



Vård- och omsorgsforvaltningen  
Enheden för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18

---

## FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG

---

KUNDVAL INOM HEMTJÄNST I ORDINÄRT BOENDE  
MÖLNDALS STAD  
UPPHANDLING ENLIGT LAGEN OM  
VALFRIHETSSYSTEM

Antagen av vård- och omsorgsnämnden den 26 april 2018. Gäller från 2018-06-01. Reviderat 2019-01-01.



Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18

2018-03-27

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>ALLMÄN INFORMATION</b>	<b>5</b>
1.1	INBJUDAN	5
1.2	BAKGRUND	5
1.3	INFORMATION OM MÖLNÅL	5
1.4	BRUKARENS RÄTT ATT VÄLJA OCH BYTA	6
1.5	ICKEVALSALTERNATIV	6
1.6	KAPACITETSTAK	6
1.7	GEOGRAFISKA OMRÅDEN	7
1.8	INSATSER/VÅRDÅTGÄRDER UTANFÖR VALFRIHETSSYSTEMET	7
1.9	INFORMATION OCH MARKNADSFÖRING	7
1.10	TILLÄGGSTJÄNSTER	8
<b>2</b>	<b>ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER</b>	<b>8</b>
2.1	UPPHANDLING LOV	8
2.2	UPPHANDLANDE MYNDIGHET	8
2.3	KONTAKTPERSONER	9
2.4	ANSÖKAN	9
2.5	KOMPLETTERANDE UPPGIFTER	10
2.6	HANDLÄGGNING	10
2.7	GODKÄNNANDE	10
2.8	UNDERRÄTTELSE OM BESLUT	10
2.9	AVTAL	10
2.10	FÖRFARANDE OM ANSÖKAN INTE GODKÄNNES	11
<b>3</b>	<b>KRAV PÅ UTFÖRARE</b>	<b>11</b>
3.1	KRAV PÅ FORMELL GRUND	11
3.1.1	<i>Krav på juridisk form</i>	11
3.1.2	<i>Grunder för uteslutning</i>	11
3.1.3	<i>Krav på skatter, avgifter och registreringsbevis</i>	12
3.1.4	<i>Ekonomisk stabilitet</i>	12
3.1.5	<i>Erfarenhet av tidigare uppdrag</i>	12
3.1.6	<i>Företagsbeskrivning</i>	13
3.1.7	<i>Företagspresentation</i>	13
3.1.8	<i>Ansvar och försäkringar</i>	13
3.2	UNDERLEVERANTÖRER	14



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

3.3	SKYLDIGHET ATT TA UPPDRAG.....	14
3.4	INSATSER/VÅRDÅTGÄRDER .....	15
3.4.1	<i>Beslut om insats och val av utförare .....</i>	16
3.4.2	<i>Chef för verksamheten med ansvar för daglig drift .....</i>	16
3.4.3	<i>Byta eller tillfälligt ersätta chef med ansvar för daglig drift .....</i>	17
3.4.4	<i>Personal och kompetens .....</i>	17
3.4.5	<i>Anhöriganställning .....</i>	18
3.4.6	<i>Praktikanter.....</i>	18
3.4.7	<i>Antidiskrimineringsklausul .....</i>	18
3.4.8	<i>Förbrukningsartiklar och arbetskläder .....</i>	19
3.4.9	<i>Lokaler och kontorsutrustning.....</i>	19
3.4.10	<i>Bilar/transportmedel och miljöledningssystem .....</i>	19
<b>4</b>	<b>KRAV PÅ UPPDRAGET .....</b>	<b>20</b>
4.1	GÄLLANDE LAGSTIFTNING .....	20
4.2	LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET OCH KVALITETSMÅL.....	20
4.2.1	<i>Kvalitetssäkring .....</i>	20
4.3	BEMÖTANDE.....	21
4.3.1	<i>Värdegrundsarbete och värdighetsgarantier.....</i>	21
4.3.2	<i>Politiskt och religiöst neutralt .....</i>	21
4.4	DOKUMENTATION.....	21
4.4.1	<i>Dokumentation och genomförandeplan .....</i>	21
4.4.2	<i>Omval av utförare .....</i>	23
4.5	TILLGÄNGLIGHET.....	23
4.5.1	<i>Tillgänglighet.....</i>	23
4.5.2	<i>Tillgänglighet för beställningar .....</i>	23
4.5.3	<i>Tillgänglighet ledningspersonal .....</i>	23
4.5.4	<i>Information till brukare .....</i>	23
4.6	SAMVERKAN OCH SAMARBETE .....	24
4.6.1	<i>Samverkan och samarbete.....</i>	24
4.6.2	<i>Information och utförarträffar.....</i>	24
4.6.3	<i>Rapportering nationell statistik.....</i>	24
4.6.4	<i>Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).....</i>	24
4.6.5	<i>Socialt ansvarig samordnare (SAS).....</i>	25
4.7	TJÄNSTER, PRODUKTER OCH TEKNIK.....	25
4.7.1	<i>Hjälpmedel .....</i>	25
4.7.2	<i>Extraordinära händelser, kris och beredskap.....</i>	25
4.7.3	<i>Välfärdsteknik .....</i>	25
4.7.4	<i>IT/Kommunikationsmedel .....</i>	26
4.7.5	<i>Verksamhetssystem.....</i>	26
4.7.5.1	<i>Loggningskontroller.....</i>	26



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

4.8	AVVIKELSER .....	27
4.8.1	Avvikelser .....	27
4.9	SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL.....	27
4.9.1	Synpunkter och klagomål .....	27
4.10	KVALITETSSÄKRING AV UPPDRAGET .....	28
4.10.1	Kontaktmannaskap .....	28
4.10.2	Informationsöverföring.....	28
4.10.3	Nyckelhantering.....	28
4.10.4	Rutin när brukare inte är anträffbar.....	28
4.10.5	Hantering av privata medel.....	29
4.10.6	Gåvor .....	29
4.10.7	Fotolegitimation .....	29
4.10.8	Basala hygienrutiner.....	29
4.10.9	Förändrat insatsbehov/situation för brukaren .....	29
4.10.10	Förändrad situation för brukaren .....	30
4.10.11	Vård i livets slutskede .....	30
4.11	UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING.....	30
4.11.1	Uppföljning och utvärdering.....	30
4.11.2	Tillsyn .....	31
4.11.3	Insyn .....	31
4.11.4	Meddelarfrihet.....	32
<b>5</b>	<b>AVTALSVILLKOR .....</b>	<b>32</b>
5.1	PARTER.....	32
5.1.1	Mölnåls stad.....	32
5.1.2	Utföraren.....	32
5.2	OMFATTNING OCH UTFÖRANDE VILLKOR.....	32
5.3	AVTALSTID.....	32
5.4	HANDLINGARS INBÖRDES RANGORDNING.....	33
5.5	ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG TILL AVTALET.....	33
5.6	BEHÖRIG FÖRETRÄDARE FÖR MÖLNÅLS STAD .....	33
5.7	AVGIFTER.....	33
5.8	SKATTESKYLDIGHETER .....	33
5.9	LÄMPLIGHET .....	34
5.10	OTILLÅTEN PÅVERKAN .....	34
5.11	UTFÖRANDE AV TJÄNST .....	34
5.12	PROFESSIONALITET OCH YRKESKOMPETENS.....	34
5.13	ERSÄTTNING OCH PRISJUSTERING .....	34
5.14	KÖP AV TJÄNSTER.....	35
5.15	MOMS.....	35
5.16	AVGIFTER .....	35



