



Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Dnr VON 33/15

FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

**KUNDVAL INOM HEMTJÄNST I ORDINÄRT BOENDE
MÖLNÅLS STAD
UPPHANDLING ENLIGT LAGEN OM VALFRIHET**



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Innehållsförteckning

1	ALLMÄN INFORMATION	4
1.1	INBJUDAN	4
1.2	BAKGRUND	4
1.3	KVALITETSMÅL	4
1.4	BRUKARENS RÄTT ATT VÄLJA OCH BYTA	5
1.5	ICKEVALSALTERNATIV	5
1.6	INFORMATION OM MÖLNÅL	5
1.7	INFORMATION OCH MARKNADSFÖRING	5
1.8	TILLÄGGSTJÄNSTER	6
1.9	KAPACITETSTAK	6
1.10	GEOGRAFISKA OMRÅDEN	7
1.11	INSATSER/VÅRDÅTGÄRDER UTANFÖR VALFRIHETSSYSTEMET	7
2	KRAVSPECIFIKATION	7
2.1	INSATSER/VÅRDÅTGÄRDER	7
2.1.1	<i>Beslut om insats och val av utförare</i>	7
2.2	KRAV PÅ FORMELL GRUND	8
2.2.1	<i>Krav på juridisk form</i>	8
2.2.2	<i>Krav på skatter, avgifter och registreringsbevis</i>	8
2.2.3	<i>Erfarenhet av tidigare uppdrag</i>	8
2.2.4	<i>Försäkringar</i>	9
2.2.5	<i>Skyldighet att ta uppdrag</i>	9
2.3	DOKUMENTATION	10
2.3.1	<i>Dokumentation och genomförandeplan</i>	10
2.3.2	<i>Omval av utförare</i>	11
2.4	BEMÖTANDE	11
2.5	TILLGÄNGLIGHET	11
2.5.1	<i>Tillgänglighet</i>	11
2.5.2	<i>Tillgänglighet för beställningar</i>	11
2.5.3	<i>Tillgänglighet ledningspersonal</i>	11
2.5.4	<i>Information till brukare</i>	12
2.6	SAMVERKAN OCH SAMARBETE	12
2.6.1	<i>Samverkan och samarbete</i>	12
2.6.2	<i>Rapportering nationell statistik</i>	12
2.7	PERSONAL OCH KOMPETENS	12
2.7.1	<i>Medicinskt ansvarig sjuksköterska MAS</i>	12



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen

Kvalitet- och beställarenheten

2.7.2	<i>Chef för verksamheten/den som utövar den dagliga ledningen</i>	13
2.7.3	<i>Personal och kompetens</i>	13
2.7.4	<i>Anhöriganställning</i>	14
2.7.5	<i>Praktikanter</i>	14
2.7.6	<i>Kontaktmannaskap</i>	14
2.8	FÖRSÖRJNING AV PRODUKTER, TJÄNSTER OCH TEKNIK	14
2.8.1	<i>Fotolegitimation</i>	14
2.8.2	<i>Lokaler och kontorsutrustning</i>	14
2.8.3	<i>Förbrukningsartiklar</i>	15
2.8.4	<i>Hjälpmedel</i>	15
2.8.5	<i>Bilar/transportmedel och miljöledningssystem</i>	15
2.8.6	<i>Systematiskt säkerhetsarbete</i>	15
2.8.7	<i>IT/Kommunikationsmedel</i>	16
2.8.8	<i>Verksamhetssystem</i>	16
2.8.8.1	<i>Loggningskontroller</i>	16
2.9	AVVIKELSER	17
2.9.1	<i>Avvikelser</i>	17
2.10	SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL	17
2.10.1	<i>Synpunkter och klagomål</i>	17
2.11	KVALITETSSÄKRING AV TJÄNSTER OCH METODER	18
2.11.1	<i>Gällande lagstiftning</i>	18
2.11.2	<i>Ledningssystem för kvalitet</i>	18
2.11.3	<i>Värdegrundsarbete</i>	18
2.11.4	<i>Politiskt och religiöst neutralt</i>	18
2.11.5	<i>Nyckelhantering</i>	18
2.11.6	<i>Rutin när brukare ej är anträffbar</i>	19
2.11.7	<i>Hantering av privata medel</i>	19
2.11.8	<i>Gåvor</i>	19
2.11.9	<i>Basala hygienrutiner</i>	19
2.11.10	<i>Förändrat insatsbehov/situation för brukaren</i>	19
2.11.11	<i>Förändrad situation för brukaren</i>	19
2.12	UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING	20
2.12.1	<i>Uppföljning och utvärdering</i>	20
2.12.2	<i>Tillsyn</i>	20
2.12.3	<i>Informationsmaterial</i>	20
2.12.4	<i>Insyn</i>	21
2.12.5	<i>Meddelarfrihet</i>	21
3	ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER	22
3.1	UPPHANDLING LOV	22
3.2	UPPHANDLANDE MYNDIGHET	22



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

3.3	KONTAKTPERSONER.....	22
3.4	ANSÖKAN.....	22
3.5	KOMPLETTERANDE UPPGIFTER.....	23
3.6	HANDLÄGGNING.....	23
3.7	GODKÄNNANDE.....	23
3.8	UNDERRÄTTELSE OM BESLUT.....	24
3.9	AVTAL.....	24
3.10	FÖRFARANDE OM ANSÖKAN INTE GODKÄNNES.....	24
3.11	ANSÖKAN OM RÄTTELSE.....	24
4	AVTALSVILLKOR.....	24
4.1	PARTER.....	24
4.1.1	<i>Mölnåls stad</i>	24
4.1.2	<i>Utföraren</i>	24
4.2	OMFATTNING OCH UTFÖRANDE VILLKOR.....	25
4.3	AVTALSTID.....	25
4.4	HANDLINGARS INBÖRDES RANGORDNING.....	25
4.5	ERSÄTTNING OCH PRISJUSTERING.....	25
4.6	MOMS.....	26
4.7	AVGIFTER.....	26
4.8	FAKTURA.....	26
4.9	BETALNINGSVILLKOR.....	27
4.10	DRÖJSMÅLSRÄNTA OCH ADMINISTRATIVA AVGIFTER.....	27
4.11	FÖRÄNDRING AV GEOGRAFISKT OMRÅDE, ANTAL TJÄNSTER OCH KAPACITETSTAK.....	27
4.12	ÖVERLÅTELSE AV AVTAL.....	27
4.13	UNDERLEVERANTÖRER.....	27
4.14	SEKRETESS.....	28
4.15	FÖRÄNDRING AV VILLKOR PÅ GRUND AV POLITISKA BESLUT.....	28
4.16	ANSVAR.....	28
4.17	AVTALETS UPPHÖRANDE.....	28
4.17.1	<i>Uppsägning av avtal</i>	28
4.17.2	<i>På egen begäran</i>	29
4.17.3	<i>På grund av avsaknad av uppdrag</i>	29
4.17.4	<i>På grund av bristande efterlevnad av krav för godkännande</i>	29
4.17.5	<i>På grund av avbrytande av valfrihetssystemet</i>	29
4.17.6	<i>Hävning</i>	29
4.18	SKADESTÅNDSSKYLDIGHET.....	29
4.19	SKADESTÅNDSSKYLDIGHET GENTEMOT TREDJE MAN.....	29
4.20	FORCE MAJEURE.....	30
4.21	OMFÖRHANDLING.....	30
4.22	ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG.....	30



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

4.23	VITE	30
4.24	TVIST	31

1 ALLMÄN INFORMATION

1.1 Inbjudan

Mölnåls stad, vård- och omsorgsförvaltning, har beslutat att företag som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka om att bli utförare av Hemtjänst SOL enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV).

Ansökan kan lämnas löpande. Vård- och omsorgsförvaltningen kommer att pröva ansökningarna så snabbt som möjligt. Beslut om antagande av ansökan kommer i normalfallet att göras inom fyra veckor. Om ett sökande företag godkänns tecknas ett avtal mellan företaget och vård- och omsorgsförvaltningen, Mölnåls stad.

