



## Förfrågningsunderlag

**Upphandling av hemtjänst enligt lagen (2008:962)  
om valfrihetssystem (LOV).**



# Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| Sammanfattning.....   | 3         |
| Information om Ovanåkers kommun .....                                     | 3         |
| Inbjudan att lämna ansökan .....  | 4         |
| Så här ansöker du om att få utföra hemtjänst .....                        | 4         |
| <b>1 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER .....</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>1.1 Kort beskrivning av upphandlingen.....</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>1.2 Upphandlingens omfattning.....</b>                                 | <b>5</b>  |
| <b>1.3 Etableringsområde.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1.4 Insatser som inte ingår i upphandlingen enligt LOV.....</b>        | <b>5</b>  |
| <b>1.5 Profil vid utförande av hemtjänst .....</b>                        | <b>6</b>  |
| <b>1.6 Ickevalsalternativ och kapacitetstak samt yttersta ansvar.....</b> | <b>6</b>  |
| <b>1.7 Upphandlingsförfarande .....</b>                                   | <b>7</b>  |
| <b>1.8 Föreskrifter för utformningen av ansökan .....</b>                 | <b>7</b>  |
| <b>1.9 Ansökans giltighetstid.....</b>                                    | <b>7</b>  |
| <b>1.10 Tidsplan och handläggning.....</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>2 KRAVSPECIFIKATION .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2.1 Grundläggande krav på uppdraget .....</b>                          | <b>9</b>  |
| <b>2.2 Tid för utförande.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>2.3 Hemtjänstinsatser.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>2.4 Brister mot brukare.....</b>                                       | <b>10</b> |
| <b>2.5 Måltider och näring.....</b>                                       | <b>10</b> |
| <b>2.6 Kontaktpersonal .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>2.7 Rutiner för nyckelhantering.....</b>                               | <b>11</b> |
| <b>2.8 Miljö.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>2.9 Utförarens lokaler.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>2.10 Teknisk försörjning.....</b>                                      | <b>12</b> |
| <b>2.11 Loggning och loggningskontroll.....</b>                           | <b>13</b> |
| <b>2.12 Rutiner för privata medel .....</b>                               | <b>13</b> |
| <b>2.13 Personal och krav på kompetens .....</b>                          | <b>13</b> |
| <b>2.14 Praktikplatser .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>2.15 Identifikation och legitimation .....</b>                         | <b>15</b> |
| <b>2.16 Tystnadsplikt .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>2.17 Meddelarfrihet.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>2.18 Lagar och kollektivavtal .....</b>                                | <b>16</b> |
| <b>2.19 Kapacitet, förbindelse, utökning och minskning .....</b>          | <b>16</b> |
| <b>2.20 Underleverantörer .....</b>                                       | <b>17</b> |
| <b>2.21 God kvalitet .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>2.22 Kvalitetsledningssystem.....</b>                                  | <b>17</b> |
| <b>2.23 Klagomål och synpunkter samt rapporteringsskyldighet.....</b>     | <b>18</b> |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 2.24 | <i>Uppföljning och utvärdering</i>                              | 20 |
| 2.25 | <i>Anmälningsskyldighet</i>                                     | 20 |
| 2.26 | <i>Information och marknadsföring</i>                           | 21 |
| 2.27 | <i>Utförarens möjligheter att erbjuda tilläggstjänster</i>      | 21 |
| 2.28 | <i>Samverkan</i>  | 22 |
| 2.29 | <i>Krav vid utförandet av vård och omsorg i ordinärt boende</i> | 22 |
| 2.30 | <i>Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser</i>               | 23 |
| 2.31 | <i>Dokumentation</i>  | 24 |
| 2.32 | <i>Genomförandeplan</i>   | 24 |
| 2.33 | <i>Förändring av omsorgsbehov</i>                               | 25 |
| 2.34 | <i>Beställning och bekräftelse</i>                              | 25 |
| 2.35 | <i>Brukarens rätt att byta utförare</i>                         | 26 |
| 2.36 | <i>Självbestämmande och integritet</i>                          | 26 |
| 2.37 | <i>Kommunikation</i>  | 26 |
| 3    | <b>KOMMERSIELLA VILLKOR</b>                                     | 27 |
| 3.1  | <i>Ersättning till utförare</i>                                 | 27 |
| 3.2  | <i>Fakturering samt krav på elektronisk fakturering</i>         | 28 |
| 3.3  | <i>Skadeståndsskyldighet</i>                                    | 30 |
| 3.4  | <i>Försäkringar</i>   | 30 |
| 3.5  | <i>Tvist</i>  | 30 |
| 3.6  | <i>Krav på utförare</i>   | 31 |
| 3.7  | <i>Kris och beredskap</i>                                       | 32 |
| 3.8  | <i>Extraordinär händelse</i>                                    | 32 |
| 3.9  | <i>Force majeure</i>  | 33 |
| 3.10 | <i>Sökandes finansiella ställning</i>                           | 33 |
| 3.11 | <i>Revision</i>   | 34 |
| 3.12 | <i>Avtalstid/kontraktstid</i>                                   | 35 |
| 3.13 | <i>Valfrihetssystemets upphörande</i>                           | 35 |
| 3.14 | <i>Ändringar i avtal</i>  | 35 |
| 3.15 | <i>Ändrade förutsättningar</i>                                  | 35 |
| 3.16 | <i>Överlåtelse av kontrakt</i>                                  | 35 |
| 3.17 | <i>Överlåtelse av avtal eller uppdrag</i>                       | 35 |
| 3.18 | <i>Ändrade ägarförhållanden</i>                                 | 36 |
| 3.19 | <i>Avtalsbrott</i>  | 36 |
| 3.20 | <i>Informationsplikt</i>  | 37 |
| 4    | <b>INFORMATION OM UTFÖRAREN SAMT KONTAKTUPPGIFTER</b>           | 38 |
| 5    | <b>SANNINGSFÖRSÄKRAN</b>  | 39 |

## Sammanfattning

Följande dokument är en information för hur man ansöker om att bli ackrediterad som leverantör av hemtjänst i Ovanåkers kommuns valfrihetssystem enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Upplysningar om upphandlingen finns på [www.ovanaker.se/lov](http://www.ovanaker.se/lov)

## Information om Ovanåkers kommun

Ovanåkers kommun är belägen i södra Hälsingland. Kommunen har en yta av ca 1994 km<sup>2</sup> och består av tätorterna Edsbyn och Alfta med kringliggande byar. Antal invånare i kommunen 11 690 (2019-01-01).

I Ovanåkers kommun är det i dagsläget (2019-01-01), ca 470 personer som får någon form av hjälp från hemtjänsten. Detta resulterade 2018 i 73 000 verkställda timmar. Varje person som har hemtjänst i Ovanåkers kommun har ett individuellt beslut med utgångspunkt i IBIC (individens behov i centrum) som personalen ger insatser/hjälp utifrån.

## Inbjudan att lämna ansökan

Ovanåkers kommun beslutade i september 2008 att införa valfrihetssystem LOV inom hemtjänsten enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem, där avtal ingås med respektive godkända utförare efter upphandling.

Valfrihetssystemet LOV innebär att invånarna i Ovanåkers kommun, som enligt socialtjänstlagen (2001:453) beviljats hemtjänst, har en rätt att göra ett val och välja vem som ska utföra insatserna ur en lista på ackrediterade utförare. Syftet med LOV är att öka valfriheten, delaktigheten och inflytandet för enskilda som är beviljade hemtjänst. Valet sker bland utförare som socialnämnden har ackrediterat och som Ovanåkers kommun tecknat avtal med. De utförare som har tecknat avtal konkurrerar dels med varandra och dels med Ovanåkers kommuns egen hemtjänstverksamhet. Den egna verksamheten deltar dock inte i upphandlingen, utan är direktkvalificerade. Utförare garanteras inte någon volym eftersom det är brukaren som väljer utförare.

Upphandling genomförs enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Att upphandlingen genomförs enligt LOV innebär även att den ekonomiska ersättningen är fast kopplad till kommunala beslut samt att alla sökande som uppfyller uppdragsgivarens krav blir ackrediterade som hemtjänstutförare i Ovanåkers kommun.

## Så här ansöker du om att få utföra hemtjänst

Förfrågningsunderlaget består av tre kapitel. Fyll fortlöpande i ansökan om att bli ackrediterad som utförare av hemtjänst i Ovanåkers kommuns valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Samtliga frågor ska besvaras för att ansökan ska behandlas. Skriv under sanningsförsäkran i slutet av dokumentet.

- **Kapitel 1:** Läs först igenom inbjudan och Administrativa föreskrifter till uppdraget och detaljer om hur upphandlingen går till.
- **Kapitel 2:** Granska Kravspecifikationen innehållande de grundläggande krav som ställs på utföraren.
- **Kapitel 3:** Granska Kommersiella villkor och komplettera dokument med egna bilagor enligt anvisningarna.
- **Kapitel 4:** Lämna information samt kontaktuppgifter enligt anvisningarna.
- **Kapitel 5:** Behörig firmatecknare läser igenom och undertecknar Sanningsförsäkran.

Därefter är ansökan klar att sändas in.

De inkomna ansökningarna granskas fortlöpande av tjänstemän i kommunen och tas upp vid nästkommande sammanträde med socialnämnden. När de formella besluten har fattats skrivs avtal med godkänd utförare om ackreditering. Det godkända företaget måste lämna ett informationsmaterial som kan riktas till brukarna och läggas ut på kommunens webbplats utifrån fastlagd mall. Brukarna kan nu börja välja bland de nya utförarna.

Socialnämnden i Ovanåkers kommun kommer regelbundet följa upp hur nöjda brukarna är med sina valda utförare. Nämnden kommer även följa upp att utförarna upprätthåller föreskriven kvalitetsnivå och sköter sina ekonomiska förehavanden. Resultatet av kvalitetsundersökningarna kommer bl.a. att publiceras på kommunens webbplats som ett stöd för de enskilda som har möjlighet att välja utförare av sin hemtjänst.

# 1 ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER

Upphandlingen genomförs av Ovanåkers kommun (organisationsnummer 212000-2304).

I förfrågningsunderlaget för upphandlingen betecknas Ovanåkers kommun som beställare och den som lämnar en ansökan om deltagande i valfrihetssystemet som sökande eller utförare.