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

5.17	FAKTURA .....	35
5.18	ELEKTRONISK FAKTURERING .....	36
5.19	BETALNINGSVILLKOR .....	36
5.20	FELAKTIG FAKTURERING .....	36
5.21	DRÖJSMÅLSRÄNTA OCH ADMINISTRATIVA AVGIFTER .....	36
5.22	FÖRÄNDRING AV GEOGRAFISKT OMRÅDE, ANTAL TJÄNSTER OCH KAPACITETSTAK .....	36
5.23	ÖVERLÅTELSE AV AVTAL .....	37
5.24	SEKRETESS .....	37
5.25	FEL OCH FÖRSUMMELSE .....	37
5.25.1	<i>Fel i tjänst .....</i>	<i>37</i>
5.25.2	<i>Åberopande av fel i tjänst.....</i>	<i>37</i>
5.25.3	<i>Avhjälpan och prisavdrag .....</i>	<i>38</i>
5.26	AVTALETS UPPHÖRANDE .....	38
5.26.1	<i>Uppsägning av avtal.....</i>	<i>38</i>
5.26.2	<i>På egen begäran.....</i>	<i>38</i>
5.26.3	<i>På grund av avsaknad av uppdrag .....</i>	<i>38</i>
5.26.4	<i>På grund av bristande efterlevnad av krav för godkännande .....</i>	<i>38</i>
5.26.5	<i>På grund av avbrytande av valfrihetssystemet .....</i>	<i>39</i>
5.26.6	<i>Hävning.....</i>	<i>39</i>
5.27	SKADESTÅNDSSKYLDIGHET .....	39
5.28	SKADESTÅNDSSKYLDIGHET GENTEMOT TREDJE MAN .....	39
5.29	FORCE MAJEURE .....	39
5.30	OMFÖRHANDLING .....	40
5.31	ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG .....	40
5.32	VITE .....	40
5.33	TVIST .....	41



Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18

2018-03-27

---

## 1 ALLMÄN INFORMATION

### 1.1 Inbjudan

Mölnåls stad, vård- och omsorgsnämnden, 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 två månader. Om ett sökande företag godkänns tecknas ett avtal mellan företaget och vård- och omsorgsnämnden, 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 Information om Mölnåls

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



Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18  
2018-03-27

---

Mölnåls stad ligger i västra Sverige och angränsar till Göteborg i norr. Mölnåls stad har ca 66 000 invånare och en yta som uppgår till 148 km<sup>2</sup>. Mer information om Mölnåls stad finns på [www.molndal.se](http://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, se Ledningssystem för kvalitet, Riktlinje för vård- och omsorgsnämndens uppföljning av verksamheter som bedrivs av privata utförare.

#### **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 tillämpas 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 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 för 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.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

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. Nytt kapacitetstak gäller i minst tre månader.

### **1.7 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 utför hemtjänstinsatser i båda områdena.

### **1.8 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 träffade med leverantörer av färdiglagad mat s.k. matdistribution. Utförare av hemtjänstinsatser åtar sig att använda av staden upphandlade avtal för detta ändamål. Huvudmålet kan levereras bl.a. utifrån ett distributionssystem där brukaren får samtliga av veckans portioner hem till sig en gång i veckan och där maten värms upp på plats i brukarens bostad. I vissa fall finns behov av förvaring av färdiglagad mat för daglig distribution. Utföraren ansvarar då för förvaringen.

### **1.9 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 utförare. Informationen kommer att finnas både som tryckt material samt på stadens webbplats [www.molndal.se](http://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 i enlighet med god marknadsföringssed enligt marknadsföringslagen. Tilläggstjänster som utföraren erbjuder ska beskrivas i utförarens informationsmaterial och vara kända av vård- och omsorgsförvaltningen.





Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

Vård- och omsorgsförvaltningen förutsätter att utföraren utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att brukaren inte uppfattar det som påträngande. Direktriktad marknadsföring av hemtjänst, exempelvis genom oanmälda hembesök, besök på sjukhus, telefonsamtal, post, sms eller e-post, är därför inte tillåtet. Brukare eller närstående får inte erbjudas någon form av ersättning, gåvor eller andra förmåner för att välja en viss utförare.

Externa utförare får i sin marknadsföring inte använda Mölnåls stads logotyp. Däremot kan utförare ange att de är godkända att utföra hemtjänst i Mölnåls stad.

### **1.10 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 biståndsinsatser i form av hemtjänst.

Utföraren ska i sin ansökan ange vilka tilläggstjänster företaget erbjuder.

Om utföraren erbjuder olika tilläggstjänster till brukaren, utöver gällande innehåll i biståndsbeslutets beskrivna insatser, ska brukaren bli informerad om att det är en tjänst som erbjuds utöver valfrihetssystemet för hemtjänst. Utföraren får inte kräva av brukaren att denne ska köpa tilläggstjänster. Mölnåls stad har inget ansvar för dessa tjänster och brukaren betalar direkt till utföraren.

## **2 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER**

### **2.1 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 omsorgsnämnden Mölnåls stad.

### **2.2 Upphandlande myndighet**

Mölnåls stad, organisationsnummer 212000-1363.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

### 2.3 Kontaktpersoner

Frågor angående förfrågningsunderlaget ska ställas skriftligt till: [vardomsorg@molndal.se](mailto:vardomsorg@molndal.se), ange **frågor LOV-hemtjänst**.

Aktuella kontaktpersoner finns på: [www.molndal.se](http://www.molndal.se)

### 2.4 Ansökan

Ansökan ska ske på blankett "Ansökan om godkännande – Hemtjänstinsatser", se [www.molndal.se](http://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. Utföraren är ansvarig för att samtliga krav är uppfyllda, för att ange den information som Mölnåls stad efterfrågar och att bifoga de dokument som krävs. Utföraren uppmanas därför att noggrant gå igenom och kontrollera sin ansökan innan den lämnas in.

Sista anbudsdag i traditionell mening förekommer inte vid upphandlingar enligt LOV då upphandlingen pågår så länge upphandlingen annonseras. Ansökan får lämnas in löpande i enlighet med vid tidpunkten aktuellt förfrågningsunderlag. Ansökan ska vara skriven på svenska. Certifikat, intyg och bevis eller liknande kan vara skrivna på engelska. Ersättning för upprättande av ansökan utgår inte.

