

Datum **Ärendenummer**2011-09-01 UH-2011-4
Senast uppdaterat 2015-05-27, On § 106**Ansökan inlämnas till:**Värnamo kommun
Upphandlingsförvaltningen
331 83 VÄRNAMO
Märkes med: "Ansökan – Hemtjänstval"**Upphandlingsform:**Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV)

Valfrihetssystem inom hemtjänsten

Värnamo kommun inbjuder Er härmed att ansöka om godkännande för att bli utförare av hemtjänst inom Värnamo kommun enligt detta förfrågningsunderlag med bilagor 1 - 8.

Värnamo kommun har beslutat att företag som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka om att bli leverantör enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Ansökan ska lämnas ifylld och för sökt uppdrag ska begärda dokument bifogas.
Ansökan kan lämnas löpande.

Värnamo kommun kommer att pröva ansökningarna i turordning. Beräknad handläggningstid är ca 6 veckor. Möjligheter finns, för båda parter, att under utredningstiden komplettera uppgifter som anses bristfälliga eller saknas i insänt underlag. Efter utredning meddelas beslut. Avtal tecknas med godkänd entreprenör.

Upplysningar kan erhållas av:Omsorgsförvaltningen: Ann Lindqvist, ann.lindqvist@varnamo.se, 0370-37 77 87
Upphandlingsförvaltningen: Harrieth Forsberg, harrieth.forsberg@varnamo.se 0370-37 71 41

Välkommen att lämna din ansökan.

VÄRNAMO KOMMUN

Omsorgsförvaltningen

Upphandlingsförvaltningen

Ann Lindqvist

Harrieth Forsberg

BESÖKSADRESS
Stadshuset**POSTADRESS**
331 83 Värnamo**TELEFON**
0370-37 70 00 vxl**ORG NR**
212000-0555**E-POST**
upphandling@varnamo.se**WEBBPLATS**
www.varnamo.se**TELEFAX**
0370-37 77 69**BANKGIRO**
141-7195

1	ALLMÄN INFORMATION OM UPPDRAGET	4
1.1	HEMTJÄNSTVALETS OMFATTNING	4
1.2	OMRÅDESINDELNING	4
1.3	KAPACITETSTAK	5
1.4	ERSÄTTNING	5
1.5	VAL AV UTFÖRARE/ICKEVALS ALTERNATIV	5
1.6	INGEN RÄTT ATT AVBÖJA/ TACKA NEJ	5
2	UPPHANDLINGSFÖRESKRIFTER	5
2.1	UPPHANDLINGENS FORM	5
2.2	UPPHANDLANDE ENHET	5
2.3	UPPLYSNINGAR	5
2.4	ANSÖKAN OM AVTAL	5
2.5	ANSÖKANS UTFORMNING	6
2.6	ADRESSERING	6
2.7	HANDLÄGGNING AV ANSÖKAN	6
2.8	TILLSYN	6
3	AFFÄRSMÄSSIGA VILLKOR	7
3.1	AVTALSTID	7
3.2	UPPSÄGNING AV AVTAL	7
3.3	ERSÄTTNING	7
3.4	TIDSGRÄNSER FÖR ERSÄTTNING	7
3.4.1	<i>Start av insats</i>	7
3.4.2	<i>Tillfälligt utökade behov</i>	7
3.4.3	<i>Volymförändring av beslutade och delegerade insatser</i>	7
3.4.4	<i>Brukares frånvaro</i>	7
3.4.5	<i>Avslutande av insatser på grund av att brukare valt ny entreprenör eller där insatsen upphör av annat skäl</i>	7
3.4.6	<i>Avslutande av insatser på grund av dödsfall</i>	8
3.5	JUSTERING AV ERSÄTTNING	8
3.6	FAKTURERING	8
3.7	HÄVNING	8
3.8	TVIST	8
3.9	OMFÖRHANDLING	8
3.10	ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG	9
3.11	ÖVERLÅTELSE AV AVTAL	9
3.12	SKADESTÅNDSSKYLDIGHET	9
3.13	AVTALSFÖRSÄKRING	9
3.14	FORCE MAJEURE	9
3.15	AVTALSVILLKOR OCH RANGORDNING	9
4	UPPDRAGSBESKRIVNING MED SKALL-KRAV	10
4.1	SEKRETESS	10
4.2	NYCKELHANTERING	10
4.3	RAPPORTERINGS-/ANMÄLNINGSSKYLDIGHET ENLIGT LEX SARAH	10
4.4	LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET I VERKSAMHETEN	10
4.5	KONTAKTMAN	11
4.6	GENOMFÖRANDEPLAN	11
4.7	LEGITIMATION OCH SÄKERHET	11
5	HÄLSO- OCH SJUKVÅRD	11
5.1	VERKSAMHETSCHEF	11
5.2	DELEGERADE HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSUPPGIFTER	11
6	DOKUMENTATION	12

