller brist på personal.

Om befintlig brukare får ett utökat bistånd avseende serviceinsatser ska utföraren vara beredd att, utöver sitt kapacitetstak, utföra mindre utökningar hos varje brukare för att upprätthålla kontinuiteten.

### **1.3.4 Ickevalsalternativ**

Hänsyn tas till de personer som inte kan eller vill välja utförare av serviceinsatser. För personer som inte väljer tilldelas kommunens egen verksamhet.

### **1.3.5 Biståndsbeslut**

Biståndsbeslutet ligger till grund för uppdrag/beställning till utföraren.

Den enskildes ansökan om bistånd tas emot av biståndshandläggare, vid myndighetsavdelningen. Biståndshandläggaren beslutar om bistånd till den enskilde enligt Socialtjänstlagen, SoL.

### **1.3.6 Val av utförare**

Efter att den enskilde har fått ett beslut avseende serviceinsatser informeras personen både muntligt och skriftligt via informationsbroschyr om godkända utförare som han/hon kan välja bland. Informationen ges på ett konkurrensneutralt sätt.

### **1.3.7 Beställning av insats**

Beställningen utgör grund för ekonomisk ersättning till utföraren. Biståndshandläggaren överlämnar ett uppdrag till verkställande enhet, utifrån den enskildes val, som ska utföra de beslutade insatserna.

Av beställningen ska framgå vilka insatser som ska utföras samt vilken schablonid som har tilldelats. Utföraren ska ta emot och kvittera beställningen som mottaget uppdrag i kommunens IT-system.

I väntan på att kommunens IT-system ska anpassas till valfrihetssystemet kommer beställningen att skickas som ett fysiskt dokument. Dokumentet ska bekräftas skriftligen av utföraren och skickas tillbaka till biståndshandläggaren.

Utföraren kontaktar därefter brukaren för att komma överens om en tid för möte. Beställningen ska påbörjas inom 14 arbetsdagar om inte annat överenskommits med brukaren.

### **1.3.8 Byte av utförare**

I ett valfrihetssystem kan den enskilde välja eller byta utförare i enlighet med sina preferenser. Möjlighet ges till brukaren att byta utförare när som helst.

Omval erbjuds inom 14 dagar efter att brukaren kontaktat sin biståndshandläggare och begärt byte. När ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga utföraren. Omval sker via kommunens IT system och ska bekräftas skriftligen.

I väntan på att kommunens IT-system ska anpassas till valfrihetssystemet kommer besked om avslutat biståndsbeslutet att skickas som ett fysiskt dokument med angivet slutdatum. Dokumentet ska bekräftas skriftligen av utföraren och skickas tillbaka till biståndshandläggaren.

Vid övergång ska befintlig och ny utförare samverka med kommunen och varandra. Befintlig utförare ska lämna all dokumentation i ärendet till biståndshandläggaren samt återlämna nycklar till brukaren.

### **1.3.9 Information och marknadsföring**

Kommunen informerar om samtliga godkända utförare:

- via den kommunala hemsidan
- vid biståndshandläggarens möte med den enskilde
- genom tryckt informationsbroschyr med utförarpresentation

Godkänd utförare ska:

- fylla i och överlämna till kommunen en given mall avseende utförarpresentation (bilaga 2), senast vid avtalstecknande. Denna information ska läggas ut till kunderna via kommunens hemsida och tryckt broschyr.
- ansvara för att informationsuppgifterna är aktuella
- ta kontakt med kommunen vid behov av ändringar i informationsmaterialet

### 1.3.10 Profilering

Utföraren ska informera om vilka tilläggstjänster som erbjuds samt priserna för dessa. Utföraren är skyldig att informera brukaren på ett tydligt sätt så att brukaren förstår skillnaden mellan vad som ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver. Utföraren är skyldig att informera brukaren om att brukaren själv ska stå för avgiften och betala direkt till utföraren vid köp av tilläggstjänster.

Utföraren ska informera kommunen om vilka tilläggstjänster erbjuds. All marknadsföring ska ske med respekt för brukaren och övriga utförare.