Ni inbjuds härmed att lämna anbud för utförandet av omvårdnads- och serviceinsatser inom hemtjänsten till kommuninvånare som beviljats sådana insatser enligt Socialtjänstlagen (SOL). Inom ramen för uppdraget ingår också utförande av delegerade och instruerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

1.2 Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden beslutade att tillämpa valfrihet för omvårdnads- och serviceinsatser inom hemtjänsten. Hemtjänst LOV startade 2010-10-01 i Mölnåls stad. Det innebär att intresserade utförare har möjlighet att löpande lämna anbud om att bedriva sådana tjänster i staden.

Syftet med valfrihetssystem för hemtjänst är att:

- Öka valfriheten för brukarna
- Öka kvaliteten genom konkurrensutsättning
- Stimulera till fler arbetsgivare och fler arbetstillfällen inom staden

1.3 Kvalitetsmål

Kommunfullmäktige fastställer kvalitetsmål varje år för vård- och omsorgsnämndens verksamheter se www.molndal.se



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

1.4 Brukarens rätt att välja och byta

En av grundpelarna i ett valfrihetssystem är brukarens rätt att byta utförare av tjänsten. Brukaren har alltid rätt men ingen skyldighet att välja och byta utförare.

1.5 Ickevalsalternativ

I de fall brukaren inte vill eller kan välja utförare finns ett så kallat ickevalsalternativ.

Ickevalsalternativet tas fram genom upprättade listor över godkända aktuella utförare. Genom turordning fördelas beställningar ut löpande. Stadens egen hemtjänstorganisation är en av de godkända utförarna.

1.6 Information om Mölnåls

Ansökning om att bedriva hemtjänst enligt LOV administreras av Kvalitet och beställarenheten, vård- och omsorgsförvaltningen vilken är en av tio förvaltningar inom Mölnåls stad. Vård- och omsorgsförvaltningen utreder och genomför beslut på vård och omsorgsnämndens uppdrag. Kvalitet och beställarenheten ingår i vård- och omsorgsförvaltningens stab.

Mölnåls stad ligger i västra Sverige som angränsar till Göteborg i norr. Mölnåls stad har ca 62 000 invånare och en yta som uppgår till 148 km². Mer information om Mölnåls stad finns på www.molndal.se.

Staden är huvudman för hemtjänsten och har, genom vård- och omsorgsnämnden, det yttersta ansvaret för att de som bor och vistas i staden får den hjälp och det stöd de behöver. Vård- och omsorgsförvaltningens biståndshandläggare handlägger ansökningar, utreder och fattar beslut om bistånd. Beställningar görs sedan löpande direkt till utföraren.

Vård- och omsorgsnämndens uppgift är att ange de krav som utförare ska uppfylla för att godkännas som utförare av hemtjänst. Vård- och omsorgsnämnden ansvarar även för att kontrollera och följa upp att alla utförare uppfyller kraven.

1.7 Information och marknadsföring

Vård- och omsorgsförvaltningen kommer att informera om utförarens verksamhet på stadens webbplats. För att underlätta valet för brukaren tar vård- och omsorgsförvaltningen fram en presentationsmall som alla utförare ska fylla i. Utifrån utförarnas presentationer sammanställer vård- och omsorgsförvaltningen ett gemensamt informationsmaterial som presenterar alla godkända



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

utförare. Informationen kommer att finnas både som tryckt material samt på stadens webbplats www.molndal.se

Biståndshandläggare/legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal kommer också att informera om vilka utförare som finns att välja bland i samband med brukarens val.

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Tilläggstjänster som utföraren erbjuder ska beskrivas i utförarens informationsmaterial och vara kända av vård- och omsorgsförvaltningen. Vård- och omsorgsförvaltningen förutsätter att utföraren utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att brukaren inte uppfattar det som påträngande.

1.8 Tilläggstjänster

Utföraren, med undantag för kommunal verksamhet, har rätt att erbjuda brukaren tilläggstjänster mot ekonomisk ersättning. Med tilläggstjänster menas sådana tjänster som inte finns inom ramen för det individuella beslutet om biståndinsatser i form av hemtjänst.

Om utföraren erbjuder olika tilläggstjänster till brukaren, utöver gällande innehåll i biståndsbeslutets beskrivna insatser, ska brukaren informeras om att dessa tjänster utförs genom en överenskommelse mellan utföraren och brukaren som också betalar för tilläggstjänsterna med egna medel. Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till brukaren.

Tilläggstjänster får inte vara krav på brukaren från utföraren för att denne ska få utföra hemtjänstinsatser.

1.9 Kapacitetstak

Utföraren ska vid avtalsskrivningen och fortsättningsvis kunna utföra minst 300 timmar per månad. Utföraren kan, om så önskas, ange ett övre kapacitetstak i timmar per månad. Utförare som angivit kapacitetstak ansvarar själva för att skriftligt meddela vård- och omsorgsförvaltningen, kontaktpersonen för LOV, att kapacitetstaket är uppnått. Utföraren ansvarar att skriftligt meddela vård- och omsorgsförvaltningen, kontaktpersonen för LOV, när kapacitetstak inte längre är aktuellt.

Om brukaren redan har insatser och får ett utökad behov ska utföraren utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överstigs.

Om utförare senare vill höja eller sänka kapacitetstaket kan detta ske genom att utföraren skriftligt anmäler ett nytt kapacitetstak till vård- och omsorgsförvaltningen, kontaktpersonen för LOV. Förändringen ska anmälas senast två veckor innan ikraftträdandet.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

1.10 Geografiska områden

Utföraren kan välja att bedriva verksamhet inom norra Mölnåls och/eller södra Mölnåls, se bilaga A "Karta över norra och södra Mölnåls".

Stadens hemtjänstorganisation kommer att utföra hemtjänstinsatser i båda områdena.

1.11 Insatser/vårdåtgärder utanför valfrihetssystemet

Insatser/vårdåtgärder utanför valfrihetssystem hemtjänst utförs av stadens hemtjänstorganisation.

Dessa insatser är hemtjänst nattetid (kl. 23.00 – 06.00) och ansvar för trygghetslarm avseende installation och åtgärder i samband med larm.

Vård- och omsorgsförvaltningen ansvarar för de avtal som är träffat med leverantörer av färdiglagad mat s.k. matdistribution. Utförare av hemtjänstinsatser följer dessa avtal. Huvudmålet kan levereras bl.a. utifrån ett distributionssystem där den enskilde får samtliga av veckans portioner hem till sig en gång i veckan och där maten värms upp på plats i den enskildes bostad. I vissa fall finns behov av förvaring av färdiglagad mat för daglig distribution. Utföraren ansvarar då för förvaringen.

2 KRAVSPECIFIKATION

2.1 Insatser/Vårdåtgärder

Utföraren kan välja hemtjänsttagande i form av **personlig omvårdnad** (personlig hygien/omvårdnad, måltider, aktivering etc), socialt stöd (följeslagare), stöd till personer som vårdar närstående (avlösning i hemmet), och/eller **serviceinsatser** (inköp av dagligvaror, inköp av apoteksvaror, tvätt, städ, matdistribution), se bilaga B "Beskrivning av insatser SoL".

För utförare som ingår avtal med Mölnåls stad avseende insatser i form av personlig omvårdnad, socialt stöd, stöd till personer som vårdar närstående ingår också att utföra delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsåtgärder, se bilaga C "Beskrivning av vårdåtgärder HSL".

Stadens organisation för hemtjänst kommer inom ramen för valfrihetssystemet att utföra samtliga insatser/vårdåtgärder.

Hemtjänst innebär att insatserna ges i den enskildes bostad eller i dess närhet.

