

# Förfrågningsunderlag och ansökningsformulär LOV-hemtjänst Bollnäs kommun

---

Socialnämnden, Bollnäs kommun har beslutat att företag som innehar ett giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka och bli godkända som utförare enligt lag (2008:962) om valfrietssystem (LOV) inom hemtjänst i ordinärt boende.

Välkommen att lämna in din ansökan!

Socialnämnden Bollnäs kommun

Antagen av nämnd 2019-06-12, § 61



<b>Förfarande:</b>	Lag om valfrihetssystem LOV
<b>Ansvarig myndighet:</b>	Bollnäs kommun genom Socialförvaltningen
<b>Ansökans giltighetstid:</b>	6 månader efter ansökningsdatum, förutsatt att ansökan är komplett
<b>Ansökan:</b>	<p>Ansökan sker i detta dokument. Samtliga krav och avtalsvillkor ska läsas och accepteras samt att bilagor ska bifogas där det efterfrågas. Fyll i svarsfälten elektroniskt, skriv sedan ut och underteckna ansökan.</p> <p>Ansökan inklusive bilagor skickas <b>med post</b> till Bollnäs kommun, Socialförvaltningen, 821 80 Bollnäs. Kuvert märks med "Ansökan LOV hemtjänst"</p>
<b>Frågor:</b>	Tas emot via e-mail på adress: soc.ekonomi@bollnas.se Ange LOV i ämnesraden.
<b>Bilagor till förfrågningsunderlaget:</b>	Bilaga 1 - Ersättning till utförare

# Innehållsförteckning

## Förfrågningsunderlag och ansökningsformulär LOV hemtjänst Bollnäs kommun

1 Administrativa krav .....	6
1.1 Huvudman .....	6
1.2 Parter .....	6
1.3 Definitioner .....	6
1.4 Information om Bollnäs kommun .....	6
1.5 Ansökningsförfarande och administrativa krav för kvalificering .....	6
1.5.1 Finansiell och ekonomisk ställning .....	7
1.5.2 Teknisk förmåga och kompetens.....	7
1.5.3 Uteslutning av sökande enligt 7:e kap. LOV .....	8
1.5.4 Prövning och beslut av avtal .....	9
1.6 Förutsättningar för uppdraget.....	9
1.6.1 Aktivt val av utförare .....	10
1.6.2 Omval .....	10
1.6.3 Geografiska områden .....	10
1.6.4 Karta över hemtjänstområden .....	11
1.6.5 Kapacitetstak .....	11
1.6.6 Ändring av kapacitetstak och geografiska områden .....	11
1.6.7 Skyldighet att anta uppdrag.....	11
1.6.8 Tilläggstjänster .....	12
1.6.9 Underleverantörer.....	12
1.6.10 Marknadsföring .....	12
1.6.11 Avgifter för brukare .....	12
1.6.12 Ersättningsmodell.....	13
2 Åtagande.....	14
2.1 Stöd och hjälp.....	14
2.1.1 Verksamhetssystem.....	15
2.1.2 Tid för verkställighet och återrapportering till biståndshandläggare .....	15
2.1.3 Genomförandeplan .....	15
2.1.4 Världighetsgaranti .....	15
2.1.5 Tillgänglighet, information och samverkan .....	16
2.1.6 Tolk .....	16
2.1.7 Matdistribution .....	16
2.1.8 Hälso- och sjukvårdsinsatser, rehabilitering och hjälpmedel.....	16
2.1.9 Egenvård, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och tandvård	16
2.1.10 Hygien .....	17
2.2 Ledning och enhetschef.....	17
2.2.1 Krav på utföraren .....	17

2.2.2 Arbetsgivaransvar.....	17
2.2.3 Arbetsmiljö.....	18
2.2.4 Enhetschef .....	18
2.3 Personal .....	19
2.3.1 Personalens kompetens .....	19
2.3.2 Bemanning .....	19
2.3.3 Arbetskläder .....	19
2.3.4 Kollektivavtal och försäkringar.....	19
2.3.5 Meddelarfrihet.....	20
2.3.6 Legitimering .....	20
2.3.7 Brandutbildning.....	20
2.4 IT och telefoni .....	20
2.4.1 Telefoni .....	20
2.4.2 IT .....	21
2.5 Lokaler och nycklar.....	21
2.6 Lokal kris- och katastroforganisation.....	22
2.7 Ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete .....	22
2.7.1 Avvikelsehantering för oönskade händelser och Lex Sarah .....	23
2.7.2 Hantering av nödlägen och akuta situationer hos brukaren .....	23
3 Uppföljning och utvärdering av verksamheten .....	24
3.1 Huvudmannaskap och insyn.....	24
3.2 Allmänhetens rätt till insyn .....	24
3.3 Brukarundersökningar och särskilda studier.....	24
3.4 Uppdragsgivarens avtalsuppföljning.....	24
4 Avtalsvillkor.....	26
4.1 Avtalshandlingar .....	26
4.2 Avtalstid .....	26
4.3 Uppdraget.....	26
4.3.1 Tider för utförande av stöd och hjälp.....	26
4.3.2 Skyldighet att ta emot brukare .....	27
4.3.3 Geografiska områden .....	27
4.3.4 Kapacitetstak .....	27
4.3.5 Verksamhetssystem.....	27
4.3.6 Dokumentation .....	28
4.3.7 Tystnadsplikt och sekretess .....	28
4.3.8 Anhöriganställning .....	28
4.4 Ersättningsvillkor .....	28
4.4.1 Ekonomisk ersättning.....	28
4.4.2 Övriga kostnader .....	29
4.4.3 Rapport av utförd tid och fakturering.....	29
4.4.4 Prisjustering.....	29
4.4.5 Betalningsvillkor .....	29
4.4.6 Reglering efter avtalsslut.....	29

4.4.7 Moms.....	30
4.5 Ändringar, tillägg av avtal.....	30
4.5.1 Ändrade förutsättningar.....	30
4.5.2 Ändringar i avtal.....	30
4.5.3 Omförhandling .....	30
4.6 Upphörande av avtal.....	30
4.6.1 På egen begäran.....	30
4.6.2 Överlåtelse av avtal .....	31
4.6.3 Återkalla och avsluta avtal .....	31
4.7 Sociala krav .....	31
4.8 Tilläggstjänster .....	31
4.9 Underleverantörer.....	32
4.10 Marknadsföring .....	32
4.11 Försäkringar .....	32
4.12 Rättning, sanktion och skadestånd .....	32
4.12.1 Rättning .....	32
4.12.2 Sanktion.....	33
4.12.3 Skadestånd.....	33
4.13 Hävning .....	33
4.14 Force majeure, ansvarsbegränsning .....	34
4.15 Tvist.....	34
5 Uppgifter om den sökande .....	35
6 Sökandens underskrift .....	35

# 1 Administrativa krav

## 1.1 Huvudman

Bollnäs kommun  
Socialförvaltningen  
821 80 BOLLNÄS  
Organisationsnummer: 212000-2361  
E-post: social.forv@bollnas.se  
Kontaktperson: Socialchef

## 1.2 Parter

Uppdragsgivare: Socialnämnden, Bollnäs kommun  
Utförare: Part som erhåller avtal  
Avtalsparter: Uppdragsgivare och utförare

## 1.3 Definitioner

Brukaren: Person som har beviljats bistånd med hjälp i hemmet enligt 4 kap. 1§ socialtjänstlag (2001:453) (SoL), boendestöd undantaget  
Sökande: Den som ansöker om att bli utförare i valfrihetssystemet  
Tjänst: Stöd och hjälp som utförare åtar sig att utföra

## 1.4 Information om Bollnäs kommun

Bollnäs kommun är beläget i södra Hälsingland, i hjärtat av Gävleborgs län. Kommunen har en folkmängd på ca 27 000 personer, varav 13 500 invånare finns i centralorten Bollnäs. Andra orter i kommunen är Arbrå, Kilafors samt Rengsjö. Med en yta på 1 827 kvadratkilometer ger det en befolkningstäthet på 15 invånare per kvadratkilometer. För ytterligare information om Bollnäs kommun och socialförvaltningens verksamhet hänvisas till [www.bollnas.se](http://www.bollnas.se).