## 2. KRAV PÅ UTFÖRARE

Arbete får inte ske under perioder där samtliga skallkrav inte är uppfyllda. För en överblick av ställda skallkrav hänvisas sökande till "Snabbformulär" under 2.2

### 2.1 Skallkrav på utföraren

För att en utförare ska kunna godkännas krävs att samtliga punkter under 2.1 skall vara uppfyllda

Utföraren skall:

- Lämna in en fullständig ansökan i enlighet med ansökningsformulär, bilaga 3.
- Vara registrerad för redovisning av mervärdeskatt och inneha F-skattebevis samt vara fri från skulder och andra sociala avgifter. I de fall utföraren avser att använda underleverantör skall även dessa företag uppfylla kraven.  
**Bifoga:** Blankett SKV 4820  
Utländska utförare kan intyga detta på annat sätt.
- Vara registrerat i Bolagsverkets register. Är utförarens företag registrerat utomlands, godtas att utföraren lämnar utländskt bevis som motsvarar Bolagsverkets bevis.  
**Bifoga:** Kopia av giltigt registreringsbevis från Bolagsverket
- Inneha giltig ansvarsförsäkring som täcker uppdraget enligt 5.11  
**Bifoga:** Bevis om giltig ansvarsförsäkring som täcker uppdraget
- Uppdragsgivaren kan vid behov komma att kontrollera utförarens ekonomiska stabilitet genom kreditupplysning eller begäran om redovisning av bankgaranti.
- Påvisa att man utfört liknande tjänster mot ersättning. Är så ej möjligt, på annat sätt styrka sin förmåga att utföra tjänsten och då kommer dessa tjänster bedömas subjektivt av kommunen.  
**Bifoga:** Referensförteckning (med kontaktppgifter, inte äldre än 3 år).
- Lämna information om sin verksamhet och dess ledning, nystartade företag ska även lämna en beskrivning av det blivande företagets affärsidé.  
**Bifoga:** "Utförarpresentation", bilaga 2 och ev. CV.

## 2.2 Snabbformulär – Skall ifyllas av utförare

**Tabell Skallkrav**

Skallkrav	Uppfyllt	Skallkrav	Uppfyllt
Utföraren har gjort en ansökan i enlighet med ansökningsformuläret	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Utföraren innehar F-skattebevis	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
Utföraren är fri från skulder för skatter och sociala avgifter	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Eventuella underleverantörer innehar F-skattebevis	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Inga underlev <input type="checkbox"/>
Eventuella underleverantörer är fria från skulder för skatter och sociala avgifter	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Inga underlev <input type="checkbox"/>	Korrekt ifylld blankett SKV 4820 bifogad eller motsvarande för utländsk leverantör	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Inga underlev <input type="checkbox"/>
Registreringsbevis från bolagsverket eller motsvarande för utländsk leverantör bifogad	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Inga underlev <input type="checkbox"/>	Utföraren kommer att ha giltig ansvarsförsäkring från och med godkännandet	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
Utföraren kan uppvisa nödvändig ekonomisk ställning för uppdraget	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Information om företag och kontaktperson bifogad	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>
Referensuppgifter avseende utföraren bifogade	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	Beskrivning av företag mm bifogad	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>

### 2.2 Nystartade företag

Sökande som ännu inte startat ett företag och inte vid ansökningstillfället har samtliga efterfrågade intyg och bevis, ska senast inför avtalstecknande överlämna intyg och bevis till kommunen. Nystartade företag kan även lämna personliga referenser som ska avse huvudägaren. Nybildade företag ges möjlighet att styrka sin ekonomiska ställning genom bankgaranti, eller på annat sätt som enligt kommunens bedömning kan anses bevisa en acceptabel soliditets- och likviditetsnivå.

### 2.3 Åberopa andra företag

Enligt 5 kap. 2 § LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska genom att tillhandahålla ett åtagande från företagen i fråga eller på annat sätt kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.