2.1.1 Beslut om insats och val av utförare

Biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen fattas av handläggare i på vård- och omsorgsförvaltningen. Ett biståndsbeslut beskriver vilken/vilka insatser som ska utföras och målen med insatserna.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Utifrån beslutet om bistånd har brukaren möjlighet att välja utförare för tjänsten personlig omvårdnad, socialt stöd, stöd till personer som vårdar närstående samt utförare för tjänsten serviceinsatser.

Brukaren kan också välja att ha samma utförare för bägge tjänsterna.

När brukaren valt utförare får denne en beställning med en beskrivning av vilka insatser som beviljats och beräknad tid i timmar per vecka. Beställningen skickas via vård- och omsorgsförvaltningens digitala verksamhetssystem och i undantagsfall via telefon eller fax. Se bilaga D ”Tillämpningsanvisningar för beställning av hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SOL)”. För delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder och instruktioner för hälso- och sjukvårdsinsatser läggs en separat beställning. Se bilaga E ”Tillämpningsanvisningar för beställning av delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder enligt HSL”.

2.2 Krav på formell grund

2.2.1 Krav på juridisk form

Enligt LOV 5 kap. 1 § kan fysiska eller juridiska personer, var för sig eller tillsammans med andra utförare, lämna en ansökan. Vid inlämnandet av en ansökan ställs inget krav på att sökande ska ha en bestämd juridisk form. Vård- och omsorgsnämnden kommer dock att begära att den sökande ska ha en viss juridisk form när den blivit tilldelad avtalet.

2.2.2 Krav på skatter, avgifter och registreringsbevis

Utföraren ska ha fullgjort sina åligganden avseende skatter och sociala avgifter.

Utföraren ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registreringskyldighet. Registreringsbevis från Bolagsverket eller liknande ska biläggas ansökan. Intyget/n får inte vara äldre än två månader vid tiden för inlämnande av ansökan. Utförare som inte bedriver verksamhet i Sverige ska uppvisa lagenligt registreringsbevis från det land där utföraren bedriver verksamhet. Företag som är under bildande ska till ansökningshandlingarna medsända verifierad kopia på registreringsansökan samt kopia på inbetald registreringsbetalning.

Utföraren ska inneha F-skattsedel.

Som bevis för att utföraren uppfyller ovanstående krav ska följande handlingar bifogas ansökan:

1. Kopia på registreringsbevis från Bolagsverket.
2. Registerutdrag från Skatteverket

2.2.3 Erfarenhet av tidigare uppdrag

Företaget och dess ledning ska ha dokumenterad kompetens och erfarenhet av arbete med omsorg, omvårdnad och service inom social omsorg.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Utförare ska med ansökan bifoga två (2) referenser. Vård- och omsorgsförvaltningen gör en bedömning av utförarens lämplighet, vilken utgår från dennes förmåga att utföra uppdrag.

För nybildade företag gäller att referenser ska lämnas avseende företrädarna (de fysiska personerna) för företaget. Referenserna kan bygga på tidigare erfarenheter av övergripande ansvar, d.v.s chefserfarenhet, hos företagets företrädare från den tid personerna varit verksamma i motsvarande verksamheter enligt detta förfrågningsunderlag.

2.2.4 Försäkringar

Utföraren ansvarar för skada på sak och person samt ekonomisk skada som han, eller annan för vilken han ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Utföraren ska teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring för sitt åtagande, som håller staden och brukaren skadelös vid skada vållad av utföraren och anställda hos utföraren. Kopia av försäkringsbrevet ska lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen, vid ansökan. Vid förnyad försäkring under avtalstiden lämnas nytt försäkringsbrev till vård- och omsorgsförvaltningen senast en vecka före giltig försäkring gått ut. Ansvarsförsäkringen ska ha ett försäkringsbelopp om lägst 5 mkr per skada.(personskada och sakskada)

2.2.5 Skyldighet att ta uppdrag

Utföraren är skyldig att ta, bibehålla och utföra de uppdrag som är beskrivna i beställningen.

Om brukaren redan har insatser och får ett utökad behov ska utföraren utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överstigs.

Uppdrag kring personlig omvårdnad, inköp av dagligvaror samt delegerade och instruerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska kunna påbörjas inom 24 timmar om beställning inkommer mellan kl.08.00-17.00. Undantag från 24-timmarsregeln kan medges om ärendet är av den omfattningen att det överstiger mer än fem timmar eller fler än sju besök per dygn eller om insatserna kräver speciell kompetens. Det är biståndshandläggaren tillsammans med planeringsansvarig leg. hälso- och sjukvårdspersonal som beslutar vid vilken tidpunkt utföraren ska kunna ta emot brukaren.

Beställningar ska kunna aviseras till utförare vardagar mellan kl. 08.00-17.00.

Serviceinsatser i form av tvätt och städning samt socialt stöd och stöd till personer som vårdar annan påbörjas vid tidpunkt som överenskommits mellan brukaren och utföraren dock inom fem (5) vardagar efter det att utföraren mottagit uppdraget. Beställningar ska kunna aviseras från biståndshandläggare till utförare vardagar mellan kl. 08.00-17.00.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

2.3 Dokumentation

2.3.1 Dokumentation och genomförandeplan

Utföraren ska påbörja genomförandeplanen i samband med start av beviljade insatser. Upprättandet av genomförandeplan över de beviljade insatser och hur dessa ska utföras enligt mål och syfte ska vara gjord inom fjorton dagar från start av insats och införda i det IT- system, verksamhetssystem, som Mölnåls stad bestämmer.

Utföraren upprättar genomförandeplanen tillsammans med brukaren och/eller företrädare för denne. Brukarens delaktighet ska framgå i dokumentationen. Om brukaren väljer två utförare av tjänsterna (personlig omvårdnad och serviceinsatser) ska genomförandeplan upprättas för båda tjänsterna.

Utföraren ansvarar för att brukarens nattinsatser, som utförs av stadens hemtjänst, finns beskrivna i genomförandeplanen.

Utföraren ansvarar för att berörd personal har god kännedom om gällande upprättade genomförandeplaner.

Utföraren ska ha en rutin för upprättandet av genomförandeplan för hemtjänstinsatser och hur dessa följs upp. Denna rutin ska lämnas med ansökan för att bli godkänd. Rutinen ska beskriva hur genomförandeplansarbetet för brukarna i hemtjänsten följer socialstyrelsens föreskrifter, d.v.s. tid för upprättande, brukarens delaktighet vid upprättandet, utförandet av insatserna (var, hur, vem, när), korta och långsiktiga mål, samt hur personalen och av vem personalen får kännedom om nya genomförandeplaner och reviderade genomförandeplaner samt hur ofta uppföljningen av genomförandeplanerna sker.

Genomförandet av insatserna ska dokumenteras och följas upp enligt gällande nationella krav på dokumentation av insatser enligt Socialtjänstlagen och Patientdatalagen. Utföraren ansvarar för fortlöpande dokumentation i de aktuella individärendena.

Utföraren ska registrera och dokumentera i journal, när insatsen verkställts samt löpande dokumentation och vid avslut av insatsen.

Den dokumentation som skrivs av omvårdnadspersonal gällande delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdåtgärder ingår som en del av den kommunala hälso- och sjukvårdsjournalen. Utföraren ska utforma lokal rutin för dokumentation utifrån vård- och omsorgsförvaltningen riktlinjer, se Ledningssystem för kvalitet www.molndal.se

Hos varje brukare som beviljats hemtjänst ska det finnas en ”dokumentationspärm”. Pärmerna tillhör brukaren och upprättas av utföraren. Pärmerna ska bland annat innehålla genomförandeplan, signeringslistor och instruktion från legitimerad personal. Ansvar för att kontinuerligt uppdatera pärmens innehåll har utförare och legitimerad personal.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

2.3.2 Omval av utförare

Vid ett eventuellt omval kontaktar brukaren en handläggare på vård- och omsorgsförvaltningens biståndsenhet, som i sin tur administrerar en ny beställning till ny utförare samt meddelar den tidigare utföraren. Byte av utförare sker senast den tionde vardagen från och med dagen då meddelande lämnats. Utföraren inhämtar samtycke från brukaren att ny utförare får ta del av journal.