## *Socialnämndens uppgift*

Socialnämnden förvaltar valfrihetssystem enligt LOV.

### 1.1 Kort beskrivning av upphandlingen

Upphandlingen omfattar utförande av hemtjänst genom val enligt LOV (lagen om valfrihetssystem) för personer i ordinärt boende.

### 1.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattar utförande av biståndsbedömda hemtjänstinsatser dagtid, från klockan 07.00 till 22.00. Det är utförarens ansvar att se till att verksamheten är rätt bemannad under dessa tider.

I Ovanåkers kommun omfattar upphandlingen hemtjänst i form av personlig omvårdnad, serviceinsatser samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 1.3 Etableringsområde

Etablering är i hela kommunen. Man kan inte som utförare välja bort en del av kommunen.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 1.4 Insatser som inte ingår i upphandlingen enligt LOV

Följande ingår inte i upphandlingen.

- *Installation och service av trygghetslarm*

Det är kommunen som svarar för exempelvis installation, service samt uppkoppling av trygghetslarm hos brukare till larmcentral. Det är dock varje utförare som ansvarar för åtgärd på trygghetslarm för sina brukare mellan kl. 07.00 till 22.00.

- *Hemtjänst natt*

Hemtjänst under nattetid ingår inte i upphandlingen enligt LOV. Det är kommunens uppdrag att svara för hemtjänst nattetid. Hemtjänst nattetid utförs från klockan 22.00 till klockan 07.00.

- *Matdistribution*

Matdistribution enligt biståndsbeslut omfattas inte av upphandlingen.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 1.5 Profil vid utförande av hemtjänst

Brukarna har ofta olika behov vid utförandet av hemtjänstinsatserna. Det är därför önskvärt att utförarna profilerar sig och tydligt framhåller olika "specialiteter" som kan erbjudas utöver grundtjänsten.

Profilområden kan till exempel vara språk, kultur, inriktning mot personer med demenssjukdom eller mot personer med fysisk, psykisk eller annan funktionsnedsättning. Utförare bör i sin ansökan tydligt beskriva sådana profilområden och vad de innebär för utförandet av hemtjänstinsatser. Det är tillåtet för utföraren att ändra sina profilområden under avtalstiden. Profilområdena kommer att beskrivas i det informationsmaterial som görs tillgängligt för enskilda och är viktiga mervärden för brukarna vid deras val av utförare. Angivandet av profilområden ger ingen rätt till ekonomisk ersättning utöver för upphandlingen gällande grundersättning, men skapar sannolikt en ökad efterfrågan.

### *Rubriker vid presentation*

Varje utförare ska profileras enligt en framtagen mall med färdiga rubriker. Syftet är att ge samtliga brukare liknande information om företagen samt att inte skapa fördelar för eller nackdelar mot någon utförare. Följande rubriker ingår i presentationen av utförare:

- *Företagets namn – inriktning och profilering.*
- *Kortfattad beskrivning av verksamheten*
- *Vi erbjuder följande tjänster – kort om vilka tjänster företaget erbjuder.*
- *Vår målsättning/vision – vilken målsättning företaget har.*
- *Vår kompetens – vilken kompetens man förfogar över.*
- *Våra tilläggstjänster – kort om man erbjuder extra tjänster.*

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 1.6 Ickevalsalternativ och kapacitetstak samt yttersta ansvar

För de personer som inte väljer någon utförare finns det en turordningslista, där samtliga utförare deltar. Alla ackrediterade utförare är skyldiga att delta i ickevalsalternativet under förutsättning att kapacitetstaket som angivits inte uppnåtts. Fördelning sker veckovis utifrån antalet utförare. Om utföraren blivit tilldelad brukare i enlighet med turordningslistan placeras utföraren sist i turordningen. Biståndsenhetens handläggare är ansvarig för hanteringen av turordningslistan.

Utförare ska i sin ansökan ange sitt eventuella kapacitetstak i antal biståndsbedömda timmar per månad. Om utföraren exempelvis inte kan utföra mer än 150 timmar/månad, ska det framgå i ansökan. Med information om detta finns under rubriken [Kapacitet, förbindelse, utökning och minskning](#)

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Ange eventuellt kapacitetstak                    |  |

### *Kommunens hemtjänst*

Kommunens hemtjänstverksamhet är den utförare som är ålagd att träda in när inga andra utförare uppfyller principerna. Därför måste kommunen dimensionera sin verksamhet till en kapacitet som kan uppfylla kraven, när inga andra utförare finns att tillgå.

## 1.7 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs enligt lagen om valfrihetssystem (LOV). Upphandlingen har ingen given sluttid. Upphandlingen pågår så länge den annonseras på avsedd [webbplats hos Upphandlingsmyndigheten](#). Upphandlingen utförs enligt LOV och de utförare som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget har möjlighet att teckna avtal med Ovanåkers kommun efter beslut från socialnämnden. För mer information se [1.12 Tidsplan och handläggning](#).

## 1.8 Föreskrifter för utformningen av ansökan

Detta förfrågningsunderlag kan hämtas i digital form på [www.ovanaker.se/lov](http://www.ovanaker.se/lov) och är anpassad för att bearbetas elektroniskt.

Samtliga frågor och krav som ställs i förfrågningsunderlaget ska besvaras enligt anvisningar. Om hänvisning görs till ett annat dokument är det viktigt att det tydligt framgår under vilken punkt eller rubrik i detta dokument som informationen finns. Ansökningar kan komma att förkastas om svar saknas eller är ofullständiga.

### *Ansökningsutformning*

- *Ansökan ska göras fortlöpande och utformas enligt anvisningarna i förfrågningsunderlaget.*
- *Ansökan måste innehålla svar på alla de frågor som ställs i ansökningsformuläret.*
- *Ansökan måste vara skriftlig och författad på svenska.*
- *Reservationer accepteras inte.*
- *Ansökan ska lämnas skriftligt och undertecknat i original och i pappersform. Ansökan bör inte vara spiralbunden, häftad eller dylikt.*

Sökande har läst och accepterar ovanstående krav

Ja  Nej

## 1.9 Ansökans giltighetstid

Sökande är bunden av lämnad information i sin ansökan i 90 dagar från och med inlämningsdagen.

Sökande har läst och accepterar ovanstående krav

Ja  Nej

## 1.10 Tidsplan och handläggning

Tidsplan och handläggning av ansökningar är som följer nedan:

- *Inlämning av ansökan, granskning av ansökan och komplettering*  
Inkomna ansökningarna granskas fortlöpande av ansvariga tjänstemän i kommunen och utförare kallas till samtal och genomgång av ansökan. Eventuella kompletteringar av ansökan sker på förfrågan av ansvariga tjänstemän. När ansökan är komplett och godkänd behandlas den av socialnämnden vid nästkommande sammanträde för prövning om ackreditering.



- *Beslut om ackreditering*  
När justerat protokoll från socialnämnden finns tillgängligt ska det utgå ett beslut om ackreditering till utföraren. Sökande som inte har godkänts och som anser sig felaktigt behandlad har möjlighet att överklaga beslutet genom att skriftligen inom tre (3) veckor till Förvaltningsdomstol ansöka om rättelse med begäran om vilken ändring som yrkas.
- *Avtalsskrivning*  
Snarast efter beslut om ackreditering från socialnämnden skrivs avtal mellan beställare och utförare.
- *Beräknat startdatum då utförare ska vara i drift*  
Senast 30 dagar efter avtalstecknandet.

## 2 KRAVSPECIFIKATION

Med kravspecifikation avses krav och omfattning på den tjänst som kommunen upphandlar. De krav på tjänsten som redovisas i detta dokument måste uppfyllas för att utförare ska kunna teckna avtal. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av ansökningsformuläret.

Ovanåkers kommuns valfrihetssystem enligt LOV bygger på en hemtjänst som sätter individen i centrum och tillvaratar individens behov utifrån ett helhetsperspektiv, är lyhörd för varje individs önskemål och vilja samt agerar professionellt med hög kvalitet. Innehållet i det beslut som individen har beviljats ska utföras med god omsorg om individens välmående och respekt för enskildas integritet.

### 2.1 Grundläggande krav på uppdraget

För att bli godkänd utförare måste du som utförare följa gällande lagstiftning och leva upp till de krav på kvalitet och utförande som socialnämnden beslutat. Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs och att beviljade insatser utförs i enlighet med gällande lagstiftning och föreskrifter som exempelvis [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#), [Hälsa- och sjukvårdslag \(2017:30\)](#), [Offentlighets- och sekretesslag \(2009:400\)](#), [Dataskyddsförordningen \(GDPR\)](#), [Diskrimineringslag \(2008:567\)](#), [Arbetsmiljölagen \(AML\)](#) samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Utföraren ska säkerställa att de rutiner, riktlinjer och policys som är aktuella inom verksamhetsområdet är kända och efterföljs. Utföraren ska vara väl förtrogen med och följa kommunens antagna mål och riktlinjer som berör det aktuella verksamhetsområdet. Utförare ska närvara vid de möten som beställaren kallar till.

Från den 1 januari 2019 har Inspektionen för vård och omsorg, IVO, utökat kravet på tillstånd för att få bedriva yrkesmässig verksamhet inom hemtjänst enligt Socialtjänstlag (2001:453). Det innebär att privata utförare behöver ha tillstånd från IVO för att kunna bli utförare i Ovanåkers kommun. Grunden för detta framgår av 7 kap. 1 § 6 p [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#).

All omvårdnad ska utföras enligt vetenskaplig kunskap och beprövad erfarenhet. Verksamheten ska vidare bedrivas religiöst och politiskt obundet och med beaktande av allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.