## **2.4 Introduktionsutbildning**

Utföraren förbinder sig att delta vid kommunens introduktion avseende socialtjänstlagen, sekretesslagen samt annan information av relevans för uppdraget. Ersättning eller kostnad utgår inte för detta.

## **2.5 Uteslutningsbedömning**

Den sökande (utföraren) får uteslutas om någon av de omständigheterna enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger, (se bilaga 11).

Samtlig personal hos utföraren räknas gentemot brukaren som företrädare för utföraren.

## 3. KRAV PÅ UPPDRAGET

### 3.1 Värdegrund och vision

Utföraren ska utföra uppdraget i enlighet med socialnämndens värdegrund:  
**"Varje individ ska mötas med värdighet och respekt med utgångspunkt i att stärka den egna förmågan"** och vision om att man ska **"Ge varje dag ett innehåll"**

Utföraren ska bedriva verksamheten enligt kvalitets- och servicegarantierna i bilaga 1, som i väsentliga delar beskrivs i detta förfrågningsunderlag.

### 3.2 Bestämmelser och mål

Utföraren ska utföra arbetet enligt de allmänna mål, riktlinjer och kvalitetskrav som följer av socialtjänstlagen samt övriga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller inom verksamhetsområdet.

Som ett stöd i kvalitetsarbetet ska SOSFS 2 006:11, Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS användas.

### 3.3 Verkställighet

#### 3.3.1 Förändring av brukarens behov

Om brukarens behov förändras i den mån att biståndsbeslutet behöver omprövas ska utföraren ta kontakt med kommunens biståndshandläggare.

Utföraren ska omedelbart kontakta biståndshandläggaren och avgiftshandläggaren om brukare har tagits in på sjukhus eller om denne har avlidit.

#### 3.3.2 Kontaktperson

Utföraren ska utse en kontaktperson till varje brukare som denne och närstående kan vända sig till. Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för kontaktmannaskap. God personalkontinuitet ska eftersträvas genom att kontaktpersonen i största mån ska utföra de insatser som deras brukare är beviljade.

Samtliga brukare ska informeras om kontaktmannaskap och ha kunskap om vem deras kontaktperson är. Vid frånvaro ska kontaktmannaskap tilldelas annan kollega. Kommunens rutin ska vara utgångspunkten, se bilaga 5.

#### 3.3.3 När brukare inte är anträffbar

Utföraren ska skriftligen komma överens med respektive brukare om rutin för vem som ska kontaktas om den enskilde inte öppnar dörren på överenskommen tid. Kommunens rutin ska vara utgångspunkten, se bilaga 4.

#### 3.3.4 Rutiner vid sjukdom

Vid sjukdom ska utföraren följa kommunens rutin för om vårdtagaren blir sjuk (avlider), se bilaga 9.

### **3.3.5 Nyckelhantering**

I de fall brukaren inte kan öppna dörren på egen hand ska utföraren få en nyckel och ha säkra rutiner för hur utlämning och återlämning med signering går till. Kommunens rutin ska vara utgångspunkten, se bilaga 6.

Vid förlust av kvitterade nycklar orsakat av personal ska utföraren ordna och bekosta ett låsbyte snarast, samt stå för eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbytet.

### **3.3.6 Hantering av privata medel**

Den enskilde eller närstående/god man sköter hanteringen av privata medel. Huvudregeln är att personalen inte ska hantera brukarens kontanta medel. För säker hantering av medel vid inköp ska utföraren följa kommunens kvalitets- och servicegarantier, se bilaga 1.

## **3.4 Samverkan och informationsöverföring**

Utföraren och kommunen är skyldiga att samarbeta i syfte att utveckla verksamheten och informera varandra om viktiga förändringar. Vid start är utföraren skyldig att medverka vid informationsmöte. Utföraren ska även medverka vid samverkansmöte en gång i kvartalet. Kommunen är sammankallande.

Utföraren är skyldig att delta vid de möten kommunen inbjuder till. Vid dessa möten utgår ej ersättning.

