

# UNDERLAG



*Edsbyn & Alfta*

Ovanåkers kommun  
Socialförvaltningen

# FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG LOV

**Socialförvaltningen**

Ovanåkers kommun



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INNEHÅLLSFÖRTECKNING .....	1
<b>1. AFFÄRSFÖRUTSÄTTNINGAR .....</b>	<b>5</b>
1.1 Avtalets parter.....	5
1.2 Definitioner .....	5
1.3 Information om Ovanåkers kommun .....	5
1.4 Bakgrund .....	5
1.5 Omfattning .....	5
<b>1.6 Leverantörens åtagande.....</b>	<b>6</b>
1.6.1 Geografiska områden .....	6
1.6.2 Tid för tjänsternas utförande .....	6
1.6.3 Åtagandetider.....	6
1.6.4 Åtagande av uppdrag.....	6
1.6.5 Förändring av kapacitetstak.....	6
1.7 Kommunens åtagande.....	7
1.8 Ickevalsalternativ .....	7
1.9 Tilläggstjänster .....	7
<b>2. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER.....</b>	<b>7</b>
2.1 Förfrågningsförfarande.....	7
2.2 Frågor och svar, samt kompletteringar.....	8
2.3 Adressändring.....	8
2.4 Ansökan och handläggning.....	8
2.5 Kompletterande uppgifter .....	8
2.6 Ansökan om rättelse.....	8
<b>3. KVALIFICERING AV LEVERANTÖR .....</b>	<b>8</b>
3.1 Underlag för kvalificering .....	9
3.2 Finansiell och ekonomisk förmåga .....	9
3.3 Teknisk förmåga .....	10
3.4 Godkännande .....	10

<b>4. SÄRSKILDA KRAV PÅ TJÄNSTENS INNEHÅLL .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Kompetenskrav på ledning och övrig personal.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.....</b>	<b>10</b>
<b>4.3 Kris och beredskap .....</b>	<b>10</b>
<b>4.4 Extraordinär händelse .....</b>	<b>11</b>
<b>5. ALLMÄNNA KONTRAKTSVILLKOR .....</b>	<b>11</b>
<b>5.1 Arbetsgivaransvar.....</b>	<b>11</b>
<b>5.2 Huvudmannaskap.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3 Allmänt för utföraren .....</b>	<b>11</b>
<b>5.4 Krav på ledningssystem .....</b>	<b>11</b>
<b>5.5 Kvalitet i Ovanåkers kommun .....</b>	<b>12</b>
<b>5.6 Uppföljning och rätt till insyn i verksamheten.....</b>	<b>12</b>
<b>5.7 Tystnadsplikt .....</b>	<b>13</b>
<b>6. SÄRSKILDA KONTRAKTSVILLKOR .....</b>	<b>13</b>
<b>6.1 Presentation av utföraren .....</b>	<b>13</b>
<b>6.2 Utförarens marknadsföring .....</b>	<b>13</b>
<b>6.3 Brukarens val av utförare .....</b>	<b>13</b>
<b>6.4 Brukarens möjlighet till byte av utförare och omval .....</b>	<b>13</b>
<b>6.5 Om brukarens hjälpbehov förändras.....</b>	<b>14</b>
<b>6.6 Kontaktpersonal och anhöriga .....</b>	<b>14</b>
<b>6.7 Genomförandeplan .....</b>	<b>14</b>
<b>6.8 Rehabiliterande arbetssätt .....</b>	<b>15</b>
<b>6.9 Utförarens skyldigheter .....</b>	<b>15</b>
<i>6.9.1 Utförarens skyldigheter att ta uppdrag .....</i>	<i>15</i>
<i>6.9.2 Övergripande kvalitetskrav och mål .....</i>	<i>15</i>
<i>6.9.3 Kompetensutveckling .....</i>	<i>15</i>
<i>6.9.4 Miljö.....</i>	<i>15</i>
<i>6.9.5 Samarbete .....</i>	<i>15</i>
<i>6.9.6 Lokaler.....</i>	<i>15</i>
<i>6.9.7 Nyckelhantering .....</i>	<i>15</i>
<i>6.9.8 Telefoner och hemsida.....</i>	<i>16</i>
<i>6.9.9 Datorer och datasystem.....</i>	<i>16</i>

6.9.10 Dokumentation och förvaring av inkomna handlingar .....	16
<b>6.9.11 Transporter .....</b>	<b>16</b>
<b>6.10 Hjälpmedel .....</b>	<b>16</b>
<b>6.11 Rutiner för anmälan av missförhållanden .....</b>	<b>17</b>
<b>6.12 Klagomålshantering och synpunkter .....</b>	<b>17</b>
<b>6.13 Allmänhetens rätt till insyn .....</b>	<b>17</b>
<b>6.14 Lag om kollektivavtal.....</b>	<b>17</b>
<b>6.15 Meddelarfrihet .....</b>	<b>18</b>
<b>7. KOMMERSIELLA KONTRAKTSVILLKOR .....</b>	<b>18</b>
<b>7.1 Avgifter .....</b>	<b>18</b>
<b>7.2 Avtalstid .....</b>	<b>18</b>
<b>7.3 Avtalshandlingars inbördes rangordning.....</b>	<b>18</b>
<b>7.4 Ersättning .....</b>	<b>18</b>
<i>Ersättning .....</i>	<i>19</i>
<b>7.5 Avvikelser och förändring av hemtjänstupdrag.....</b>	<b>19</b>
<b>7.6 Moms .....</b>	<b>20</b>
<b>7.7 Utbetalning av ersättning.....</b>	<b>20</b>
<b>7.8 Fakturering .....</b>	<b>20</b>
<b>7.9 Reglering efter avtalsslut.....</b>	<b>21</b>
<b>7.10 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter .....</b>	<b>21</b>
<b>7.11 Underleverantör .....</b>	<b>21</b>
<b>7.12 Ändring av villkor på grund av politiska beslut.....</b>	<b>21</b>
<b>7.13 Andra förändringar av villkor.....</b>	<b>21</b>
<b>7.14 Avbrytande/upphörande av valfrihetssystem .....</b>	<b>21</b>
<b>7.15 Omförhandling av avtalsvillkor.....</b>	<b>22</b>
<b>7.16 Förändring av kapacitetstak .....</b>	<b>22</b>
<b>7.17 Information/samråd och uppföljningsmöten .....</b>	<b>22</b>
7.17.1 Information/samråd.....	22
7.17.2 Uppföljningsmöten .....	22

<b>7.18 Rättning och hävning av avtal.....</b>	<b>22</b>
7.18.1 Rättning.....	22
7.18.2 Hävning.....	22
<b>7.19 Tillfälligt beställningsstopp.....</b>	<b>23</b>
<b>7.20 Vite .....</b>	<b>23</b>
<b>7.21 Avtalets upphörande i vissa fall.....</b>	<b>23</b>
<b>7.22 Överlåtelse av avtal eller uppdrag.....</b>	<b>23</b>
<b>7.23 Skadeståndsskyldighet .....</b>	<b>23</b>
<b>7.24 Försäkringar.....</b>	<b>23</b>
<b>7.25 Skatter och avgiftskontroll .....</b>	<b>24</b>
<b>7.26 Befrielsegrunder (force majeure) .....</b>	<b>24</b>
<b>7.27 Tvist .....</b>	<b>24</b>
<b>BILAGOR.....</b>	<b>24</b>

# 1. AFFÄRSFÖRUTSÄTTNINGAR

## 1.1 Avtalets parter

Uppdragsgivare = Socialförvaltningen Ovanåkers kommun

Beställare = Socialförvaltningen Ovanåkers kommun

Utförare = Part som erhåller avtal

Avtalsparter = Uppdragsgivare och Utförare

## 1.2 Definitioner

LOV Lagen om valfrihet

SoL Socialtjänstlagen

HSL Hälso- och sjukvårdslagen

LSS Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

AML Arbetsmiljölagen

Geografiska områden Alfta Norr och Söder. Edsbyn Öster och Väster.