## 1.5 Ansökningsförfarande och administrativa krav för kvalificering

Ansökan kan endast göras av sökande som innehar tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och som erbjuder både omvårdnad och service. Ansökan om tillstånd ska göras på blankett ”Ansökan om tillstånd eller ändring av tillstånd att bedriva hemtjänst enligt 7 kap. 1§ första stycket 6 socialtjänstlag (2001:453)” hos IVO. Ansökan kan lämnas löpande.

- Beslut om godkännande av ansökan fattas i normalfallet av uppdragsgivaren inom fyra till sex veckor från att uppdragsgivaren tagit emot ansökan, under förutsättning att en komplett ansökan lämnats.
- Innan avtal kan tecknas genomför uppdragsgivaren förhandling med fackliga parter enligt § 38 lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet (MBL).

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

**Sökande har bifogat en validerad kopia på ett aktuellt tillstånd från IVO**

Ja  Nej

### 1.5.1 Finansiell och ekonomisk ställning

Den sökande ska inkomma med aktuellt registerutdrag för F- eller FA-skatt, registreringsbevis från Bolagsverket och ifyllt svar på blankett "Begäran/Svar Offentliga uppgifter" (SKV 4820) från Skatteverket. Dessutom ska den senaste årsredovisningen bifogas.

Uppdragsgivaren kan vid behov komma att kontrollera den sökandes ekonomiska stabilitet genom kreditupplysningsföretag eller att begära in årsredovisning samt inhämta nödvändiga uppgifter om bl. a. skatter och sociala avgifter. Sökande som bedöms vara i icke godtagbar riskklass eller ha låg kreditvärdighet kan komma att uteslutas om inte den sökande lämnar en godtagbar förklaring till varför den hamnat i denna riskklass.

För nystartade företag kommer alltid en kreditupplysning att inhämtas. Det kan också vara aktuellt att komplettera ansökan med bankgaranti, kreditlöfte och affärsplan för att bekräfta att företaget kan finansiera de två första månadernas drift.

Den sökande är skyldig att kontrollera eventuella underleverantörer på motsvarande sätt.

Utländska företag bifogar motsvarande dokumentation som intyg på att föreskrivna registreringar och betalningar fullgjorts i hemlandet.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

Sökande har bifogat F-eller FA-skattebevis Ja  Nej

Sökande har bifogat aktuell blankett från Skatteverket SKV 4820 Ja  Nej

Sökande har bifogat registreringsbevis från Bolagsverket Ja  Nej

Sökande har bifogat senaste årsredovisning Ja  Nej

### 1.5.2 Teknisk förmåga och kompetens

#### *Beskrivning av företagets ledning*

Den sökande ska ha den kompetens och erfarenhet som krävs för att driva hemtjänst enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlag (2001:453). För att styrka detta ska en beskrivning lämnas av företaget och dess styrelse, ägare och/eller ledning. Eventuella ändringar i styrelse/ägande eller ledning måste godkännas av IVO, samt meddelas till uppdragsgivaren.

#### *Beskrivning av företagets verksamhetsidé*

Den sökande ska bifoga en beskrivning av företaget och dess verksamhetsidé.

### *Referenser*

Den sökande ska lämna minst tre (3), av varandra oberoende, referenser som kan styrka branscherfarenhet hos styrelse, ägare och/eller ledning. Uppdragsgivaren förbehåller sig rätten att inhämta egna referenser utöver de som lämnats i ansökan. Uppdragsgivarens egna erfarenheter kan också komma att räknas som referenser.

### *Komplettering*

Uppdragsgivaren kan komma att begära kompletteringar av ansökan och/eller kalla till intervju innan godkännande.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

Sökande har bifogat beskrivning av styrelse, ägare och/eller ledning Ja  Nej

Sökande har bifogat beskrivning av företagets verksamhetsidé Ja  Nej

Sökande har bifogat referenser enligt krav Ja  Nej

### 1.5.3 Uteslutning av sökande enligt 7:e kap. LOV

Uppdragsgivaren får utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande enheten kan visa det,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom ESS- området eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf
7. när utföraren är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4.

Uppdragsgivaren får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna 1, 2, 3, eller 5.

Om uppdragsgivaren får kännedom om allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4, som exempelvis hävning av avtal hos annan kommun/myndighet, kan uppdragsgivaren överväga likalydande åtgärd.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej



#### 1.5.4 Prövning och beslut av avtal

Uppdragsgivaren gör en prövning av ansökan utifrån kraven i kapitel 1.5 i detta förfrågningsunderlag. Om den sökande godkänns tecknas ett avtal mellan denne och uppdragsgivaren. Avtalstecknande ska ske utan dröjsmål efter godkännande. Om uppdragsgivaren inte godkänner den sökande som utförare ska sökande informeras skriftligen om skälen till detta. Om den sökande vill överklaga beslutet (söka rättelse) ska detta ske skriftligen till Förvaltningsrätten inom tre (3) veckor efter mottaget beslut.

Om något i ansökan omfattas av sekretess eller utgör företagshemligheter ska detta redovisas i en bilaga till ansökan. Vänligen ange var i ansökan, vilket lagrum, på vilken grund och vilken skada som åsamkas om uppgifterna röjs. Uppdragsgivaren genomför en sekretessprövning varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Begäran om sekretess är ingen garanti för att uppgiften slutligen omfattas av sekretess.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

#### 1.6 Förutsättningar för uppdraget

Hemtjänst är samlingsnamnet för all stöd och hjälp som beviljas den enskilde enligt SoL i dennes hem. Hemtjänst omfattar omvårdnad och stöd och hjälp av servicekaraktär. LOV omfattar alla brukare som har ett biståndsbeslut om beviljad hemtjänst enligt SoL för omvårdnad och/eller service.

Utföraren ska även kunna genomföra delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

De tjänster som en privat utförare ska utföra är:

- Kategori A – Omvårdnad

*Omvårdnad är det stöd och den hjälp som tillhandahålls för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Detta kan t. ex. innebära hjälp med att äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien och övrig stöd och hjälp som behövs för att den enskilde ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet genom stöd och hjälp dygnet runt.*

- Kategori B – Service

*Stöd och hjälp kan innebära praktisk hjälp med bostadens skötsel, såsom städning och tvätt, hjälp med inköp, ärenden på post- och bank, hjälp med tillredning av mat.*

En utförare förväntas utföra både kategori A (omvårdnad) och B (service).