6.1	KRAV PÅ DOKUMENTATION VID ENDAST SERVICEINSATSER.....	12
6.2	KRAV PÅ DOKUMENTATION VID SERVICE-/OMVÅRDNADSINSATSER	12
7	PERSONALFRÅGOR	13
7.1	KOLLEKTIVAVTAL	13
7.2	KOMPETENS OCH UTBILDNING.....	13
7.3	MEDDELARFRIHET.....	13
8	INSYN OCH UPPFÖLJNING AV UPPDRAGET	13
8.1	OMSORGSNÄMNDENS RÄTT TILL INSYN	13
8.2	VERKSAMHETSBERÄTTELSE	14
8.3	INDIVIDUELL UPPFÖLJNING	14
8.4	STRATEGISK UPPFÖLJNING	14
9	ENTREPRENÖRENS ÅTAGANDE I VISSA SITUATIONER	14
9.1	ANSVAR FÖR UTSKRIVNINGSKLAR PATIENT	14
9.1.1	<i>Trygg hemgång</i>	14
9.2	ANLITANDE AV TOLK.....	14
9.3	NÄR BRUKARE INTE ÄR ANTRÄFFBAR	14
9.4	STÖRNINGAR	14
9.5	EXTRAORDINÄR HÄNDELSE.....	15
10	INFORMATION, TILLÄGGSTJÄNSTER OCH MARKNADSFÖRING.....	15
10.1	INFORMATION OCH MARKNADSFÖRING	15
11	FÖRTECKNING ÖVER BILAGOR	15

1 Allmän information om uppdraget

Värnamo kommun arbetar för att öka valfriheten för kommunens medborgare. Kommunfullmäktige har utifrån detta beslutat att införa valfrihetssystem (LOV) för hemtjänstens brukare. Genom valfrihetssystemet ska brukare av hemtjänst kunna välja utförare av de insatser som de av kommunens biståndshandläggare beviljats.

Värnamo kommun, genom omsorgsnämnden, vill med detta bjuda in entreprenörer att inkomma med ansökan om godkännande i kommunens valfrihetssystem för hemtjänst. Införandet av valfrihetssystem inleds med att valfrihet införs inom hemtjänsten per den 1 april 2011. Denna upphandling genomförs enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Ansökan lämnas till Värnamo kommun på särskild ansökningsblankett tillsammans med de handlingar (bevis) som framgår av förfrågningsunderlag och ansökan. Ansökningshandlingar kan hämtas från kommunens hemsida www.varnamo.se eller på www.valfrihetswebben.se.

Information till externa utförare samlas på Värnamo kommuns webbplats: www.varnamo.se

Under prövningsförfarandet av ansökan kommer referenser att inhämtas och sökande att kallas till personligt möte. Entreprenörer som uppfyller ställda krav godkänns och kontrakt tecknas med Omsorgsnämnden. Värnamo kommuns interna hemtjänst är direktkvalificerade som utförare, nämnden ställer dock samma krav på den kommunala produktionen som på övriga utförare och verksamheten kommer att följas upp på samma sätt.

Omsorgsnämnd genomför uppföljningar, på uppdrag av kommunfullmäktige, för att säkra att samtliga utförare upprätthåller godkänd kvalitetsnivå. Se respektive ansvarområde i organisation (bilaga 1).

1.1 Hemtjänstvalets omfattning

Hemtjänstvalet omfattar bedrivandet av hemtjänst i enlighet med Socialtjänstlagen (SOL) för personer i ordinärt boende, vilka beviljats insatser vid en biståndsbedömning. Uppdraget kan gälla enbart service eller både service och omvårdnad. Utförare av omvårdnadsinsatser ska även kunna utföra beställda (delegerade/ordinerade) hälso- och sjukvårdsinsatser. Motsvarande krav som ställs på externa utförare ställs även på kommunens egen regi. Definitionen på service är beviljade insatser som avser städning, tvätt, inköp, avlösning och ledsagning. Övriga insatser som beviljas benämns som omvårdnad.

1.2 Områdesindelning

Värnamo kommun är i hemtjänstvalet uppdelat i 8 valbara geografiska områden (bilaga 2 a & b).

- Bredaryd med omnejd
- Forsheda med omnejd
- Dannäs, Åminne och Hånger med omnejd
- Nydala, Ohs, Fryele och Hörle med omnejd
- Rydaholm med omnejd
- Horda med omnejd
- Bor med omnejd
- Värnamo tätort

Dessa områden är utifrån entreprenörens önskemål valbara var för sig eller hela kommunen.

1.3 **Kapacitetstak**

Entreprenören har rätt att ange kapacitetstak, insatstimmar per vecka, inom varje geografiskt område som man ansöker att bli utförare i. Kapacitetstaket får inte understiga 50 timmar/vecka.

1.4 **Ersättning**

Se punkt 3.3.