Kapacitetstak Utföraren kan sätta en övre gräns för hur många brukare de kan åta sig.  
Utföraren kan inte ta på sig mindre än fem (5) uppdrag.

## 1.3 Information om Ovanåkers kommun

Ovanåkers kommun är beläget i södra Hälsingland.

Kommunen består av tätorterna Edsbyn och Alfta med kringliggande byar.

Antal invånare 2012: Drygt 11.455.

Kommunens yta: ca 1994 kvm.

## 1.4 Bakgrund

Från och med 1 januari 2009 finns möjlighet att med stöd av lagen om valfrihet, LOV, (2008:962) skapa bra förutsättningar för att införa valfrihetssystem. Den omfattar all socialtjänst, inklusive insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS samt hälso- och sjukvård.

I september 2008 beslutade kommunfullmäktige i Ovanåkers kommun att införa LOV inom hemtjänsten. Detta innebär att brukaren ska kunna välja vem som ska utföra den hjälp som denne blivit beviljad.

## 1.5 Omfattning

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för olika typer av insatser som beviljats efter brukarens behov. Målet med hemtjänst är att underlätta för brukaren att leva ett så självständigt liv som möjligt. Hemtjänst beviljas av biståndshandläggare enligt Socialtjänstlagen, SoL. Hemtjänstinsatserna kan variera över tid och omprövas regelbundet.

LOV kommer att omfatta alla personer som har biståndsbeslut om beviljad hemtjänst i ordinärt boende enligt SoL och omfatta omvårdnadsinsatser, serviceinsatser samt besvara och åka på larm. Brukaren väljer själv vilken utförare som denne vill ska utföra de hemtjänstinsatser som beviljats. Det är brukarens aktiva val som bidrar till hur många uppdrag utföraren får. Kommunen kan därför inte garantera några uppdrag till de som blir godkända som utförare i kommunen. De som av kommunen blir godkända utförare ska kunna erbjuda både omvårdnads- och serviceinsatser.

I Ovanåkers kommun är det i dagsläget oktober 2012, 474 personer som får någon form av hjälp från hemtjänsten. Detta resulterade i cirka 76 416 timmar utförd hemtjänst. Varje person som har hemtjänst i Ovanåkers kommun har ett individuellt beslut som personalen ger insatser/hjälp utifrån. Utförare som ansöker om godkännande att utföra hemtjänst i enlighet med detta förfrågningsunderlag anger kapacitetstak samt var i kommunen de vill verka.

## 1.6 Leverantörens åtagande

### 1.6.1 Geografiska områden

Den som ansöker om att bli utförare väljer hela eller delar av kommunen som de vill verka i, se bilaga "Ansökan – att bedriva hemtjänst i Ovanåkers kommun". De kan även välja att minska eller utöka det geografiska området. Om utföraren väljer att utöka det geografiska området ska detta meddelas till socialförvaltningen senast 30 dagar innan utökningen ska träda i kraft. Om utföraren minskar det geografiska området ska detta meddelas till socialförvaltningen senast 90 dagar innan minskningen ska träda i kraft. Vid minskning av det geografiska området ska inte brukaren drabbas. Utföraren ska fortsätta att utföra hemtjänstinsatser till de brukare som valt dem, oavsett om brukaren hamnar utanför det geografiska området vid en eventuell minskning.

### 1.6.2 Tid för tjänsternas utförande

Insatserna ska utföras mellan klockan 07:00-22:00 alla dagar. Det är utförarens ansvar att se till att verksamheten är bemannad under dessa tider. Utföraren ska även kunna garantera att verksamheten är bemannad så att de kan tillgodose varje persons hjälpbehov utifrån den hjälp som denne blivit beviljad i form av omvårdnad och service.

Ovanåkers kommun levererar varma och kalla matlådor. Matleverans ska ske inom en bestämd tidsram för att inte bryta värmekedjan eller kylkedjan.

*Trygghetslarm ska besvaras inom 15 minuter och inställetid hos brukaren 20 minuter + restid från och med att larmet har kvitterats.*

### 1.6.3 Åtagandetider

När utföraren får en beställning på ett uppdrag av redan känd brukare med oförändrade insatser ska insatserna påbörjas inom 24 timmar under förutsättning att beställning inkommit före kl. 12.00 dagen före.

När utföraren får beställning på ny brukare ska insatserna påbörjas inom 48 timmar.

Om brukaren får nytt beslut och befinner sig på sjukhus ska insatserna påbörjas enligt den planerade hemgången.

Det är utföraren som står för de eventuella merkostnader som uppstår om utföraren inte kan påbörja insatserna i tid. Merkostnader kan t.ex. vara betalning till sjukhus för att brukaren måste stanna kvar även om denne är utskrivningsklar, på grund av att utföraren inte kan påbörja beviljade hemtjänstinsatser. *Se över texten för hemgång från sjukhus och betalningsansvar.*

### 1.6.4 Åtagande av uppdrag

Den som ansöker om att bli privat utförare ska ange en övre gräns för hur många brukare denne kan åta sig samtidigt, kapacitetstak. På så sätt kan utföraren skydda sig mot att få för många uppdrag på kort tid. Lägsta nivå för kapacitetstak är fem uppdrag. Se bilaga "Ansökan – att bedriva hemtjänst i Ovanåkers kommun".

### 1.6.5 Förändring av kapacitetstak

Utföraren kan om så önskas välja att höja eller sänka sitt kapacitetstak. Om utföraren väljer att höja kapacitetstaket ska denne meddela kommunen 30 dagar innan höjningen ska träda i kraft. Om utföraren väljer att sänka kapacitetstaket ska detta meddelas till kommunen 90 dagar innan sänkningen ska träda i kraft.

Brukaren ska inte drabbas om utföraren väljer att sänka sitt kapacitetstak. Utföraren ska vid sänkning av kapacitetstaket fortsätta att utföra hemtjänst till de brukare som valt denne som utförare. Om brukarens hjälpbehov förändras och brukaren behöver mer hjälp ska utföraren bistå med detta.

## 1.7 Kommunens åtagande

Tjänster som inte ingår i det fria valet och som utförs av kommunens egenregi är:

- Nattillsyn mellan 22.00-07.00
- Installation av trygghetslarm till samtliga brukare
- Åtgärd av trygghetslarm för samtliga brukare

## 1.8 Ickevalsalternativ

Om brukaren av någon anledning inte kan välja utförare kommer det att finnas ett ickevalsalternativ som brukaren kommer att få som utförare. Ickevalsalternativet i Ovanåkers kommun är den kommunala hemtjänsten.

## 1.9 Tilläggstjänster

Utföraren kan, utöver de tjänster som biståndshandläggaren beslutat att brukaren har rätt till, erbjuda brukaren tilläggstjänster.

Utförarna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsten får inte vara del av biståndsbeslutet. Däremot kan brukaren välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för att kunna välja en utförare.
- Vilka tilläggstjänster en utförare erbjuder ska finnas med i basinformationen till brukaren.
- Tilläggstjänster faktureras direkt från utföraren till brukaren.

Det ska tydligt framgå att det är tilläggstjänster och inte något som ingår i biståndsbeslutet. Om brukaren väljer att nyttja tilläggstjänsterna får brukaren betala detta utöver de beslutande insatserna. Tilläggstjänsterna ingår inte i maxtaxan. Det ska tydligt framgå att brukaren inte behöver nyttja tilläggstjänsterna bara för att de valt en utförare som har tilläggstjänster.