Tjänster som inte ingår i det fria valet och som utförs av kommunens egen regi är;

- Nattillsyn (utifrån ett brukarperspektiv görs ett undantag för utökad tillsyn/vak vid palliativ vård)
- installation av trygghetstelefon
- trygg hemgång
- hjälp i hemmet inom Personligt stöd och Boendestöd för personer med funktionsnedsättning
- matdistribution

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

#### 1.6.1 Aktivt val av utförare

Brukaren gör alltid ett aktivt val mellan de utförare som finns tillgängliga vid ansökningsförfarandet. Valet gäller både omvårdnad och service.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

#### 1.6.2 Omval

Brukaren kan meddela utförare eller biståndshandläggare önskemål att göra omval av utförare. Omställningstiden vid byte av utförare är maximalt 14 dagar. Under dessa dagar ansvarar den tidigare utföraren för insatserna. Vid särskilda omständigheter kan undantag från principen medges av uppdragsgivaren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

#### 1.6.3 Geografiska områden

Bollnäs kommun indelas i fyra geografiska områden – Bollnäs, Arbrå, Kilafors och Rengsjö. Sökande ska ange vilket eller vilka geografiska områden som denne önskar bedriva verksamhet inom, *se 4.3.3 Geografiska områden*. För ytterligare information om geografiska områden, *se 1.6.4 och hemsidan, [www.bollnas.se](http://www.bollnas.se)*.

Utföraren kan genom en förenklad anmälan till uppdragsgivaren förändra sitt val av geografiskt område. Förändringen träder i kraft vid första månadskifte efter beslut. Utföraren ska fortsätta att utföra stöd och hjälp till de brukare som valt dem, oavsett om brukaren hamnar utanför det geografiska området vid en flytt av utförarens geografiska område.

Sökande har tagit del ovanstående information

Ja  Nej

#### 1.6.4 Karta över hemtjänstområden

Den sökande kan ange om den avser att utföra uppdrag inom ett eller flera *geografiska områden*. Dessa områden är: Arbrå, Bollnäs, Kilafors och Rengsjö. Den sökande kan inte välja att vara verksam i delar av ett område.



Sökande har tagit del ovanstående information

Ja  Nej

#### 1.6.5 Kapacitetstak

Utföraren kan ange ett så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren anger maximalt antal timmar som kan utföras under en månad. Utföraren ska behålla befintliga brukare när insatserna utökas även om kapacitetstaket överskrids. Utföraren är skyldig att själv meddela uppdragsgivaren när kapacitetstaket är uppnått för att kunna återopa detta.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

#### 1.6.6 Ändring av kapacitetstak och geografiska områden

Om utförare önskar ändra sitt kapacitetstak ska uppdragsgivaren meddelas 30 dagar före förändringen. Utföraren är alltid skyldig att fortsätta utföra stöd och hjälp för befintliga brukare även om kapacitetstaket sänks.

Vid förändring av geografiskt område ska uppdragsgivaren meddelas 90 dagar innan förändringen eller enligt särskild överenskommelse med uppdragsgivaren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

#### 1.6.7 Skyldighet att anta uppdrag

Utföraren ska anta, behålla och utföra de uppdrag inom det geografiska området och på de tider inom det eventuella kapacitetstak som angetts. Om en

befintlig brukare flyttar utanför en utförarens områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

#### 1.6.8 Tilläggstjänster

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva hemtjänst enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren. Utföraren ska informera brukaren om att tjänsten inte ingår i hemtjänstens utbud. Tilläggstjänster ska delges och godkännas av uppdragsgivaren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

Sökande avser att erbjuda tilläggstjänster Ja  Nej

Om ja, sökande har bifogat information om aktuella tjänster Ja  Nej

#### 1.6.9 Underleverantörer

Utföraren kan använda sig av underleverantörer efter godkännande av uppdragsgivaren. *Se 4.9 Underleverantörer.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

Om utföraren avser att använda underleverantörer bifogas information om dessa Ja  Nej

#### 1.6.10 Marknadsföring

Marknadsföringen gentemot brukarna i Bollnäs kommun ska vara etiskt försvarbart och utformad så att den enskilde inte uppfattar den som påträngande. Regler för hur marknadsföring får ske regleras i marknadsföringslag (2008:486) och i uppdragsgivarens rutin. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen. *Se 4.13 Hävning.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

#### 1.6.11 Avgifter för brukare

Brukaren betalar en avgift för hemtjänst enligt särskild taxa. Avgiften tillfaller Bollnäs kommun.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 1.6.12 Ersättningsmodell

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer brukaren till den utförare som valts. Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning per utförd timme. Utföraren ska fakturera uppdragsgivaren för utförd tid hos brukaren. Uppdragsgivarens definition av utförd tid hos brukaren är registrerad tid i tidsregistreringsverktyget IntraPhone enligt rutin för rapportering i IntraPhone. Detta är direkt tid med/åt brukaren, det vill säga utförande av stöd och hjälp som biståndshandläggaren beviljar.

Timpriser framgår av *Bilaga 1 Ersättning till utförare*.

Om brukaren vet att denne inte kommer att vara hemma när stöd och hjälp är planerad att utföras, ska det anmälas till utföraren senast två dagar i förväg. Ersättning betalas då inte till utföraren.

Om brukaren inte avsäger sig hjälp senast två dagar innan, registreras den planerade tiden i IntraPhone på brukaren och ersättning utbetalas för planerat stöd och hjälp trots att den inte har utförts. Detta gäller dock ej om brukaren blir inlagd på sjukhus.

Om brukaren blir inlagd på sjukhus utbetalas ingen ersättning förrän brukaren återkommit till hemmet.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

## 2 Åtagande

Syftet med hemtjänst är att personer i behov av stöd och hjälp ska få leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro. Syftet är också att utifrån en helhetssyn ge personer möjlighet till kvarboende och tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå samt främja lika rättigheter enligt gällande lagstiftning. Brukarens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras.

Verksamheten ska bedrivas enligt bestämmelser som följer av socialtjänstlagen, kommunallagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, arbetstidslagen, semesterlagen, personuppgiftslagen/dataskyddsförordningen, diskrimineringslagen, i förekommande fall vid delegerad hälso- och sjukvård: hälso- och sjukvårdslagen, patientlagen, patientdatalagen och patientsäkerhetslagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar samt myndigheters förordningar, föreskrifter, nationella riktlinjer och vårdprogram samt vägledningar och kommunens egna riktlinjer och dokumentation.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

### 2.1 Stöd och hjälp

Utföraren förbinder sig att leverera omvårdnad mellan klockan 07:00 och 21:30 under årets alla dagar. Detta gäller även att åtgärda larm från trygghetstelefon under angiven tid. Utföraren lämnar utifrån fastställd rutin rapporter till kommunens nattpatrull om brukare som erhållit omvårdnad.

För visst stöd och hjälp kan tillägg och undantag förekomma, här lämnas två exempel:

Utökad tillsyn beviljas i första hand vid svår sjukdom och vid vård i livets slutskede hos brukare. Stöd och hjälp kan sträcka sig över såväl kortare som längre tidsperioder och utföraren ska kunna utföra stöd och hjälp under dygnets alla timmar. Utföraren ska ansvara för anskaffning av personal om uppdraget inkommit mellan 07.00-21.30. I första hand bör ordinarie personal utföra stöd och hjälp. I annat fall är kommunens nattpatrull ansvarig för att påbörja stöd och hjälp utifrån den uppkomna situationen. Ansvaret förs snarast möjligt över till utföraren.