I ansökan ska utföraren presentera sin organisationsplan där man bl.a. beskriver företagets huvudsakliga inriktning, profilering och organisationsstruktur.

|   |  |
|---|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav  | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Sökande har bifogat ett aktuellt tillståndsbevis från Inspektionen för vård och omsorg                        | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Sökande har bifogar en organisationsplan med redogörelse för organisationsstruktur och huvudsaklig inriktning | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

## 2.2 Tid för utförande

Utföraren ska kunna utföra samtliga hemtjänstinsatser i ordinärt boende mellan klockan 07.00 och 22.00 under årets alla dagar.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.3 Hemtjänstinsatser

De insatser som ryms inom begreppet hemtjänst syftar till att underlätta den dagliga livsföringen i den egna bostaden och därigenom underlätta kvarboende. Insatserna ges i form av personlig omvårdnad, serviceinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Ovanåkers kommun har tagit fram riktlinjer som utföraren ska vara väl förtrogen med. Av riktlinjerna framgår vad som anses vara en god kvalitet gällande insatserna samt anvisningar om insatsernas innehåll. Riktlinjerna finns tillgängliga hos chef för biståndshandläggning.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.4 Brister mot brukare

Om det vid tillsyn, uppföljning eller på annat sätt uppdragats brister där brukare drabbas, har kommunen rätt att upphäva utförarens uppdrag omgående. Brukare får då tillfälle att välja ny utförare eller att fortsatt få insatserna utförda enligt ickevalsalternativet. Som brister där brukare drabbas avses exempelvis mer än enstaka fall av att beviljade insatser inte utförs eller utförs på ett felaktigt sätt. Som brister avses vidare brister i utfördokumentationen, exempelvis genom mer omfattande eller upprepade brister i vad som gäller för journalföring eller upprättande av genomförandeplaner.

Bristande efterföljande av vad som gäller enligt [äldreomsorgens nationella värdegrund](#) betraktas som en sådan brist som kan föranleda omgående hävning av avtalet. Samma gäller om enskilda skulle utsättas för kränkande behandling och om enskildas självbestämmande eller integritet skulle kränkas.

Ett allvarligt missförhållande enligt lex Sarah ska även anses vara en sådan brist som kan utgöra en grund för omgående hävning av avtalet. Upprepade missförhållanden enligt lex Sarah och upprepade avvikelser från vad som i övrigt gäller för utförandet av insatserna, och som inte åtgärdas eller fortsätter att inträffa, kan utgöra grund för omgående hävning av avtalet.

Därtill ska utförarens vägran att ta emot brukare som utförare är skyldig att ta emot enligt ingånget avtal utgöra grund för omgående hävning av avtalet.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.5 Måltider och näring

Utförarens personal ska ha grundläggande kunskaper i matlagning och kunskaper om kostens betydelse. Personalen ska även ha adekvata kunskaper i näringslära och livsmedelshygien. Utföraren ska ha kunskaper i måltidsordning och verka för att måltider fördelas under dagen enligt brukarens behov och enligt för den enskilde gällande biståndsbeslut.

Utföraren ansvarar för att maten hanteras på ett livsmedelshygieniskt säkert sätt hos brukare. Utföraren

ska i sin kosthantering följa tillämpliga livsmedelsförfattningar. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för att förebygga, upptäcka och behandla undernäring enligt föreskrifter och allmänna råd om förebyggande och behandling av undernäring (SOSFS 2014:10) samt kommunens lokala riktlinjer och policys rörande kost.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.6 Kontaktpersonal

Varje brukare ska ha en kontaktpersonal. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för kontaktpersonalens arbetsuppgifter. Utförare ska utse en kontaktpersonal för brukaren inom sju (7) dagar från att insatserna har påbörjats. Kontaktpersonal ansvarar för att tillsammans med brukaren planera för hur och när olika omsorgsinsatser ska genomföras. Kontaktpersonal ska dessutom skaffa sig goda kunskaper om den enskilde genom regelbundna kontakter med närstående och eventuell företrädare.

Kontaktpersonal ska vid behov informera ansvarig chef hos utföraren om behovsförändringar. Den enskilde ska ha möjlighet att byta kontaktpersonal om så önskas och det är utföraren som ska informera den enskilde om detta.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.7 Rutiner för nyckelhantering

I Ovanåkers kommun används digital nyckelhantering inom hemtjänsten, systemet innebär att utföraren låser/låser upp brukarens dörr via en applikation i mobiltelefonen. Utföraren ska använda systemet enligt anvisning.

Utföraren ska enligt överenskommelse med brukaren kvittera ut en fysisk nyckel som ska användas om det nyckelfria systemet slutar fungera. Dessa nycklar ska förvaras säkert för att förhindra att nycklar hamnar i orätta händer. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hantering av nycklar till brukarnas bostäder. Rutinerna ska bland annat omfatta utlämning och återlämning av nyckel med signering.

Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till brukare. Eventuella kostnader som drabbar brukaren på grund av byte av lås förorsakat av försumlighet hos utförarens personal ska bäras av utföraren. Tillverkning av nycklar för att utförare ska kunna utföra beviljade insatser betalas av brukaren.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.8 Miljö

Utföraren ska i sin verksamhet aktivt verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer och följa beslutade regionala och lokala miljömål. Utföraren ska källsortera avfall i den utsträckning som det finns förutsättningar för det hos brukaren eller i den fastighet där brukaren bor.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.9 Utförarens lokaler

Utföraren ska själv ansvara för sitt lokalbehov.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.10 Teknisk försörjning

I samband med att utföraren tecknar avtal med Ovanåkers kommun får utföraren tillgång till beställarens verksamhetssystem. Utföraren ska använda dessa system för dokumentation, kommunikation av beställning, avgiftsregistrering och anvisat verktyg för insatsregistrering samt i förkommande fall, system för samordnad vårdplanering. För att kunna ta emot beställningar och verkställa insatser ska utföraren tillhandahålla den hårdvara i form av dator/laptop som krävs. Dessa enheter ska uppnå följande krav:

- *Webbläsare med stöd för HTML5.*
- *Klientoperativsystem-ska vara aktuell/supportad version.*
- *Klientsäkerhetsprogramvara ska vara avsett för företagsmarknaden med beteendeanalys (inte enbart signaturbaserad analys).*
- *Drivrutiner för skrivare – PCL5, PCL6. Rekommenderas vara signerade av Microsoft om klient – OS är Windows10.*
- *Möjlighet att redovisa logg vid utskrift om så krävs.*

Ovanåkers kommuns IT avdelning hänvisar till den webbportal som ska användas för att få tillgång till systemet. Alla användare loggar in med tvåfaktorsautentisering (BankID) till verksamhetssystemet. Utföraren ska säkerställa att personalen har tillgång till BankID. Om användare inte har tillgång till BankID kan en engångslösen via SMS användas vid undantag.

All behandling av personuppgifter ska hanteras enligt [Dataskyddsförordningen \(GDPR\)](#).

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.12.1 System för rapportering

Utföraren ska rapportera utförd tid på de insatser som brukaren har blivit beviljad. I Ovanåkers kommun används ett digitalt system för exempelvis rapportering av utförd tid och mobil dokumentation. Systemet tillhandahålls av beställaren och hyrs tillsammans med mobiltelefon av utföraren enligt avgift nedan:

Avgift per enhet **530 kr/månad**. I avgiften ingår:

- *Mobiltelefon*
- *Mobilabonnemang 1 GB surf spärr för utlandssamtal*
- *Administration och support*
- *Mjukvara för administration/säkerhet*
- *Byte av mobil vid skada eller annan orsak som hindrar registrering av besök.*
- *Tillgång till digital nyckelhantering hos brukare som har denna lösning.*

Utföraren ska säkerställa att all personal har tillgång till en egen mobiltelefon under aktuellt arbetspass. Inloggning sker med tvåfaktorsautentisering (BankID), alternativt via engångslösen SMS om BankID inte är ett alternativ. Utföraren ska acceptera att beställaren från tid till annan kan göra förändringar, justera eller förnya den tekniska lösningen och därefter anpassa sig till denna.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.12.1 System för planering

Utförare kan använda kommunens planeringssystem. Detta till en månadskostnad av 30 kr/per anställd omvårdnadspersonal hos utföraren. För mer information kontakta beställaren.

|   |  |
|---|--|
| Sökande vill ta del av ovanstående erbjudande om att använda planeringssystem | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|---|--|

## 2.11 Loggning och loggningskontroll

En logg är den registrering och lagring av alla aktiviteter som sker i verksamhetssystemet.

Kravet på loggningskontroller följer av [Patientdatalag \(2008:355\)](#), [Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd \(HSLF-FS 2016:40\) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården](#), 11 kap. 5 § andra stycket [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#), [Lag \(2018:218\) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning](#) samt [Lag \(2001:454\) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten](#).

Alla inloggningar och sökningar samt behandlingar loggas i systemet. Dessa kontrolleras regelbundet av ansvarig tjänsteman hos beställaren. Kontrollerna görs för att förebygga och upptäcka dataintrång och obehörig åtkomst till uppgifter om enskilda.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har tagit del av ovanstående information | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.12 Rutiner för privata medel

Brukaren eller dennes närstående eller företrädare ska sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska skriftliga rutiner finnas för det.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.13 Personal och krav på kompetens

### 2.13.1 Krav på verksamhetsansvarig

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig chef som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning.

Verksamhetsansvarig chef ska ha:

- *Adekvat högskoleutbildning; social omsorg, socionom, sjuksköterskeprogram eller annan utbildning som bedöms likvärdig.*
- *Tidigare erfarenhet av arbete inom liknande verksamheter*
- *Ingående kunskaper om för verksamheten tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.*

- *Datorvana; erfarenhet av användning av för verksamheten sedvanliga verksamhetssystem för beställning och dokumentation.*
- *Till ansökan ska till styrkande av verksamhetsansvarig chefs kompetens bifogas följande dokument:*
  - Examensbevis eller intyg på relevant utbildning.*
  - Meritförteckning som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet.*
  - Namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet och bistå med referenser.*

Personer som bekräftar uppgifter och lämnar referenser får inte tillhöra det företag eller den organisation som lämnar in ansökan. Kommunen kan komma att väga in egna erfarenheter av verksamhetsansvarig när det gäller referenser. Vid byte av verksamhetsansvarig under avtalsperioden ska detta omgående anmälas skriftligen till beställaren för godkännande. Inget godkännande krävs för tid som är normal semester eller för kortare sjukskrivningar. Informationen ska skickas till [lov@ovanaker.se](mailto:lov@ovanaker.se)

Vid semester eller annan ledighet ska det finnas ersättare. Ersättaren ska ha samma kompetens som gäller för verksamhetsansvarig. Utföraren ska lämna uppgifter som styrker att den eller de ersättare som används i verksamheten har kompetens och erfarenhet enligt angivna krav.