1.5 **Val av utförare/ickevals alternativ**

Valet av utförare är en möjlighet för brukaren eller dess legale företrädare. Den som inte vill eller kan välja vem som ska utföra beviljade hemtjänstinsatser kan avstå från att välja.

Värnamo kommuns ickevalsalternativ innebär att de brukare som inte väljer hemtjänstutförare fördelas enligt ett rullande schema till de hemtjänstutförare som finns i det geografiska området.

1.6 **Ingen rätt att avböja/ tacka nej**

Av brukare vald entreprenör har inte rätt att tacka nej till att utföra insats om det faller inom ramen för kompetens, geografiskt område eller valt, ej uppfyllt kapacitetstak.

2 **Upphandlingsföreskrifter**

2.1 **Upphandlingens form**

Värnamo kommun tillämpar Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) för upphandling av hemtjänst- och delegerade hemsjukvårdinsatser.

Om något i underlaget är oklart ska entreprenören kontakta upphandlingens kontaktpersoner.

2.2 **Upphandlande enhet**

Värnamo kommun, organisationsnummer 212000-0555

Omsorgsnämnden

331 83 Värnamo

2.3 **Upplysningar**

Frågor kring upphandlingen ska ställas skriftligt, helst via e-post, till nedan angivna kontaktpersoner:

Upphandlingsförvaltningen

Namn; Harrieth Forsberg

Tel: 0370-37 71 41

Fax: 0370-37 77 69

E-post: harrieth.forsberg@varnamo.se

Omsorgsförvaltningen

Namn: Ann Lindqvist

Tel: 0370-37 77 87

Fax: 0370-37 77 85

E-post: ann.lindqvist@varnamo.se

2.4 **Ansökan om avtal**

Ansökan om att få teckna avtal med kommunen kan ske löpande.

2.5 Ansökans utformning

Ansökan ska ske skriftligt.

Ansökan per telefax och e-mail accepteras inte.

Svenska språket ska tillämpas i tal och skrift i alla frågor som rör denna upphandling.

Finner entreprenören att förfrågningsunderlaget i något avseende är otydligt ska förfrågan göras skriftligt till kontaktpersonerna.

Ansökan ska göras på, och i enlighet med av kommunen fastställt, ansökningsformulär samt innehålla de uppgifter och bilagor som anges i formuläret.

Ansökan ska vara undertecknad av firmatecknare eller annan behörig person.

I ansökan angivna ”skallkrav” ska med kopior kunna styrkas och uppfyllas av entreprenören.

2.6 Adressering

Ansökan görs i kuvert märkt ”Ansökan – Hemtjänstval” och skickas till

Upphandlingsförvaltningen

Värnamo kommun

331 83 Värnamo

2.7 Handläggning av ansökan

Försändelse med ansökan kommer att öppnas så snart som möjligt efter mottagandet och därefter föras upp i en förteckning. Sökande har möjlighet att rätta felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen kan begära att ansökan förtydligas eller kompletteras. Därefter sker prövning av ansökan.

Entreprenör kommer att uteslutas om myndigheten får kännedom om att entreprenören enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott enligt LOV, 7 kap 1 §, Vidare kan entreprenör komma att uteslutas om omständigheter enligt 7 kap 2 § föreligger.

Att entreprenören fullgjort sina åligganden avseende betalningar av skatt och socialförsäkringsavgifter styrks med att till ansökan bifoga ifyllt intyg från Skatteverket, (blankett 4820, Skatteverket)

För de entreprenörer som är nystartade och inte kan uppvisa bokslut eller ekonomisk redovisning ska affärsplan bifogas för verksamheten

Entreprenören kommer att meddelas skriftligt såväl om kommunen kommer att teckna avtal med entreprenören eller om avtal inte kommer att tecknas.

Ansökningar handläggs skyndsamt och normal handläggningstid beräknas till cirka 6 veckor. I de fall ansökningarna behöver kompletteras och förtydligas av entreprenören förändras tidsramen. Under semesterperioden juni - augusti och vid storhelger är handläggningstiden längre.

Av LOV 10 kap. framgår att överprövning av myndighetens beslut samt skadeståndsanspråk ska ske hos den förvaltningsrätt i vars domkrets Värnamo kommun har sin hemvist, f.n. förvaltningsrätten i Jönköping.

2.8 Tillsyn

Regeringen meddelar föreskrifter om vilken myndighet som utövar tillsyn över valfrihetssystem enligt LOV.

Tillsynsmyndigheten får hämta in sådana upplysningar, från entreprenören och från kommunen om entreprenören, som är nödvändiga för tillsynen.

3 Affärsmässiga villkor

3.1 *Avtalstid*

Kommunen kommer att teckna avtal (bilaga 7) med entreprenörer löpande, efterhand som ansökningar kommer in och beslut om godkännande för entreprenörer fattas. Av tecknade avtal kommer att framgå när avtalet startar och vilken tid som avtalet gäller.