Vid oförutsedda händelser, t.ex. plötsligt insjuknande hos brukare, ska utföraren omgående kunna tillgodose behov som inte ingår i biståndsbeslutet, t ex. extra stöd och hjälp som utökad tillsyn, ledsagning etc. Utförandet av extra stöd och hjälp anmäls senast nästföljande vardag till ansvarig biståndshandläggare och redovisas som utförd tid och debiteras enligt avtalat timpris.

Utföraren förbinder sig att leverera service måndag-fredag 08.00-17.00 eller enligt överenskommelse med brukare.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

### 2.1.1 Verksamhetssystem

Utföraren ska använda uppdragsgivarens verksamhetssystem för dokumentation, kommunikation av beställning, avgiftsregistrering och anvisat verktyg för insatsregistrering samt i förekommande fall, system för samordnad vårdplanering. *Se 2.4 IT och telefoni.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.1.2 Tid för verkställighet och återrapportering till biståndshandläggare

Utföraren ska dagligen bevaka och ta emot uppdrag i verksamhetssystemet Treserva. I uppdraget framgår vilken stöd och hjälp som ska utföras och med vilken frekvens. Utföraren ska kunna påbörja uppdrag med dagligt stöd och hjälp närmast följande dag från beställningen med registrering i verksamhetssystemet. I akuta ärenden ska utföraren kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs. Återrapportering till biståndshandläggaren ska ske inom två (2) veckor från det att uppdraget mottagits. I de fall beslut inte kunnat verkställas inom angiven tid ska utföraren ange orsak och lämna motivering.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.1.3 Genomförandeplan

Utföraren ska tillsammans med brukaren upprätta genomförandeplan i uppdragsgivarens verksamhetssystem Treserva/IntraPhone. Genomförandeplan ska påbörjas för alla brukare inom 14 dagar från det att beslutet verkställts eller omprövning skett. Efter ytterligare 14 dagar ska genomförandeplanen vara upprättad och skrivskyddad. Alla avvikelser från detta ska dokumenteras med en motivering i brukarens sociala journal. Uppföljning ska göras minst en gång om året eller oftare vid behov.

Genomförandeplanen ska revideras om det blir förändringar i brukarens behov och önskemål. Utföraren ska snarast meddela biståndshandläggare om brukarens behov av stöd och hjälp förändras i sådan grad att biståndsbeslut behöver omprövas. Antalet genomförandeplaner och datum för senast upprättad/reviderad plan/brukare tas ut ur verksamhetssystemet och sammanställs månadsvis av uppdragsgivaren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.1.4 Vårdighetsgaranti

Utföraren ska bedriva verksamheten i enlighet med kraven i uppdragsgivarens vårdighetsgaranti. Se <https://www.bollnas.se/index.php/kvalite>.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.1.5 Tillgänglighet, information och samverkan

Utföraren ska organisera sig så att den är lättillgänglig för brukare, närstående och samarbetspartners. Utföraren ansvarar för att aktuell information finns tillgänglig för såväl brukare som uppdragsgivare samt att omgående meddela förändringar i verksamheten.

Utföraren är enligt avtal bunden att samarbeta och samverka med andra verksamheter och intressenter som finns kopplade till brukaren, genom exempelvis teamträffar eller vårdplaneringar. Utförare och uppdragsgivare ska fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka uppdraget. Minst två gånger per år kallar uppdragsgivaren till obligatoriska utförarmöten för alla utförare. Utföraren ska på uppdragsgivarens anmodan delta i utvecklingsprojekt och utbildningar som finansieras av uppdragsgivaren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

### 2.1.6 Tolk

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

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

### 2.1.7 Matdistribution

Utföraren ska vara brukaren behjälplig med att fylla i blankett för beställning av matlådor. Distribution av matlådor sker i särskilt uppdrag från socialnämnden och utförs inte av LOV-utföraren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

### 2.1.8 Hälsa- och sjukvårdsinsatser, rehabilitering och hjälpmedel

Uppdragsgivaren ansvarar för hemsjukvård inklusive rehabilitering och utprovning/förskrivning av individuella hjälpmedel. För de brukare som inte är inskrivna i kommunens hemsjukvård ansvarar Region Gävleborg för motsvarande uppgifter. Ansvar för anskaffning och kostnad för arbetshjälpmedel (avser sådan utrustning som personalen behöver för att förebygga arbetsskador i sitt arbete) åligger utföraren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

### 2.1.9 Egenvård, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och tandvård

Egenvård är en åtgärd som en person själv utför för att upprätthålla hälsa och välbefinnande på rekommendation av hälso- och sjukvårdspersonal. Om personen av fysiska skäl, t ex nedsatt syn, inte kan utföra åtgärden själv kan brukaren söka bistånd för att få åtgärden utförd av hemtjänstpersonalen inom ramen för ”Egenvård”.



För hantering av läkemedel och ordinerad träning gäller särskilda regler vid delegering till hemtjänstpersonal och kan endast ske efter instruktion och utbildning av hemsjukvårdens personal. Om brukaren som får sina läkemedel via Apodos och tillfälligt bor på korttidsvistelse är utföraren skyldig att leverera brukarens läkemedel till korttidsvistelsen tills dess att ny adress gäller. Ersättning sker enligt uppdragsgivarens rutin för registrering i IntraPhone.

Utföraren ska vara behjälplig för att nödvändig tandvård erbjuds till äldre vilket kan innebära att låsa upp dörren och vid behov även närvara under tandvårdens hembesök för årlig munhälsobedömning. Biståndshandläggarenheten ansvarar för intyg om "Rätt till nödvändig tandvård" enligt § 8a tandvårdslag (1985:125).

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

### 2.1.10 Hygien

Utföraren ska ansvara för att all personal har kännedom om god hygien och arbeta i enlighet med uppdragsgivarens rutiner. Uppdragsgivaren tillhandahåller regelbundet utbildningar kostnadsfritt. Utföraren står för personalkostnaderna.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta de förbrukningsartiklar som behövs för personalen.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

## 2.2 Ledning och enhetschef

### 2.2.1 Krav på utföraren

*Se krav enligt 1.5.2 Teknisk förmåga och kompetens.*

Ägare/delägare för ett enskilt företag, som är godkänd enligt valfrihetssystemet, kan inte samtidigt vara bemanningspersonal/vikarie/anställd inom uppdragsgivarens ansvarsområde. Utföraren avgör i övrigt hur verksamheten organiseras.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

### 2.2.2 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska som arbetsgivare ansvara för att:

- gällande lagar, författningar, föreskrifter och avtal efterföljs
- anställa, avlöna och säga upp personal
- skatter och sociala avgifter inlevereras
- arbeta förebyggande för att förhindra ohälsa hos personalen
- förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga samt utomstående
- personalens tystnadsplikt följs

- teckna kollektivavtal eller motsvarande. *Se 2.3.4 Kollektivavtal och försäkringar*
- omedelbart vidta nödvändiga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en brukare samt att i varje enskilt fall avge rapport till uppdragsgivaren
- säkerställa att det finns tillgång till arbetsledning när personal är i tjänst

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.2.3 Arbetsmiljö

Utföraren ska ansvara för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Utföraren ansvarar för att kontinuerligt och systematiskt arbeta för att uppnå en god arbetsmiljö. Samtliga arbetsskador och tillbud ska dokumenteras på sådant sätt att erfarenheter kan återföras till verksamheten.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.2.4 Enhetschef

En enhetschef är en första linjens chef. För verksamheten ska det finnas en enhetschef med huvudsaklig placering i Bollnäs kommun.