2.4 Bemötande

Förutom de kvalitetskrav som finns angivna i lagar, författningar, föreskrifter och stadens krav ska verksamheten präglas av;

- ett gott bemötande
- delaktighet och inflytande för den enskilde över insatsernas utformning och utförande
- tydlig information
- personalkontinuitet
- kunskapsbaserat och ändamålsenligt genomförande
- säkerhet och trygghet

2.5 Tillgänglighet

2.5.1 Tillgänglighet

Utföraren ska erbjuda tjänsterna personlig omvårdnad, socialt stöd, avlösning i hemmet och servicetjänster (städ, tvätt och inköp) mellan kl. 06.00 och kl. 23.00 samtliga dagar under året. Tjänster utförs efter överenskommelse med brukaren.

2.5.2 Tillgänglighet för beställningar

Utföraren ska vara tillgänglig (nåbar) för beställning avseende omvårdnadsinsatser vardagar mellan kl. 08.00 och 17.00. Övriga tider ska meddelande kunna lämnas via telefon, mejl eller fax. För serviceinsatser ska utföraren vara tillgänglig under vardagar mellan kl. 08.00 och 17.00.

2.5.3 Tillgänglighet ledningspersonal

Ledningspersonal/enhetschef ska vara tillgänglig. Chef på plats innebär att han/hon ska finnas tillgänglig för brukaren och personal dagtid vardagar. Med tillgänglighet menas också att den som söker kontakt ska bli uppringd/kontaktad inom fem (5) timmar, inom ramen för ordinarie arbetstid.

Utföraren ska besvara mail/brev inom fyra (4) dagar samt ska inom 10 arbetsdagar lämna besked om längre handläggningstid behövs. Utlovad kontakt/återkoppling ska hållas.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

2.5.4 Information till brukare

Information från utföraren till brukaren ska vara lätt att förstå. Brukaren ska veta till vem man ska vända sig med önskemål och synpunkter kring hjälpen och stödet. Brukaren ska vid start av insatsen erhålla en informationsskrift med bl.a. telefonnummer till chef och personal.

2.6 Samverkan och samarbete

2.6.1 Samverkan och samarbete

Utföraren ska samverka och samarbeta kring brukaren med exempelvis närstående, god man, förvaltare och andra för brukaren viktiga personer samt organisationer om brukaren så önskar. Samarbete ska ske på lämpligt sätt med övrig personal som utför insatser/vårdåtgärder hos brukaren. Med lämpligt sätt avses regelbundna gemensamma planeringar som exempelvis medverkan vid vårdplaneringar, individuella planeringar, teammöten. Överrapportering av avvikelser från genomförandeplan och vårdinstruktion ska ske mellan arbetsorganisationer, vid insatser dygnet runt. Alla personalkategorier runt brukaren ska medverka till ett gott samarbete och till en väl fungerande överrapportering.

Utföraren ska följa stadens utarbetade rutiner för samverkan med andra vårdgivare inom Västra Götalandsregionen.

2.6.2 Rapportering nationell statistik

Utföraren ska lämna de uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen eller det organ som nationellt samlar in uppgifter för jämförelse av kommunernas verksamheter. Uppgifterna ska lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen.

Utföraren ska rapportera till de nationella kvalitetsregister som staden anger.

2.7 Personal och kompetens

2.7.1 Medicinskt ansvarig sjuksköterska MAS

Vård- och omsorgsförvaltningen ansvarar för och organiserar MAS enligt § 24 i Hälso- och sjukvårdslagen och har därmed också tillsynsansvaret för verksamheten. MAS ansvarar för Lex Maria anmälningar och anmälningar till Läkemedelsverket om medicintekniska avvikelser. Utföraren ska vid misstänkt Lex Sarah omgående meddela vård- och omsorgsförvaltningen MAS. Kopia av Lex Sarah anmälning samt kopia av utredningen och åtgärd ska lämnas till MAS.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

2.7.2 Chef för verksamheten/den som utövar den dagliga ledningen

Chef för verksamheten ska ha goda kunskaper om gällande lagstiftning, förordningar och föreskrifter som är relevanta för verksamheten. Med chef för verksamheten menas den person som utövar den dagliga ledningen.

Utföraren ansvarar för att chef, d.v.s. den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten har lämplig utbildning och erfarenhet av liknande arbetsuppgifter. Med lämplig utbildning avses avslutad och godkänd 3-årig högskoleutbildning, inriktning social omsorg/socionomutbildning eller annan utbildning som bedöms likvärdig.

Om tilltänkt chef saknar den formella utbildning som anges ovan, förbehåller sig staden rätten att göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande. För att en sådan bedömning ska komma i fråga, ska utföraren i sin ansökan bekräfta att tilltänkt chef har annan högskoleutbildning som är relevant för uppdraget samt minst 24 månaders sammanhängande erfarenhet som arbetsledare med personal.

I ansökan om godkännande ska CV bifogas för den personen som utför den dagliga ledningen av verksamheten, för att bli godkänd.

Vid oklarhet om utbildningen motsvarar de kompetenskrav som ställs, ska utföraren uppvisa validerade betyg.

Om den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska bytas ut ska ansökan lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen, för skriftligt godkännande, innan byte sker.

2.7.3 Personal och kompetens.

Personalen ska ha relevant utbildning och kompetens för uppdraget. Men relevant utbildning för personal innebär att majoriteten av den personal som utför omvårdnad ska ha yrkesförberedande godkänd och avslutad utbildning, d.v.s. vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogram i gymnasieskolan.

All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift tillräckligt bra för att kunna kommunicera med brukaren och klara arbetsuppgifter som exempelvis att dokumentera och utföra arbetsuppgifter på delegation.

Vid behov ska personalen behärska teckenspråk eller andra språk.

Utföraren har en skyldighet att planera för att rätt kompetens finns på varje arbetspass.

Utföraren ansvarar att all personal kan ta emot delegerade hälso- och sjukvårduppgifter.

Utföraren ansvarar för att berörd personal har god kännedom om beställning och gällande upprättade genomförandeplaner.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Utförarens personal ska kontinuerligt ges erforderlig kompetensutveckling. Utföraren ska upprätt en kompetensutvecklingsplan ska kunna uppvisas till vård- och omsorgsförvaltningen, på anmodan.

Utföraren ska följa vård- och omsorgsförvaltningen riktlinjer om utdrag ur Belastningsregistret, se bilaga F "Rutin för begäran om utdrag ur belastningsregistret vid nyanställning för vård- och omsorgspersonalen i Mölnådal stad".

2.7.4 Anhöriganställning

Utförare får inte anställa en person som är nära anhörig till brukaren för att utföra dennes beviljade insatser.

Definitionen av en anhöriganställning är en person som är anställd av utföraren och som lever i hushållsgemenskap med brukaren och/eller en person som anställts på begäran av brukaren. Den anställde är endast anställd för att utföra insatser hos brukaren.

Övergångsregler: Anhörigvårdare inom hemtjänsten kvarstår i sin anställning till dess uppdraget upphör. Se bilaga G "Ersättnings- och faktureringsrutin".

2.7.5 Praktikanter

Utföraren ska bereda möjlighet att ta emot praktikanter som utbildar sig inom vård och omsorg. Grundläggande förutsättning för praktikantens aktiva besök eller arbete hemma hos brukaren är dennes samtycke.

2.7.6 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse bland sin personal en kontaktman till varje brukare som erhåller hemtjänstinsatser. Kontaktmannen ska ha fördjupad kunskap om brukaren och hans/hennes behov samt hålla kontakt med närstående/företrädare till brukaren (om brukaren så önskar).