Avtal skrivs på 3 år, med möjlighet till 1 års förlängning om parterna kommer överrens om detta senast 3 månader före avtalstidens utgång.

3.2 *Uppsägning av avtal*

Entreprenören har möjlighet att säga upp avtalet med 3 månaders uppsägningstid, eller annan tid efter överenskommelse.

Om utföraren inte bedrivit någon verksamhet åt kommunen på 12 månader upphör avtalet automatiskt att gälla.

3.3 *Ersättning*

Se bilaga 9.

3.4 *Tidsgränser för ersättning*

3.4.1 **Start av insats**

Ställtiden för serviceinsatser är 7 dagar. Omvårdnadsinsats för brukare i hemmet eller efter korttidsvistelse är 36 vardagstimmar. Omvårdnadsinsatser vid utskrivning från sjukhus är 24 vardagstimmar. Ställtiden gäller efter det att fullständigt uppdrag/beställning kommunicerats med verksamhetsansvarig. Uppdrag kommuniceras vardagar kl. 8.00 -16.30 (dag före röd dag 14.30) Uppdrag som kommuniceras efter kl. 16.30 (14.30) anses inkommit kl. 8.00 nästkommande vardag.

3.4.2 **Tillfälligt utökade behov**

Ersättning för tillfälligt utökade behov ges för maximalt 14 dagar. Entreprenören bedömer själv det tillfälligt utökade behovet inom den tidsrymden. Det ska vara väl dokumenterat när insatserna påbörjats.

3.4.3 **Volymförändring av beslutade och delegerade insatser**

Vid förändringar av antal timmar i pågående ärenden utgår ersättning för det nya timantalet från och med dagen för beslut om en sådan ändring.

3.4.4 **Brukares frånvaro**

Vid brukares frånvaro, meddelad till entreprenören 7 dagar innan frånvaron, till exempel för sjukhusvistelse, korttidsvistelse, semester eller andra egna angelägenheter och inga insatser ska utföras, utgår ingen ersättning.

Är frånvaron oplanerad utgår ersättning för de första 7 dagarna av frånvaron.

3.4.5 **Avslutande av insatser på grund av att brukare valt ny entreprenör eller där insatsen upphör av annat skäl**

Avslutas entreprenörens insatser hos brukaren på grund av att brukaren valt en annan entreprenör, eller av något annat skäl, ska entreprenören meddelas det av biståndshandläggaren. Efter uppsägning utgår ersättning till entreprenören under 7 dagar, enligt biståndsbeslut.

3.4.6 Avslutande av insatser på grund av dödsfall

Vid avslutande av insatser på grund av dödsfall utgår ersättning 7 dagar efter dödsfallet, enligt biståndsbeslut.

3.5 *Justering av ersättning*

Ersättning per timme justeras årligen med hänsyn till förändringar i kostnadsläget avseende personalkostnader och övriga kostnader, samt eventuella ändringar i resursfördelningen på grund av politiska beslut.

3.6 *Fakturering*

Se bilaga 9.

3.7 *Hävning*

Omsorgsnämnden eller entreprenören får häva avtalet om motparten inte fullgör sina åligganden och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse.

Avtalsbrott av väsentlig betydelse föreligger bland annat om entreprenören saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om tillsynsmyndigheten riktar allvarlig kritik mot verksamheten. Hävningsgrund föreligger även när omsorgsnämnden i samband med uppföljning uppmärksammar allvarliga avsteg från de kvalitetskrav som omsorgsnämnden ställer.

Omsorgsnämnden har också rätt att häva avtalet om omständigheter enligt LOV, 7 kap. 1-2 § för entreprenören eller dennes företrädare föreligger.

Exempel:

- Entreprenör har blivit föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande.
- Inte fullgjort sina åliggande avseende avgifter och skatter.
- Dömts för brott avseende yrkesutövning enligt lagakraftvunnen dom.
- Gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen.

Vid en hävning kommer omsorgsnämnden att kräva ersättning för de merkostnader som hävningen innebär.

3.8 *Tvist*

Tvist med anledning av ingånget avtal som inte kan lösas i samförstånd ska avgöras av svensk domstol på beställarens hemort. Entreprenören får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av de prestationer som åvilar denne enligt avtal under åberopande av att tvisteförfarande påkallats eller pågår.

3.9 *Omförhandling*

Om förutsättningarna för avtalets ingående ändras väsentligt under avtalstiden äger parterna rätt att uppta förhandling utifrån sådan förändring. Exempel på en sådan förändring kan vara väsentlig ändring, tillkomst eller bortfall av insatser eller ändringar på grund av politiska beslut.

Anmälan om omförhandling ska ske så snart det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra avtalsförbindelse.