## 2. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER

### 2.1 Förfrågningsförfarande

Förfrågningsförfarande genomförs enligt LOV (lagen om valfrihetssystem).

Ansökan ska ske enligt blankett, se **bilagan "Ansökan - att bedriva hemtjänst i Ovanåkers kommun"**. Svara genom att kryssa i de rutor som finns under varje krav samt fyll i de uppgifter och redogörelser som efterfrågas.

*Var extra noga med att ska-kraven uppfylls.*

Fyll i svarsfälten elektroniskt men skriv sedan ut och underteckna ansökan.

För att underlätta utvärderingen och intern hantering tänk på följande:

- Fullständig ansökan lämnas på svenska
- Ange företagsnamn och organisationsnummer
- Använd inte inbundna eller häftade handlingar
- Undvik fliksystem om det går, det går bra att särskilja med gem.



- Samtliga handlingar ska vara sidnumrerade
- Ansökan lämnas som ett undertecknat original samt en digital kopia på allt material.

Sökande ska ange om:

- ansökan avser hemtjänst - personlig omvårdnad och service
- ansökan avser visst kapacitetstak (utföraren kan inte ta på sig mindre än 5 uppdrag).
- sökanden avser att tillhandahålla tilläggstjänster och redogöra för vilka dessa är.

## 2.2 Frågor och svar, samt kompletteringar

Vid eventuella frågor om förfrågningsförfarandet ber vi sökanden att skicka sin frågeställning via [lov@ovanaker.se](mailto:lov@ovanaker.se) skriv "fråga om LOV" som ämne. Svar på frågor som kompletterar förfrågningsförfarandet eller av någon annan anledning behöver förtydligas publiceras på [www.ovanaker.se](http://www.ovanaker.se).

## 2.3 Adressändring

Ansökan om att bli en privat utförare av hemtjänstinsatser i kommunen ska skickas i ett kuvert märkt med LOV, Ovanåkers kommun till följande adress;

Ovanåkers kommun  
Socialtjänsten  
828 80 EDSBYN

## 2.4 Ansökan och handläggning

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter kommer en kontroll att göras om sökande uppfyller samtliga krav i ansökningsformuläret, se bilaga "Ansökan – att bedriva hemtjänst i Ovanåkers kommun".

Sökande kommer skyndsamt efter inkommen ansökan att få besked om de godkännts som utförare, då ett avtal tecknas mellan sökanden och Ovanåkers kommun.

Ansökan till LOV kan ske kontinuerligt men avtalsstart sker enligt överenskommelse.

## 2.5 Kompletterande uppgifter

Kommunen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på kommunens begäran. Alla kompletteringar ska ske skriftligt.

## 2.6 Ansökan om rättelse

En sökande får ansöka om rättelse, om beslutet går denne emot, det vill säga att sökanden inte godkänns i systemet. I kommunens beslut ska det framgå hur en ansökan om rättelse sker.

## 3. KVALIFICERING AV LEVERANTÖR

Här ställs krav på sökandes finansiella-, ekonomiska- samt tekniska förmåga och kapacitet för att klara uppdraget.

### **3.1 Underlag för kvalificering**

Till ansökan ska bifogas:

- F-skattebevis
- Registreringsbevis från Bolagsverket
- Uppgift om ev. underleverantörer
- Presentation av företaget och dess ledning inkl. meritförteckning (CV) som påvisar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- Meritförteckning för personer som är ansvariga för verksamheten i Ovanåkers kommun
- Referenser från liknande uppdrag

### **3.2 Finansiell och ekonomisk förmåga**

Uppdragsgivare kan vid behov komma att själv kontrollera utförarens ekonomiska stabilitet genom kreditupplysningsföretag eller att begära in årsredovisning. Utförare som bedöms vara i ej godtagbar riskklass/låg kreditvärdighet kan komma att uteslutas om inte utföraren lämnar en godtagbar förklaring till varför han hamnat i denna riskklass. För nystartade företag kan uppdragsgivaren komma att begära in verksamhetsplan, budget för verksamheten eller liknande.

Enligt 5 kap. 2 § LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Detta kan till exempel göras genom att sökanden tillhandahåller ett skriftligt åtagande från företagen i fråga.

Ovanåkers kommun får utesluta en sökande som:

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

Om utföraren är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4.

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

#### **Nystartade företag**

Nybildade företag eller företag under bildande ska till anbudet bifoga affärsplan inkluderade en finansiell plan. Startkapitalet ska minst täcka kortfristiga skulder. Kommunen kommer att göra bedömningen om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att sökande har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

### **3.3 Teknisk förmåga**

Här kommer Ovanåkers kommun att göra en trovärdighetsbedömning huruvida utföraren uppfyller genomförandet av systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS2001:1 samt AFS2003) och ledningssystem för kvalitet (SOSFS2011:9).

Utförare som klarat både den finansiella-, ekonomiska- och tekniska förmågan kommer att kallas till muntlig presentation av inlämnad ansökan för slutligt godkännande.

### **3.4 Godkännande**

Den som bedöms uppfylla kraven under särskilda krav på tjänstens innehåll, allmänna kontraktsvillkor, särskilda kontraktsvillkor och kommersiella kontraktsvillkor, samt klarat kvalificeringen med finansiell-, ekonomisk och teknisk förmåga är godkänd som utförare av hemtjänst- och serviceinsatser i kommunen.

## **4. SÄRSKILDA KRAV PÅ TJÄNSTENS INNEHÅLL**

### **4.1 Kompetenskrav på ledning och övrig personal**

Det ska finnas en eller två personer som är ansvarig för verksamheten. Kravet för den/de som är ansvarig är att den/de minst ska ha relevant utbildning samt ha arbetat minst fem år inom äldreomsorgen.

Övrig personal ska ha relevant utbildning/kunskap för arbetet. Den/de sökande ska bifoga bevis, samt CV som styrker detta.

### **4.2 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser**

Hemsjukvård avser hälso- och sjukvård som ges i brukarens bostad och där ansvaret för de medicinska åtgärderna är sammanhängande över tiden. I tjänsten omvårdnad ingår att utförarens personal ska kunna utföra hälso- och sjukvårdsinsatser på delegation från sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Delegeringen är personlig och det är primärvården samt kommunens hemsjukvård i ordinärt boende (from 130201) som säkerställer att mottagaren har rätt kompetens för uppdraget.

I samband med att LOV införs i kommunen kommer primärvården samt kommunens hemsjukvård i ordinärt boende att få fler utförare att ha kontakt med. Om brukaren har kontakt med primärvården eller kommunens hemsjukvård i ordinärt boende är det varje utförarens ansvar att meddela vårdgivaren om att de blivit vald som utförare till den brukaren. Det är också viktigt att utföraren meddelar om brukaren avslutar sin hjälp hos dem.

Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser utförs om de kan ske inom samma tidsram som det ordinarie besöket och får inte inverka på den beviljade tiden enligt SoL.

### **4.3 Kris och beredskap**

Utföraren ska vara insatt i lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Utföraren ska utifrån sin verksamhet:

- Göra en riskanalys för verksamheten, så att säkerhet erhålls för brukarna.
- Upprätta en skriftlig plan över hur man ska agera i en allvarlig händelse eller kris, såsom brand, längre tid-, el- eller vattenavbrott eller om personal eller brukare skadas allvarligt i bostaden. Denna plan ska vara känd av personalen. Utföraren ska också känna till kommunens kris- och beredskapsplan, vilket erhålls på begäran.

Riskanalys och skriftlig plan utformas efter verksamhetens omfattning.

## 4.4 Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en större händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Utföraren kan vid allvarlig kris och extraordinär händelse, där insatser behövs till skydd för människor och egendom av stort värde, använda resurserna på annat sätt än vad som här avtalats.