Om ett sökande företag godkänns tecknas ett avtal mellan företaget och vård- och omsorgsnämnden i Mölnåls stad. Innan avtal tecknas ska den blivande utföraren genomgå vård- och omsorgsförvaltningens introduktionsprogram vilket innebär att det kan dröja ytterligare någon månad innan utföraren blir valbar utförare i Mölnåls stad.

Sökanden är bunden av sin ansökan tills avtalstecknande sker.

Ansökan skickas till:  
Mölnåls stad  
Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning  
431 82 Mölnåls

Ansökan ska vara märkt "Ansökan LOV hemtjänst"



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

## 2.5 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. En ofullständig ansökan, som av utföraren efter uppmaning inte kompletterats inom angiven tid, kommer att avslutas.

## 2.6 Handläggning

Inkommen ansökan kommer att registreras snarast möjligt. Därefter görs en kontroll av att sökanden uppfyller ställda krav. Om ansökan är komplett tar handläggningstiden normalt två månader. Under sommaren kan handläggningstiden vara längre.

## 2.7 Godkännande

Alla sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget blir godkända av vård- och omsorgsnämnden. Meddelande om godkännande skickas därefter till utföraren. Godkännandet 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 och dröjsmålet beror på utföraren.

## 2.8 Underrättelse om beslut

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

## 2.9 Avtal

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

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



Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18  
2018-03-27

---

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

## **2.10 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 KRAV PÅ UTFÖRARE**

### **3.1 Krav på formell grund**

#### **3.1.1 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.

#### **3.1.2 Grunder för uteslutning**

Utföraren och eventuella underleverantörer ska vara fria från hinder att delta i denna upphandling jämlikt LOV 7 kap. Utföraren intygar genom sin underskrift att det inte finns grund för uteslutning enligt LOV 7 kap. 1§. Om sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt LOV 7 kap. 1§ p. 4 betraktas bl.a. hävning av avtal eller kontrakt som Mölnåls stad eller annan kommun tecknat, inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde, med utföraren under de senaste fem åren.

Har utföraren genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförande av hemtjänst, medför detta att utföraren inte godkänns, även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

### 3.1.3 **Krav på skatter, avgifter och registreringsbevis**

Utföraren ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende inbetalning av skatter och sociala avgifter. Om inte så är fallet kan utföraren uteslutas enligt 7 kap.§1 LOV. Utföraren ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registreringsskyldighet. Registreringsbevis från Bolagsverket 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.

Tillstånd från IVO (inspektionen för vård och omsorg) krävs för utförare som önskar bedriva hemtjänst enligt SoL.

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
3. Tillstånd från IVO att utföra hemtjänst enligt SoL

Vård- och omsorgsförvaltningen samarbetar med Skatteverket. Samarbetet innebär att Skatteverket regelbundet, under avtalstiden, kontrollerar att antagna utförare i vederbörlig ordning betalar skatt och avgifter.

### 3.1.4 **Ekonomisk stabilitet**

Utföraren ska ha ekonomisk stabilitet och finansiell styrka för att kunna genomföra uppdraget under hela avtalstiden. Utföraren ska uppnå godkänd nivå hos kreditupplysningsföretag. För att kontrollera utförarens ekonomiska och finansiella ställning kommer vård- och omsorgsförvaltningen att inhämta utdrag från kreditupplysningsföretag. Utföraren behöver inte bifoga något utdrag från kreditupplysningsföretag.

För det fall utföraren inte uppnår föreskriven nivå kan kravet på ekonomisk stabilitet ändå anses uppfyllt om utföraren, på vård- och omsorgsförvaltningens begäran, lämnar annan utredning som styrker en stabil ekonomisk och finansiell ställning.

### 3.1.5 **Erfarenhet av tidigare uppdrag**

Företaget och dess ledning (chef med ansvar för daglig drift) ska ha dokumenterad kompetens och erfarenhet av arbete med omsorg, omvårdnad och service inom social omsorg.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

Utförare ska med ansökan bifoga två (2) referenser från kontaktpersoner i olika kommuner där utföraren bedriver hemtjänst enligt LOV. Kontaktpersonerna ska kunna styrka att utföraren har den kunskap och kompetens som efterfrågas i förfrågningsunderlaget.

Vård- och omsorgsförvaltningen gör en bedömning av utförarens lämplighet, vilken utgår från dennes förmåga att utföra uppdrag och förbehåller sig rätten att själva utse referenser eller att använda sig av egna erfarenheter av utföraren.

För nybildade företag gäller att referenser ska lämnas avseende företrädarna/för person i ledande position (chef med ansvar för daglig drift). Referenserna kan bygga på tidigare erfarenheter av övergripande ansvar, d.v.s. chefsfarenhet, hos företagets företrädare från den tid personerna varit verksamma i motsvarande verksamheter.

Minst ett av referensuppdragen/personliga referenserna som lämnas ska avse uppdrag som är utförda inom den senaste treårsperioden.

Referenterna ska ha en utomstående och oberoende ställning till utföraren (d.v.s. företaget och dess ledning).

### 3.1.6 **Företagsbeskrivning**

Utföraren ska i sin ansökan ge en kortfattad beskrivning av företaget, organisationen, företagets verksamhetsidé samt eventuella underleverantörer.

### 3.1.7 **Företagspresentation**

Utföraren ska efter att ha erhållit godkännande att utföra hemtjänst i Mölnåls stad lämna uppgifter, enligt vård- och omsorgsförvaltningens mall, för produktion av företagspresentation till brukare avseende Kundval Hemtjänst i Mölnåls stad.

### 3.1.8 **Ansvar och försäkringar**

Utföraren ansvarar för skada på sak och person samt ekonomisk skada som utföraren, eller annan för vilken utföraren ansvarar, orsakar vid fullgörandet av detta avtal oavsett om utföraren eller dennes leverantörer förfarit oaktsamt eller inte.

Utföraren ska teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderliga försäkringar inklusive ansvarsförsäkring för sitt åtagande. Utföraren ska hålla Mölnåls stad skadeslös om Mölnåls stad blir skyldig att utge ersättning till tredje man med anledning av skada för vilken utföraren ansvarar.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

Utföraren ansvarar även för eventuella underleverantörer. Om utföraren inte kan inkludera underleverantörer i sina egna försäkringar ska utföraren i sin avtalsrelation med underleverantören reglera att motsvarande försäkringsskydd finns i detta led.

Försäkringen ska omfatta:

- Anställda och gälla enligt ”praoklausulen”, för samtliga personer vid alla typer av praktik/arbetsmarknadspolitiska åtgärder m.m. där verksamheten helt eller delvis anordnar, anvisar eller svarar för placeringen.
- Utredning av personskador under självrisknivå

Följande försäkringsbelopp är minimikrav:

- Personskada 10 mnkr per skada
- Sakskada 2 mnkr per skada

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.

### **3.2 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. Utföraren ansvarar för att underleverantören följer och uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget.

Om underleverantören anlitas i strid mot ovan sagda, eller inte uppfyller ställda krav, äger vård- och omsorgsnämnden i 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.