3.10 **Ändringar och tillägg**

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast ske genom en skriftlig av båda parter undertecknad handling

Kommunen har rätt att genom politiska beslut ändra villkoren i de krav, riktlinjer, policyer, ersättningsystem och ersättningsnivåer som tillämpas enligt detta förfrågningsunderlag. Så snart Värnamo kommun har fattat beslut om ändringar av villkoren kommer entreprenören att informeras om dessa ändringar skriftligt.

Om entreprenören inte accepterar de ändrade villkoren ska entreprenören inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligen meddela Värnamo kommun (kontaktperson) att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Värnamo kommun (kontaktperson) inom angiven tidsfrist blir entreprenören bunden av de ändrade villkoren. Meddelar entreprenören Värnamo kommun att de nya villkoren inte accepteras upphör avtalet att gälla senast 60 dagar efter den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, om inte avtalet av andra skäl upphör tidigare. Under denna period gäller kontraktet i sin lydelse före ändringarna.

Övriga ändringar i och tillägg till detta avtal ska för att vara gällande ske i form av skriftligt tilläggsavtal mellan parterna.

3.11 **Överlåtelse av avtal**

Avtal som tecknas enligt detta förfrågningsunderlag får inte utan skriftligt medgivande överlåtas till annan entreprenör.

3.12 **Skadeståndsskyldighet**

Entreprenören svarar i förhållande till kommunen för skadestånd som kommunen på grund av vållande hos entreprenören eller dennes personal kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

3.13 **Avtalsförsäkring**

Den privata utföraren ska teckna sedvanlig ansvarsförsäkring för sin verksamhet. Senast i samband med avtalets ikraftträdande ska försäkringsbevis överlämnas till kommunen. I de fall avtalet löper över flera försäkringsperioder ska nytt försäkringsbevis överlämnas till kommunen i samband med förnyelse av försäkringen.

Skadestånd som kommunen kan komma behöva utge till tredje man på grund av skada vållad av den privata utföraren eller personal som utföraren svarar för, är den privata utföraren skyldig att ersätta kommunen. Den privata utföraren ska teckna sedvanlig ansvarsförsäkring för sin verksamhet med försäkringsbelopp minst 10 miljoner kronor.

3.14 **Force Majeure**

Force Majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter, befriar part från fullgörande av dessa skyldigheter. Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

3.15 **Avtalsvillkor och rangordning**

För avtalet gäller nedanstående handlingar. Om det i dessa förekommer mot varandra stridande uppgifter gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till något annat, sinsemellan i följande ordning:

- 1 Skriftliga ändringar eller tillägg
- 2 Undertecknat avtal
- 3 Förfrågningsunderlag
- 4 Entreprenörens ansökan/sanningsförsäkran

4 Uppdragsbeskrivning med skall-krav

Kommunen har ansvar för medborgarna vilket innebär att se till att de får sina behov tillgodosedda enligt lagstiftning och politiska beslut. Omsorgsförvaltningens verksamhet finansieras med kommunala skatter och avgifter.

Entreprenören ska ha god kännedom om äldres behov och vara väl insatt i den lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som gäller för verksamheten. Personalen ska ha för arbetsuppgifterna adekvat kompetens och erfarenhet. Kvalitén i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Entreprenören åtar sig att följa biståndsbesluten på det sätt Värnamo kommun utformat dem. Det innebär att i Värnamo ska personer i behov av stöd kunna leva ett aktivt liv, ha inflytande i samhället och över sin vardag. Kunna leva och åldras i trygghet och med bibehållet oberoende, bemötas med respekt samt ha tillgång till god vård och omsorg.

4.1 Sekretess

Samma sekretessskyldigheter **ska** gälla för externa utförare som för kommunens egen personal och innebär att uppgifter som faller inom sekretessen endast får användas för att fullgöra uppdraget. Viktigt här att sekretessen gäller även efter att ett avtal har upphört. Kunskap kring sekretess **ska** vara väl känd av samtliga medarbetare och skriftligt sekretessmedgivande **ska** alltid finnas.

4.2 Nyckelhantering

Utföraren **ska** ha en skriftlig rutin för hantering av brukarens nycklar i enlighet med Värnamo kommuns rutiner (bilaga 3). Rutinen ska säkerställa en trygg nyckelhantering för brukarna. Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till brukaren. Eventuella kostnader förorsakade av försumlighet hos entreprenörens personal bärs av entreprenören. Personal får inte gå in i brukarens bostad eller utföra insatser i hemmet när brukaren själv inte är hemma.

4.3 Rapporterings-/Anmälningsskyldighet enligt Lex Sarah

Utföraren **ska** se till att samtlig personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap. 2 § SoL rapportera missförhållanden/risk för missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade. (SOSFS 2011:5). Utföraren **ska** ha skriftliga rutiner för hanteringen av Lex Sarah. Saknas dylika rutiner i verksamheten ska utföraren följa Värnamo kommuns riktlinjer (bilaga 4).