Om verksamhetsansvarig saknas utgör detta grund för omedelbar hävning av avtalet. Samma gäller om byte av verksamhetsansvarig sker under avtalstiden och ny verksamhetsansvarig saknar angiven kompetens och erfarenhet. Avtalet kan även omgående hävas om ersättare skulle saknas eller om ersättare saknar angiven kompetens och erfarenhet.

|   |  |
|---|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav            | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Sökande har bifogat de styrkande dokumenten som efterfrågas | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

### 2.13.2 Personal, utbildning och kompetens

Insatserna ska samordnas med så få personer som möjligt inblandade för att säkerställa god kontinuitet. Utföraren ska ansvara för att verksamheten är bemannad så att erforderlig service och säkerhet garanteras.

Utföraren ska utföra sitt uppdrag med den personalstyrka och kompetens som uppdraget kräver. Utföraren ska säkerställa sin egen personalbemanning vilket även innefattar vakanser som vid exempelvis sjukfrånvaro, VAB samt ledigheter och semester.

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att nyanställd personal och vikarier får en strukturerad introduktion samt en beredskap att kunna utföra insatserna även när den ordinarie personalen är frånvarande. Det är önskvärt att utföraren kan erbjuda personalen heltidstjänstgöring.

Utföraren ska säkerställa att tillsvidareanställd personal har relevant utbildning samt eftersträva att även de vikarier som används i verksamheten uppfyller kompetenskraven. Med relevant utbildning avses utbildning till undersköterska, gymnasieskolans omvårdnadsprogram, annan jämförbar gymnasieutbildning eller validerad kompetens. Utföraren ska följa [Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg, SOSFS 2011:12](#).

Vidare ska utföraren säkerställa att all personal behärskar svenska språket när det gäller att tala, läsa och skriva för att personalen ska kunna ta emot instruktioner, samtala med brukarna och dokumentera

insatserna. Det är positivt att flera i personalen behärskar andra språk än svenska. Jämn könsfördelning och etnisk mångfald ska eftersträvas.

I ansökan ska utföraren senast inför avtalsskrivning presentera en tillgänglig personalstyrka med cv som visar utbildning samt relevant yrkeserfarenhet.

Utföraren ska planera sin verksamhet så att personalen får möjlighet att utveckla sin kompetens. Utföraren ska säkerställa att personalen kontinuerligt ges erforderlig utbildning, fortbildning och handledning för att vid varje tillfälle vara lämpade att utföra sina arbetsuppgifter. Utförarens personal ska delta i obligatoriska utbildningar som kommunen håller för omvårdnadspersonal i den kommunala omsorgen. Utföraren ansvarar själv för eventuella merkostnader i samband med utbildning.

|   |  |
|---|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav                        | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Sökande har bifogat dokument med tillgänglig personalstyrka enligt ovan | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

#### 2.14 Praktikplatser

Utföraren ska, där det är möjligt, tillhandahålla praktikplatser inom verksamhetsområdets olika yrkeskompetenser. Utförarens personal ska i dessa fall ge god handledning till studerande i verksamheten.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

#### 2.15 Identifikation och legitimation

Utförare ska se till att all personal kan legitimera sig med fotoidentifikation och att all personal och eventuella underleverantörer alltid bär giltig fotoidentifikation på ett sådant sätt att den är synligt för brukaren.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

#### 2.16 Tystnadsplikt

Utföraren ska se till att all personal är väl förtrogna med och följer de regler om tystnadsplikt som gäller för verksamheten. Utföraren ska hantera all information i verksamheten på ett sådant sätt att sekretess garanteras. All kommunikation kring den enskilde bygger på den enskildes samtycke till om och när information och dokumentation kan delges andra vårdgivare, yrkeskategorier eller närstående/närstående.

Det ska finnas dokumenterat och undertecknat hos utföraren att information om tystnadsplikten och dess innebörd har givits och mottagits av medarbetare.

Dessa krav gäller även för eventuella underleverantörer, volontärer, studenter och praktikanter.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|



## 2.17 Meddelarfrihet

Utförarens personal ska äga rätt till meddelarfrihet enligt 1 kap. 1 § [Tryckfrihetsförordning \(1949:105\)](#) samt 13 kap [Offentlighets- och sekretesslag \(2009:400\)](#). Utföraren förbinder sig därmed att ge personalen samma yttrandefrihet och meddelarfrihet i förhållande till utföraren som om personalen hade varit anställd i kommunen.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.18 Lagar och kollektivavtal

Utföraren ska bedriva verksamheten enligt gällande lagar och regler samt allmänna råd, riktlinjer och förordningar på området. Utföraren får inte vidta åtgärder som kan förväntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som allmänt är godtagget inom arbetsgivarens ansvarsområde.

Utföraren ska vidare följa gällande arbetsrättslig lagstiftning, arbetsmiljölagen samt diskrimineringslagen och andra för verksamheten gällande författningar som är tillämpliga på förhållandet mellan utföraren som arbetsgivare och utförarens personal. Utföraren ansvarar för att kontinuerligt och systematiskt arbeta för att uppnå en god arbetsmiljö. Samtliga arbetsskador och tillbud ska dokumenteras.

Utföraren är arbetsgivare och helt ansvarig för drift och skötsel av verksamheten. Beställaren framhåller vikten av att utföraren tecknar kollektivavtal om anställningsvillkor mm. för anställda hos utföraren. Om utföraren saknar kollektivavtal ska arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension och motsvarande gällande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal.

Utföraren är skyldig att bedriva sin verksamhet så att den inte innebär ett åsidosättande av lag eller krav på minimilöner i rikstäckande kollektivavtal som gäller företag i samma bransch.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.19 Kapacitet, förbindelse, utökning och minskning

### *Volym i antalet biståndsbedömda timmar*

Utföraren kan vid ansökan ange sin kapacitet, dvs. hur många biståndsbedömda timmar per månad utföraren kan åta sig (kapacitetstak). Angiven kapacitet är giltigt i 90 dagar efter avtalstecknande. De utförare som har ett avtalat kapacitetstak ska själva ansvara för att meddela beställaren när kapacitetstaket är nått. Om utföraren inte meddelar detta, ses det som att kapacitetstaket har höjts och beställningar fortsätter att skickas till utföraren. Meddelande ska skickas till [lov@ovanaker.se](mailto:lov@ovanaker.se)

En utförare får inte, inom ramen för angivet kapacitetstak, tacka nej till uppdrag.

### *Förändring av kapacitetstak*

Utföraren kan anmäla förändring av kapacitetstak maximalt två (2) gånger per kalenderår. Om utförare önskar att aktivt höja sitt kapacitetstak ska beställaren meddelas 30 dagar före förändringen. Om utförare önskar sänka sitt kapacitetstak ska beställaren meddelas 90 dagar före förändringen.

### Förbindelse mot utökningar hos befintlig brukare

Utföraren är alltid skyldig att fortsätta utföra insatser för befintliga brukare och kan inte tacka nej till en utökning av antal timmar till brukare som utföraren redan utför hemtjänst för. Detta gäller även om kapacitetstaket har uppnåtts eller sänkts.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.20 Underleverantörer

Underleverantörer kan anlitas för att utföra följande uppgifter inom serviceinsatser: städning, tvätt samt inköp och ärenden. Om underleverantör avser att anlitas för nämnda insatser ska det anges i ansökan. Utföraren ska säkerställa att underleverantör uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag. Vidare ansvarar utföraren för att underleverantör uppfyller krav på inbetalning av skatter och arbetsgivaravgifter samt att underleverantör i övrigt lever upp till legala administrativa krav såsom att lämna in årsredovisning i tid. Utföraren ska vid ett anlitande av eller ett byte av underleverantör under avtalsperioden informera beställaren samt berörda brukare om detta. Meddelande ska skickas till [lov@ovanaker.se](mailto:lov@ovanaker.se)

|   |  |
|---|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav                                      | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Kommer sökande att använda sig av underleverantörer för utförande av serviceinsatser? | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

### 2.21 God kvalitet

Utföraren ska följa vad som stadgas om kvalitet i 3 kap 3 § [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#). Detta innebär att hemtjänstinsatserna ska vara av en god kvalitet samt att det för utförandet ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Utföraren ska systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Ifråga om personal ska utföraren följa de krav som angivits om [personal och krav på kompetens](#) i denna kravspecifikation gällande verksamhetsansvarig chef och annan personal. Utföraren ska vidare följa socialnämndens antagna mål.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.22 Kvalitetsledningssystem

I enlighet med 3 kap 3 § [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#) ska utföraren systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. Utföraren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete med syfte att kontinuerligt och långsiktigt utveckla samt säkerställa verksamhetens kvalitet genom att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Systemet ska vara upprättat i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter om [ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9](#) och vara anpassat till utförarens verksamhetsområde.

Ledningssystemet ska bl.a. innehålla:

- Kvalitetskontroll* som innebär att utföraren arbetar med egenkontroll. Det innebär att man utvärderar sina resultat och att man arbetar enligt de fastställda processerna och rutinerna och uppnått önskat

resultat. Vidare ska utföraren arbeta med riskanalyser. Det innebär att man fortlöpande bedömer om det finns risk för händelser som skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Utföraren ska ha uppskattat sannolikheten av att en händelse kan inträffa och gjort en bedömning av de negativa konsekvenserna om de inträffar. Vidare ska utföraren ha ett avvikelssystem med uppföljning och utvärdering som ska säkerställa att tillbud och avvikelser inte återupprepas.

- b. *Kvalitetstyrning* som innebär att utföraren ska arbeta med processkartläggning och kontinuerligt ta fram de processer som behövs, ändrar och förbättrar utifrån avvikelser och så vidare. Vidare ska utföraren ha rutiner för att verksamheten ska kunna bedrivas med god kvalitet och utifrån de styrdokument som är relevanta för verksamheten. Det ska slutligen gå att förstå verksamhetens innehåll utifrån de processer, aktiviteter och rutiner som tagits fram.
- c. *Kvalitetssäkring* som innebär att utföraren kartlagt verksamhetens processer och följer framtagna processer och använder olika verktyg som stöd i arbetet med att nå uppsatta mål. Utföraren ska ha säkerställt att personalen arbetar i enlighet med de processer och rutiner som fastställts för verksamheten.
- d. *Kvalitetsutveckling* som innebär att utföraren ska inhämta, sammanställa och utvärdera resultatet från exempelvis riskanalys, egenkontroll, klagomål och synpunkter och med utgångspunkt i detta genomföra de förbättringar som bedöms som nödvändiga för att säkra verksamhetens kvalitet.