## 5. ALLMÄNNA KONTRAKTSVILLKOR

### 5.1 Arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare och helt ansvarig för drift och skötsel av verksamheten, inkluderat arbetsmarknadsförsäkring för personalen.

### 5.2 Huvudmannaskap

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning.

### 5.3 Allmänt för utföraren

Utföraren ska ha goda kunskaper om SoL och dess tillämpning. Vidare ska verksamheten utgå från de grundläggande värderingar och den inriktning som socialnämnden beslutat om. Detta finns att läsa i socialnämndens styrkort för 2012 och 2013.

Det är utförarens ansvar att inhämta information samt skaffa kunskap om ovanstående.

Det är utförarens ansvar att se till att alla i verksamheten har all relevant utbildning och kunskap som krävs för att kunna bli utförare inom hemtjänst.

Utföraren ska iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet. Brukarens behov av önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras.

Utförarens personal ska ha goda kunskaper i svenska språket både i tal och skrift detta för att kunna samtala med brukarna, kunna ta emot instruktioner samt dokumentera. Dessutom ska utföraren erbjuda brukaren hjälp av personal som talar brukarens modersmål även om det inte är svenska. Om utföraren får en beställning från en person vars modersmål inte är svenska ska utföraren bistå med tolk, om det inte finns någon av personalen som behärskar brukarens språk.

Om tolk måste beställas är det utföraren som står för dessa kostnader.

Den/de utförare som Ovanåkers kommun skrivit avtal med ska bära giltig identifikation/legitimation så att den är synlig för brukaren.

Om kommunen ändrar kraven måste även utförarna göra det.

### 5.4 Krav på ledningssystem

Den som ansöker om att bli privat utförare i Ovanåkers kommun ska uppfylla kraven i Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem av kvalitet samt Arbetsmiljöverkets föreskrift om arbetsmiljö.

- Ledningssystem för kvalitet SoL, LSS (SOSFS 2011:9)
- Systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1 samt AFS 2003:4)

Likaså ska den som ansöker uppfylla ev. nya krav och förändringar i lagstiftningen.

## 5.5 Kvalitet i Ovanåkers kommun

God kvalitet i socialtjänstens verksamhet kan beskrivas i termer av att tjänsterna svarar mot de mål (lagar, förordningar, föreskrifter) som beslutats samt att de;

- Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet.
- Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet.
- Är kunskapsbaserade och effektivt utförda.
- Är tillgängliga och jämlikt fördelade
- Är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen.

Socialförvaltningen i Ovanåkers kommun arbetar ständigt med att kvalitet och kvalitetssäkring. Det finns tio punkter gällande kvalitet som man varje år går igenom vid respektive verksamhet. Verksamheten går då igenom vad som ska göras för att uppfylla varje kvalitetsmapp.

De tio kvalitetsmapparna är:

- Kvalitetsplan
- Processer och rutiner
- Systematiskt förändringsarbete
- Tillgänglighet
- Samverkan.
- Handläggning och dokumentation
- Personal
- Jämställdhet
- Miljö

Socialförvaltningen har även en handbok som heter *”Att jobba med kvalitet inom socialförvaltningen i Ovanåkers kommun”* som grundar sig på Socialstyrelsens kriterier.

Alla utförare ska arbeta enligt Socialstyrelsens kvalitetskriterier och redovisa sitt kvalitetsarbete utifrån dessa tio kriterier. Den enda punkten som den privata utföraren inte kan arbeta utifrån är handläggning eftersom detta inte kan utföras av någon annan än kommunen.

Det är viktigt att utföraren kvalitetssäkrar sin verksamhet utifrån ovanstående punkter.

Ovanåkers kommun har ansvar för alla som har någon form av beviljad hemtjänst i kommunen. Den kommunala hemtjänsten kommer att kontrolleras utifrån ovanstående punkter.

## 5.6 Uppföljning och rätt till insyn i verksamheten

- Utföraren ska bistå kommunen med det underlag som krävs för att kommunen ska kunna följa upp kraven i förfrågningsunderlaget.
- Utföraren förbinder sig att utan oskäligen dröjsmål lämna uppgifter/information som kommunen i övrigt efterfrågar, till exempel dokumentation som rör brukaren, information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten sköts.
- Utföraren ska redovisa uppföljning enligt de kvalitetssystem/rutiner som utföraren tillämpar.
- Utföraren förbinder sig också att medverka i de kvalitets- och brukar undersökningar som socialförvaltningen genomför och som kommer att redovisas på kommunens hemsida.
- Utföraren ska snarast lämna in sin årsredovisning till socialförvaltningen efter att årsredovisningen är godkänd, dock senast i april månad.

Kommunen förbehåller sig rätten till stickprovskontroller i form av genomförda insatser. Utföraren är skyldig att delta i de möten som socialförvaltningen inbjuder till, då ersättning inte utgår.

Kommunen kommer att följa upp verksamheten och se hur verksamheten arbetar med kvalitet, avvikelser, klagomålshantering.

Kommunen kommer även att lämna ut enkäter samt intervjua de brukare som är beviljad hemtjänst hos respektive utförare för att säkerställa att de får den hjälp de är beviljad, om insatserna utförs inom överenskommen tid, om de är nöjda med den hjälp de får.

## **5.7 Tystnadsplikt**

Alla nyanställda som jobbar inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården ska läsa igenom och underteckna ett dokument om sekretess. Sekretessen gäller allt som rör den enskilde exempelvis hälsotillstånd, personliga tillstånd eller personliga förhållanden. Det är arbetsgivarens ansvar att se till att personalen i verksamheten tar del av dokumentet och skriver under det innan denne påbörjar sitt arbete.

## **6. SÄRSKILDA KONTRAKTSVILLKOR**

### **6.1 Presentation av utföraren**

För att brukaren ska kunna göra ett aktivt val ska varje utförare sammanställa ett informationsmaterial om den verksamhet som denne bedriver. I materialet ska eventuellt kapacitetstak och geografiskt område finnas med.

Utföraren ska senast i samband med avtalstecknande lämna över information om sig själv och sin verksamhet enligt de riktlinjer som kommunen bestämt.

### **6.2 Utförarens marknadsföring**

Utförarens marknadsföring får inte ske aggressivt utan ska ske i enlighet med god marknadsföringssed, med stor respekt för brukare och övriga utförare. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen.

### **6.3 Brukarens val av utförare**

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

### **6.4 Brukarens möjlighet till byte av utförare och omval**

Brukaren har alltid rätt att byta utförare om denne exempelvis inte är nöjd med hjälpen den får, eller bara vill prova en annan utförare. Om brukaren önskar byta utförare eller vill säga upp sina hemtjänstinsatser ska denne kontakta biståndshandläggaren. Vid byte av utförare eller uppsägning av hjälpinsatser meddelar biståndshandläggaren den utförare som ska avsluta hemtjänstinsatserna hos brukaren, samt den nya utföraren om att denne fått en ny brukare. Biståndshandläggaren meddelar utförarna via meddelanden i Procapita. En ansvarig kontaktperson utses hos varje utförare som ansvarar för att meddelanden tas emot. Meddelande till verkställande enhet ska ske omgående då brukaren gjort sitt val.

Det ska även bekräftas skriftligt, se bilaga "*Val av hemtjänstutförare*" och "*Uppsägning av hemtjänstutförare*".

Brukaren ska meddela biståndshandläggaren senast den 20:e varje månad om denne vill byta utförare. Bytet kommer då att träda i kraft efter två månader (t.ex. om brukaren meddelar att denne vill byta utförare den 20 oktober, träder bytet i kraft den 1 december). Om brukaren meddelar att denne vill byta utförare efter den 20:e varje månad träder bytet i kraft efter tre månader (t.ex. om brukaren meddelar sig den 25:e oktober träder bytet i kraft den 1 januari).