4.4 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

För att bli godkänd som utförare av hemtjänst ska utföraren:

- bedriva dokumenterat kvalitetsarbete, enligt Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter (SOSFS 2011:9),
- ha rutiner och ansvara för att all personal iakttar den sekretess och tystnadsplikt som är gällande för socialtjänstens personal enligt 26 kap. 1 § Offentlighets- och sekretesslagen,
- följa socialtjänstlagens bestämmelser om dokumentation (SOSFS 2014:5),

- följa socialtjänstlagens bestämmelser om att anmäla missförhållanden och klagomål till omsorgsnämnden samt dokumentera utredning, uppföljning och vidtagna åtgärder,
- säkerställa att fast anställd personal, vikarier och timanställda har personlig id-handling väl synlig,
- ha rutiner för säker hantering av enskildas nycklar.

4.5 **Kontaktman**

För varje brukare **ska** en kontaktman bland personalen utses inom 48 timmar efter mottagandet av uppdrag om inget annat avtalas. I den dokumentation som upprättas ska framgå när uppdraget påbörjades.

4.6 **Genomförandeplan**

I samråd med enskild brukare, eller dennes legala företrädare, **ska** en genomförandeplan upprättas inom 14 dagar efter det att insatsen har startats. Denna ska vara underskriven av brukaren och kopia ska omgående därefter sändas in till biståndsenheten. Förändringar i planen, under pågående insats, ska hanteras på samma sätt.

4.7 **Legitimation och säkerhet**

Utföraren ansvarar för att samtliga medarbetare har giltigt tjänstekort som ska bäras väl synligt i tjänsten. Av tjänstekortet ska framgå den anställdes namn samt vilket företag han/hon är anställd av. Därutöver ska den anställda kunna uppvisa egen giltig fotolegitimation såsom körkort, pass eller av banken utfärdad legitimation. Omsorgsförvaltningen utfärdar idag egna tjänstekort för personal inom verksamheten. Förvaltningen kan, till självkostnadspris, vara entreprenörer behjälpliga med denna typ av handling.

5 **Hälso- och sjukvård**

Entreprenörens personal får inte ta på sig ansvar för hälso- och sjukvård om inte uppgifterna delegerats av hälso- och sjukvårdens (hemsjukvården) legitimerade personal. Ersättning för de uppgifter entreprenören åtar sig regleras mellan entreprenör och Värnamo kommun. När den enskilde inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att utföraren inte kan vara behjälplig utan delegering från hälso- och sjukvården. Om den enskilde behöver praktisk hjälp kan det bli aktuellt för hemtjänstpersonal att exempelvis öppna medicinburkar. Insatserna är då att betrakta som egenvård i enlighet med SOSFS 2009:6 och kan ingå i beslut om biståndsinsatser.

I hemtjänsten ska utföraren ha ett rehabiliterande och förebyggande arbetssätt. En del av detta arbete är exempelvis att motverka att social isolering uppstår så att den enskilde kan leva ett så självständigt liv som möjligt. En förutsättning för att arbetet ska bli framgångsrikt är att utföraren finner goda former för samverkan med såväl Region Jönköpings län och frivillighetsorganisationer som med andra verksamheter inom området.

5.1 **Verksamhetschef**

Entreprenör som utför delegerad hemsjukvård ska ha en verksamhetschef enligt HSL (SOSFS 1997:8).

Det åligger verksamhetschefen att se till så att hälso- och sjukvården har en hög patientsäkerhet och god kvalitet.

5.2 **Delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter**

Om en brukare valt en annan entreprenör än kommunen för hemtjänst i form av personlig omvårdnad kan det innebära att entreprenörens personal får utföra hälso- och sjukvård på delegering från

hemsjukvårdens sjuksköterskor, arbetsterapeuter eller sjukgymnaster. Entreprenören ska ha den kompetens som krävs för att utföra delegerad hemsjukvård.

Delegering av hälso- och sjukvård innebär att legitimerad personal – sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast – överför uppgifter till någon som normalt inte får, men har färdighet (reell kompetens), att utföra uppgiften. En person som tar emot en delegering ska ha erforderlig kompetens för uppdraget.

6 Dokumentation

Entreprenören ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) samt Värnamo kommuns riktlinjer för dokumentation (bilaga 5). All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt enligt föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen. Brister i dokumentationen kan komma att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.

Dokumentationen ska vid behov eller begäran vara tillgänglig för omsorgsnämnden.

6.1 *Krav på dokumentation vid endast serviceinsatser*

Dokumentation av insatser enligt socialtjänstlagen ska göras enligt 11 kap. SoL samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser (SOSFS 2014:5) samt kommunens riktlinjer för social dokumentation.