IVO riktlinjer följs om att inga formella krav finns på föreståndarens kompetens eller lämplighet, men personalen inklusive enhetschefen ska ha den kompetens som behövs för uppdraget.

Personen som av utföraren är utsedd att ha denna ledarskapsfunktion ska finnas tillgänglig och ansvara för den dagliga driften. Personen ansvarar även för att:

- personalen har den kunskap som behövs för uppdraget
- verksamheten kännetecknas av en god etik och ett värdigt bemötande
- personalens behov av stöd och handledning och kompetensutveckling tillgodoses
- personal rekryteras och introduceras i verksamhetens riktlinjer och rutiner
- instruktioner finns som uppfyller kraven för ledningssystem och uppdragsgivarens värdighetsgaranti
- verksamheten planeras, utvecklas och följs upp
- verksamhetens resultat förmedlas till överordnade
- verksamheten utvecklas i takt med ändrad lagstiftning
- arbeta självständigt och kunna hantera IT

Vid byte av enhetschef ska uppdragsgivaren underrättas för att ge efterträdaren introduktion i uppdragsgivarens verksamhet.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

Sökande har bifogat CV samt 3 av varandra oberoende referenser avseende enhetschefen utifrån ovanstående krav Ja  Nej

## 2.3 Personal

### 2.3.1 Personalens kompetens

Utförarens personal ska kunna ge och tillgodogöra sig muntlig och skriftlig information, vilket förutsätter att utförarens personal dels behärskar det svenska språket både muntligt och skriftligt dels kan anpassa information till mottagare och situation. Dessutom ska utföraren sträva efter att erbjuda brukaren hjälp av personal som talar brukarens modersmål. Om tolk måste anlitas står utföraren för dessa kostnader.

Utförarens personal ska ha adekvat utbildning och/eller tillräcklig kompetens som är lämpligt för uppdraget. Utföraren svarar för att personalen kontinuerligt ges erforderlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling. Utföraren ska ha ett framtaget introduktionsprogram som tillämpas vid nyanställning och för vikarier. Utföraren ska efter anmodan ta emot studerande i behov av praktik.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.3.2 Bemanning

Utföraren ska ansvara för att utföra sitt åtagande med den bemanning och kompetens som bedöms vara erforderlig för uppgiften. Det är önskvärt att utföraren erbjuder personalen heltidstjänstgöring.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.3.3 Arbetskläder

Utföraren ska bekosta och ansvara för de arbetskläder som medarbetarna behöver i sitt arbete, vilket bland annat omfattar anskaffning och tvätt. Med arbetskläder avses över- och underdel. Lokalens beskaffenhet ska vara sådan att basala hygienrutiner kan upprätthållas.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.3.4 Kollektivavtal och försäkringar

Uppdragsgivaren framhåller vikten av att utföraren tecknar kollektivavtal om anställningsvillkor för anställda hos utföraren. Om utföraren inte har tecknat kollektivavtal ska arbetskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande gällande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal. Om utföraren frångår denna princip behandlas frågan som avtalsbrott. *Se 4.13 Hävning.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

Sökande har kollektivavtal eller försäkringar enligt krav Ja  Nej

Sökande har bifogat kopia på kollektivavtal och/eller försäkringar Ja  Nej

### 2.3.5 Meddelarfrihet

Medarbetare hos utföraren ska ha meddelarfrihet och kunna påtala missförhållanden utan repressalier och efterforskning på samma sätt som medarbetare inom kommunalt driven verksamhet. Om utföraren frångår denna princip behandlas frågan som avtalsbrott. *Se 4.13 Hävning.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.3.6 Legitimering

Utföraren ska se till att all personal kan legitimera sig med tjänstelegitimation i mötet med brukaren. Tjänstelegitimationen ska vara väl synlig.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

### 2.3.7 Brandutbildning

Utföraren ska ansvara för att medarbetarna ges utbildning i brandkunskap med teori och praktik i syfte att ha fungerande rutiner och ett proaktivt arbetssätt hos brukare. Uppdragsgivaren erbjuder utföraren att delta i kommunens brandutbildningar i mån av plats.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

## 2.4 IT och telefoni

Bollnäs kommun använder sig av flera datasystem för att styra och följa upp verksamheten. Dessa system ska även de privata utförarna använda sig av för att kunna ta emot uppdrag/beställningar från biståndshandläggare, rapportera utförd tid, meddela biståndshandläggaren när det sker förändringar samt verkställa beslut.

### 2.4.1 Telefoni

Utföraren ska ansvara för anskaffning och bekosta nödvändig telefoni som krävs för att;

- hålla en god tillgänglighet för brukare/närstående, medarbetare och samverkansparter.
- insatsrapportera utförd tid med hjälp av elektronisk registrering hos brukare. De telefoner som används ska ha sådan prestanda att de är kompatibla med insatsregistreringssystemet IntraPhone.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

#### 2.4.2 IT

Utföraren ska använda uppdragsgivarens verksamhetssystem för dokumentation, kommunikation, registrering av utförd tid samt i förekommande fall, för samordnad vårdplanering. Uppdragsgivaren bekostar dessa system. Utföraren bekostar och ansvarar för datorer, IT-miljö, internetuppkoppling samt den drift av datorer och tillhörande utrustning som krävs för att ha tillgång till systemen. Utföraren ska utföra förändringar som över tid kan behövas för säker anslutning.

Samtliga medarbetare ska tilldelas individuella användarkonton till IT-systemen. Lösenord eller annan autentiseringsmekanism ska utformas så att det med tillräckligt hög säkerhet kan antas att det är rätt person som använder kontot. Det är inte tillåtet att ha gemensamma användarkonton. Om gemensamma konton är nödvändiga av tekniska skäl ska spårbarheten garanteras på annat sätt. I dessa fall krävs godkännande av uppdragsgivaren.

Utföraren och uppdragsgivaren kommer överens om antalet användarkonton hos utföraren. Utföraren ska utan dröjsmål meddela uppdragsgivaren om personal avslutar sin anställning så att användarkontot för denne kan avslutas<sup>1</sup>. Utföraren ska se till att personalen har de grunddatakunskaper som fordras. Uppdragsgivaren tillhandahåller support kring verksamhetssystemen. Utbildning till överenskomna resurspersoner hos utföraren tillhandahåller uppdragsgivaren vid start av verksamheten. Utbildning utöver detta kan ske i mån av tid och mot en kostnad för utföraren. Utföraren ska i lämpliga delar följa Bollnäs kommuns säkerhetsinstruktion för IT-användare med tillhörande rutiner.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

#### 2.5 Lokaler och nycklar

Utföraren ska ha en lokal för personalen som är lämplig för ändamålet utifrån de krav som ställs i förfrågningsunderlaget.

Huvudsakligen tillämpas nyckelfria lås hos brukare inom hemtjänst i Bollnäs kommun. I de fall utföraren hanterar nycklar ska säkra rutiner för hanteringen av dessa finnas. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Vid förlust av brukarens nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte hos brukaren utan dröjsmål.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

---

<sup>1</sup> Ej avslutade konton kan komma att debiteras.