Fram till att bytet är genomfört är det den ursprungliga utföraren som utför insatserna och erhåller ersättning. Därefter är det den nya utföraren som utför insatserna och erhåller ersättning. Om det är speciella skäl som bidrar till bytet, t.ex. att brukaren absolut inte trivs med sin nuvarande utförare kan bytet träda i kraft snabbare.

När brukaren ska byta utförare ska utföraren underlätta för brukaren och säkerställa att god kvalitet och säkerhet i samband med bytet bibehålls. Utföraren ska också bidra till att bytet inte upplevs som negativt för brukaren och andra berörda.

## **6.5 Om brukarens hjälpbehov förändras**

Om utföraren eller brukarens anhöriga uppmärksammar att brukaren anser sig behöva utökad hemtjänst, mer hjälp än det som framgår i uppdraget, ska denne kontakta biståndshandläggaren. Detta gäller också om brukarens hjälpbehov minskar. Utföraren ansvarar för att omgående meddela biståndshandläggaren om det har inträffat något som medfört att insatsen inte kan genomföras som planerat.

Vid akuta situationer, exempelvis vid influensa eller om brukaren ramlat och kan komma att behöva tillfälligt utökad hjälp kan utföraren sätta in extra hemtjänst under en veckas tid. Om de ökade insatserna behövs efter dag 7 ska biståndshandläggare meddelas. Insatserna får pågå till att nytt beslut är taget.

## **6.6 Kontaktpersonal och anhöriga**

En kontaktpersonal ska utses i arbetsgruppen, denne ansvarar för att hålla god kontakt med brukaren. Kontaktpersonalen ska delta vid omsorgsplaneringen och se till att genomförandeplanen är aktuell samt att brukarens behov är väl kända av alla i arbetsgruppen. Kontaktpersonal kan också ha kontakt med anhöriga eller goda män om behov finns. (Ljusdals)

Brukaren ska ha en kontaktperson utsedd inom en vecka från att utföraren meddelats om uppdraget. Om brukaren inte är nöjd med sin kontaktperson har denne rätt att byta.

Vid eventuella synpunkter eller klagomål är det i första hand kontaktpersonal som brukaren kontaktar.

Allt samarbete mellan personal och anhöriga måste bygga på samtycke från brukaren.

## **6.7 Genomförandeplan**

En genomförandeplan utifrån biståndsbeslutet ska upprättas av utföraren vid första besöket som hemtjänstpersonalen gör hos brukaren. Detta för att i stora drag få information om vilka tider som brukaren önskar få sina besök och vilka insatser som ska utföras vid besöken. Detta underlättar den fortsatta planeringen av brukarens besök. Utföraren ska sträva efter att uppfylla brukarens önskade tid så långt det är praktiskt möjligt att uppfylla den

När kontaktpersonal är utsedd ska denne boka tid med brukaren för att eventuellt komplettera genomförandeplanen om det behövs. I genomförandeplanen framgår bland annat vad, när och hur brukaren ska ha hjälp. Det kan även framgå om det finns några sjukdomar eller allergier som personalen bör känna till eller andra särskilda behov.

Genomförandeplanen ska följas upp kontinuerligt och alltid vara aktuell. Biståndshandläggaren har rätt att ta del av genomförandeplanen inför uppföljning av hemtjänstbeslutet.

Genomförandeplanen är en upprättad överenskommelse mellan brukaren och utföraren och ska vara påskriven av bägge parter.

Ersättning för upprättande och uppföljning av genomförandeplan se bilaga Ersättningar. Ersättning för arbete med genomförandeplan utgår inte om aktuell genomförandeplan saknas.

## **6.8 Rehabiliterande arbetssätt**

Utföraren ska se till att personalen i verksamheten arbetar utifrån ett rehabiliterande arbetssätt vilket innebär att hjälpa brukaren till självhjälp så att dennes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls. Utföraren ska arbeta förebyggande för att upprätthålla brukarens funktionsförmåga.

## **6.9 Utförarens skyldigheter**

### *6.9.1 Utförarens skyldigheter att ta uppdrag*

Utföraren förbinder sig att ta emot de uppdrag som kommer från kommunen för hemtjänstinsatser inom ramen för eventuellt kapacitetstak och/eller geografiskt område. Om en brukare får utökade hemtjänstinsatser ska detta inte begränsas av eventuellt kapacitetstak. Om en brukare flyttar utanför det geografiska området som utföraren är verksam inom upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget, se uppdelning av geografiska områden i bilagan "Ansökan – att bedriva hemtjänst i Ovanåkers kommun". Brukaren ska i god tid före flytt få information om detta.

### *6.9.2 Övergripande kvalitetskrav och mål*

Verksamheten ska bedrivas och utföraren ska ha ingående kännedom om de lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, som gäller eller kan komma att gälla för verksamheten. Utföraren ska också ha goda kunskaper om Ovanåkers kommuns rutiner och styrdokument. Utföraren ska även ha ingående kännedom om den/de målgrupp/målgrupper som avtalet kommer att omfatta.

### *6.9.3 Kompetensutveckling*

Varje utförare ska se till att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling. Om kommunen är anordnare av utbildningar så har varje utförare möjlighet att anmäla och delta personal till dessa utbildningar. Utbildning som kommunen står för kan bekostas av kommunen om det finns sökta stimulansmedel. Annars är det utföraren som bekostar och ansvarar för att personalen får kompetensutveckling.

### *6.9.4 Miljö*

Utföraren ska följa gällande lagar beträffande miljöaspekter i anslutning till livsmedelsanvändning, kemiska produkter för renhållning samt arbetsmiljöfrågor. Utföraren ska i sin verksamhet aktivt verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer. Utföraren ska källsortera avfall i den utsträckning det finns förutsättningar för hos brukaren eller i den fastighet där brukaren bor.

Den/de som ansöker om att få bli privat utförare av hemtjänstinsatser ska beskriva sitt arbetsmiljöarbete.

### *6.9.5 Samarbete*

Utföraren ska genom samtycke från brukaren samarbeta med alla berörda parter som finns omkring brukaren, exempelvis anhöriga, biståndshandläggare, andra viktiga personer så som gode män och förvaltare. Utföraren ska samarbeta med dessa personer i den utsträckning som krävs för att brukaren ska få en god omsorg. Samverkan kommer kontinuerligt att ske mellan kommunen och den privata utföraren när det gäller nattinsatser samt trygghetslarm.

### *6.9.6 Lokaler*

De som blir utförare i Ovanåkers kommun ska beskriva vilka lokaler denne tänker använda. Sökande som önskar hyra lokal av kommunen kan få tillgång till dessa i mån av ledig lokal.

### *6.9.7 Nyckelhantering*

När brukaren får hjälp i form av hemtjänst kan denne komma att behöva lämna ut nycklar till personalen. Utföraren ska ha säkra rutiner för hanteringen av brukarens nycklar. En signeringslista ska finnas där personal kan signera när de kvitterat ut nycklar från brukaren samt när de lämnar tillbaka nycklarna. Om någon tappar bort en nyckel ska detta rapporteras omedelbart. Om utförarens personal tappar bort brukarens nycklar och denne måste beställa nya nycklar samt byta lås ska kostnaden för detta betalas av utföraren.



### 6.9.8 Telefoner och hemsida

Utförarens telefonnummer ska finnas hos kommunens växel.

På Ovanåkers webbplats, [www.ovanaker.se](http://www.ovanaker.se), presenteras utförare, deras verksamhet, geografiska verksamhetsområde samt kvalitetsarbete. Har utförarna egen webbplats skall länkning till Ovanåkers kommuns webbplats ske.