### **3.3 Skyldighet att ta uppdrag**

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



Dnr VON 48/18

2018-03-27

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

---

Om brukaren redan har insatser och får ett utökad behov ska utföraren utföra de utökade insatserna 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.

Utföraren ansvarar för eventuella merkostnader som staden får om utföraren inte klarar av sitt åtagande att påbörja beställd insats inom 24 timmar t.ex. efter brukares sjukhusvistelse.

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.

Samtliga beställningar aviseras från biståndshandläggare till utförare vardagar mellan kl. 08.00-17.00.

### 3.4 Insatser/vårdåtgärder

Utföraren kan välja hemtjänståtagande 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 utför inom ramen för valfrihetssystemet samtliga insatser/vårdåtgärder.

Hemtjänst innebär att insatserna ges i brukarens bostad eller i dess närhet.





Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

#### 3.4.1 **Beslut om insats och val av utförare**

Biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen fattas av handläggare på vård- och omsorgsförvaltningen. Ett biståndsbeslut beskriver vilken/vilka insatser som ska utföras och målen med insatserna enligt IBIC (Individens behov i centrum).

Utifrån beslutet om bistånd har brukaren möjlighet att välja utförare för tjänsten personlig omvårdnad samt utförare för tjänsten serviceinsatser.

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

När brukaren valt utförare får denne en beställning med en beskrivning av vilka insatser som beviljats och beviljad tid i timmar per vecka. Beställningen skickas via vård- och omsorgsförvaltningens digitala verksamhetssystem och i undantagsfall via telefon eller fax, se bilaga D "Tillämpningsanvisning SoL". För delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder och instruktioner för hälso- och sjukvårdsinsatser läggs en separat beställning, se bilaga E "Tillämpningsanvisning HSL".

#### 3.4.2 **Chef för verksamheten med ansvar för daglig drift**

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 har ansvar för daglig drift.

Utföraren ansvarar för att chef, med ansvar för daglig drift av verksamheten, har lämplig utbildning och erfarenhet av liknande arbetsuppgifter. Med lämplig utbildning avses avslutad och godkänd treårig högskoleutbildning, inriktning social omsorg/socionomutbildning eller annan högskoleutbildning som bedöms likvärdig samt minst två års dokumenterad erfarenhet av arbetsledning med ansvar för personal, ekonomi och verksamhet inom äldreomsorg och/eller funktionshinder.

För att utbildning ska betraktas som likvärdig ska den, utöver högskoleutbildning med vård, omsorg eller beteendevetenskaplig inriktning, innehålla minst 15 högskolepoäng inom social juridik eller social omsorg. Erfarenhet av arbetsledning ska omfatta minst 75 % av en heltid och ska inte ligga längre tillbaka i tid än 7 år.

Om chef med ansvar för daglig drift saknar den formella utbildning som anges ovan, förbehåller sig staden rätten att göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande.

Tilltänkt chef ska behärska det svenska språket i tal och skrift tillräckligt bra för att kunna kommunicera med brukare, personal, närstående, samarbetspartner m.m., förstå instruktioner och fullgöra dokumentationsskyldigheten.



Dnr VON 48/18

2018-03-27

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

---

I ansökan om godkännande ska CV med examensbevis bifogas för tilltänkt chef med ansvar för daglig drift av verksamheten, för att bli godkänd. Av CV ska framgå relevant utbildning och yrkeserfarenhet i form av arbetsgivare och anställningstid (fr.o.m. och t.o.m. med år och månad), tjänstgöringsgrad, benämning på tjänsten och arbetsuppgifter.

Chef med ansvar för daglig drift ska finnas i verksamheten och vara tillgänglig i sådan omfattning som krävs för uppdraget. Chef med ansvar för daglig drift ska kunna ha direktkontakt (d.v.s. finnas på plats) med sina medarbetare och brukare under större delen av sin normalarbetstid.

Chef med ansvar för daglig drift kommer att vara vård- och omsorgsförvaltningens kontaktperson hos utföraren.

Chef med ansvar för daglig drift kan inte vara chef för två eller flera företag som är godkända utförare av LOV hemtjänst i Mölnåls stad.

Utförarens medarbetare eller personer i ledande ställning ska inte ha uppdrag som god man, förvaltare eller juridiskt ombud för enskilda de utför hemtjänst åt.

#### 3.4.3 **Byta eller tillfälligt ersätta chef med ansvar för daglig drift**

Om chef med ansvar för daglig drift av verksamheten ska bytas ut ska ansökan lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen, för skriftligt godkännande, innan byte sker.

När chef med ansvar för daglig drift tillfälligt ska ersättas med annan person ska detta meddelas vård- och omsorgsförvaltningen. När chef med ansvar för daglig drift ska ersättas i mer än 30 arbetsdagar i följd ska uppgifter om ersättare meddelas och godkännas av vård- och omsorgsförvaltningen.

#### 3.4.4 **Personal och kompetens**

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

All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift tillräckligt bra för att kunna kommunicera med brukaren, förstå instruktioner och fullgöra dokumentationsskyldigheten utan att brukarsäkerheten påverkas.

Vid behov ska personalen behärska teckenspråk eller andra språk.

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



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

Utföraren ansvarar för att utförarens personal kan ta emot delegerade hälso- och sjukvårduppgifter. Utföraren ansvarar för att berörd personal har god kännedom om beställning och upprättade aktuella genomförandeplaner.

Utförarens personal ska kontinuerligt ges erforderlig kompetensutveckling. Utföraren ska upprätta en kompetensutvecklingsplan som på begäran ska kunna uppvisas till vård- och omsorgsförvaltningen.

Utföraren ska följa vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer om utdrag ur belastningsregistret, se bilaga F "Utdrag ur belastningsregistret". På begäran ska utföraren redovisa att utdrag ur belastningsregistret har skett.

#### 3.4.5 **Anhöriganställning**

Anställning då en medarbetare anställs för att enbart arbeta hos en specifik brukare får inte förkomma. Utförare får inte anställa en person som är nära anhörig till brukaren för att utföra dennes beviljade insatser.

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

#### 3.4.6 **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. Praktikanter, elever och studenter får inte ersätta ordinarie personal i arbetet.

#### 3.4.7 **Antidiskrimineringsklausul**

Utföraren förbinder sig att följa diskrimineringslagstiftning.

Utföraren ska senast 14 dagar efter att vård- och omsorgsförvaltningen begär det, normalt i samband med uppföljning, redovisa dokumentation som innehåller:

1. En redogörelse för alla delar av arbetet; undersökning, analys, åtgärder och uppföljning.
2. En redogörelse för de åtgärder som vidtas och planeras i syfte att förhindra trakasserier och sexuella trakasserier.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

- 
3. En redogörelse för hur samverkansskyldigheten fullgörs.
  4. Sanningsförsäkran som anger om utföraren eller anställd som utföraren ansvarar för, vid utförandet av detta avtal, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

#### 3.4.8 **Förbrukningsartiklar och arbetskläder**

Utföraren ansvarar för och bekostar de förbrukningsartiklar personalen behöver för att kunna utföra sitt uppdrag. Exempel på förbrukningsartiklar är skyddskläder, handskar, handsprit m.m. Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder för sin personal. Med arbetskläder menas överdelar t.ex. t-shirt eller tunika.