Utföraren ska i sin ansökan beskriva sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Utföraren är vidare skyldig att medverka i den kommunala hemtjänstverksamhetens kvalitetsarbete. I det ingår ett ansvar för att aktivt delta i kommunens systematiska förbättringsarbete. Att delta och aktivt medverka i egenkontroller och riskanalyser som ingår i hemtjänstens kvalitetsarbete.

Om utföraren inte har ett ledningssystem eller inte medverkar i kvalitetsarbete enligt ovan ställda krav kan det utgöra grund för hävning av avtalet.

|   |  |
|---|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav                    | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Sökande har bifogat dokument för beskrivning av sitt ledningssystem | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

## 2.23 Klagomål och synpunkter samt rapporteringsskyldighet

### 2.23.1 Klagomål och synpunkter

Utföraren ska ha rutiner för klagomåls- och synpunktshantering och säkerställa att medborgare, brukare, närstående, närstående och personal ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål, både skriftligt och muntligt. Den enskilde, närstående och eventuell företrädare ska alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål på utförarens verksamhet.

Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål från brukare, företrädare, närstående och andra berörda samt hur dessa ska utredas och åtgärdas. Återkoppling till dem som framfört klagomål eller synpunkter ska ske inom sju (7) arbetsdagar.

Utföraren ska i sin ansökan beskriva sitt system för klagomåls- och synpunktshantering.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav   | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Sökande har bifogat dokument för beskrivning av sitt system för klagomåls- och synpunktshantering. | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

### 2.23.2 Avvikelse

Avvikelse är ett samlingsbegrepp för negativa händelser och tillbud som sker i verksamheten. Rapportering av avvikande händelser är en av hörnpelarna i arbetet med att förbättra kvaliteten och säkerheten i vård och omsorg. System för rapportering av avvikelser tillhandahålls av Ovanåkers kommun och ska redovisas fortlöpande. Avvikelse kan gälla exempelvis händelser och tillbud i samband med allmän omvårdnad, bemötande, brister i vårdkedjan, fall, läkemedel, trycksår och övergrepp.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.23.3 Rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah

Utföraren ska se till att all personal är väl förtrogna med och känner till skyldigheten att enligt 14 kap 3 § [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#) rapportera missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande enligt lex Sarah.

Utföraren ska i sin ansökan beskriva rutinerna för rapportering, utredning och åtgärder av missförhållanden och risker för missförhållanden enligt lex Sarah.

#### *Krav på lämnande av information och sammanställningar*

I enlighet med [SOSFS 2011:5](#) ska beställaren förlöpande informeras om alla lämnade rapporter enligt lex Sarah. I förekommande fall ska även kopia av inspektionsprotokollet från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, skickas till beställaren för kännedom.

Utföraren ska två (2) gånger per kalenderår lämna in särskilda sammanställningar till beställaren över inkomna klagomål och synpunkter och avvikelser.

Sammanställningarna enligt ovan ska även innehålla en analys över mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet samt de åtgärder som har vidtagits för att säkra kvaliteten i verksamheten (jfr 5 kap 6 och 7 § [SOSFS 2011:9](#)).

Brister i information och sammanställningar som gör att det inte går att följa upp kvaliteten i utförarens hemtjänstverksamhet kan innebära grund för hävning av avtalet.

|   |  |
|---|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav  | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Sökande har bifogat rutinerna för rapportering, utredning och åtgärder av missförhållanden och risker för missförhållanden enligt lex Sarah | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

## 2.24 Uppföljning och utvärdering

Kommunen har ett övergripande ansvar för att följa upp den hemtjänst som kommunen erbjuder sina hemtjänstbrukare. Detta gäller oavsett om hemtjänsten utförs av den egna regin eller enskild utförare enligt LOV. Uppföljning och utvärdering görs exempelvis genom brukarenkäter och statistikinsamling samt en granskning av dokumentation och inkomna klagomål och synpunkter. Uppföljningarna och utvärderingarna administreras av beställaren och utföraren ska kostnadsfritt biträda beställaren vid uppföljningens genomförande.

Beställarens tjänstemän har rätt att ta del av den dokumentation och de underlag som krävs för att beställaren ska kunna följa upp att avtalen efterlevs och att brukarna får de hemtjänstinsatser som de har beviljats. Utföraren ska låta beställaren ta del av material och uppgifter som beställaren bedömer är relevant för uppföljningen, exempelvis tjänstgöringsscheman, personallistor, dokumentation och genomförandeplaner. Utföraren ansvarar för att vid behov efterfråga och inhämta samtycke till att beställaren ska få tillgång till de genomförandeplaner och den dokumentation etc. som behövs. De har även rätt att göra oanmälda besök i verksamheten till exempel för observationer och intervjuer med brukare och deras närstående. Utföraren förbinder sig att medverka i valfrihetssystemets uppföljningar av hemtjänsten.

Uppföljningarna sker kontinuerligt under året. Uppföljningen sker antingen på utförarens initiativ eller på initiativ av beställaren.

Utföraren är skyldig att lämna de uppgifter som krävs enligt anvisningar i de nationella uppföljningar som genomförs av exempelvis Socialstyrelsen, SCB och SKL.

Utförarna ska årligen i samband med årsbokslutet lämna en verksamhetsberättelse till beställaren enligt en given mall.

### *Publicering av åtaganden och uppföljningsresultat*

Ovanåkers kommun förbehåller sig rätten att på kommunens webbplats publicera både utförarnas beskrivningar av sina tjänster och resultatet av uppföljningar enligt ovan. Resultaten redovisas per utförare för att underlätta jämförelser.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.25 Anmälningsskyldighet

Utföraren ska säkerställa att personalen har kännedom om anmälningsskyldigheten enligt 14 kap. 1 § [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#).

Utförarens personal ska genast anmäla till socialtjänsten om de misstänker eller får kännedom om att ett barn far illa. De är också skyldig att lämna de uppgifter som kan vara av betydelse för socialtjänstens utredning.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.26 Information och marknadsföring

Ovanåkers kommun kommer att informera om valfrihetssystemet samt vilka utförare som kommunen har tecknat avtal med. Informationen kommer att finnas elektronisk på kommunens hemsida och i tryckt form. Syftet är att ge brukarna så mycket information som möjligt om brukarvalet samt om utförarna. Informationen avser att underlätta jämförelser och ge en lättläst presentation av varje utförare.

Det står utföraren fritt att ta fram eget informationsmaterial vid sidan om det som publiceras på kommunens hemsida.

Utföraren äger rätt att marknadsföra sin verksamhet och eventuella tilläggstjänster. Marknadsföring av tilläggstjänster ska ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande. Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för brukaren och denne ska informeras om att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet. Informationen ska vara förenlig med gällande lagar och direktiv och utformas enligt god marknadsföringssed, vilket innebär att det exempelvis inte är tillåtet:

- Att göra upprepade och oönskade personliga besök i brukarens hem.
- Att ta upprepade och oönskade kontakter per telefon, fax, e-post eller annat medium.
- Att uttryckligen informera brukaren om att utförarens försörjning "står på spel" om inte brukaren vill ha sina insatser utförda av hemtjänstverksamheten.
- Att erbjuda gåva eller gratis tjänst och samtidigt kräva att brukaren väljer att få sina insatser utförda av hemtjänstverksamheten.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.27 Utförarens möjligheter att erbjuda tilläggstjänster

Utföraren får erbjuda brukarna tilläggstjänster utöver de biståndsbeslutade insatserna. Brukaren ska få förköpsinformation om tilläggstjänstens kostnad och omfattning samt ångerrätt innan tilläggstjänsterna utförs. Förköpsinformationen ska vara förenlig med gällande lagstiftning. Av förköpsinformationen ska framgå att tilläggstjänsten omfattas av [Konsumenttjänstlag \(1985:716\)](#) samt att tilläggstjänsten inte ingår i utförarens uppdrag enligt socialtjänstlagen eller [lag \(2009:47\) om vissa kommunala befogenheter](#).

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

- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för brukaren.
- Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till brukaren.

Utföraren ska ha ansvarsförsäkring även för de tilläggstjänster som erbjuds. Utföraren ska, om beställaren begär det, kunna redovisa för vilka tilläggstjänster de utfört hos brukarna samt tjänsternas omfattning.

|   |  |
|---|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav            | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Sökande avser att erbjuda tilläggstjänster                  | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Om ja, sökande har bifogat information om aktuella tjänster | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

## 2.28 Samverkan

Utföraren ska samverka med beställaren i utvecklandet av vård och omsorg i kommunen som helhet samt övriga utförare av hemtjänst kring brukaren så som till exempel nattpatrull och administration av trygghetslarm. Med anledning av att brukarens intressen ska tas tillvara på bästa möjliga sätt ska utföraren samverka med exempelvis kommunens hemsjukvård, regionens primärvård, regionens öppenvårdspsykiatri, närstående, företrädare samt andra för den enskilde brukarens viktiga personer och organisationer. Utföraren ska vidare samverka med kommunens anhörigstöd samt den verksamhet för väntjänst som finns i kommunen

- Utföraren ska vid behov delta i samverkan i form av vårdplanering, samordnad individuell plan (SIP) samt samverka vid utskrivning av patienter från slutenvård. Samverkan utifrån ovanstående ersätts inte av kommunen, utan ingår i uppdraget.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 2.29 Krav vid utförandet av vård och omsorg i ordinärt boende

Utföraren ska utföra hälso- och sjukvårdsinsatser enligt HSL uppdrag med god kvalitet och på ett säkert sätt. Hälso- och sjukvårdsarbetet ska utföras enligt gällande lagar och förordningar samt enligt lokala rutiner och riktlinjer från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). Utföraren ska samverka med berörda parter beträffande sjukvårdsinsatser för brukaren.