### 6.9.9 Datorer och datasystem

Ovanåkers socialtjänst använder Tietos verksamhetssystem Procapita vård och omsorg. Procapita vård och omsorg är även de system där alla akter förvaras och där dokumentation förs på varje brukare. Detta system ska alla utförare av hemtjänst använda sig av när det gäller mottagande av uppdrag/beställningar från biståndshandläggare samt lämna meddelande till biståndshandläggaren när det sker förändringar angående brukare.

Ovanåkers socialtjänst använder även ett rapporteringssystem Phoniro Care där all utförd tid rapporteras samt anteckningar av vikt och genomförandeplan kan dokumenteras, innan det förs över till verksamhetssystemet. Arbetet sker med hjälp av digitalpenna och specialblanketter. Om personal tappar bort eller är vårdslös med pennan blir det den aktuella utföraren som blir betalningsansvarig. Alla utförare av hemtjänst ska använda Phoniro Care för att rapportera utförd tid samt dokumentera och upprätta/följa upp genomförandeplan för varje brukare.

Utförare skall hyra datorer av kommunen i den omfattning som krävs för att kunna följa de krav som kommunen har på utförare använder de system som används inom socialtjänsten. Kostnaden är 4000 kr/per dator och år, inkluderar support dygnet från IT avdelning. Virussydd och uppdateringar ingår. Prisjustering äger rum årligen enligt konsumentprisindex med oktober månad som basmånad. Om utförarna bedriver sin verksamhet i lokaler där kommunen inte har ett draget nät så bekostar utföraren själv uppkopplingen mot Internet enligt kommunens aktuella standard avseende hastighet. Alla utförare ska följa kommunens IT- policy samt informationssäkerhetsdokument.

Kommunen står för utbildningen av användningen av verksamhetssystemen samt rapporteringssystem till 2 stycken nyckelpersoner för varje geografiskt hemtjänst område som sedan i sin tur utbildar sina medarbetare. Utförare ansvarar för att personalen har en grundutbildning i datorkunskap.

Socialtjänsten står för kostnaden när det gäller licens och drift samt support på de specifika systemen.

### 6.9.10 Dokumentation och förvaring av inkomna handlingar

**Utföraren ska se till att förekommande journalföringsplikt utförs enligt socialtjänstlagen samt socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter angående social dokumentation.** Utföraren ansvarar för att handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras på ett betryggande sätt.

Om utföraren väljer att föra journal/dokumentation på annat sätt än via socialtjänstens system så hänvisas utförare till 7 kap. 4§ SoL gällande utlämnande av handling. Vid överlämnandet av dokumentation till kommunen ansvarar utföraren för inhämtande av den enskildes medgivande.

All dokumentation om brukare som återgår till kommunen eller avslutar sina insatser ska överlämnas till kommunen för arkivering.

### 6.9.11 Transporter

Utföraren ansvarar själv för transportsätt till brukarna samt den kostnad som blir för drift och underhåll.

### 6.10 Hjälpmedel

Hjälpmedel som innefattas av egenvård, det vill säga förhöjningsklotsar, strumppådragare, griptänger och förhöjningsdyna etc, betalas av brukaren själv. Vissa hjälpmedel kan förskrivas under en rehabiliteringsperiod och betalas då av vårdgivaren för att sedan övergå till egenansvar, ex. rollator och toalettstolsförhöjning. När

det gäller hjälpmedel som brukaren behöver, men som inte ryms inom egenvård är det vårdgivaren som betalar under förutsättning att arbetsterapeut/sjukgymnast gjort en bedömning som visar ett behov. Dit räknas bl.a anpassad rullstol, höj- och sänkbar säng, duschstol på hjul samt personlyft. Glidmattor med enkla glidytor, draglakan, vridplattor och uppresningsbälten (vårdbälten) är ett egenansvar/arbetsgivaransvar. Med utbildad personal kan dessa hjälpmedel betraktas som grundutrustning och hanteras utan hälso-och sjukvårdskompetens.

### **6.11 Rutiner för anmälan av missförhållanden**

Om någon person som har beviljade hemtjänstinsatser utsätts för övergrepp/skada eller risk för skada och misstanke om övergrepp ska det göras en utredning av händelsen enligt Lex Sarah. Utföraren ska följa gällande lagar och föreskrifter samt Ovanåkers kommuns rutiner vid Lex Sarah-anmälningar. Utföraren ska se till att personalen känner till denna skyldighet.

Förutom anmälan om missförhållanden ska utföraren ha en rutin när det gäller avvikelser. Alla avvikelser ska dokumenteras på en speciell rapport och därefter skickas in till socialförvaltningen för utredning. Om det handlar om en medicinsk avvikelse ska personalen lämna en skriftlig avvikelse till distriktssköterska och/eller enhetschef. Avvikelsen registreras i verksamhetssystemet Procapita.

Omvårdnadsenheten har en checklista som de följer när det gäller fel och brister. Det är utförarens uppgift att se till att all personal har kunskap om alla rutiner när det gäller Lex Sarah och avvikelserapportering. Anmälan om allvarliga missförhållanden görs i första hand till närmaste chef eller utsedd utredare.

Berörs arbetsledaren av anmälan görs det till socialförvaltningen. Det finns också möjlighet att anmäla direkt till socialnämnd eller socialstyrelsen.

I riktlinjerna för Lex Sarah hänvisas det även till hur man som personal ska hantera brukarens ekonomiska medel.

### **6.12 Klagomålshantering och synpunkter**

Oavsett vilken utförare det är som mottar klagomålet ska detta noteras och sedan skickas vidare till socialförvaltningen som diarieför handlingen.

Det är viktigt att brukaren och dennes anhöriga vet exakt vart de ska vända sig för att lämna sitt klagomål. Det är också viktigt att den berörde chefen hanterar klagomål så fort de kommer in.

Klagomål ska följa Ovanåkers kommuns klagomålshantering. Utföraren ska ha och redovisa ett system för hur de hanterar klagomål. Eftersom det är kommunen som har det yttersta ansvaret för alla som har någon form av hemtjänst i kommunen ska alla utförare använda samma klagomålsblankett; *"Hjälp socialtjänsten att bli bättre"*.

Utföraren ska när som helst kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit samt redovisa för vilka åtgärder som vidtagits. Detta ska ske till socialnämnden samt till Socialstyrelsen när de gör tillsyn.

### **6.13 Allmänhetens rätt till insyn**

Socialnämnden har skyldighet att se till att allmänheten får insyn i socialnämndens verksamhet. Socialnämnden äger därför rätt att, från utföraren, på begäran få sådan information som kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs, i enlighet med 3 kap 19a § Kommunallagen. Se även punkt 6.15 Meddelarfrihet.

### **6.14 Lag om kollektivavtal**

Utföraren får inte vidta åtgärder som kan förväntas medföra åsidosättande av lagar och kollektivavtal eller annars strida mot vad som allmänt är godtaget inom arbetsgivarens ansvarsområde.

## 6.15 Meddelarfrihet

Personal anställd hos utföraren har rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen 1 kap § 1 samt sekretesslagen 16 kap 1 §.

## 7. KOMMERSIELLA KONTRAKTSVILLKOR

### 7.1 Avgifter

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för personlig omvårdnad och service. Avgifterna tillfaller kommunen.

För avgifternas beräkning ska utföraren i samband med månatlig fakturering vara behjälplig och lämna skriftlig rapport om eventuella avvikelser.

### 7.2 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtal tecknas för 1 år i taget. Avtalet förlängs automatiskt och kan sägas upp enligt nedanstående eller vid avtalsbrott (hävning).

Uppsägningstiden för utföraren är 90 dagar och för kommunen 180 dagar från att skriftligt meddelande om uppsägning skett.