## **3.5 Dokumentation och uppföljning**

### **3.5.1 Dokumentation**

Utföraren ska se till att förekommande journalföringsplikt utförs enligt socialtjänstlagen samt socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter, SOSFS 2 006:5, avseende dokumentation. Personalen ska dokumentera utförda biståndsbedömda serviceinsatser i arbetspärmerna.

Alla brukare ska ha en arbetspärm som innehåller kommunens underlag för SoL<sup>2</sup> dokumentation.

Utföraren ska även dokumentera händelser av vikt och avvikelser från uppgjord planering i genomförandeplanen. All dokumentation som rör brukaren ska förvaras oåtkomligt för obehöriga och utformas med respekt för den enskilde.

Samtliga journalhandlingar och dokumentation ska med den enskildes skriftliga samtycke kunna överföras mellan utförare och kommunen. All dokumentation som rör brukaren ska överlämnas till kommunen vid avslutat uppdrag, utan kostnad för parterna.

När kommunens IT-system anpassas till valfrihetssystemet ska utföraren dokumentera i kommunens IT-system.

---

<sup>2</sup> Socialtjänstlag (2001:453)

### **3.5.2 Genomförandeplan**

Utföraren ska utifrån mottaget biståndsbeslut i samråd med brukaren upprätta en genomförandeplan inom 14 dagar från första kontakten/besöket hos brukaren. Genomförandeplanen ska skickas till kommunen så snart uppdraget påbörjats. Ett exemplar av genomförandeplanen ska bevaras hos brukaren.

Utföraren ska följa upp planen efter sex månader samt vid behov. Uppföljning av genomförandeplanen ska vara tillgänglig för kommunen.

Utföraren ska använda kommunens blankett för genomförandeplan.

### **3.5.3 Synpunkter och klagomålshantering**

Utföraren ska kontinuerligt arbeta med synpunkter och klagomålshantering från brukare och anhöriga. Utföraren ska säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2006: 11.

Kommunens riktlinjer för synpunktshantering ska vara utgångspunkten, se bilaga 7.

### **3.5.4 Fel och brister**

Utföraren ska säkerställa att det finns rutiner för att identifiera och dokumentera fel och brister i verksamheten, i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter 2006: 11.

Dokumenterade fel och brister ska meddelas till kommunen en gång i kvartalet.

### **3.5.5 Anmälningsskyldighet**

#### **Lex Sarah**

Utförare eller personal som uppmärksammar eller får kännedom om allvarliga missförhållanden och/eller övergrepp på en enskild individ eller brister i omsorgen, ska göra en anmälan i enlighet med Lex Sarah, 14 kap 2 § i Socialtjänstlagen.

Utföraren ska se till att personalen har kännedom om dessa skyldigheter.

Utföraren ska följa kommunens riktlinjer och blankett för anmälan enligt Lex Sarah, se bilaga 8.

### **3.5.6 Utförarens uppföljning**

Utföraren ska följa upp verkställighet av insatser enligt gällande författningar och kommunens rutiner. Utföraren ansvarar för egen kontroll och kvalitetsmätning genom uppföljning av verksamheten. Resultat av uppföljning ska meddelas till kommunen.

Utföraren ska en gång per år, senast den 31 januari, överlämna sin verksamhetsberättelse till kommunen. Redovisningen ska vara en kort sammanställning av utförda uppdrag och uppnådda resultat.

Utföraren ska, senast den 31 maj, året efter det år informationen avser lämna in sin årsredovisning till kommunen.

### **3.5.7 Kommunens uppföljning**

Kommunen kommer att begära uppgifter om utförarens verksamhet som är nödvändiga för kommunens uppföljning av verksamheten. Dessa undersökningar är inte samma som utförarens egen kontroll av verksamheten. Utföraren ska lämna sådana uppgifter som efterfrågas.