2.8 Försörjning av produkter, tjänster och teknik

2.8.1 Fotolegitimation

Personal hos utföraren ska bära fotolegitimation väl synlig där uppgifter är tydliga avseende företag, för- och efternamn och titel/funktion.

2.8.2 Lokaler och kontorsutrustning

Utföraren anskaffar, underhåller och bekostar sina egna lokaler, all kontorsutrustning, datorer, telefoner mm.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

2.8.3 Förbrukningsartiklar

Utföraren ansvarar för och bekostar de förbrukningsartiklar personalen behöver för att kunna utföra sitt uppdrag. Exempel på förbrukningsartiklar är skyddskläder, handskar, handsprit m.m.

2.8.4 Hjälpmedel

Mölnåls stad ansvarar för all utprovning av personligt förskrivna hjälpmedel enligt gällande regelverk; Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel Västra Götaland. Mölnåls stad, alternativt primärvård/region, har kostnadsansvaret enligt gällande regelverk.

Utföraren ansvarar för att personal har den kunskap och information som behövs för att kunna hjälpa brukare att använda personligt förskrivna hjälpmedel på ett säkert sätt. Utföraren ansvarar för att personalen vet vart man vänder sig då personligt hjälpmedel inte fungerar. Utföraren ansvarar för att kontakta förskrivningsorganisationen då det finns behov av information/utbildning gällande personligt förskrivet hjälpmedel.

2.8.5 Bilar/transportmedel och miljöledningssystem

Utföraren ansvarar för och bekostar de transportmedel som behövs för uppdraget.

Utförarens fordon ska leva upp till Mölnåls stads policy kring ”Riktlinjer för miljö- och trafiksäkerhetskrav i upphandlingar av lätta fordon i Mölnåls stad”, se www.molndal.se

Mölnåls stad arbetar aktivt för att förbättra miljön och kommunens trafikpolitiska mål har som inriktning att stor vikt ska läggas på miljöfordon. Som en del av denna strävan är en ambition att öka nyttjandet av miljöbilar.

Utföraren ska arbeta utifrån ett miljöledningssystem som utföraren på begäran ska lämna in till vård- och omsorgsförvaltningen.

2.8.6 Systematiskt säkerhetsarbete

Lagen om skydd mot olyckor (2003:778) reglerar stadens, den enskildes, ägare eller nyttjanderättshavare till byggnader, skyldigheter att skydda människors liv och hälsa samt egendom och miljö.

Lagen om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (2006:544). Extraordinära händelser kännetecknas av att de avviker från det normala, innebär allvarliga störningar i viktiga samhällsfunktioner eller överhängande risk för sådana störningar samt kräver skyndsamma insatser av staden.

Enligt lagstiftningarna är utföraren bland annat skyldig att identifiera den egna verksamhetens risker och sårbarhet och utifrån den samlade analysen ta fram en handlingsplan i händelse av olycka eller kris. Varje verksamhet inom Mölnåls stad ska genomföra och sammanställa risk- och sårbarhetsanalyser för varje enskild verksamhet som ska revideras minst en (1) gång per år. Dessa



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

analyser ska ligga till grund för arbetet med att förebygga skador och risker, men även reducera kommunens sårbarhet och öka dess förmåga att hantera risker.

Utföraren har skyldighet att underordna sig stadens planering för att hantera en extraordinär händelse eller olycka. Utföraren ska samarbeta med staden om staden behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som utföraren utför.

Handlingsplan för utförarens systematiska arbetsmiljöarbete ska lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen på anmodan.

2.8.7 IT/Kommunikationsmedel

Utföraren ansvarar för och bekostar egen/egna PC med uppkoppling för att få tillgång till aktuella IT-system.

Vård- och omsorgsförvaltningen har ett verksamhetssystem för dokumentation och inrapportering till avgiftssystem och ett system för rapportering av utförd tid. All rapportering av utförd tid ska ske i det system som vård- och omsorgsförvaltningen bestämmer, för närvarande Mobipen.

Vård- och omsorgsförvaltningen tillhandahåller Mobipen-pennor inkl. tillbehör. Utföraren ersätter själv borttappade pennor och tillbehör. Se bilaga H "Rutin Mobipen Mölnåls stad"

Krav på datorer, databehörighet, omfattning och avgränsningar av IT enhetens åtagande, villkor för externa utförare, kontaktpersoner m.m. beskrivs i bilaga I "IT introduktion vid driftstart för externa utförare".

2.8.8 Verksamhetssystem

Utföraren ska rapportera utförda timmar i vård- och omsorgsförvaltningens registrerings- och debiteringssystem för äldreomsorg.

Utföraren ska dokumentera SOL- och HSL-insatser på individnivå i det IT-system som vård- och omsorgsförvaltningen bestämmer.

Utföraren ansvarar för att personal utbildas för att använda applikationerna. Vård- och omsorgsförvaltningen utbildar första linjens chef.

När utförarens åtagande upphör (avtalsidens slut) ska dokumentation i journaler för hälso- och sjukvård och socialtjänst överlämnas i original samt eventuella kopior till vård- och omsorgsförvaltningens registrator, utan kostnad för staden.

2.8.8.1 Loggningskontroller

Utföraren ska regelbundet göra loggningskontroller för att förvissa sig att endast behörig personal skriver i och läser brukarens journal. Utföraren ska på anmodan lämna uppgifter om



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

loggningskontroller till vård- och omsorgsförvaltningen. Se Ledningssystem för kvalitet www.molndal.se

2.8.8.2 Samtycke

Vid granskning av journaler som vård- och omsorgsförvaltningen gör i samband med uppföljningsarbetet, ska utföraren inhämta och dokumentera i social journal brukarens samtycke eller göra menprövning.

2.9 Avvikelse

2.9.1 Avvikelse

Utföraren ska följa vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer för avvikelshantering i Ledningssystem för kvalitet. Avvikelseerna ska ses som en viktig del i uppföljningen kring de enskilda brukarna. Utföraren ska använda sig av det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar för avvikelshantering. Utföraren ska skapa sammanställningsrapporter över avvikelser och resultat av förbättringsarbete. Dessa ska redovisas i halvårsrapporter som skickas till vård- och omsorgsförvaltningen. Utföraren ska på begäran från vård- och omsorgsförvaltningen skapa rapporter även vid andra tillfällen.

2.10 Synpunkter och klagomål

2.10.1 Synpunkter och klagomål

Det ska finnas möjlighet för brukare och dess företrädare att lämna synpunkter till verksamheten anonymt eller öppet. Utföraren ska erbjuda sig vara behjälplig om behov finns eller brukaren så önskar. Klagomål ska hanteras enligt riktlinjer för vård- och omsorgsförvaltningens lednings och kvalitetssystem. Synpunkter och klagomål ska ses som en viktig del i enhetens kvalitetsarbete.

Utföraren ska återkoppla till den som lämnat klagomål/synpunkter inom fyra (4) dagar samt ska inom 10 arbetsdagar lämna besked om resultat eller om längre handläggningstid behövs.

Då utföraren tar emot en synpunkt/klagomål ska denna synpunkt/klagomål direkt läggas in i det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar eller alternativt skickas omgående och direkt via mail eller fax till vård- och omsorgsförvaltningens registrator.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

2.11 Kvalitetssäkring av tjänster och metoder

2.11.1 Gällande lagstiftning

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning och därutöver Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt myndighetsbeslut.

Utföraren ska följa aktuella riktlinjer och rutiner som styr uppdraget. Se Ledningssystem för kvalitet www.molndal.se

Beställaren har rätt att under avtalstiden ändra kvalitetsbestämmelser, principdokument, vägledande bestämmelser, övriga måldokument och kvalitetsdokument (både ökning och minskning av kraven).

2.11.2 Ledningssystem för kvalitet

Utföraren ansvarar för att all personal inkl. elever/praktikanter och motsvarande har god kunskap om gällande lagstiftning och vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer, Ledningssystem för kvalitet, se www.molndal.se

Personalen ska i det dagliga arbetet följa dessa riktlinjer och av utföraren upprättade lokala rutiner.