- Genomförandeplan ska genomföras tillsammans med brukaren.
- Dokumentation kan/får göras på papper eller i annat system.
- Sammanfattning av social dokumentation ska göras av utföraren och skickas till kommunen kontinuerligt, dock minst var sjätte månad.
- Akter ska förvaras på ett säkert sätt så att ingen obehörig får tillgång till dem.
- Beställning från biståndsenheten kan/får skickas per post/fax till utförare.

6.2 *Krav på dokumentation vid service-/omvårdnadsinsatser*

Dokumentation av insatser enligt socialtjänstlagen ska göras enligt 11 kap. SoL samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser (SOSFS 2014:5) samt kommunens riktlinjer för social dokumentation.

- Genomförandeplan ska genomföras tillsammans med brukaren.
- Genomförandeplan ska uppdateras minst en gång per år eller vid förändrat behov.
- Dokumentation av omvårdnadsinsatser ska göras på papper eller i annat system.
- Sammanfattning av social dokumentation ska vid omvårdnadsinsatser göras två till fyra gånger per år och föras direkt in i den sociala journalen i kommunens verksamhetssystem.
- Akter ska förvaras på ett säkert sätt så att ingen obehörig får tillgång till dem.
- Beställning från biståndsenheten kan/får skickas per post/fax till utförare.

7 Personalfrågor

7.1 *Kollektivavtal*

Grunden är att personal anställd hos extern utförare ska ha samma anställningstrygghet som motsvarande anställd i kommunen. Detta innebär att en extern utförare ska arbeta utifrån principer som motsvarar det kollektivavtal som gäller för kommunen. Respektive arbetsgivare har det fulla arbetsgivaransvaret för sin personal och kommunen förutsätter att entreprenören har en god arbetsmiljö.

7.2 *Kompetens och utbildning*

Utförare ska ha för arbetsuppgifterna adekvat kompetens och erfarenhet. God kännedom om socialtjänstlagen och om äldres behov ska finnas hos verksamhetsledning och personal. Personal ska kunna läsa, skriva och göra sig förstådd på svenska för att kunna ta till sig instruktioner och klara lagstiftningens krav på dokumentation. Krav, se nedan.

Några gånger per år kan verksamhetsövergripande utbildningar erbjudas all personal. Då inbjuds även entreprenörer till dessa. Exempel kan vara förebyggande arbete, demens eller brandutbildning. Respektive arbetsgivare/entreprenör ansvarar för ersättning/lön till personal vid dessa tillfällen.

Utförare av endast serviceinsatser 07.00-18.00	Utförare av service- och omvårdnadsinsatser 06.00-22.30
<ul style="list-style-type: none"> - Verksamhetsledaren ska ha lämplig utbildning på minst gymnasial nivå. - Medarbetaren ska ha för uppdraget lämplig utbildning/erfarenhet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verksamhetsledaren ska ha högskoleutbildning med inriktning mot vård, omsorg eller socialt arbete, eller annan kompetens, utbildning eller erfarenhet som bedöms likvärdig. - Det ska finnas en strävan efter att ordinarie medarbetare ska ha adekvat kompetens, utbildning och erfarenhet för arbetet t.ex. omvårdnadsutbildning.

7.3 *Meddelarfrihet*

Meddelarfriheten för kommunanställda regleras i lag och innebär att arbetsgivaren inte får ingripa mot eller efterforska den anställd som lämnat uppgifter till media. Anställda hos entreprenörer ska omfattas av samma skydd mot efterforskningsförbud och repressalier som offentliganställda. Meddelarfriheten avser insatser hos brukare och inte övriga förhållanden inom företaget.

8 Insyn och uppföljning av uppdraget

8.1 *Omsorgsnämndens rätt till insyn*

Omsorgsnämnden har rätt att ta del av dokumentation som rör enskilda brukare och har rätt att efterfråga synpunkter från enskilda brukare och deras anhöriga i form av till exempel medborgarenkäter. Omsorgsnämnden har även rätt att ta del av övriga handlingar som har betydelse för uppdragets fullgörande. Revisorerna har rätt att granska verksamheten enligt samma regler som gäller vid granskning av kommunens verksamhet.

8.2 **Verksamhetsberättelse**

Entreprenören ska senast en månad efter verksamhets-/räkenskapsårets slut lämna verksamhetsberättelse över det föregående verksamhets-/räkenskapsåret. Verksamhetsberättelsen ska innehålla uppgifter om utfört kvalitetsarbete enligt entreprenörens kvalitetssystem, hur man arbetat med genomförandeplaner, uppgifter om åtgärder för kompetensutveckling, redovisning av klagomålshantering samt en sammanställning av verksamhetens volym med antal brukare och utförda timmar.

8.3 **Individuell uppföljning**

Entreprenören ska vara behjälplig vid individuella uppföljningar och underlätta kvalitetsgranskning i enskilda ärenden. Biståndshandläggaren gör individuella uppföljningar med olika tidsintervaller.