Kommunen kan komma att genomföra olika uppföljningar såsom:

#### *Avtalsuppföljning*

Kommunen kommer att genomföra avtalsuppföljning minst en gång per år. Utföraren ska bistå kommunen med efterfrågade uppgifter som behövs för avtalsuppföljning. Syftet är att se om villkoren i avtalet följs. Kommunen är sammankallande

#### *Brukarundersökningar*

Syftet är att belysa brukarnas upplevelse av hemtjänsten. Brukarundersökningen kan mäta upplevd kvalitet av tjänster samt bemötande och tillgänglighet.

Brukarundersökningar kommer att utföras årligen och presenteras för allmänheten.

#### *Oanmälda stickprovskontroller*

Kan resultera i att alla utförare granskas inom något område.

#### *Uppföljning av genomförandeplan*

Syftar till att ta reda på om utföraren bland annat har upprättat genomförandeplan samt när och hur den skall följas upp.

#### *Statistik*

Utföraren är skyldig att ta fram statistiska uppgifter som efterfrågas av Statistiska Centralbyrån (SCB), Sveriges kommuner och landsting (SKL), Socialförvaltningen i Åstorp och andra statliga myndigheter.

### **3.5.8 Tillsyn**

Utföraren ska förbinda sig att samarbeta med kommunen och socialstyrelsen som har rätt att kontrollera och följa upp verksamheten i enlighet med 13 kap 5 § i Socialtjänstlagen.

Kommunen och socialstyrelsen får inhämta sådana upplysningar från utföraren som är nödvändiga för tillsynen, vilket kan ske skriftligt, muntligt och genom besök hos utföraren.

Utföraren ska utan extra ersättning redovisa uppgifter som efterfrågas.

### **3.5.9 Insyn för allmänheten**

Kommunen ska beakta allmänhetens rätt till insyn i utförarens verksamhet i enlighet med 3 kap 19a § kommunallagen. Utföraren ska lämna sådana uppgifter som efterfrågas under förutsättningen att utföraren och kommunen är ense om att uppgiften är av den karaktären att den kan tillhandahållas allmänheten.

Utföraren skyddas även av lagen om skydd för företagshemligheter.

## **3.6 Arbetsgivaransvar och personal**

### **3.6.1 Kompetenskrav för verksamhetsansvarig och personal**

Ansvarig chef/kontaktperson:

- ha kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- ha datorvana
- kommunicera i tal och skrift på det svenska språket
- lämplig kunskap om och erfarenhet av verksamhetens inriktning, tjänsterna ska utföras på ett professionellt sätt

Personal:

- ha tillräcklig kompetens och erfarenhet för arbetet
- kommunicera i tal och skrift på det svenska språket
- det är meriterande om personalen behärskar andra språkområden

### **3.6.2 Utbildning och introduktion**

Utföraren ska se till att personalen får den utbildning/fortbildning och handledning som krävs i det vardagliga arbetet. Utföraren ska ge introduktion för nyanställd personal.

### **3.6.3 Identifikation**

Anställd personal ska bära fotolegitimation vid samtliga besök hos brukaren. Vikarier och timanställda ska bära tjänstekort som ska uppvisas med personlig legitimation. Fotolegitimation och tjänstekort ska bäras synligt. Legitimation/tjänstekort ska innehålla företagets namn, den anställdes namn samt titel, och vara undertecknat av ansvarig chef. Utföraren ansvarar för kortets giltighetstid.

### **3.6.4 Sekretess**

Utföraren ska se till att all personal känner till och följer gällande sekretesslagstiftning. Utföraren ansvarar för att all personal ska underteckna en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt senaste upplaga av offentlighets- och sekretesslagen och socialtjänstlagen. Kommunens blankett "Tystnadsplikt" ska användas, se bilaga 10.

### **3.6.5 Arbetsmiljöansvar**

Utföraren har ett arbetsmiljöansvar utifrån gällande lagstiftning.

### **3.6.6 Arbetsgivaransvar**

Utföraren ansvarar för och anställer sin personal. Därmed har utföraren ett arbetsgivaransvar för löner, sociala avgifter, skatter, semesterar och andra kostnader samt förpliktelser för sig och sin personal.