#### 3.4.9 **Lokaler och kontorsutrustning**

Utföraren anskaffar, underhåller och bekostar sina egna lokaler, all kontorsutrustning, datorer, telefoner m.m. Utförarens lokal/kontor ska finnas i Mölnådal eller dess närhet, maximalt 30 km från Mölnådal.

Utföraren ska förvara fysiska journaler och dokumentation så att obehöriga inte får tillgång till uppgifterna.

#### 3.4.10 **Bilar/transportmedel och miljöledningssystem**

Utföraren ansvarar för och bekostar de transportmedel som behövs för uppdraget. Mölnålds stad arbetar aktivt för att förbättra miljön och stor vikt läggs på användande av miljöfordon. Som en del av denna strävan är en ambition att öka nyttjandet av miljöbilar. Personbilar som används ska uppfylla kriterierna för miljöbilar. Som miljöfordon räknas den personbil som uppfyller kraven för miljöbil i Vägtrafikskattelagen vid tidpunkt för första registrering. Utförarens personal ska vara medveten om miljövänlig körning. Se [Trafikverkets webbplats om att köra sparsamt](#).

Om brukaren har behov av hjälp med källsortering och det hos brukaren finns förutsättningar för källsortering ska utföraren källsortera.

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



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

## 4 KRAV PÅ UPPDRAGET

### 4.1 Gällande lagstiftning

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

Utföraren ska ha de tillstånd som krävs för uppdraget. Tillstånd från IVO (inspektionen för vård och omsorg) att få bedriva hemtjänst enligt SoL ska bifogas ansökan.

Utföraren ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Handlingsplan för utförarens systematiska arbetsmiljöarbete ska lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen på begäran.

### 4.2 Ledningssystem för kvalitet och kvalitetsmål

Utföraren ska följa styrdokument, aktuella riktlinjer och rutiner som styr uppdraget, se Ledningssystem för kvalitet på [www.molndal.se](http://www.molndal.se).

Vård- och omsorgsnämnden fastställer kvalitetsmål utifrån kommunfullmäktiges kvalitetsmål varje år som vård- och omsorgsnämndens verksamheter ska följa och aktivt arbeta med, se [www.molndal.se](http://www.molndal.se).

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

#### 4.2.1 *Kvalitetssäkring*

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](http://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 för, de utbildningar/informationstillfällen, som vård- och omsorgsförvaltningen anordnar med anledning av förändringar i vård- och omsorgsförvaltningen riktlinjer. Det framgår av kallelse/inbjudan om det är obligatorisk närvaro.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

### 4.3 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 brukaren över insatsernas utformning och utförande
- tydlig information
- personalkontinuitet
- kunskapsbaserat och ändamålsenligt genomförande
- säkerhet och trygghet

Utföraren ska se till att auktoriserad tolk anlitas när brukare är i behov av det.

#### 4.3.1 *Värdegrundsarbete och värdighetsgarantier*

Utföraren ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. Syftet med värdegrundsarbetet ska vara att skapa förståelse och respekt för brukare och närstående. 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](http://www.molndal.se).

Utföraren ska ha en utsedd värdegrundsledare enligt riktlinje i Ledningssystem för kvalitet.

#### 4.3.2 *Politiskt och religiöst neutralt*

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

### 4.4 Dokumentation

#### 4.4.1 *Dokumentation och genomförandeplan*

Utföraren ska påbörja genomförandeplanen i samband med start av beviljade insatser. Upprättandet av genomförandeplan utifrån beslut om beviljade insatser och hur dessa ska utföras enligt mål och metod ska inom 14 dagar från start av insats vara införd i det IT- system, verksamhetssystem, som Mölnåls stad bestämmer.

Utföraren upprättar genomförandeplanen tillsammans med brukaren och/eller företrädare för denne. Genomförandeplan ska upprättas enligt IBIC, individens behov i centrum, se riktlinje för social dokumentation i verkställighet i Ledningssystem för kvalitet. Brukarens delaktighet ska framgå i



Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18  
2018-03-27

---

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. Alla brukare ska ha en aktuell genomförandeplan. En genomförandeplan ska följas upp senast 12 månader från senaste upprättandedatumet eller tidigare om insatsen förändras, för att vara aktuell. 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. datum för upprättande, brukarens delaktighet vid upprättandet, utförandet av insatserna (vad, hur, vem, när, mål), samt hur och av vem personalen får kännedom om nya genomförandeplaner eller reviderade genomförandeplaner samt hur ofta uppföljningen av genomförandeplanerna sker. Ansvarsfördelning mellan chef, kontaktman och personal ska framgå.

Genomförandet av insatserna ska dokumenteras och följas upp enligt gällande nationella krav på dokumentation av insatser enligt socialtjänstlagen och patientdatalagen. Utföraren ansvarar för att direktdokumentation i verksamhetssystemet utförs av utförarens personal i de aktuella individärendena. Detta gäller från och med att staden inför nytt verksamhetssystem 2018.

Utföraren ska registrera och dokumentera i journal, när insatsen verkställts samt löpande dokumentation och vid avslut av insatsen samt i andra situationer som beskrivs i riktlinjen för social dokumentation i verkställighet.

Den dokumentation som skrivs av utförarens personal gällande delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdåtgärder ingår som en del av den kommunala hälso- och sjukvårdsjournalen som via HSL-uppdrag i form av en vårdplan följs upp och dokumenteras i verksamhetssystemet.

Riktlinje för dokumentationspärm som finns i Ledningssystemet för kvalitet innehåller information om att det hos varje brukare som beviljats hemtjänst ska finnas en "dokumentationspärm". Pärmerna tillhör brukaren och upprättas av utföraren. Pärmerna ska bland annat innehålla genomförandeplan, signeringslistor och instruktion från legitimerad personal, se blanketter/mallar "Dokumentationspärm försättsblad" och "Dokumentationspärm register" i Ledningssystem för kvalitet. Ansvar för att kontinuerligt uppdatera pärmens innehåll har utförare och legitimerad personal.



#### 4.4.2 **Omval av utförare**

Brukaren kan när som helst byta utförare med tio kalenderdagers omställningstid. Vid ett eventuellt byte av utförare 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.

### 4.5 Tillgänglighet

#### 4.5.1 **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.

#### 4.5.2 **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.

#### 4.5.3 **Tillgänglighet ledningspersonal**

Chef med ansvar för daglig drift ska vara tillgänglig. Chef med ansvar för daglig drift ska kunna ha direktkontakt (d.v.s. finnas på plats) med sina medarbetare och brukare under större delen av sin normalarbetstid. Med tillgänglighet menas också att den som söker kontakt ska bli uppringd/kontaktad skyndsamt.