8.4 **Strategisk uppföljning**

Utföraren ska vara behjälplig vid insamling av nationell statistik eller annan nationell uppföljning, liksom insamling av underlag för kommunens nyckeltal, SCB-statistik eller annan statistik för planering och uppföljning.

9 **Entreprenörens åtagande i vissa situationer**

9.1 **Ansvar för utskrivningsklar patient**

Kommunens biståndshandläggare genomför vårdplaneringar på sjukhus. Efter vårdplanering skickas en beställning till entreprenören.

Entreprenör ska kunna påbörja hemtjänstinsatser från det en brukare har skrivits ut.

Om entreprenören inte kan åta sig att utföra de insatser som brukaren har behov av för att kunna återvända till det ordinära boendet, innan betalningsansvar träder i kraft, är entreprenören skyldig att ersätta kommunen för de av Region Jönköpings län fakturerade kostnaderna för betalningsansvar.

9.1.1 **Trygg hemgång**

Kommunen arbetar med att ge brukare möjlighet att utan samordnad vårdplanering komma hem direkt efter sjukhusvistelse. Entreprenör ska åta sig att ingå i arbetssättet trygg hemgång.

9.2 **Anlitande av tolk**

Entreprenör ska se till att brukare får tolkhjälp om så behövs. Biståndshandläggare anvisar tolk. Kommunen står för kostnader för tolk.

9.3 **När brukare inte är anträffbar**

Om en brukare inte är anträffbar på överenskommen tid ska i första hand anhöriga/närstående eller annan kontaktperson underrättas. Entreprenören ska så långt som möjligt själv försöka lokalisera brukaren. Om inte anhörig/närstående/annan kontaktperson är anträffbar ska andra åtgärder vidtas t.ex. kontakt med sjukhus eller, i de fall brukaren har trygghetslarm, kontakt med ansvarig för trygghetslarm i området. I de fall brukaren inte kan lokaliserats med ovanstående åtgärder ska polisen kontaktas.

Om upprepad frånvaro inträffar ska biståndshandläggaren kontaktas.

9.4 **Störningar**

Kommunen ansvarar för åtgärder om trygghetslarm inte fungerar. Kommunen ansvarar även för att trygghetslarm provlarmas i enlighet med gällande rutiner.

Entreprenör med ansvar för hemtjänst i form av personlig omvårdnad ska ansvara för insatser till och säkerhet för en brukare vid störningar som t.ex. väderstörningar eller bortfall av el, telefon och vatten.

Kommunen tillhandahåller evakueringsplatser i lokaler där det i övrigt finns särskilt boende. I samband med evakuering ska entreprenören ansvara för att brukare transporteras fram till dörren på det kommunala boendet.

Entreprenören ska redovisa hur man avser trygga brukarens behov av nödvändig omvårdnad vid störningar.

9.5 Extraordinär händelse

Vid extraordinär händelse ska utförare ingå i kommunens planering och utförarens resurser underställas kommunens prioritering av insatser.

10 Information, tilläggstjänster och marknadsföring

Utföraren har rätt att, utöver de biståndsbedömda insatserna, tillhandahålla så kallade tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs utöver vad biståndsbeslutet anger och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Den enskilde ska tydligt informeras om att dessa tjänster inte ingår i biståndsbeslutet och att de inte ingår i hemtjänstavgiften utan att den enskilde betalar för dessa tjänster separat. Kommunen har inget ansvar för tilläggstjänsterna.

10.1 Information och marknadsföring

Kommunen har skyldighet att informera om samt presentera de olika utförarna för brukare enligt konkurrensneutrala principer. Syftet är att brukaren i sitt val av utförare ska få så mycket information som möjligt om de olika utförarna i valfrihetssystemet. Informationen tillhandahålls elektroniskt på Värnamo kommuns hemsida samt i tryckt form. För att möjliggöra detta är utföraren skyldig att tillhandahålla sådan information som kommunen efterfrågar samt under avtalstiden meddela eventuella förändringar så att informationen till kunderna är aktuell (bilaga 6).

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet på ett etiskt försvarbart sätt så att den enskilde inte uppfattar det som påträngande. Det innebär bland annat att utföraren inte får försöka värva nya kunder genom ekonomisk ersättning, hembesök eller telefonsamtal.

11 Förteckning över bilagor

Bilagor som hänvisas till i detta förfrågningsunderlag:

1. Så styrs Värnamo
2. Kartor
 - a. Karta över Värnamo kommun med områdesindelning
 - b. Karta över Värnamo tätort
3. Riktlinjer för nyckelhantering
4. Anmälan Lex Sara
5. Riktlinjer för dokumentation

6. Mall för företagspresentation
7. Avtal som efter godkännande kommer att tecknas
8. Överenskommelse mellan kommunerna och landstinget Jönköpings län
9. Ersättning inom hemtjänst