## 2.6 Lokal kris- och katastroforganisation

I händelse av höjd beredskap eller krig inordnas utförarens verksamhet i den kommunala organisationen för äldre och personer med funktionsnedsättning. Detta innefattar bl.a. skyldighet att bistå kommunen med personal och lokaler i en katastrofsituation samt att genomföra och delta i övningar och utbildningar inom området.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav

Ja  Nej

## 2.7 Ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha och arbeta utifrån ett ledningssystem som beskriver och speglar hur verksamheten styrs, leds och dokumenteras i enlighet med de lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet. Den sökande ska lämna en övergripande beskrivning av kvalitetsledningssystemet i ansökan. Utöver lagstiftningen ska utförarens verksamhetsidé, kvalitetsmål och inriktning för verksamheten vara beskrivna och förenliga med uppdragsgivarens styrdokument.

Det åligger varje utförare att själv sätta sig in i SOSFS 2011:9 och avgöra behov och omfattning på sitt ledningssystem utifrån verksamhetens storlek och inriktning. De krav som ställs nedan är enbart ett absolut minimum gällande utförarens lokala styrdokument i utförarens ledningssystem.

Utföraren ska ha styrdokument som beskriver:

- Hur verksamheten lever upp till kraven i SoL
- Avvikelsehantering för oönskade händelser och Lex Sarah. *Se 2.7.1 Avvikelsehantering för oönskade händelser och Lex Sarah*
- Hantering av nödlägen och akuta situationer hos brukaren. *Se 2.7.2 Hantering av nödlägen och akuta situationer hos brukaren*
- Tystnadsplikt och sekretess enligt offentlighets- och sekretesslag, OSL (2009:400) och patientsäkerhetslag, PSL (2010:659)
- Hantering av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (GDPR, General Data Protection Regulation)
- Läkemedelshantering enligt Gemensamma författningssamlingen avseende hälso- och sjukvård, socialtjänst, läkemedel, folkhälsa m.m., HSLF-FS 2017:37
- Nyckelhantering
- Hantering av brukarens pengar

Utföraren ska vidare:

- Ha ett bemötande med brukarperspektiv och en god tillgänglighet
- Ha respekt för människors självbestämmande och integritet
- Skapa tydlig delaktighet för både brukare och närstående
- Medverka till att skapa trygghet för brukare
- Ha ett rehabiliterande förhållningssätt

Vid tecknande av avtal kan utföraren få tillgång till uppdragsgivarens ledningssystem innehållande styrdokument för verksamheten. Den sökande kan på begäran få ta del av dokumenten under ansökningsprocessen.

**Sökande har läst och accepterat ovanstående krav** Ja  Nej

**Sökande har bifogat en övergripande beskrivning av sitt ledningssystem**

Ja  Nej

### 2.7.1 Avvikelsehantering för oönskade händelser och Lex Sarah

Utföraren ska vid ansökan redovisa dokumenterad rutin för avvikelsehantering och hantering av missförhållanden eller risk för missförhållanden. Enligt uppdragsgivarens avvikelserutin rapporteras avvikelser i verksamhetssystemet Treserva och den behandlas av Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) i socialförvaltningen. Berörs arbetsledaren av anmälan ska den lämnas till och utredas av socialförvaltningen.

Utföraren ansvarar själv för att vid missförhållande eller risk för missförhållande utreda händelsen enligt Lex Sarah, samt informera och hålla uppdragsgivaren underrättad vid en Lex Sarah-rapport/utredning/anmälan.

Enligt SOSFS 2011:5 Lex Sarah ska den som yrkesmässigt bedriver enskild verksamhet fastställa rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras. Rutiner ska även fastställas för hur skyldigheten att anmäla allvarliga missförhållanden och risk för allvarliga missförhållanden ska fullgöras. Rutinerna ska dokumenteras. Av rutinerna ska även framgå hur Socialnämnden ska informeras.

Enligt HSLF-FS (2017:40) framgår det ansvar som vårdgivaren har gällande risk för vårdskador och vårdskador. Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för avvikelserapportering till ansvarig vårdgivare. Avvikelser gällande brukare som är inskrivna i den kommunala hemsjukvården skrivs i verksamhetssystemet. Vid den här typen av händelser ska alltid ansvarig sjuksköterska kontaktas i första hand.

**Sökande har läst och accepterat ovanstående krav** Ja  Nej

### 2.7.2 Hantering av nödlägen och akuta situationer hos brukaren

Utföraren ska förebygga skador som kan drabba brukare, medarbetare eller andra enligt gällande lagstiftning. Utföraren ska ha rutiner för riskanalys/bedömning/åtgärd för såväl brukare som organisationen, i syfte att förebygga och hantera akuta situationer, till exempel vid hot- och våldssituationer (både mellan brukare och mellan brukare och medarbetare).

**Sökande har läst och accepterat ovanstående krav** Ja  Nej

### 3 Uppföljning och utvärdering av verksamheten

#### 3.1 Huvudmannaskap och insyn

Uppdragsgivaren har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur utföraren utför sitt uppdrag. Detta innebär bland annat rätt att granska den dokumentation och de genomförandeplaner som rör brukaren, för att garantera en skälig levnadsnivå enligt socialtjänstlag (2001:453). Utföraren ska utan dröjsmål och kostnad överlämna begärda uppgifter och ställa personal till uppdragsgivarens förfogande för denna kontroll och uppföljning.

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

#### 3.2 Allmänhetens rätt till insyn

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

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

#### 3.3 Brukarundersökningar och särskilda studier

Utföraren ska vara uppdragsgivaren behjälplig för att genomföra brukarundersökningar. Dessutom ska utföraren svara på enkäter och andra uppgifter som begärs av tillsynsmyndighet eller av uppdragsgivaren.

Exempel är:

- Enkät om egenkontroll
- Extern granskning/revision av verksamheten på uppdrag av uppdragsgivaren
- Kvalitetsregister
- Enkät från SKL (Sveriges Kommuner och Landsting)
- Enkät från Socialstyrelsen
- Tillsyn av IVO eller annan myndighet

Sökande har läst och accepterat ovanstående krav Ja  Nej

#### 3.4 Uppdragsgivarens avtalsuppföljning

Uppdragsgivarens löpande uppföljning omfattas av bland annat:

- Kvalitetsberättelsen
- Årsredovisning
- Rapporter för resultat- och balansräkning som visar företagets ekonomiska resultat och ställning

Utföraren ska lämna en årlig kvalitetsberättelse till uppdragsgivaren som beskriver det systematiska kvalitetsarbetet enligt ovan, hur utföraren har arbetat med kompetensförsörjning. *Se 2.3.1 Personalens kompetens.*



Kvalitetsberättelsen är en sammanfattande dokumenterad redovisning av verksamhetens kvalitetsarbete under det gångna året, d.v.s. hur verksamheten systematiskt och fortlöpande säkrats och utvecklats, vilka åtgärder som vidtagits och vilka resultat som uppnåtts, framförallt med avseende på egenkontrollen.

Kvalitetsberättelsen ska vara uppdragsgivaren tillhanda senast den 1 februari och ska avse föregående år. D.v.s. kvalitetsberättelsen avseende 2019 redovisas senast 1 februari 2020. Kvalitetsberättelsen ska utformas enligt de allmänna råd som finns i SOSFS 2011:9 och enligt Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för kvalitetsarbete.

Uppdragsgivaren kan på förekommen anledning även genomföra fördjupade avtalsuppföljningar, revisioner, tillsyner m.m. Utföraren får ta del av sitt resultat och har möjlighet att yttra sig innan redovisning.