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

#### 4.5.4 **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 med ansvar för daglig drift och till kontor/lokal.





Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18  
2018-03-27

---

## 4.6 Samverkan och samarbete

### 4.6.1 *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 och teamträffar. 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.

### 4.6.2 *Information och utförrträffar*

Utförarna kallas till vård- och omsorgsförvaltningens utförrträffar. Det är obligatoriskt för chef med ansvar för dagligt drift att delta på utförrträffar.

Utföraren och vård- och omsorgsförvaltningen ska hålla varandra informerade om händelser i respektive organisation som kan påverka utförande, tjänster och samarbete.

### 4.6.3 *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.

### 4.6.4 *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 anmälan om risk för allvarlig vårdskada/allvarlig vårdskada och anmälningar till Läkemedelsverket om medicintekniska avvikelser.



---

#### 4.6.5 **Socialt ansvarig samordnare (SAS)**

Utföraren ska vid misstänkt händelse enligt lex Sarah omgående rapportera en avvikelse i vård- och omsorgsförvaltningens avvikelssystem och markera den som en lex Sarah. Utföraren utreder rapporterad händelse och lämnar dokument om utredning/anmälan till SAS för diarieföring.

### 4.7 Tjänster, produkter och teknik

#### 4.7.1 **Hjälpmedel**

Förskrivning av personliga hjälpmedel är en hälso- och sjukvårdsåtgärd och utförs av primärvård eller kommunal hemsjukvård. Utföraren ansvarar för att personal kan hantera och rutinmässigt sköta/ta hand om de förskrivna hjälpmedel brukaren har. Utförare ansvarar för att personal följer bruksanvisningen. Om hjälpmedlet inte fungerar eller är trasigt ska det inte användas utan beställning av åtgärd ska ske till förskrivningsorganisationen, primärvård eller kommunal hemsjukvård beroende på vem som har vårdgivaransvaret. Utförare ansvarar för att personal vet vart de ska vända sig.

Utföraren ansvarar för att kontakta förskrivningsorganisationen då det finns behov av information/utbildning gällande personligt förskrivet hjälpmedel.

#### 4.7.2 **Extraordinära händelser, kris och beredskap**

Verksamheten ska ha en krisplan att tillgå vid oförutsedda händelser av större karaktär som berör brukaren. Kontinuitetsanalys ska finnas med väl kända handlingsplaner avseende kritiska beroenden av samhällsviktig verksamhet (t.ex. el, vatten, infrastruktur) samt handlingsplan för väderhändelse. Handlingsplaner ska revideras minst en (1) gång per år.

Utföraren har skyldighet att underordna sig stadens planering för att hantera en extraordinär händelse eller olycka. Utföraren ska samverka med staden och dess krisorganisation.

Utföraren ska i samband med avtalstecknande lämna namn och kontaktuppgifter till kontaktperson i händelse av katastrof- och krisberedskap i Mölnåls stad.

#### 4.7.3 **Välfärdsteknik**

Mölnåls stad arbetar aktivt med digitalisering. Utföraren ska ha en positiv syn på välfärdsteknik och samverka med Mölnåls stad och stadens samverkanspartner bl.a. när det gäller utrustning.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

#### 4.7.4 **IT/Kommunikationsmedel**

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

Vård- och omsorgsförvaltningen har ett verksamhetssystem för dokumentation och inrapportering till avgiftssystem. Det finns även ett system för avvikelserapportering.

All rapportering av utförd tid ska ske i det system som vård- och omsorgsförvaltningen bestämmer. Utrustning som vård- och omsorgsförvaltningen tillhandahåller ska återlämnas vid avslutat uppdrag. Borttappat och ej tillbakalämnat material ersätts av utföraren enligt rutin.

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

#### 4.7.5 **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 chef med ansvar för daglig drift samt en s.k. superanvändare som i sin tur utbildar övrig personal.

När utförarens åtagande upphör (avtalstidens slut) ska dokumentation i journaler för hälso- och sjukvård och socialtjänst överlämnas till vård- och omsorgsförvaltningens registrator, utan kostnad för staden. Eventuella kopior, förutom eventuella undantag som anges i vård- och omsorgsförvaltningens dokumenthanteringsplan, kan gallras. Fysiska handlingar som omfattas av sekretess eller är integritetskänsliga ska alltid brännas eller strimlas vid gallring.

Utföraren ska hantera alla handlingar som rör verksamheten i enlighet med vård- och omsorgsförvaltningens dokumenthanteringsplan, se [www.molndal.se](http://www.molndal.se).

##### 4.7.5.1 **Loggningskontroller**

Utföraren ska regelbundet göra loggningskontroller för att förvissa sig om att endast behörig personal skriver i och läser brukarens journal. Utföraren ska på anmodan lämna uppgifter om loggningskontroller till vård- och omsorgsförvaltningen, se Ledningssystem för kvalitet [www.molndal.se](http://www.molndal.se).



#### 4.7.5.2 *Samtycke*

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

Vid ny brukare ska samtycke eller menprövning inhämtas/göras och dokumenteras inför genomförande av insatser och vårdåtgärder samt vid informationsöverföring och samverkan. Samtycke eller menprövning ska även inhämtas/göras och dokumenteras inför beslut om skyddsåtgärder, se riktlinjer i Ledningssystem för kvalitet. Samtycke ska inhämtas inför fotografering och vid förekomst i sociala medier.

## 4.8 **Avvikelse**

### 4.8.1 ***Avvikelse***

Utföraren ska följa vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer för avvikelsehantering i Ledningssystem för kvalitet. Att rapportera, utreda och följa upp avvikelser ska ses som en viktig del i verksamhetens kvalitetsarbete. Utföraren ska använda sig av det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar för avvikelsehantering. Utföraren ska regelbundet arbeta med avvikelser och utifrån framtagna statistik halvår och helår, analysera resultatet för den egna verksamheten och vid behov upprätta åtgärdsplan. Utföraren ska på begäran från vård- och omsorgsförvaltningen skapa rapporter även vid andra tillfällen.

## 4.9 **Synpunkter och klagomål**

### 4.9.1 ***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. Synpunkter och klagomål ska hanteras enligt riktlinje i vård- och omsorgsförvaltningens Ledningssystem för kvalitet. 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.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

Då utföraren tar emot en synpunkt/klagomål ska denna synpunkt/klagomål direkt läggas in i det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar alternativt skickas omgående och direkt via mejl till vård- och omsorgsförvaltningen: [vardomsorg@molndal.se](mailto:vardomsorg@molndal.se).

## 4.10 Kvalitetssäkring av uppdraget

### 4.10.1 **Kontaktmannaskap**

Utföraren ska utse bland sin personal en kontaktman till varje brukare som erhåller hemtjänstinsatser. Kontaktmannen ska ha fördjupad kunskap om brukaren och brukarens behov samt hålla kontakt med närstående/företrädare till brukaren (om brukaren så önskar), se riktlinje för kontaktmannaskap i Ledningssystem för kvalitet.