Utföraren ansvarar för att gällande lagar och övriga författningar inom personalområdet följs, och ska se till att personalen följer gällande arbetslagstiftning samt andra svenska lagar inom området.

Kommunen ska inte i något avseende bära arbetsgivaransvar för utförarens personal eller för någon annan som utföraren anlitar för fullgörande av utförarens åtagande enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar och är ej heller att betrakta som principal i skadeståndsrättslig mening.

### **3.6.7 Kommunikationsmedel**

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta den utrustning som krävs för uppdraget såsom telefon, fax och dator med möjlighet till e-post.

Utförarens personal ska kunna nås via telefon och e-post.

### **3.6.8 Meddelarfrihet och offentlighet**

Meddelarfrihet ska gälla för anställd personal hos utföraren, inklusive underleverantör, i enlighet med 13 kap offentlighets- och sekretesslagen.

Meddelarfrihet innebär bl.a. att utföraren inte får ingripa mot eller efterforska vem som lämnat ut uppgifter för offentliggörande.

Förbudet gäller inte sekretessbelagda uppgifter eller sådana meddelanden som avser företagshemlighet och skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter.

### **3.6.9 Medverkan i beredskap och krisberedskap**

Utföraren ska medverka i kommunens beredskapsplanering och följa dessa planer.

## **4. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER**

### **4.1 Upphandlingens form**

Åstorp kommun tillämpar Lag om valfrihetssystem, LOV, för upphandling av:

- serviceinsatser avseende städ, tvätt och inköp.

### **4.2 Upphandlande myndighet**

Socialnämnden

Åstorp kommun

265 80 ÅSTORP

Organisationsnummer: 212 000-0936

### 4.3 Upplysningar under upphandlingen

Om sökande upplever förfrågningsunderlaget otydligt eller oklart i något avseende är det viktigt att kontakta ansvarig handläggare så att missförstånd kan undvikas.

Upplysningar kan lämnas av LOV ansvarig som för närvarande är:

Emira Talic

Tfn nr: 042-641 34

E-post: [emira.talic@astorp.se](mailto:emira.talic@astorp.se)

Ytterligare upplysningar kan lämnas av upphandlingsansvarig som för närvarande är:

Kurt Grönsund

Tfn nr: 042-64012

E-post: [kurt.gronsund@astorp.se](mailto:kurt.gronsund@astorp.se)

### 4.4 Ansökan

Ansökan om att få teckna avtal kan ske löpande.

Ansökan och förfrågningsunderlag finns tillgänglig i den nationella databasen Kammarkollegiet, [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) under "Tjänster inom hälso- och sjukvård samt socialtjänst".

Förfrågningsunderlaget finns även på Åstorps kommun hemsida:

[www.astorp.se/vardomsorg/valfrihetihemtjansten](http://www.astorp.se/vardomsorg/valfrihetihemtjansten)

Intresserade utförare ansöker via blankett "Ansökan om godkännande att bedriva hemtjänst i form av serviceinsatser i Åstorp kommun" (bilaga 3). Ansökan ska skickas tillsammans med bilagor, vara skriven på svenska och undertecknad av behörig firmatecknare hos utföraren

### 4.5 Adressering

Ansökan om att bli godkänd utförare skickas i ett kuvert märkt med "LOV" till:

Åstorp Kommun

Socialförvaltningen

265 80 Åstorp

### 4.6 Godkännande av ansökan

Den upphandlande myndigheten ska godkänna samtliga sökande som uppfyller de krav som angetts i förfrågningsunderlaget och som inte har uteslutits med stöd av 7 kap. 1 § LOV.

Inkommen ansökan tillsammans med sökta bilagor registreras snarast.

Handläggningstiden är 4 veckor och kan bli längre under sommarsemester och jul/nyår. Därefter kommer tilldelningsbeslutet och förslag till kontrakt att skickas ut som brev. Avtalet måste undertecknas av båda parter.

Beslut om att inte godkänna sökanden skickas ut som brev tillsammans med upplysningar om hur den enskilde kan ansöka om rättelse.