**Sökande har läst och accepterat ovanstående krav**

**Ja**  **Nej**

## 4 Avtalsvillkor

### 4.1 Avtalshandlingar

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om de skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. Avtal med bilagor
3. Förfrågningsunderlag med bilagor och kompletteringar
4. Ansökan med tillhörande handlingar

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

### 4.2 Avtalstid

Avtalet gäller ett år med automatisk årsvis förlängning om inte uppdragsgivaren bestämmer annat.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

### 4.3 Uppdraget

Utföraren ska för uppdragsgivaren utföra stöd och hjälp i form av *service, omvårdnad* och *i förekommande fall delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser* samt stöd och hjälp enligt särskild ordning inom hemtjänsten i ordinärt boende i Bollnäs kommun i enlighet med detta avtal och förfrågningsunderlag med bilagor samt lämnad ansökan.

Stöd och hjälp som ska utföras föregås av ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (SoL).

Valfrihetssystem inom hemtjänst i ordinärt boende innebär att brukaren själv får välja vilken utförare som ska utföra hemtjänsten. Brukaren kan välja mellan de olika utförare som godkänts av uppdragsgivaren. Hur många brukare varje utförare får beror på hur många personer som väljer utföraren. Uppdragsgivaren kan inte garantera några brukare, vilket innebär att det inte finns någon volymgaranti.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.3.1 Tider för utförande av stöd och hjälp

Samtliga aktuella tjänster ska kunna utföras vid behov mellan 07.00-21.30 alla dagar på året.

Stöd och hjälp nattetid och larmverksamheten ingår inte i valfrihetssystemet utan utförs av Socialförvaltningen i Bollnäs kommun. För visst stöd och hjälp kan undantag eller tillägg förekomma. *Se 2.1 Stöd och hjälp.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.3.2 Skyldighet att ta emot brukare

Utföraren förbinder sig att anta, behålla och utföra de uppdrag som kommer från uppdragsgivaren för hemtjänstinsatser inom ramen för eventuellt kapacitetstak och/eller geografiskt område.

Utföraren ska vara beredd att utöver sitt eventuella kapacitetstak ta emot mindre utökningar av stöd och hjälp, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för brukaren.

Om en befintlig brukare flyttar utanför en utförarens områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget. Om brukaren vill behålla utföraren och utföraren anser sig ha möjlighet att fortsätta med uppdraget så kan detta, i undantagsfall vara möjligt, efter samråd med uppdragsgivaren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.3.3 Geografiska områden

**Sökande avser att bedriva verksamhet inom följande geografiska områden:**

Arbrå	<input type="checkbox"/>
Bollnäs	<input type="checkbox"/>
Kilafors	<input type="checkbox"/>
Rengsjö	<input type="checkbox"/>

Markera med kryss.

#### 4.3.4 Kapacitetstak

Utföraren avser att använda sig av kapacitetstak Ja  Nej

Om ja, antal timmar per månad: \_\_\_\_\_

#### 4.3.5 Verksamhetssystem

Uppdragsgivaren tillhandahåller verksamhetssystemen som utföraren ska använda för att dokumentera, kommunicera och registrera utförd tid hos brukare.

Utföraren står för kostnader för datorer, mobiltelefoner och annan teknisk utrustning. *Se 2.4 IT och Telefoni.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.3.6 Dokumentation

Utföraren ska ansvara för att den sociala dokumentationen i journal och genomförandeplan upprättas och sker på ett systematiskt sätt, samt att personalen har nödvändig dokumentationsutbildning. Utföraren ska också ha rutiner för att alla handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras, så att den som är obehörig inte får tillgång till dem. Gallrade handlingar som rör avslutade brukare ska överlämnas löpande till uppdragsgivaren för arkivering enligt lagstiftningen. Allvarliga brister i dokumentationen kan komma att betraktas som väsentligt avtalsbrott. *Se 4.13 Hävning.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.3.7 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ska ha rutiner för återkommande information till samtlig personal, inklusive praktikanter eller motsvarande om sekretess, tystnadsplikt (Offentlighets- och sekretesslag 2009:400) och GDPR. Utföraren ska se till att samtlig personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt lagen.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.3.8 Anhöriganställning

Anhöriganställning är inte tillåten. För utförare som inte följer denna princip har uppdragsgivaren rätt att häva avtalet. *Se 4.13 Hävning.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

### 4.4 Ersättningsvillkor

Valfritetssystem medför att ersättningen följer brukaren till den utförare som valts. Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning per utförd timme. Utföraren ska fakturera uppdragsgivaren för utförd tid hos brukaren. Uppdragsgivarens definition av utförd tid hos brukaren är registrerad tid i tidsregistreringsverktyget IntraPhone enligt rutin för rapportering i IntraPhone. Detta är direkt tid med/åt brukaren, det vill säga utförande av stöd och hjälp som biståndshandläggaren beviljar.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.4.1 Ekonomisk ersättning

Ersättningen redovisas i separat dokument. *Se Bilaga 1.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.4.2 Övriga kostnader

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder, arbetshjälpmiddel samt förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.4.3 Rapport av utförd tid och fakturering

Utförarens personal ska löpande registrera och godkänna utförd tid i IntraPhone. Alla rapporter gällande föregående månads utförda tid, ska kvalitetssäkras och attesteras senast den **fjärde** vardagen på ny månad. Uppdragsgivaren faktureras månadsvis via e-faktura, om möjligt. Fakturan skall innehålla uppgift om antalet utförda hemtjänsttimmar.

Fakturaavsändare och organisationsnummer ska överensstämma med godkänd utförare. Om detta inte är korrekt har uppdragsgivaren rätt att häva avtalet omedelbart. *Se 4.13 Hävning.*

Fakturerings-, uppläggnings-, expeditionsavgift, påminnelse- eller andra avgifter godkänns inte och får inte debiteras.

Faktura med ofullständiga uppgifter returneras till utföraren för rättelse. Förfallodag räknas från den dag fakturan återkommit i rättat skick.

Dröjsmålsränta får debiteras enligt räntelagen.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.4.4 Prisjustering

Ersättningen beräknas årligen utifrån omsorgsprisindex, OPI. Ny ersättning börjar gälla från den 1 januari varje kalenderår. De år som OPI fortfarande är preliminär den 1 januari kommer retroaktiv ersättning att utbetalas när OPI är fastställt.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.4.5 Betalningsvillkor

Fakturering sker i efterskott för varje kalendermånad. Betalning sker 30 dagar efter fakturans ankomstdag. Fakturan ska vara i svenska kronor. Fakturering sker i övrigt enligt uppdragsgivarens önskemål och instruktioner.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.4.6 Reglering efter avtalsslut

Utföraren ska inom två månader efter avtalstidens utgång till uppdragsgivaren översända faktura med återstående fordringar avseende utförda tjänster.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.4.7 Moms

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är normalt momsfria om utföraren tillhandahåller både omvårdnadstjänster och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster.