### 4.10.2 **Informationsöverföring**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för informationsöverföring mellan arbetspassen.

### 4.10.3 **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 dygnets samtliga timmar.

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

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.

### 4.10.4 **Rutin när brukare inte är anträffbar**

Utföraren ansvarar för att lokal rutin finns för eftersökning av brukare som vid avtalad tid inte finns i sin bostad. Utföraren ska tillsammans med brukaren upprätta en överenskommelse angående vem som kontaktas om brukaren inte går att nå vid planerad insats.

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



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

#### 4.10.5 **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 kontanter, betalkort eller liknande 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 begäran från vård- och omsorgsförvaltningen.

#### 4.10.6 **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 gällande gåvor på begäran från vård- och omsorgsförvaltningen.

#### 4.10.7 **Fotolegitimation**

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

#### 4.10.8 **Basala hygienrutiner**

Personalen ska i den nära personliga omvårdnaden arbeta efter lokalt upprättade basala kläd- och hygienrutiner. Utföraren ska till ansökan bifoga lokala basala hygienrutiner för att bli godkänd, se Ledningssystem för kvalitet [www.molndal.se](http://www.molndal.se).

Utföraren ska på arbetsplatsen ha ett utsett hygienombud bland personalen som ska arbeta enligt "Uppdragsbeskrivning för Hygienombud", se Ledningssystem för kvalitet. Hygienkartläggning ska utföras årligen.

I vissa fall finns behov av förvaring av färdiglagad mat för daglig distribution. Utföraren ansvarar då för förvaringen. Vid leverans av mat ska Livsmedelverkets rekommendationer följas.

#### 4.10.9 **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



Dnr VON 48/18

2018-03-27

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

---

brukaren kontakta biståndshandläggaren för en eventuellt ny bedömning. Vid akut behov av utökat stöd och hjälp är utföraren ansvarig för att lösa den akuta situationen, se bilaga D "Tillämpningsanvisning SoL".

Då brukarens insatser permanent upphör ska utförare meddela biståndshandläggare som avslutar beslutet, utföraren avslutar journalen, se bilaga D "Tillämpningsanvisning SoL".

#### **4.10.10 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. om brukaren är inlagd på sjukhus eller avsagt sig insatser vid flera tillfällen. Förändringar ska dokumenteras i det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen använder.

#### **4.10.11 Vård i livets slutskede**

Utföraren ska tillhandahålla en god och värdig vård i livets slutskede med hänsyn till religion, etnisk tillhörighet och integritet. Vid vård i livets slutskede ska samråd med sjuksköterska ske. Utföraren ska följa upprättad vårdplan samt riktlinje i Ledningssystem för kvalitet.

Vissa brukare kan bli beviljade insats från ASIH-teamet (avancerad sjukvård i hemmet). Ersättning till utföraren i dessa ärenden framgår av bilaga G "Ersättnings- och faktureringsrutin".

### **4.11 Uppföljning och utvärdering**

#### **4.11.1 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 egenkontrollenkät, anmälda och 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



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

förfrågningsunderlag och avtal. Lokala rutiner enligt Ledningssystem för kvalitet och förfrågningsunderlag samt handlingsplaner enligt förfrågningsunderlag ska vara upprättade och kunna uppvisas. Utföraren ska på begäran bistå vård- och omsorgsförvaltningen med erforderliga 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 att ta del av annat material hos utföraren som är relevant för uppföljning av verksamheter så som personallistor, tjänstgöring- och bemanningsschema, personalens utbildning m.m.

Se Ledningssystem för kvalitet, Riktlinje för vård- och omsorgsnämndens uppföljning av verksamheter som bedrivs av privata utförare.

#### 4.11.2 **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.

#### 4.11.3 **Insyn**

Enligt kap. 6 § 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 kap. 3 § 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.

Vård- och omsorgsnämnden äger rätt att genomföra undersökningar, enkäter och dylikt 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.





Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

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 vård- och omsorgsförvaltningen 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.

#### 4.11.4 **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.

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

## 5 AVTALSVILLKOR

### 5.1 Parter

#### 5.1.1 **Mölnåls stad**

#### 5.1.2 **Utföraren**

### 5.2 Omfattning och utförande villkor

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

### 5.3 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tillsvidare.



---

#### **5.4 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 2018-04-26, reviderat 2019-01-01.
4. Utförarens ansökan.

#### **5.5 Ändringar och tillägg till avtalet**

Ändringar och tillägg till avtalet ska vara skriftliga och undertecknade av, för respektive part, behörig person.

Begäran om prisjustering, användande av underleverantör eller liknande ska tillställas vård- och omsorgsförvaltningen i Mölnåls stad.

Ändringar och tillägg till avtalet som träffats utan behörig företrädares godkännande är inte giltiga.

#### **5.6 Behörig företrädare för Mölnåls stad**

Behörig företrädare för Mölnåls stad att göra ändringar eller tillägg till avtalet är samma befattningshavare som undertecknat avtalet eller person denne satt i sitt ställe.

#### **5.7 Avgifter**

Avgifter som inte överenskommits skriftligen godtas inte.

#### **5.8 Skatteskyldigheter**

Utföraren ska vara registrerad för F-skatt och, i förekommande fall, för mervärdeskatt. Utföraren ska uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.



Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18

2018-03-27

---

## 5.9 Lämplighet

Företrädare för utföraren får inte vara dömd i domstol för åsidosättande av skatteskyldigheter eller gärning som medför näringsförbud. Företrädare för utföraren får inte heller vara dömd i domstol för annan grövre brottslighet som innebär olämplighet att vara utförare för Mölnåls stad.

## 5.10 Otillåten påverkan

Otillåtna påverkansmetoder gentemot vård- och omsorgsförvaltningens personal får inte förekomma. Otillåtna påverkansmetoder kan vara t.ex. otillbörlig belöning eller hot om negativa konsekvenser.

## 5.11 Utförande av tjänst

Utföraren ska utföra tjänst i enlighet med avtalsvillkor, beställning samt instruktioner från vård- och omsorgsförvaltningen. Utföraren ansvarar för ledning, detaljplanering och utförande av tjänsten om inte annat överenskommit.

## 5.12 Professionalitet och yrkeskompetens

Utföraren ska genomföra uppdraget med det omdöme och den omsorg och yrkeskompetens som en kvalificerad och erfaren utförare rimligen kan antas besitta. Utföraren ska utan oskäligt dröjsmål byta ut personal som utför tjänster för vård- och omsorgsförvaltningen om vård- och omsorgsförvaltningen begär det och har sakliga skäl för sin begäran.

## 5.13 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, förutom startersättning, utgår än vad som genereras av de redovisade beviljade timmarna. En förutsättning för utbetalning är att samtliga brukare har en aktuell genomförandeplan och är införda inom 14 dagar från insatsernas start, i det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar. För 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



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

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

### **5.14 Köp av tjänster**

Mölnåls stad kan tillhandahålla tjänster mot ersättning, till självkostnadspris, med separat avtal efter överenskommelse med vård- och omsorgsförvaltningen.