Utföraren ansvarar för att berörd personal deltar i, samt bekostar eventuella vikariekostnader, de utbildningar/informationstillfällen, som vård- och omsorgsförvaltningen anordnar med anledning av förändringar i vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer.

2.11.3 Värdegrundsarbete

Utföraren ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. Syftet med värdegrundsarbetet ska vara att skapa förståelse och respekt för brukare och anhöriga. Värdegrundsarbetet ska spegla den nationella värdegrunden i SoL 5 kap 4§. Utföraren ska delta i vård- och omsorgsförvaltningens värdegrundsarbete samt arbeta efter vård- och omsorgsnämndens värdighetsgarantier. Se www.molndal.se

2.11.4 Politiskt och religiöst neutralt

Utföraren ska vid utförandet av insatsen bedriva arbetet politiskt och religiöst neutralt.

2.11.5 Nyckelhantering

Inom ramen för insatser i form av hemtjänst kan det ibland vara nödvändigt att utföraren får tillgång till att kunna öppna port/ytterdörr utan brukarens medverkan.

Utföraren ska upprätta lokala rutiner för kvittens och förvaring av utkvitterade nycklar. Utföraren ansvarar för att nyckelhanteringen fungerar dygnet runt.

Utföraren ska till ansökan bifoga lokal rutin för nyckelhantering för att bli godkänd.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Vård- och omsorgsförvaltningen erbjuder elektronisk nyckelhantering. I de fall där det är aktuellt med elektroniska nycklar ges utföraren tillgång till vård- och omsorgsförvaltningens system. Utföraren ska då följa vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer för elektronisk nyckelhantering och upprätta lokala rutiner för hanteringen.

2.11.6 Rutin när brukare ej är anträffbar

Utföraren ansvarar för att lokal rutin finns för eftersökning av brukare som ej vid avtalad tid finns i sin bostad.

Utföraren ska till ansökan bifoga lokal rutin för eftersökning av brukare för att bli godkänd.

2.11.7 Hantering av privata medel

Inom ramen för insatser i form av hemtjänst kan privata medel hanteras i en begränsad omfattning och endast i situationer där en direktredovisning kan ske gentemot brukaren. Ett exempel kan vara personal som handlar åt brukaren och får pengar för ändamålet och redovisar mot kvitto direkt till brukaren. För övrigt ska inga privata medel hanteras inom ramen för insatser i form av hemtjänst.

Utföraren ska kunna uppvisa lokal rutin på anmodan från vård- och omsorgsförvaltningen.

2.11.8 Gåvor

Gåvor, testamentariska förordnanden eller liknande från brukare till anställda inom hemtjänsten betraktas som mutor och får inte förekomma. Regler om mutbrott finns i Brottsbalken. Utföraren ska kunna uppvisa lokal rutin på anmodan från vård- och omsorgsförvaltningen.

2.11.9 Basala hygienrutiner

Personalen ska i det nära personliga omvårdnaden arbeta efter lokalt upprättade basala hygienrutiner. Utföraren ska till ansökan bifoga lokala basala hygienrutiner för att bli godkänd. Se Ledningssystem för kvalitet www.molndal.se

2.11.10 Förändrat insatsbehov/situation för brukaren

Om brukarens behov ökar/minskar eller i övrigt förändras i sådan varaktighet och omfattning att biståndsbeslutet inte stämmer överens med brukarens aktuella situation ska utföraren i samråd med brukaren kontakta biståndshandläggaren för en eventuellt ny bedömning.

Utföraren ska meddela när hemtjänstinsatsen för brukaren avslutas. Utföraren avslutar ärendet i det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen använder.

2.11.11 Förändrad situation för brukaren

Utföraren ska omgående meddela handläggare och ev. andra berörda utförare om man får kännedom om att brukarens insatser, tillfälligt eller permanent, inte ska utföras t.ex. inlagd på sjukhus, av sagt sig insatser vid flera tillfällen. Förändringar ska dokumenteras i det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen använder.

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

2.12 Uppföljning och utvärdering

2.12.1 Uppföljning och utvärdering

Utföraren ska upprätta en årlig verksamhetsberättelse, efter de anvisningar som ges av vård- och omsorgsförvaltningen, som ska överlämnas till vård- och omsorgsförvaltningen efter årets slut vid överenskommen tidpunkt.

Vård- och omsorgsförvaltningen kommer regelbundet att följa upp att förfrågningsunderlagets krav efterlevs. Uppföljning och kontroll kommer bland annat ske genom egenkontroll (enkät), oanmälda tillsynsbesök, uppföljningsmöten och administrativa och ekonomiska uppföljningar, olika stickprovskontroller och vid behov fördjupade uppföljningar. Vård- och omsorgsförvaltningen har rätt att, med beaktande av brukarnas integritet, göra intervjuer med brukaren och/eller deras närstående. Utföraren ska bistå vård- och omsorgsförvaltningen i detta arbete. Uppföljningen redovisas löpande för vård- och omsorgsnämnden och är en offentlig handling. Utföraren ska i samband med vård- och omsorgsförvaltningens uppföljning uppvisa att utföraren utför sitt uppdrag enligt ålägganden enligt förfrågningsunderlag och avtal. Lokala rutiner enligt Ledningssystem för kvalitet och förfrågningsunderlag samt handlingsplaner enligt förfrågningsunderlag ska vara upprättade och kunna uppvisas. Utföraren ska på anmodan bistå vård- och omsorgsförvaltningen med erforderligt underlag.

Vård- och omsorgsförvaltningen följer årligen upp brukarnas upplevelse av kvalitet med syfte att identifiera förbättringsområden.

Vård- och omsorgsnämnden har ett uppföljningsansvar för de brukare som fått individuella biståndsbeslut. Biståndshandläggare följer upp beslutade insatser på individnivå.

Vård- och omsorgsförvaltningen har rätt ta del av annat material hos utföraren som är relevant för uppföljning av verksamheter så som personallistor, tjänstgöring- och bemanningsschema, personalens utbildning mm.

2.12.2 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet för socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Om IVO inleder utredning angående verksamheten ska utföraren på eget initiativ informera vård- och omsorgsnämnden. Utföraren ska medverka och underlätta för myndigheter att fullgöra sina uppdrag.

2.12.3 Informationsmaterial

Utföraren ska lämna uppgifter, enligt vård- och omsorgsförvaltningens mall, till vård- och omsorgsförvaltningen för produktion av informationsmaterial till brukare avseende Kundval Hemtjänst.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

-Kontaktuppgifter

-Typ av tjänster som utförs inom ramen för kundval Hemtjänst

-Typ av tjänster som utförs inom ramen för tilläggstjänster

-Beskrivning hur utföraren lägger upp sitt arbete ex hur man arbetar med tillgänglighet, personkontinuitet, hur man arbetar med upprättandet av genomförandeplan.

-Presentation av företaget

-Förändringar meddelas snarast.

2.12.4 Insyn

Enligt 6 kapitlet 7 § Kommunallagen är staden huvudman och ansvarig för att verksamheten bedrivs i enlighet med de föreskrifter, mål och riktlinjer som kommunfullmäktige bestämt. Detta gäller även i ett valfrihetssystem. Enligt 3 kapitlet 19 a§ Kommunallagen ska staden också tillförsäkra sig information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Vård- och omsorgsnämnden äger rätt att kontrollera och följa upp utförarens verksamhet på det sätt som nämnden anser vara nödvändigt och ska för detta ändamål få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som vård- och omsorgsnämnden anser vara erforderliga. Se punkt 2.12.1

Vård- och omsorgsnämnden äger rätt att genomföra undersökningar, enkäter o.d. för att utvärdera utförarens verksamhet. Utföraren ska bistå vård- och omsorgsnämnden i detta arbete.