Utföraren ska starta sin verksamhet senast inom en månad efter att beslut delgivits, om inte annat avtalats med kommunen.



#### **4.7 Ändring och komplettering av uppgifter**

Kommunen kan medge att en sökande får rätta en uppenbar felskrivning eller annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen har rätt att begära förtydligande eller komplettering av ansökan.

Förtydliganden och kompletteringar skall ske skriftligt.

#### **4.8 Uteslutning av sökande**

Sökande får uteslutas från deltagande i valfrihetssystem om omständigheter föreligger enligt 7 kap 1 § LOV, se även 2.5

#### **4.9 Förändrade förutsättningar**

Åstorps kommun förbehåller sig rätten till ändringar i förfrågningsunderlaget eller förändring av tecknat avtal, om sådana politiska beslut fattas som förändrar förutsättningarna för avtalet föreligger.

Om kommunen ändrar förutsättningar gäller detta även tidigare godkända utförare.

Om utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren, ska utföraren inom 30 dagar från att ändring skett, skriftligt meddela kommunen att de ändrade villkoren inte accepteras. Om utföraren ej accepterat ändrade villkor inom 30 dagar betraktas avtalet som uppsagt.

### **5. KOMMERSIELLA VILLKOR**

#### **5.1 Avtalstid**

Avtalet gäller tillsvidare dock ej längre än fyra (4) år. Vid avtalets utgång upphör kontraktet att gälla och utföraren får lämna ny ansökan om medverkan. Avtalet får när som helst sägas upp med tre (3) månaders uppsägningstid för utföraren och sex (6) månaders uppsägningstid för kommunen. Uppsägningen ska vara skriftlig.

#### **5.2 Handlingarnas innebörders ordning**

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller följande ordning:

1. skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. avtal inklusive bilagor
3. förfrågningsunderlag med bilagor inklusive ändringar och tillägg
4. Ansökan

#### **5.3 Ändringar och tillägg**

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast ske genom skriftlig överenskommelse undertecknad av båda parter.

## **5.4 Ekonomisk ersättning**

### **5.4.1 Ersättning till utföraren**

Ersättning till utföraren baseras till största del på en schablonmässigt framräknad timkostnad. Ersättningen täcker kostnader för personal, resor och andra omkostnader. Ersättning utgår med 290 kr/tim.

Kommunen kan inte garantera några uppdrag och lämnar ingen volymgaranti.

En eventuell ändring av ersättningsmodellen kommer att aviseras i god tid före införandet.

### **5.4.2 Prisjustering**

Ersättningsnivån beslutas årligen av Socialnämnden. Utföraren ska omgående underrättas om prisjusteringen.

### **5.4.3 Ersättning vid frånvaro och byte av leverantör**

Om brukaren avbokar senast tre dagar i förväg utgår ingen ersättning. Om brukaren uteblir eller avbokar en insats senare än tre dagar i förväg utbetalas full ersättning för denna insats, och därefter utgår ingen ersättning. Därefter utgår ersättning först då brukaren åter får insatser i bostaden.

Vid byte av leverantör utbetalas ersättning för planerade insatser fram till dess bytet är verkställt, dvs. för planerade insatser under maximalt fjorton (14) dagar. Ersättning till utföraren utgår för planerade insatser under högst tre dagar efter dödsfall.

### **5.4.4 Betalningsvillkor**

Faktura skickas till:  
Åstorp kommun  
Socialförvaltningen  
Referens LOV  
265 80 Åstorp

Fakturaunderlaget ska faktureras av utföraren månadsvis i efterskott, senast den 5:e arbetsdagen i varje månad. Fakturan ska innehålla uppgifter om företaget med angivande av plus-/bankgironummer, organisationsnummer, innehav av F-skattebevis, adress och telefonnummer. Till fakturan ska bifogas fakturaunderlag med antal timmar per avbokad insats och individ, i enlighet med 5.4.3

Expeditions och faktureringsavgifter betalas ej.