### **5.15 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 momsen 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.

### **5.16 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".

### **5.17 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,



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

innehav av F-skattsedel/F-skattebevis, organisationsnummer, momsregistreringsnummer, bankgiro-  
/postgironummer, belopp exkl. moms (moms anges separat), totalt fakturabelopp.

### **5.18 Elektronisk fakturering**

Fakturering ska ske elektroniskt. En e-faktura är en faktura som både skickas och tas emot i elektronisk form. En e-faktura kan skickas direkt mellan två (2) parter eller via en mellanhand, en s.k. fakturaväxel. Skannade pappersfakturer betraktas inte som e-fakturer.

Mölnåls stad önskar i första hand fakturan i Svefaktura-format. Undantagsvis godkänns efter överenskommelse även andra format.

### **5.19 Betalningsvillkor**

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

### **5.20 Felaktig fakturering**

Om Mölnåls stad vid en granskning av redan godkända och betalda fakturer upptäcker felaktigheter ska utföraren se till att kreditering sker snarast möjligt, dock senast inom fyra veckor från att den felaktiga faktureringen påtalats.

Felaktig fakturering kan exempelvis vara att högre pris än det avtalade fakturerats, avgifter som inte avtalats fakturerats eller att avtalad tjänst inte utförts för den aktuella perioden.

### **5.21 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter**

Mölnåls stad godkänner att uppkommen dröjsmålsränta debiteras enligt svensk räntelag.

Expeditions-, fakturerings-, påminnelse och förseningsavgift samt andra avgifter accepteras inte.

### **5.22 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 tre 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



Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

Dnr VON 48/18  
2018-03-27

---

befintliga brukare. Förändringarna ska meddelas skriftligen till vård- och omsorgsförvaltningen kontaktperson för LOV. Nytt kapacitetstak ska gälla minst tre mån.

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

### **5.23 Överlåtelse av avtal**

Utföraren har inte rätt att utan vård- och omsorgsförvaltningens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal. Utföraren ska på eget initiativ ansöka om detta. Efter medgivande från vård- och omsorgsförvaltningen om överlåtelse, prövas det nya företaget på samma sätt som en ny utförare. Brukarna ges därefter möjlighet att välja utförare efter information från vård- och omsorgsförvaltningen att överlåtelse godkänts.

### **5.24 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 dataskyddsförordningen och patientdatalagen. Utföraren ska teckna personuppgiftsbiträdesavtal med vård- och omsorgsförvaltningen enligt dataskyddsförordningen.

### **5.25 Fel och försummelse**

#### **5.25.1 Fel i tjänst**

Fel i tjänst föreligger vid avvikelser från det som avtalats.

#### **5.25.2 Åberopande av fel i tjänst**

Vid åberopande av fel i tjänst ska vård- och omsorgsförvaltningen underrätta utföraren inom skälig tid från den tidpunkt då felet upptäcktes.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

### 5.25.3 **Avhjälpan och prisavdrag**

Vid fel i tjänsten ska utföraren avhjälpa felet omgående eller enligt överenskommelse, utan kostnad för vård- och omsorgsförvaltningen. Utföraren befrias från ansvar genom att visa att felet beror på omständigheter utanför utförarens kontroll och som inte kunnat förutses.

Vård- och omsorgsförvaltningen äger rätt att kräva prisavdrag istället för avhjälpan. Har begäran om avhjälpan framställts och avhjälpan inte sker omgående eller enligt överenskommelse äger vård- och omsorgsförvaltningen rätt att låta annan avhjälpa felet på utförarens bekostnad.

## 5.26 **Avtalets upphörande**

### 5.26.1 **Uppsägning av avtal**

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

### 5.26.2 **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.

### 5.26.3 **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.

### 5.26.4 **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.



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

#### **5.26.5 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.

#### **5.26.6 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. Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om tillsynsmyndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranleder erforderlig rättelse. Upprepade kvalitetsbrister i verksamhetsutövningen och avsaknad av godkänd chef med ansvar för daglig drift ses som avtalsbrott och är grund för hävning av avtalet.

Utöver vad som anges ovan äger vård- och omsorgsförvaltningen i Mölnåls stad alltid rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren 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.

#### **5.27 Skadeståndsskyldighet**

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

#### **5.28 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.

#### **5.29 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





Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

---

omedelbart underrättas om det föreligger omständighet, som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

### 5.30 Omförhandling

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

### 5.31 Ändringar och tillägg

Part äger rätt att aktualisera förändringar i avtalet (förfrågningsunderlag med bilagor). Vård- och omsorgsförvaltningen i Mölnåls stad reserverar sig för att omfattningen av avtal/uppdrag kan förändras, t.ex. på grund av organisationsförändringar, politiska beslut etc. Ändringar och tillägg till avtalet kan komma att ske årligen.

Överenskommelse om förändringar i avtalet/uppdraget ska vara skriftlig och godkänd av båda parter för att vara gällande. Utföraren ska skriftligen acceptera ändringar och tillägg. Om utföraren inte godkänner ändringar och tillägg inom fyra veckor från att utföraren fick del av uppgifterna upphör avtalet att gälla – utan att ytterligare meddelande därom skickas – tre månader från den dag då godkännande av ändringen eller tillägget skulle varit vård- och omsorgsförvaltningen tillhanda.

Vård- och omsorgsförvaltningen har rätt att under avtalstiden förändra villkor i bilagor utan skriftligt godkännande av utföraren. Utföraren ska informeras innan förändringen av bilagan.

### 5.32 Vite

För det fall utföraren inte utför uppdraget som avtalats utgår vite:

- om utföraren inte omedelbart rättar till iakttagna fel och brister i verksamheten, d.v.s. inom en (1) vecka från påpekande,
- vid allvarliga brister i utförandet av uppdraget
- vid upprepade brister av samma art som tidigare påtalats och åtgärdats men som därefter upprepats.

Förfarande vid krav på vite:

Vid brister i verksamheten utifrån tidigare angivna förutsättningar gäller följande

åtgärdsordning:

1. Skriftlig varning om vitesföreläggande
2. Vite då bristen ej avhjälpes efter varningen



Dnr VON 48/18

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Enheten för styrning och uppföljning

2018-03-27

---

### 3. Hävning av avtal

Vite ska utgå med ett belopp motsvarande ett, vid varje tid gällande, prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110), per påbörjad vecka som rättelse inte har skett. Detta fram tills, av vård- och omsorgsförvaltningen godkänd, rättelse har vidtagits av utföraren. Vård- och omsorgsförvaltningen förbehåller sig rätten att dra av upplupet vite och nedlagda kostnader mot utförarens faktura. Vite tillfaller vård- och omsorgsförvaltningen och betalas genom avdrag på ersättningen.

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

#### **5.33 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.