### 7.3 Avtalshandlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra.

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

1. skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. avtalet med bilagor
3. förfrågningsunderlaget med bilagor och kompletteringar
4. ansökan med bilagor och kompletteringar

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för uppdragsgivaren och utföraren.

### 7.4 Ersättning

Ersättningen till utföraren baseras på ett av kommunens fastställda timpris. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande inkl. personalkostnader, OB-tillägg, hyra av lokaler, hjälpmedel, materiel samt kostnad för kringtid.

Som kostnad för kringtider räknas resor till och från brukare, administration, skötsel av lokaler, AP träffar/möten, underhåll av transportmedel, planering, registrering/administration av IT system, dubbelbemanning, utbildning, samt tolkservice. Inga övriga kostnader får tillkomma.

Timersättningen beräknas utifrån utförd tid, och som högst enligt beviljad tid.  
Se bilaga Timersättning.

Om den utförda tiden vid något tillfälle överstiger den beviljade tiden kan detta bero på att något oförutsett hänt hos brukaren. Om den utförda tiden vid upprepade tillfällen överstiger den beviljade tiden kommer brukarens hjälpbehov att ses över. När det gäller serviceinsatser i form av tvätt och inköp där insatserna samordnas till fler brukare får en skattad tid enligt en schablontid göras, för den tid som utförs utanför brukarens bostad. Exempelvis tvättstuga och affär.

Avstämning sker varje månad mot biståndsbeslut och utförda insatser. Utföraren ska varje månad redovisa sin utförda tid med hjälp av systemet Phoniro Care samt rapportera eventuella avvikelser till kommunen

(se separat avsnitt om avvikelser). Ersättningen kommer att justeras för avvikelser som inte har utförts utan sakliga skäl.

En betalningsplan ska upprättas mellan parterna. Betalningsplanen ska innebära att utföraren erhåller ersättning för beräknade tjänster utförda den månad som ersättningen utgår för. Avstämning mot faktiskt utförda tjänster görs påföljande månad.

### **Ersättning**

Ersättningen är densamma oavsett vilket hemtjänstområde utföraren valt. Se bilaga Timersättning Ovanåkers kommun. Ersättning anges i svenska kronor. För privata utförare har en momsersättning på 3 % tillkommit.

Hemtjänstområdena är Alfta Norr och Söder, Edsbyn Väster och Öster.

Område	Omvårdnads- och serviceinsatser för egenregi	Omvårdnads- och serviceinsatser för privata utförare
Edsbyn och Alfta samtliga områden.	407 kr/timme	419 kr/timme inkl. 3% moms

### **Ersättning utöver biståndsbeslutad tid.**

Upprättande och uppföljning av genomförandeplan brukare med omvårdnad och serviceinsatser.	<sup>1*</sup> Tidsåtgång 1 timme/månad brukare med omvårdnadsinsatser enligt fastställt timpris.
Upprättande och uppföljning av genomförandeplan brukare med serviceinsatser.	<sup>1*</sup> Tidsåtgång 1 timme/kvartal brukare med service insatser
Tidsåtgång för larmbesök	<sup>2*</sup> Enligt timpris
Extra besök inom 7 dagar.	Enligt timpris
Avböjda besök	Ersätts de 3 första dagarna med 1/3 av timersättningen under förutsättning att de är inplanerade. Längre frånvaro ersätts inte.

1\* Kontroll av att det finns aktuell genomförandeplan kommer att göras varje månad i form av stickprov innan utbetalning sker. Saknas aktuell genomförandeplan utgår ingen ersättning.

2\*Larm som inte kräver besök ersätts inte.

## **7.5 Avvikelser och förändring av hemtjänstupdrag**

Ovanåkers kommun kommer att ge ersättning utifrån utförd tid. Utföraren ska månadsvis rapportera in de avvikelser som skett under den gångna månaden. Avvikelsena ska regleras enligt följande:

- Uppdrag som utökats eller minskats under månaden. Ersättning ges utifrån den tid som utökningen eller minskningen bidragit till.
- Uppdrag där biståndsbedömd insats inte utförts. Ersättningen minskas med den tid som inte utförts.
- Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis om brukaren är på sjukhus, får utförare ersättning enligt timpris för de besök som är inplanerad de tre första dagarna. Därefter erhåller utföraren ingen ersättning förrän brukaren är tillbaka i hemmet och uppdraget aktualiserats igen. Återkommer inte brukaren gäller uppdraget som avslutat.

- Om brukaren planerar att inte finnas hemma när insatserna ska utföras ska detta anmälas till utföraren en dag i förväg. Detta kan exempelvis vara att brukaren planerar att åka bort under en tid. Ersättning utgår då inte till utföraren.
- Om brukaren oplanerat inte är hemma när insatserna ska utföras som planerat eller avböjer besöket samma dag utgår ersättning till utföraren med 1/3. Om utföraren inte har några planerade insatser hos brukaren utgår ingen ersättning till utföraren.
- I de fall utföraren utför extra besök vid särskilda behov som är utöver de beviljade hemtjänstinsatserna utgår ersättning enligt timersättning. Utföraren får sätta in tillfälligt utökad hjälp till brukaren under en veckas tid. Om brukaren är i behov av fortsatt utökad hjälp ska utföraren kontakta biståndshandläggare.

Om utföraren avsiktligt undanhåller att rapportera insatser till biståndshandläggaren som inte utförts kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott. Utföraren ska kontrollera regelbundet inkorgen för nya beställningar i verksamhetssystemet Procapita om nya uppdrag/beställningar har kommit från handläggaren. Vid behov ska utföraren delta vid samordnad vårdplanering av egna utskrivningsklara brukare.

## 7.6 Moms

Hemtjänst i form av omvårdnad är undantagen från skatteplikt. Utförarens kostnader för moms är då kopplade enbart till material, transporter etc. Moms tillförs timpriset för privata utförare på den del de är momspliktiga (ej löner). Kompensationen beror på att kommunen till skillnad mot den privata utföraren får "lyfta momsen" även inom vård och omsorg.

## 7.7 Utbetalning av ersättning

Ansvarig handläggare för utbetalning av ersättning gör en avstämning av utförd tid samt beviljade timmar den 5:e varje månad. Nästkommande månad görs en reglering och utbetalning av avvikelser och tillägg utifrån de regler som finns gällande avvikelser.

Kommunens avgiftshandläggare gör en avstämning av beviljade timmar den 5:e i varje månad. Nästkommande månad görs reglering av avvikelser, tillägg och avdrag utifrån nya eller avslutade uppdrag utifrån de regler som gäller när beslutade insatser av olika skäl inte utförs.

## 7.8 Fakturering

Fakturor ska skickas till:

**Ovanåkers kommun**  
**Ekonomikontoret**  
**828 80 EDSBYN**

På fakturan ska följande referensnummer anges; Lov

Betalning sker 30 dagar efter fakturans ankomstdag och fullgjord, godkänd leverans. Fakturan ska vara i SEK. Faktura ska skickas löpande till kommunen om inget annat anges. Fakturering sker enligt kommunens önskemål och instruktioner.

Om inget anges ska fakturan innehålla uppgifter som:

- kundnummer
- organisatorisk enhet/avdelning/kostnadsställe/program/referensnummer
- produktnummer/projektnummer och eventuellt annan relevant information
- kostnad inklusive och exklusive moms
- adress
- telefonnummer

- post- eller bankgiro

Faktura med ofullständiga uppgifter återsänds till utföraren för rättelse. Förfallodag räknas från den dag fakturan återkommit i rättat skick. Om fakturan saknar dessa uppgifter kommer den att returneras till utföraren för komplettering. Dröjsmålsränta sker enligt räntelagen. I de fall dröjsmålsränta krävs ska det vara en räntefaktura per för sent betald faktura, inte i form av samlingsfaktura.