De tjänster som utförs inom hemtjänsten (omvårdnadstjänster och servicetjänster) enligt detta förfrågningsunderlag är momsfria.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

### 4.5 Ändringar, tillägg av avtal

#### 4.5.1 Ändrade förutsättningar

Parterna är införstådda med att villkor och förutsättningar för denna typ av verksamhet kan komma att ändras till följd av ny lagstiftning, nya bidragsformer, nya målsättningar och politiska beslut eller andra förändringar.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.5.2 Ändringar i avtal

Uppdragsgivaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningarna i förfrågningsunderlaget över tid. Ändrat innehåll innebär att befintliga avtal kompletteras med de nya villkoren, oberoende av avtalstid. Om uppdragsgivaren ändrar kraven gäller detta även tidigare godkända utförare, vars avtal således kommer att omprövas och kompletteras.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.5.3 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling i upprättat avtal om ändrade förhållanden som gör att avtalsskrivningen väsentligt motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska påkallas så fort som möjligt. Det befriar inte part från skyldigheten att fullgöra berörd avtalsförbindelse.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

### 4.6 Upphörande av avtal

#### 4.6.1 På egen begäran

Om utföraren önskar att upphöra med sin verksamhet ska uppdragsgivaren meddelas skriftligt senast 90 dagar innan verksamheten upphör.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.6.2 Överlåtelse av avtal

Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan uppdragsgivarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har uppdragsgivaren rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Utföraren ska förhandsinformera uppdragsgivaren om planerade ägarbyten.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.6.3 Återkalla och avsluta avtal

Utföraren ska inom rimlig tid åtgärda eventuella brister som uppdragsgivaren påtalat. Om det inte sker har uppdragsgivaren rätt att återkalla avtalet, omedelbart. Se 4.12 Rättning, Sanktion och Skadestånd.

Utförare som inte haft brukare under sex månader avslutas automatiskt.

Om uppdragsgivaren fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem inom hemtjänst upphör avtalet med utföraren. Uppsägningstiden är då 180 dagar från att uppsägning av avtal skett.

Om förfrågningsunderlaget eller ersättning förändras och utföraren inte kan acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/avtalet efter 90 dagar, från tidpunkten då detta skriftligt har meddelats uppdragsgivaren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.7 Sociala krav

De arbetstagare som är engagerade för utförandet av uppdraget, ska minst erhålla minimilön och andra minimivillkor på de områden som avses i 5 § utstationeringslagen (SFS 1999:678), under förutsättning att sådan minimilön m.m. är tydligt definierad i ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen. Av detta följer att utföraren inte heller får anlita underleverantörer eller liknande som ger sina arbetstagare sämre villkor för lön m.m. än det sagda. Utföraren ska, kostnadsfritt, ge möjlighet för kontroller på arbetsplats. Om utföraren bryter mot vad som anges ovan får uppdragsgivaren häva avtalet. Se 4.13 Hävning.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.8 Tilläggstjänster

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva verksamheten enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren. Utföraren ska informera brukaren om att tjänsten inte ingår i hemtjänstens utbud. Tilläggstjänster ska även delges och godkännas av uppdragsgivaren.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.9 Underleverantörer

Utföraren får efter uppdragsgivarens medgivande anlita underleverantörer för att fullgöra delar av sitt uppdrag. Utföraren ska lämna en kopia på avtalet mellan underleverantören och utföraren vid avtalsstart och därefter på anmodan. Utföraren ansvarar för att anlitade underleverantörer uppfyller relevanta krav på tjänsten som anges i förfrågningsunderlaget. Utföraren ansvarar för att underleverantörer uppfyller relevanta krav om skatter och sociala avgifter m.m.

Utföraren har det fulla ansvaret för uppdragets genomförande och svarar för eventuella underleverantörers åtaganden så som för sitt eget.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.10 Marknadsföring

Marknadsföringen gentemot brukarna i Bollnäs kommun ska vara etiskt försvarbar och utformad så att den enskilde inte uppfattar den som påträngande. Regler för hur marknadsföring får ske regleras i marknadsföringslag (2008:486) och i uppdragsgivarens rutin. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekats fortsatt uppdrag i kommunen. *Se 4.13 Hävning.*

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.11 Försäkringar

Utföraren ska förebygga skador som kan drabba brukare, personal eller andra.

Utföraren tecknar och vidmakthåller ansvars- och andra nödvändiga försäkringar som håller uppdragsgivaren skadeslös vid skada vållad av utförarens personal eller eventuell underleverantör. För att styrka att försäkringar tecknats, ska utföraren tillställa uppdragsgivaren kopia av försäkringsbrev vid undertecknande av avtal och därefter på anmodan.

Uppdragsgivaren ansvarar för patientförsäkring enligt patientskadslag (1996:799) Svensk författningssamling.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.12 Rättning, sanktion och skadestånd

##### 4.12.1 Rättning

Utföraren ska skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit till uppdragsgivaren, eller vid tillsyn av myndighet. Om rättning av fel och brister inte har skett enligt överenskommen åtgärdsplan, eller om bristen är av akut karaktär, kan *sanktion*, *skadestånd* eller *hävning* komma att tillämpas. *Se 4.13 Hävning.*



Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.12.2 Sanktion

Om utföraren inte åtgärdar allvarliga fel eller brister äger uppdragsgivaren rätt att ålägga utföraren med beställningsstopp. Alternativt hålla inne betalningen för utförda tjänster tills dess att fel och brister åtgärdats.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.12.3 Skadestånd

Om utföraren inte uppfyller de villkor avtalsparterna kommit överens om äger uppdragsgivaren rätt till skadestånd med skäligt belopp för den ekonomiska skadan uppdragsgivaren åsamkats. För dessa ärenden sker en särskild förhandling.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### 4.13 Hävning

Uppdragsgivaren får häva ingånget avtal om utföraren inte fullgör sina åtaganden, trots skriftlig anmaning, eller begår avtalsbrott av väsentlig betydelse. Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om myndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse.

Uppdragsgivaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren:

- är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tillsvidare inställt betalningar eller har näringsförbud eller är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation etc
- dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom
- är belastad med allvarliga fel i yrkesutövning
- är i skuld för skatter och avgifter inom hemlandet eller annan stat inom ESS området
- är i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker eller bristerna avseende betalning upprepas
- före eller efter avtalstecknande underlåtit att lämna uppgifter om företaget som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet
- bryter mot diskrimineringslagstiftning
- ej åtgärdat överenskommen åtgärdsplan trots erinran
- beviljade tillstånd för drift upphör
- eller för övrigt har sådana ekonomiska svårigheter att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden

- och i övrigt förekommande fall enligt avtalet, eventuella kompletteringar av avtalet, förfrågningsunderlaget med bilagor och kompletteringar

Hävning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### **4.14 Force majeure, ansvarsbegränsning**

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar sådan part från fullgörande av berörd förpliktelse. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

#### **4.15 Tvist**

Om uppdragsgivaren och utföraren inte kommer överens angående avtalet och parterna inte kan lösa tvisten själva, ska tvisten lösas vid tingsrätten i Hudiksvall, med tillämpning av svensk lagstiftning.

Sökande har läst och accepterat ovanstående avtalsvillkor Ja  Nej

## 5 Uppgifter om den sökande

Företagsnamn	
Organisationsnummer	
Ev. hemsida	
Adress	
Postadress	
Telefonnummer	
Kontaktperson för avtal (den som undertecknar avtalet)	
Kontaktperson för frågor (angående ansökan)	
Telefonnummer	
E-post (all kommunikation avseende denna ansökan sker via lämnad e-postadress)	

## 6 Sökandens underskrift

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar, varav parterna erhållit varsitt.

.....  
Ort och datum

.....  
Namn, titel

.....  
Sökandens underskrift