Stadens revisorer har rätt att kontrollera och utvärdera utförarens verksamhet på samma sätt som för verksamhet som staden bedriver i egen regi. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka och underlätta revisorernas arbete.

Vård- och omsorgsnämnden kan även uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll och/eller utvärdering. Utföraren förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Utföraren ska på eget initiativ meddela beställaren om eventuell kritik från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller annan myndighet angående verksamheten. Kopia på eventuella tillsynsrapporter och ev. föreläggande ska omedelbart skickas till vård- och omsorgsförvaltningen.

2.12.5 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda hos staden regleras i svensk lag. Anställda hos utföraren, inklusive underleverantörer, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som anges nedan, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet och skyddas av Lagen om skydd för företagshemligheter.

3 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER

3.1 Upphandling LOV

Upphandlingen sker enligt Lag (SFS 2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Alla utförare som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kommer att få teckna avtal med vård- och omsorgsförvaltningen Mölnåls stad.

3.2 Upphandlande myndighet

Mölnåls stad, organisationsnummer 212000-1363.

3.3 Kontaktpersoner

Frågor angående förfrågningsunderlaget ska ställas skriftligt till: vardomsorg@molndal.se ange **frågor LOV-hemtjänst**.

Aktuella kontaktpersoner se www.molndal.se

3.4 Ansökan

Ansökan ska ske på blankett "Ansökan om godkännande – Hemtjänstinsatser", se www.molndal.se
Ansökan ska vara på svenska och vara undertecknad av behörig företrädare. I ansökningsformuläret finns angivet vilken information vård- och omsorgsförvaltningen behöver för att kunna bedöma ansökan.

I och med ansökans undertecknande accepterar utföraren kraven i förfrågningsunderlaget.

Sista anbudsdag i traditionell mening förekommer inte vid upphandlingar enligt LOV eftersom upphandlingen pågår så länge upphandlingen annonseras. Ansökan får lämnas in löpande i enlighet med vid tidpunkten aktuellt förfrågningsunderlag.

Vård- och omsorgsförvaltningen kommer att pröva ansökningarna så snabbt som möjligt. Beslut om antagande av ansökan kommer i normalfallet att göras inom fyra veckor. Om ett sökande företag godkänns tecknas ett avtal mellan företaget och vård- och omsorgsförvaltningen Mölnåls stad.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Sökanden ska vara bunden av sin ansökan i 120 dagar från och med inlämningsdagen.

Ansökan skickas till:
Mölnåls stad
Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten
431 82 Mölnåls

Ansökan ska vara märkt ”**Ansökan LOV hemtjänst**”

3.5 Kompletterande uppgifter

Vård- och omsorgsförvaltningen får medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Vård- och omsorgsförvaltningen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på vård- och omsorgsförvaltningens begäran.

3.6 Handläggning

Inkommen ansökan kommer att öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter görs en kontroll att sökanden uppfyller ställda krav. Om ansökan är komplett tar handläggningstiden normalt fyra veckor. Under sommaren kan handläggningstiden vara längre.

3.7 Godkännande

Alla sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget blir godkända av vård- och omsorgsnämnden.

Meddelande om godkännande kommer att skickas till utföraren när beslut är fattat. Sedan vård- och omsorgsnämnden lämnat sitt godkännande, ska vård- och omsorgsnämnden teckna avtal med utföraren. Vård- och omsorgsnämnden meddelande om godkännande gäller under förutsättning att avtal tecknas.

Innan avtalstecknande ska sökande genomgå vård- och omsorgsförvaltningens introduktionsutbildning och vara anmäld till delegationsutbildning.

Godkännandet förfaller om inte avtal tecknats inom 90 dagar från meddelande om godkännande.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

3.8 Underrättelse om beslut

Underrättelse om beslut kommer att lämnas skriftligt snarast möjligt. Skäl till beslut kommer att framgå.

3.9 Avtal

Om sökanden godkänns kommer ett avtal att tecknas mellan vård- och omsorgsnämnden Mölnåls stad och sökanden.

Upphandlingen avseende hemtjänstinsatser i Mölnåls stad enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) avslutas med att avtal tecknas mellan vård- och omsorgsförvaltningen och sökanden.

Kraven i förfrågningsunderlaget samt allmänna avtalsvillkor kommer att utgöra grunden för avtalet och ska accepteras av sökanden.

3.10 Förfarande om ansökan inte godkänns

Om vård- och omsorgsnämnden beslutar att inte godkänna en sökande kan denne lämna in en ny ansökan. Den nya ansökan ska vara utformad enligt det vid den aktuella tidpunkten gällande förfrågningsunderlaget.

3.11 Ansökan om rättelse

Enligt 10 kapitlet 1 § i LOV får den sökande som inte godkänts ansöka om rättelse av vård- och omsorgsnämnden beslut. Ansökan om rättelse ska lämnas skriftligen till Förvaltningsrätten i Göteborg.

4 AVTALSVILLKOR

4.1 Parter

4.1.1 Mölnåls stad

4.1.2 Utföraren



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

4.2 Omfattning och utförande villkor

Utföraren åtar sig att tillhandahålla omvårdnads- och /eller serviceinsatser på det sätt detta är beskrivet i förfrågningsunderlaget med bilagor och att utföra tjänsterna i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget med bilagor inom geografiskt område.

4.3 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet, dock tidigast 2015-05-27. Avtalet löper tillsvidare.

4.4 Handlingars inbördes rangordning

Ändringar och tillägg i avtalet ska vara skriftliga för att vara giltiga. Handlingarna kompletterar varandra. Förekommer mot varandra stridande uppgifter i handlingarna gäller de sinsemellan i följande ordning.

1. Skriftliga ändringar och tillägg som överenskommits mellan parterna.
2. Avtal med bilagor.
3. Antaget förfrågningsunderlag daterat 2015-02-04
4. Utförarens ansökan.

4.5 Ersättning och prisjustering

Mölnåls stads ersättning till utförare beräknas på beviljad tid. I ersättningen ingår samtliga kostnader för personal, kringtid, administration, lokaler, transportmedel, förbrukningsartiklar m.m. Detta innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som genereras av de redovisade beviljade timmarna enligt Ersättnings- och faktureringsrutin.

En förutsättning för utbetalning är att genomförandeplaner är upprättad för samtliga brukare och införda i det IT system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar. Aktuell ersättning se bilaga G ”Ersättnings- och faktureringsrutin”.

Ersättning i svenska kronor gäller per beställd timme och tjänsteform för privata utförare.

Ersättningen fastställs årligen genom beslut i vård- och omsorgsnämnden. Beslutet tas senast tre månader innan de nya ersättningsnivåerna träder i kraft. Vård- och omsorgsförvaltningen utger



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

ersättning för beställda tjänster enligt detta förfrågningsunderlag i enlighet med vid varje tidpunkt gällande beslut i vård- och omsorgsnämnden.

4.6 Moms

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är normalt momsfria om utföraren tillhandahåller både omvårdnads- och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster. Vid beräkning av timpriset för dessa utförare har hänsyn tagits till att tjänsterna är momsfria och ersättningen kompenseras eftersom vård- och omsorgsförvaltningen kan lyfta momsens även för tjänster inom vård och omsorg.

I de fall som utföraren endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten i stället momspliktig, eftersom tjänsten därmed inte kan anses ha karaktär av "social omsorg" eller "annan jämförlig social omsorg". De utförare som endast utför servicetjänster ska därför lägga på moms på det fastställda timpriset vid fakturering.

4.7 Avgifter

Vård- och omsorgsförvaltningen ansvarar för och debiterar avgifter för omvårdnads- och serviceinsatser. Avgifterna tillfaller staden.

Utföraren ansvarar för att rapportera brukarens eventuella frånvaro då denna ligger till grund för faktureringen. Se bilaga G "Ersättnings- och faktureringsrutin".

4.8 Faktura

Utföraren skickar faktura månadsvis i efterskott till vård- och omsorgsförvaltningen.