Betalning till utföraren sker endast mot faktura, en gång per månad, efter fullgjord prestation per kalendermånad.

Faktura är förfallen till betalning efter 30 dagar efter ankomstregistrering.

Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen.

#### **5.4.5 Mervärdeskatt (moms)**

I det fall utföraren endast utför servicetjänster är tjänsten momspliktig. Utförare som endast utför servicetjänster ska lägga på moms på det fastställda timpriset vid fakturering.

#### **5.5 Överlåtelse av kontrakt**

Kontrakt får inte överlåtas på någon annan utan kommunens skriftliga medgivande.

#### **5.6 Underleverantör**

Utförare som vill anlita underleverantör ska alltid ta kontakt med kommunen som ska godkänna avtalet mellan utföraren och underleverantören. Kommunen ställer samma krav på utförare och underleverantör som på den egna verksamheten. Därmed krävs det att underleverantör uppfyller samma krav och villkor som den utförare som kommunen tecknat avtal med.

#### **5.7 Omförhandling**

Båda parter har rätt att kräva omförhandling om innehållet i avtalet om villkor eller grundförutsättningen för avtalet i väsentlig mån förändras såsom vid förändrad lagstiftning, förfrågningsunderlag eller politiska beslut.

#### **5.8 Avtalets upphörande i vissa fall**

Om inget uppdrag erhållits under en period på tolv (12) månader upphör avtalet automatiskt.

Genom politiskt beslut kan Åstorps kommun besluta att upphöra med valfrihetssystem för tjänster som omfattas av detta avtal. För den händelse att det inträffar, kommer kommunen att säga upp avtalet med samtliga befintliga utförare med en uppsägningstid av sex (6) månader.

#### **5.9 Rättning av fel och brister**

Utföraren ska omedelbart rätta fel eller brister som framkommit i samband med avvikelser, klagomål, kvalitetsrevisioner eller tillsyn.

Fullgör någon part inte sina åtaganden enligt avtalet och efter påminnelse inte inom skälig tid vidtar rättelse, får drabbad part antingen avhjälpa bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

## **5.10 Hävning av kontrakt**

Parterna kan säga upp kontraktet omedelbart om den andra parten väsentligen bryter mot sina förpliktelser och efter tillsägelse inte vidtar rättelse.

Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bl.a. om utföraren (och eventuell underleverantör) saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring, har allvarliga kvalitetsbrister, inte fullgör sina skyldigheter vad gäller skatter och avgifter eller försätts i konkurs.

Kommunen har också rätt att häva avtalet om omständigheter enligt LOV 7 kap 1-2 § för leverantören eller dennes företrädare föreligger. Kommunen förbehåller sig rätten att följa upp att så inte är fallet.

## **5.11 Ansvarsförsäkring**

Utföraren ska ha giltig ansvarsförsäkring som håller den enskilde och kommunen skadelös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren.

Utföraren är ansvarig för skada genom fel eller försummelse vid utövandet av verksamheten, enligt gällande kontrakt, vållas kommunen eller tredje man. För de fall kommunen förpliktigas att utge ersättning till tredje man för skada som utföraren svarar för, har kommunen rätt att kräva ersättning från utföraren.

## **5.12 Befrielsegrunder (force majeure)**

Vid omständigheter såsom krig, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte kan råda över och som förhindrar att arbetet utförs befriar parterna från att fullgöra berörda förpliktelser. Dock ska motparten alltid meddelas om sådana omständigheter föreligger.

## **5.13 Brukarens avgift**

Avgifter för utförda biståndsbedömda insatser betalas av brukaren till kommunen. Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för utförda biståndsbedömda insatser som omfattas av detta avtal.

## **5.14 Lokaler**

Varje utförare svarar själv för sina lokaler och hyra av dessa.

## **5.15 Tvist**

Alla tvister mellan parterna med anledning av ingånget avtal löses i första hand genom förhandlingar mellan parterna. Där oenighet fortfarande kvarstår ska tvist avgöras vid Helsingborgs tingsrätt med tillämpning av svensk rätt.