### *Vårdhygien*

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg ([SOSFS 2015:10](#)) i ordinärt boende. Detta gäller ifråga om basala hygienrutiner och om vårdprogram för t.ex. meticillin resistent- Staphylococcus aureus, (MRSA) och vancomycin resistent enterokocker, (VRE). Utföraren ansvarar för att se till att samtlig personal har god kännedom om rutinerna samt skapa förutsättningar för att dessa följs. De vårdprogram som är aktuella vid utförandet av hemtjänstinsatserna ska i tillämpliga delar följas av utföraren i enlighet med fastlagda rutiner. Tillkommer nya vårdprogram som berör hygienrutinerna i det personnära omvårdnadsarbetet ska de i tillämpliga delar följas av utföraren.

### *Arbetskläder och skyddsutrustning*

Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder och skyddsutrustning bestående av exempelvis handskar, plastförkläde och handsprit eller annat som kan behövas i enlighet med [Socialstyrelsens föreskrifter \(SOSFS 2015:10\) om basal hygien i vård och omsorg](#).

### *Omvårdnad vid livets slutskede*

Brukaren ska ha möjlighet att bo kvar hemma under livets slutskede. Den enskilde ska få en kvalificerad omvårdnad, ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Insatser som ökar den enskildes trygghet och ro ska prioriteras och den brukare som befinner sig i livets slutskede får inte lämnas utan någon i sin närhet. Den enskilde ska få avsluta livet med värdighet och hänsyn ska tas till religion, etnisk tillhörighet och integritet. Utföraren ska samverka med kommunens hemsjukvård samt den öppna/slutna hälso- och sjukvården inom regionen när det gäller personer som vårdas i livets slutskede.

Vid vård i livets slut kan vak vara aktuellt under dygnets alla timmar. Vaknet ska utföras av den aktuella utföraren. När behovet av vak uppkommer ska det beslutas enligt rutin innan ersättning utgår.

### *Tandvård och munhygien*

Utföraren ska vara behjälplig för att nödvändig tandvård erbjuds till äldre vilket kan innebära att låsa upp dörren och vid behov även närvara under tandvårdens hembesök för årlig munhälsobedömning.

Biståndsenheten ansvarar för intyg om "Rätt till nödvändig tandvård enligt [Tandvårdslag \(1985:125\)](#) § 8a".

Utföraren ska säkra att personalen följer de instruktioner som framgår av det munvårdskort som upprättas vid bedömningstillfället. Utföraren ska också säkra att personalen har kunskap om tand- och munhygien för målgruppen.

### *Vardagsrehabilitering*

Vid utförandet av beviljade hemtjänstinsatser ska utföraren ha ett salutogent förhållningssätt. Det är viktigt att aktivera den enskilde så långt som möjligt i att vara delaktig i sin egen omvårdnad. Det brukaren kan själv, ska uppmuntras.

### *Personligt utformade hjälpmedel*

Hälso- och sjukvården har ansvaret för personligt utprovade hjälpmedel. Utföraren ska följa gällande avtal som finns upprättade. Utföraren ansvarar för att personalen får kontinuerlig utbildning i förflyttningsteknik.

### *Arbetstekniska hjälpmedel*

Utföraren svarar för arbetstekniska hjälpmedel som deras personal är i behov av för att kunna utföra sina arbetsuppgifter hos brukare.

### *Tillsyn av hälso- och sjukvård*

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) ansvarar för tillsyn av hälso- och sjukvården i utförarens verksamhet. MAS ansvarar för kvalitetsregister och kvalitetsuppföljningar som utföraren ska ha kännedom om. Utföraren säkerställa att MAS kan utöva sitt ansvar för tillsyn över hälso- och sjukvården genom att lämna efterfrågade uppgifter.

### *Egenvård*

Egenvård är en åtgärd som en person själv utför för att upprätthålla hälsa och välbefinnande på rekommendation av hälso- och sjukvårdspersonal, egenvård ska vara bedömd av hälso- och sjukvården. Om brukaren kan ansvara för sina mediciner själv men behöver praktisk hjälp med att till exempel öppna medicinburkar eller påminnas får brukaren ansöka om insatsen egenvård i biståndsbeslutet som hemtjänst. Egenvård ingår i den ersättning som utföraren får för hemtjänsten, eftersom denna form av insats är reglerad och bedöms enligt [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#).

Sökande har läst och accepterar ovanstående krav

Ja  Nej

## 2.30 Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser

När brukaren inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag får utföraren inte vara behjälplig utan delegering från hälso- och sjukvården. Utföraren ansvarar för att personalen har erforderlig kompetens för att kunna ta emot delegation, ordination och instruktion från legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal. Ansvaret hos utföraren att inneha erforderlig kompetens innebär bland annat en skyldighet för utföraren att delta i aktuella utbildningar som kommunen/primärvården håller för omvårdnadspersonalen. Utföraren ansvarar själv för eventuella merkostnader i samband med utbildning. Delegeringsprocessen följs enligt aktuell rutin.



Delegeringen är personlig och det är kommunens hemsjukvård och primärvården i ordinärt boende som säkerställer att personalen har rätt kompetens för uppdraget.

Utföraren ska tillhandahålla personal som kan utföra delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser från sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter. Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser utförs inom samma tidsram som det ordinarie besöket och får inte inverka på den beviljade tiden enligt SoL. Kommunens hemsjukvård kan skicka beställningar till utföraren även utanför ordinarie besök och detta ersätts då på samma sätt som för hemtjänst.

#### *Hälso- och sjukvårdsdokumentation*

Dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs på delegation ska dokumenteras enligt gällande lagstiftning och rutiner.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.31 Dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentation vid utförandet av hemtjänstinsatserna sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser om dokumentation samt [Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS \(SOSFS 2014:5\)](#).

I det fall utförarens uppdrag upphör och uppdraget övergår till ny utförare ska handlingarna överlämnas till den nya utföraren.

Viktig information om brukare som berör flera utförare ska överrapporteras och säkerställas mellan utförarna. Dokumentation är ett viktigt verktyg för informationsutbyte inom och mellan olika yrkesgrupper för att garantera en god och säker vård.

All dokumentation som rör enskilda ska förvaras på ett betryggande sätt. Omfattande eller upprepade brister i dokumentationen kan föranleda omgående hävning av avtalet.

#### *Förvaring av dokumentation efter avslutad insats*

Dokumentation gällande brukare ska skyndsamt och på ett betryggande sätt lämnas av utföraren till beställaren efter det att insatserna avslutats.

Utföraren ska följa av Ovanåkers kommun upprättad dokumenthanteringsplan vad gäller bevarande och gallring samt leverans till kommunarkivet. Ovanåkers kommun ansvarar för att förvara utförardokumentationen fram till att de gallras eller levereras till kommunarkivet.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.32 Genomförandeplan

För att stärka brukarens möjligheter att påverka utformningen av insatsen, ska alltid en individuell genomförandeplan erbjudas och upprättas av utföraren tillsammans med brukaren inom tio (10) arbetsdagar från det att beslutet om bistånd börjat gälla. Eventuell företrädare och närstående ska ges möjlighet att delta vid upprättandet av genomförandeplanen om den enskilde medger det och om sekretessen inte hindrar det.

Gällande genomförandeplanerna ska utföraren tillämpa [Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5](#). I genomförandeplanen bestäms i samråd med brukaren/företrädare när och hur insatserna praktiskt ska genomföras samt vilka mål/delmål som finns med insatsen. Planen ska kontinuerligt följas upp och vid behov förändras. Vid uppföljning av beslutet ska biståndshandläggaren kontrollera genomförandeplanen mot utförda och bedömt behov av insatser. Utföraren ska informera brukaren att det är möjligt att ändra tidigare bestämd genomförandeplan.

Om den enskilde inte önskar att medverka vid upprättande av genomförandeplan ska istället en arbetsplan upprättas.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.33 Förändring av omsorgsbehov

Om brukarens omsorgsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet behöver omprövas ska utföraren hjälpa brukaren att meddela biståndshandläggaren detta.

Vid oförutsedda händelser, exempelvis insjuknande hos kund, skall utföraren omgående kunna tillgodose behov som inte ingår i biståndsbeslutet. Kontakt tas med ansvarig biståndshandläggare nästföljande vardag.

Ersättning för dubbelbemanning sker endast med utgångspunkt från ett biståndsbeslut och ges utifrån brukarens behov.

Utföraren ska ansvara för att brukare som är utskrivningsklar från sjukhus omgående kan återvända till sin bostad och få den omsorg som brukaren behöver i enlighet [med lag \(2017:612\) om samverkan vid utskrivning från slutet hälso- och sjukvård](#). Utföraren ska ha rutiner för att meddela överförmyndarenheten när den enskilde har behov av företrädare.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.34 Beställning och bekräftelse

Brukaren kan endast välja en utförare för samtliga hemtjänstinsatser. Biståndshandläggaren bistår med information om de olika utförarna. De brukare som inte har förmåga eller vill välja utförare kommer att få hemtjänst verkställt ur ett ickevalsalternativ.

När brukare fått biståndsbeslut och valt utförare, kontaktar ansvarige biståndshandläggare den utförare som brukaren valt och gör en formell beställning.

Beställningar sker genom att bedömd och beslutad hemtjänstinsats förmedlas till utförare. Beställning sker i verksamhetssystemet. Utföraren ska snarast bekräfta att beställningen mottagits.

Beställningen ska vara så utformad att det klart och tydligt framgår vilka insatser som ska utföras och målet med dessa. Dessutom anges bedömd maxtid för utförandet av insatserna. Utföraren ska i normalfallet kunna påbörja insatsen inom ett (1) dygn från att beställningen skickats till utföraren. I akuta ärenden bör utföraren kunna ta emot och påbörja en insats redan samma dag som

beställningen görs. Vid behov av akuta insatser tar biståndshandläggaren telefonkontakt med utföraren.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.35 Brukarens rätt att byta utförare

Brukaren har rätt att byta utförare. Om brukare önskar välja en annan utförare ska han eller hon ta kontakt med sin biståndshandläggare. När ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren den ursprungliga utföraren att ett avslut ska göras på tidigare beställning.

Information om byte av utförare sker omgående via meddelandefunktion i verksamhetssystemet, mottagningsbekräftelse ska lämnas av ursprunglig utförare. Samtidigt görs en ny beställning hos den nya utföraren. När beställningen inkommit till den tillträdande utföraren ska den påbörja sitt uppdrag inom två (2) veckor.