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

## **7.9 Reglering efter avtalsslut**

Utföraren ska inom 2 månader efter avtalstidens utgång till uppdragsgivaren översända faktura med återstående fordringar avseende utförda tjänster.

## **7.10 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter**

Vid ev. dröjsmålsränta skall räntelagens bestämmelser tillämpas.

Räntebelopp understigande 100 SEK, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgift eller andra avgifter accepteras ej.

## **7.11 Underleverantör**

Eventuellt anlitage av underleverantör ska godkännas av kommunen. Kommunen kan godkänna att utföraren hänvisar till kapacitet hos annan utförare. Utföraren ansvarar för att anlitate underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag.

Vid anlitage av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden är det utförarens ansvar att informera alla berörda, inklusive de enskilda brukarna, om den nye underleverantören.

## **7.12 Ändring av villkor på grund av politiska beslut**

Ovanåkers kommun har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i de riktlinjer, policys och priser som ska tillämpas enligt detta kontrakt.

Om utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren inom 90 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela Ovanåkers kommun att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Ovanåkers kommun inom den angivna tidsfristen blir utföraren bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Ovanåkers kommun angivit i ändringsmeddelande, dock tidigast efter det att meddelandet avsänts. Om utföraren inte accepterat ändringen inom sagd tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen löpt ut.

## **7.13 Andra förändringar av villkor**

Uppdragsgivaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra förutsättningar en gång per år. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya kontrakt upprättas för alla utförare, oberoende av kontraktstid. Om förfrågningsunderlaget eller ersättning förändras och utföraren ej accepterar de nya villkoren upphör avtalet efter 90 dagar, från tidpunkten då detta meddelats uppdragsgivaren.

## **7.14 Avbrytande/upphörande av valfrihetssystem**

Även om Ovanåkers kommun beslutat sig för att införa ett valfrihetssystem enligt LOV, kan kommunen besluta att ändra beslutet eller att avbryta/upphöra med valfrihetssystemet. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna har ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintliga utförare. Uppsägningstiden är då 180 dagar från att uppsägning av avtal skett.

## 7.15 Omförhandling av avtalsvillkor

Part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar de förutsättningar som detta avtal bygger på. Anmälan om omförhandling ska ske så snart som det återopade förhållandet blivit känt för den part som återopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse intill dess en eventuell överenskommelse om ändring träffats.

## 7.16 Förändring av kapacitetstak

Om utförare önskar öka sitt kapacitetstak ska kommunen meddelas 30 dagar före förändringen och 90 dagar vid sänkning av kapacitetstaket. Utföraren är alltid skyldig att fortsätta utföra insatser för befintliga kunder även om kapacitetstaket sänks.

## 7.17 Information/samråd och uppföljningsmöten

### 7.17.1 Information/samråd

Utförare och kommunen ska fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som här avtalats.

### 7.17.2 Uppföljningsmöten

Utföraren ska delta vid uppföljningsmöten då kommunen kallar.

## 7.18 Rättning och hävning av avtal

### 7.18.1 Rättning

Utföraren ska skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit i kvalitetsrevisionen, eller vid tillsyn av tillsynsmyndighet. Om rättning av fel och brister inte har skett inom överenskommen tidsplan kommer det att skickas ut en påminnelse. Påminnelsen kommer att skickas ut två gånger och utföraren har 15 dagar på sig att rätta fel och brister på varje påminnelse.

Vidtas ingen rättelse får drabbad part antingen avhjälpa bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen/motsvarande. Om inte rättning skett enligt ovan, se hävning nedan.

### 7.18.2 Hävning

Om utföraren efter upprepade påminnelser inte åtgärdat fel eller brister, äger Ovanåkers kommun rätt att häva avtalet.

- Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva avtalet. Hävande part är berättigad till skadestånd.
- Grundläggande krav är att kvalitetsmålen efterlevs. Brister i kvalitetsmålen kan vara ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.
- Brister i dokumentationen kan komma att betraktas som ett sådant väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.
- Om utföraren byter verksamhetsansvarig under avtalsperioden och denne inte uppfyller kompetens och erfarenhetskraven är detta grund för hävning av avtalet.
- Kommunen har härutöver rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller eljest befinner sig vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.
- Om utföraren inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar utföraren äger kommunen rätt att häva avtalet.
- Uppdragsgivaren äger rätt att med omedelbar verkan häva avtalet om utföraren efter avtalets ingående fått allvarlig kritik riktad mot verksamheten av tillsynsmyndighet.
- Om efter beställarens uppföljning visar på allvarliga brister.

- Om fungerande rutiner och system saknas för kvalitetssäkring, avvikelshantering eller klagomålshantering samt om utföraren i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna avtalspunkt.

Om hävningsgrund föreligger har skadelidande part rätt till skadestånd med faktiska merkostnader för kompletteringsköp, personalkostnader, inkassokostnader etc. som åberopad hävningsgrund förorsakat honom, oavsett om hävning begärs eller inte.

Part har rätt till ersättning för den skada han lider genom motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att avtalsbrottet beror på ett hinder utanför hans kontroll.

Om utföraren väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist inom 30 dagar äger kommunen rätt att häva kontraktet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen. Hävning ska vara skriftlig.

Kommunen äger vidare alltid rätt att omedelbart häva avtalet om förhållanden enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

### **7.19 Tillfälligt beställningsstopp**

Kommunen har rätt att införa tillfälligt beställningsstopp gentemot en utförare som står under utredning av olika typer av missförhållanden i avvaktan på ett klagomål. Tiden för beställningsstoppet kan variera beroende på vad utredningen gäller. Om utföraren inte åtgärdat missförhållandet under den överenskomna tiden upphör avtalet att gälla.

### **7.20 Vite**

Vid påtalade brister i verksamheten som inte korrigerats efter skriftlig anmodan har kommunen rätt att hålla inne utbetalningar till utföraren.

### **7.21 Avtalets upphörande i vissa fall**

Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Utföraren har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som utförare.

### **7.22 Överlåtelse av avtal eller uppdrag**

Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan kommunens skriftliga medgivande.

### **7.23 Skadeståndsskyldighet**

Utföraren svarar i förhållande till kommunen för skadestånd, som kommunen på grund av vållande hos utföraren eller av utföraren anlidade underleverantörer eller annan som utföraren svarar för, kan komma att förpliktas utgå till tredje man.

### **7.24 Försäkringar**

Utföraren ska omedelbart efter undertecknandet av avtalet och för avtalad verksamhet, teckna och vidmakthålla:

- Avtalsförsäkringar
- Ansvarsförsäkring för sin egendom
- Företagsförsäkring för sin egendom
- Ansvarsförsäkring för skada eller förlust för såväl utföraren som tredje man



Det maximala ersättningstaket för skada eller förlust ska uppgå till 5 Mkr vid personskada och 2 Mkr vid egendomsskada för varje skadetillfälle.

### **7.25 Skatter och avgiftskontroll**

Utföraren förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

Utföraren och deras underentreprenörer ska inneha F-skatt samt om de har anställda vara registrerade.

Utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

Kommunen kommer löpande kontrollera att utföraren fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

### **7.26 Befrielsegrunder (force majeure)**

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har kommunen rätt att så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden.

Ersättningen till utföraren reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

### **7.27 Tvist**

Tvist skall avgöras av Gävles tingsrätt med tillämpning av svensk rätt.

Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

## **BILAGOR**

- Ansökan – att bedriva hemtjänst i Ovanåkers kommun
- Referens
- Intyg
- Val av hemtjänstutförare
- Uppsägning av hemtjänstutföraren
- Insatser och definitioner