Fakturaadress:

Mölnåls stad

GEM 701094

431 82 Mölnådal

I övrigt ska fakturan innehålla följande uppgifter:

Avsändare, mottagare, fakturanummer, utskriftsdatum, antal beviljade och utförda timmar, vilken månad som avses, betalningsvillkor, innehav av F-skattsedel/F-skattebevis, organisationsnummer,



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

momsregistreringsnummer, bankgiro-/postgironummer, belopp exkl. moms, moms anges separat, totalt fakturabelopp.

4.9 Betalningsvillkor

Från det att fakturan mottagits ska betalning ske inom 30 dagar.

4.10 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Mölnåls stad godkänner att uppkommen dröjsmålsränta debiteras enligt svensk räntelag.

Expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgift eller andra avgifter accepteras ej.

4.11 Förändring av geografiskt område, antal tjänster och kapacitetstak

Om en utförare önskar förändra angivet geografiskt område eller antal tjänster som erbjuds ska vård- och omsorgsförvaltningen meddelas senast 3 månader före förändringen.

Vid utökning och minskning av kapacitetstak ska vård- och omsorgsförvaltningen meddelas senast två (2) veckor före förändringen. Vid minskning av kapacitetstak har utföraren inte rätt att avsäga sig befintliga brukare. Förändringarna ska meddelas skriftligen till vård- och omsorgsförvaltningen kontaktperson för LOV.

Om brukaren redan har insatser och får ett utökat behov ska utföraren utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överstigs.

4.12 Överlåtelse av avtal

Utföraren har inte rätt att utan vård- och omsorgsförvaltningens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal.

4.13 Underleverantörer

Utföraren har inte rätt att använda sig av underleverantör utan vård- och omsorgsförvaltningens skriftliga godkännande. Om vård- och omsorgsförvaltningen godkänner att underleverantörer anlitas ska den godkända underleverantören följa förfrågningsunderlagets ställda krav.

Utföraren ansvarar för underleverantörens arbete såsom för sitt eget.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

Om underleverantören anlitas i strid mot ovan sagda, eller inte uppfyller ställda krav, äger vård- och omsorgsförvaltningen Mölnåls stad rätt att säga upp avtalet med utföraren med omedelbar verkan.

Utförare har inte rätt att anlita underleverantör som tidigare utfört hemtjänst LOV i staden och som fått sitt godkännande uppsagt/hävt på grund av brist i utförandet av uppdraget.

4.14 Sekretess

För uppgifter som kommer till utförarens kännedom och som skyddas enligt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser gäller samma sekretess som för vård- och omsorgsförvaltningen egen personal.

Utföraren svarar för att personalen efterlever lagstiftningen om tystnadsplikt. Endast berörd personal ska ha tillgång till genomförandeplan, dokumentation och information.

Utföraren förbinder sig att följa bestämmelserna i Personuppgiftslagen (PUL).

4.15 Förändring av villkor på grund av politiska beslut

Vård- och omsorgsförvaltningen Mölnåls stad reserverar sig för att omfattningen av avtal/uppdrag kan förändras, t ex på grund av organisationsförändringar, politiska beslut etc. Om parterna så överenskommer kan avtalet/uppdraget förändras. Överenskommelse om förändringar i avtalet/uppdraget ska vara skriftlig och godkänd av båda parter för att vara gällande.

4.16 Ansvar

Om utföraren inte fullgör sina åtaganden och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse får vård- och omsorgsförvaltningen antingen avhjälpa bristen på utförarens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen. Se punkt 4.23 Vite

4.17 Avtalets upphörande

4.17.1 Uppsägning av avtal

Avtalet löper tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre (3) månader. Uppsägningen skall vara skriftlig.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

4.17.2 På egen begäran

Om utföraren önskar avveckla verksamheten inom valfrihetssystemet ska vård- och omsorgsförvaltningen meddelas minst tre (3) månader före verksamhetens upphörande. Uppsägningen ska vara skriftlig. När verksamheten har upphört är utförarens godkännande inte längre giltigt.

4.17.3 På grund av avsaknad av uppdrag

Om utföraren saknar uppdrag under en period av tolv (12) månader avregistreras erhållet godkännande. Utföraren har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som utförare.

4.17.4 På grund av bristande efterlevnad av krav för godkännande

Om utföraren inte efterlever vård- och omsorgsnämndens krav för godkännande ska fortsatt godkännande prövas av vård- och omsorgsnämnden med ett ställningstagande till om godkännandet ska återkallas.

4.17.5 På grund av avbrytande av valfrihetssystemet

Om vård- och omsorgsnämnden fattar beslut om att inte längre tillämpa valfrihetssystem inom hemtjänst upphör vård- och omsorgsnämndens avtal med utföraren att gälla efter en uppsägningstid av tre (3) månader.

4.17.6 Hävning

Part äger rätt att omedelbart häva avtalet om den andra parten i väsentligt hänseende brutit mot avtalet. Hävning av avtalet ska för att vara giltig ske i skriftligt meddelande till andra parten. Kontraktsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om tillsynsmyndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranleder erforderlig rättelse.

Utöver vad som anges ovan äger vård- och omsorgsförvaltningen Mölnåls stad alltid rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren inte uppfyller sina förpliktelser enligt detta avtal, eller om denne försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, inställer sina betalningar, ansöker om företagsrekonstruktion eller annars kan anses vara på obestånd, eller det framkommer att utföraren lämnat oriktiga uppgifter i ansökan om godkännande och dessa uppgifter har varit av icke ringa betydelse vid bedömningen av avtalets godkännande.

4.18 Skadeståndsskyldighet

I händelse av hävning ska vård- och omsorgsförvaltningen erhålla skälig ersättning av utföraren för den olägenhet eller merkostnad detta kan orsaka.

4.19 Skadeståndsskyldighet gentemot tredje man

Utföraren svarar i förhållande till vård- och omsorgsförvaltningen för skadestånd, som vård- och omsorgsförvaltningen på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för kan komma att förpliktas utge till tredje man.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

4.20 Force majeure

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

4.21 Omförhandling

Båda parter äger rätt att begära omförhandling om innehållet i avtalet om förhållandena eller grundförutsättningarna för avtalet i väsentlig mån förändras under avtalstiden.

4.22 Ändringar och tillägg

Part äger rätt att aktualisera förändringar i avtalet. Ändringar och tillägg till avtalet kan komma att ske årligen. Ändringar och tillägg till avtal får endast göras efter skriftlig överenskommelse mellan parterna. Godkänns inte ändringar och tillägg till avtal har bägge parter möjlighet att säga upp ingånget avtal. Uppsägningstiden är tre (3) månader.

4.23 Vite

Om utföraren inte uppfyller avtalade krav eller omedelbart rättar till iaktagna fel och brister i verksamheten, utgår vite. Sker inte rättelse omedelbart, d.v.s. inom en (1) vecka från påpekande, äger vård- och omsorgsförvaltningen rätt till vite.

Vite tillfaller vård- och omsorgsförvaltningen och betalas genom avdrag på ersättningen.

Vård och omsorgsförvaltningen meddelar utföraren omgående vid identifiering av ev. brister och beslut att uttag av vite fattas.

Vite ska utgå med ett belopp motsvarande, vid varje tid gällande, ett prisbasbelopp enligt Socialförsäkringsbalken (2010:110) per påbörjad vecka som rättelse inte har skett.

Trots att vite utgått kan vård- och omsorgsförvaltningen häva avtalet om utföraren upprepade gånger brister i sitt åtagande.



2015-02-04

Dnr

Vård- och omsorgsförvaltningen
Kvalitet- och beställarenheten

4.24 Tvist

Om tvist uppstår inom ramen för detta avtal ska den i första hand lösas av parterna. I andra hand ska tvist hänskjutas till svensk allmän domstol på stadens hemort och avgöras enligt svensk rätt.