Vid byte ska utföraren samverka med beställaren och ny utförare. Utförare ska underlätta brukarens byte och säkerställa att god kvalitet och säkerhet i samband med bytet bibehålls. Utförare ska ansvara för att byte till ny utförare sker med minsta möjliga negativa påverkan hos brukaren och andra berörda.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.36 Självbestämmande och integritet

Insatserna och utförandet av dem ska utformas utifrån den enskildes önskemål och förmåga.

Utföraren ska arbeta enligt självbestämmandeprincipen, vilket innebär att utföraren ska betrakta den enskilde som sin uppdragsgivare inom ramen för beviljade insatser och sammanlagd beviljad månadstid i biståndsbeslutet.

Självbestämmandeprincipen ställer krav på personalens professionella förmåga och förhållningsätt. Dit hör bland annat att kunna tillämpa ett rehabiliterande arbetssätt och inse när den enskilde inte kan företräda sina egna intressen utan stöd av anhörig eller legal företrädare.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 2.37 Kommunikation

Utförare ska säkerställa att auktoriserad tolk finns att tillgå vid behov.

Utförare ska vidare tillgodose att det finns möjlighet till alternativ kommunikation vid behov, exempelvis vid afasi, syn- och hörselnedsättningar.

Utföraren ansvarar själv för eventuella merkostnader.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3 KOMMERSIELLA VILLKOR

Dessa villkor utgör grunden i avtalet med Ovanåkers kommun.

#### 3.1 Ersättning till utförare

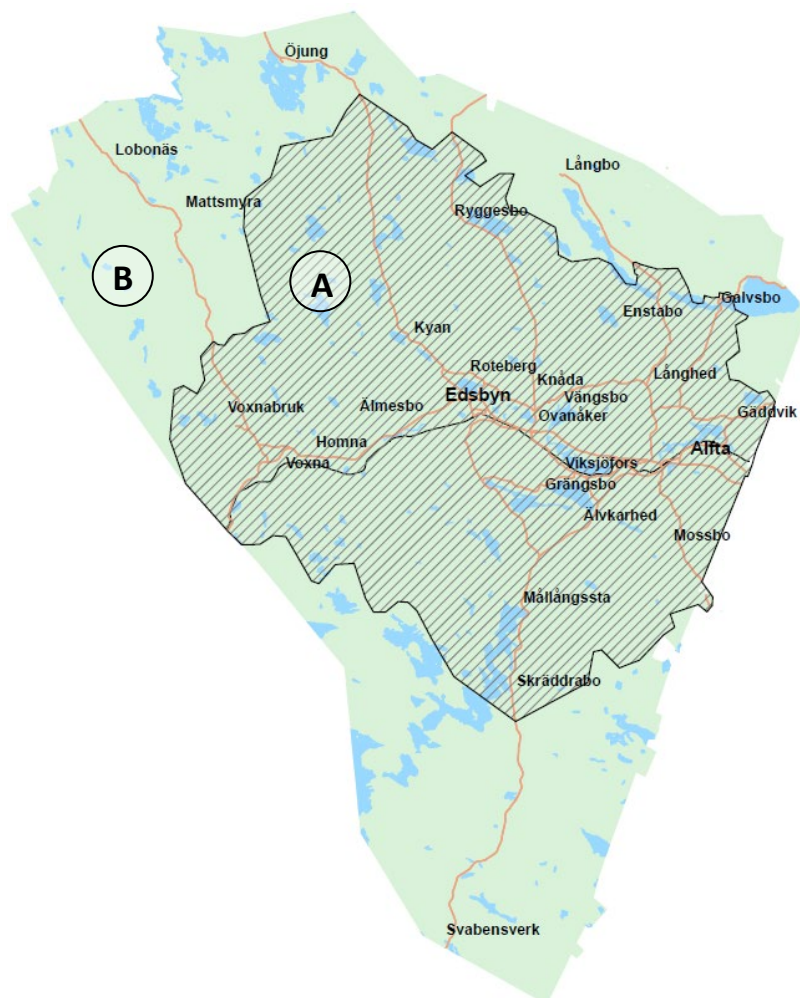
Socialnämnden fastställer årligen ersättningen till utförarna. Om socialnämnden inte är av annan uppfattning, sker revidering av ersättningen årligen per den 1 januari, med stöd av [OPI:s \(omsorgsprisindex\)](#) utveckling januari – december föregående år. Utföraren ersätts i efterskott för sina utförda uppdrag efter att faktura har skickats till och godkänts av administrativ funktion för avgiftshantering. Faktureringsavgifter, räntefakturor eller liknande anspråk accepteras inte. I ersättningen ingår så kallad kringtid, i den tiden ingår exempelvis planering, restid, utbildning och arbetsplatsmöten.

#### Ersättningsnivåer

Ersättningen anges i svenska kronor och inkluderar samtliga kostnader för utföraren. Ersättningen avser pris per utförd timme (SOL- och HSL-insatser). Nedanstående belopp anger utgångsläget och ersättningsnivån för år 2019.

|   |                    |
|---|--------------------|
| Besök inom <b>zon A</b> (innanför zonen som finns markerad på kartan)         | <b>493 kr/tim.</b> |
| Besök inom <b>zon B</b> (ytterområdena utanför den markerade zonen på kartan) | <b>539 kr/tim.</b> |

Karta över hemtjänstzoner i Ovanåkers kommun



Ersättning betalas endast ut för utförd tid, där den beviljade tiden ska ses som en maxtid för vad som ersätts. Ersättning för dubbelbemanning sker endast med utgångspunkt från ett biståndsbeslut och ges utifrån brukarens behov.

Brukaren ska få de insatser som har beviljats av biståndshandläggaren och som dokumenterats och upprättats i genomförandeplanen. Varje månad ska samtliga beviljade insatser utföras och den beviljade tiden ska överensstämma med den sammanlagda utförda tiden vilket utgör grunden för fakturaunderlaget.

Ersättningen kommer att justeras för avvikelser av icke utförda insatser. Utföraren ska särskilt dokumentera eventuella avvikelser från beställningen och dessa ska godkännas av kommunens biståndshandläggare.

Utförarna ska utifrån de utförda insatserna lämna in en månadsrapport för aktuella brukare till biståndsenheten i kommunen. Avvikelse ska rapporteras när brukare inte fått en eller flera planerade insatser. Biståndsenheten och utföraren ska ha en rutin för avstämning för all reglering av ersättning.

- *Om utföraren kommer hem till en brukare och denne inte är hemma utan att meddela detta utgår ersättning till utföraren för innevarande dags planering.*
- *Vid dödsfall utgår ersättning för planerade insatser för innevarande dags planering.*
- *Om brukare återkommande avsäger sig hemtjänstinsatser, ansvarar utföraren för att återrapportera detta till biståndshandläggare. Om det vid uppföljning upptäcks att det inte har rapporterats till biståndshandläggarna utgår ingen ersättning.*
- *Vid sjukhusvistelse utgår ersättning till utföraren för innevarande dags planering.*
- *Brukare ansvarar själv för att meddela utföraren om planerad frånvaro eller om denna önskar tacka nej till ett besök. Meddelas detta utföraren senare än en (1) dag innan planerad insats utgår ersättning.*

#### *Brukarens avgift*

Brukarens avgift för insatser som ingår i kommunens biståndsbeslut och som omfattas av detta avtal följer socialnämndens fastställda taxa och tas ut av kommunen.

Utföraren är skyldig att rapportera in frånvaro eller andra avvikelser eftersom det påverkar brukarens avgift.

Sökande har läst och accepterar ovanstående krav

Ja  Nej

### 3.2 Fakturering samt krav på elektronisk fakturering

#### *Fakturaunderlag och betalningsvillkor*

Fakturaunderlag ska vara, Ovanåkers kommuns administration för avgiftshantering, tillhanda senast den andra vardagen i varje kalendermånad. Det ingår i utförarens uppgifter att sköta denna rapportering.

#### *Fakturerings- och betalningsvillkor*

Efter att den utförda tiden har godkänts av handläggare hos kommunen ska fakturan skickas in, det sker månaden efter att insatsen utförts. Fakturor betalas 30 dagar efter det att kommunen har mottagit

fakturan (ankomstdatum) och godkänt insatsen. Betalning sker då på första tillgängliga bankdag. En förutsättning för att betalning ska ske i rätt tid är att faktureringsunderlaget har anlänt i rätt tid och på rätt sätt.

#### *Elektroniska fakturor*

Den 1 april 2019 börjar en ny lag gälla vid offentliga upphandlingar; Lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling. Alla inköp i offentlig sektor ska faktureras med elektronisk faktura (e-faktura), vilket innebär att alla leverantörer till offentlig verksamhet måste kunna skicka e-faktura enligt den nya europeiska standarden.

Elektronisk faktura ska kunna levereras från avtalsperiodens början. Leverantören ska leverera elektroniska fakturor via någon av följande kommunikationsvägar.

- Via PEPPOL-nätverket
- Via kommunens VAN-leverantör

I de fall där alternativ tjänsteleverantör krävs och där detta innebär extra kostnader äger kommunen rätt att debitera dessa merkostnader.

#### *Vite*

Att inte leverera e-faktura kan förenas med vitesföreläggande enligt Lagen (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling.

#### *Administrativa avgifter*

Kommunen accepterar inte order-, expeditions-, faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter om de inte är avtalade. Det kommer att räknas bort före utbetalningen.

#### *Dröjsmålsräntor*

Kommunens grundläggande princip är att betala fakturor i rätt tid. Vid försenad betalning orsakad av kommunen accepteras dröjsmålsränta enligt räntelagen, det vill säga referensränta + 8 %. Räntefaktura ska innehålla uppgifter om räntesats, kapitalbelopp, datum (från och med) då räntan beräknats samt antalet räntedagar. Räntefaktura kan avse flera fakturor på samma förvaltning.

#### *Kravrutiner*

Påminnelser och krav skickas av utföraren direkt till respektive faktureringsadress med bifogad obetald fakturakopia.

#### *Moms, momsredovisningsnummer*

Hemtjänst som ges i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen från skatteplikt, eftersom det är att bedöma som social omsorg enligt 3 kap 4 § momslagen.

Utföraren ska därför fakturera tjänsterna exklusive moms.

Utföraren ska på fakturan ange organisationsnummer. I det fall utföraren fakturerar andra tjänster ska utförarens momsredovisningsnummer/VAT nummer anges på fakturan.

### *Betalningsmottagare/Factoringbolag*

Fakturering enligt detta avtal får inte överlåtas på annan betalningsmottagare eller factoringbolag utan skriftligt medgivande från kommunen.

Information om sådan betalningsmottagare ska finnas i avtalet eller som ett senare skriftligt tillägg till avtalet.

### *Felaktiga fakturor*

Vid ofullständigt eller felaktigt lämnade uppgifter äger kommunerna rätt att hålla inne den ersättning som är kopplad till dessa uppgifter i avvaktan på att fullständiga eller riktiga uppgifter lämnas, det sker utan dröjsmålsränta.

Betalning av faktura innebär inte att kommunen avstått från rätten till reklamation.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.3 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till kommunen för skadestånd som kan komma att behöva utges till tredje man på grund av skada vållad av utföraren eller dennes personal.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.4 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

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare och närstående. För att styrka att ovan nämnda försäkringar har tecknats ska utföraren lämna en kopia till beställaren i samband med undertecknande av kontraktet och därefter vid begäran.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.5 Tvist

Tvist mellan kommunen och utförare med anledning av detta kontrakt ska i första instans avgöras av svensk allmän domstol i den ort där kommunen svarar i tvistemål. Tvisten ska avgöras med tillämpning av svensk rätt.

### 3.6 Krav på utförare

Detta avsnitt behandlar enbart uteslutningskrav enligt LOV, övriga krav på sökande framgår i kravspecifikationen.

#### *Krav på juridisk form (5 kap 1 § LOV)*

Fysiska eller juridiska personer kan, var för sig eller tillsammans med andra leverantörer, lämna in en ansökan. Kommunen får inte ställa upp villkor om att grupper som söker ska ha en bestämd juridisk form för att få lämna en ansökan.

Kommunen får emellertid begära att en grupp ska ha en viss juridisk form när den har blivit tilldelad kontraktet, om det krävs för att kontraktet ska kunna fullgöras på ett godtagbart sätt.

Ovanåkers kommun kräver att utförare enligt denna upphandling har någon av följande juridiska former/juridisk person i form av aktiebolag, ekonomisk förening, handelsbolag, kommanditbolag, enskild firma, stiftelse eller ideell förening.

#### *Uteslutningskrav*

Utföraren ska ha erforderliga tillstånd för att driva verksamheten. Utföraren ska ansvara för myndighetskontakter och göra samtliga anmälningar som erfordras för uppdragets genomförande. Ovanåkers kommun tecknar endast avtal med organisationer eller juridiska personer som följer gällande lagar, bl.a. skyldigheten att betala skatt och arbetsgivaravgifter.

Den upphandlande myndigheten får, enligt 7 kapitlet 1 § LOV, utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud.
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande.
3. genom lagkraftvunnen dom är dömd för brott som avser 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 EES-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 sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller har gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket punkt 4. Den upphandlande myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1,2,3 eller 5.

Som bevis för att den sökande uppfyller ovanstående krav ska följande handlingar bifogas ansökan.

|  |  |
|--|--|
| Blankett SKV 4820 "upplysningar vid offentlig upphandling" ifylld av skattemyndigheten, inte äldre än två (2) månader vid ansökans inlämningsdatum har bilagts | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Information om förekommande skulder hos kronofogdemyndigheten samt eventuell uppgift om en betalningsuppgörelse har bilagts                                    | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Gällande F-skattebevis för innevarande år har bilagts  | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
| Registeruppgift/registreringsbevis från Bolagsverket, eller motsvarande om   | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |



|  |  |
|--|--|
| registreringsskyldighet föreligger, inte äldre än två (2) månader vid ansökans inlämningsdatum har bilagts |  |
| Uppgift om ansvars- och allriskförsäkring relevant för uppdraget har bilagts                               | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |

Den sökande ska bifoga undertecknad kopia av senaste aktuella balans- och resultaträkning. Finns ett moderbolag ska även denna senast aktuella balans- och resultaträkning bifogas och vara undertecknad. För registreringar gäller följande krav, beroende på organisationsform.

Om den sökande är ett aktiebolag eller handelsbolag ska till ansökan bifogas:

|  |  |
|--|--|
| Intyg om registrering i yrkes- eller handelsregister i det land där den sökande är etablerad (i Sverige Bolagsverket). | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|  | <input type="checkbox"/> Ej aktuellt                     |

Utländska företag ska verifiera med registrering från det land verksamheten bedrivs enligt det landets regler om aktiebolags- eller handelsregister eller liknande register. Intyget/n ska ej vara äldre än två månader räknat från datum för inlämnandet av ansökan. Senaste årsredovisningen kan komma att efterfrågas i efterhand, om Ovanåkers kommun anser det vara nödvändigt.

|   |  |
|---|--|
| Sökande har läst och accepterar samtliga ovanstående krav på utförare | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|---|--|

### 3.7 Kris och beredskap

Utföraren ska vara insatt i [lag \(2006:544\) 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.*
- *Uppföra en skriftlig plan över hur man ska agera i händelse av en allvarlig händelse eller kris, såsom exempelvis brand, längre tids el- eller vattenavbrott eller om personal eller brukare skadas allvarligt i verksamheten. Denna plan ska vara känd av personalen. Utföraren ska också känna till kommunens kris- och beredskapsplan, vilken erhålls på begäran.*

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.8 Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en större händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Beställaren kan vid allvarlig kris eller extraordinär händelse där insatser behövs till skydd för människor och egendom av stort värde, använda resurserna på ett annat sätt än vad som här kontrakterats. I de fall en extraordinär händelse inträffar kan en situation uppkomma då personer med hemtjänst kan få ett ökat behov av hjälptimmar. Antalet personer i behov av hemtjänst kan också öka kraftigt.

Kommunen kan också besluta om ett närmare samarbete med de utförare kommunen har avtal med, för att säkerställa att enskildas behov av nödvändiga insatser tillgodoses. Vid en extraordinär händelse kan kommunen beordra utförarna att delta i arbetet. Denna typ av insatser får inte begränsas av exempelvis kapacitetstak eller genomförandeplaner.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.9 Force majeure

Om part på grund av myndighets åtgärd – krigshändelse, omfattande arbetskonflikt, bojkott, blockad eller annan omständighet som denne inte kan råda över – är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt avtal, ska denne i nödvändig omfattning vara befriad från desamma.

Föreligger ovan nämnda omständigheter har kommunen rätt att, så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden. Ersättningen till utföraren reduceras i förhållande till i vilken grad denne inte kan fullgöra sina åtaganden. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Part som avser att påkalla befrielsegrund enligt ovan ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten därom. Part ska vidta skäligen ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av befrielsegrund. Part ska återuppta fullgörandet av de förpliktelser som förhindrats eller försenats så snart det praktiskt kan ske.

För det fall befrielsegrunden varar mer än två månader har den andra parten rätt att skriftligen säga upp kontraktet till omedelbart upphörande. Vid sådan uppsägning har ingen av parterna rätt till ersättning av den andra parten.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.10 Sökandes finansiella ställning

Den sökande ska ha ekonomisk stabilitet och ekonomiska förutsättningar att fullgöra kontraktet med kommunen.

Sökande som är en stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska styrka sin ekonomiska och finansiella ställning genom att till ansökan bifoga senaste årsredovisning med tillhörande revisorsintyg.

Leverantör som har ett nystartat företag eller företag under bildande ska vid ansökan kunna visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att bifoga relevant information om detta med ansökan, som exempelvis aktiekapital, eller på begäran tillhandahålla en finansiell säkerhet (till exempel genom att lämna en bankgaranti eller koncerngaranti) samt på begäran kunna redovisa referens till bank eller annan finansiär. För företag under bildande gäller att företaget ska vara bildat vid kontraktstecknandet. Företaget ska vid samma tillfälle inneha F-skattsedel och uppvisa registreringsbevis utfärdat av Bolagsverket.

Avser leverantör att utnyttja underleverantörer för att genomföra delar av uppdraget ska leverantören kontrollera att underleverantören uppfyller samtliga krav samt även informera den upphandlande myndigheten om vilka underleverantörer som används så att även underleverantörer kan kontrolleras på

motsvarande sätt. En leverantör får åberopa tillgång till andra företags kapacitet (se 5 kap 2 § LOV).  
Ovanstående förfarande är endast tillämplbart i Sverige.

Utländsk sökande ska insända dokumentation som intygar att i hemlandet har fullgjorts föreskrivna registreringar och betalningar av skatter och avgifter. Dessa intyg eller motsvarande ska inte vara äldre än tre månader räknat från ansökningsdagen.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

Om den sökande är stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska till ansökan bifogas:

|   |  |
|---|--|
| Senaste årsredovisning med tillhörande revisorsintyg har bilagts. | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|   | <input type="checkbox"/> Ej aktuellt                     |

Om den sökande är ett nystartat företag:

|   |  |
|---|--|
| Underlag som visar att företaget har en stabil ekonomisk bas har bilagts. | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|   | <input type="checkbox"/> Ej aktuellt                     |

Om den sökande är ett utländskt företag:

|   |  |
|---|--|
| Underlag som intygar att företaget i hemlandet har fullgjorts föreskrivna registreringar och betalningar av skatter och avgifter har bilagts. Dessa intyg eller motsvarande ska inte vara äldre än tre månader räknat från ansökningsdagen. | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|   | <input type="checkbox"/> Ej aktuellt                     |

### 3.11 Revision

Kommunen har rätt att under avtalsperioden låta genomföra förvaltningsrevision samt granskning av utförarens debiteringsunderlag. Förvaltningsrevision innebär att kommunens revisorer, i enlighet med lag, ska granska all verksamhet som kommunen och dess utförare bedriver. Kommunen revisorer eller de som revisorerna utser att företräda dem ska få ta del av handlingar och uppgifter som är nödvändig för granskning av utförarens fullgörande av kontraktet. Kommunen svarar för ersättning till den som utför den revision som kommunen beställt.

Företrädare för kommunen, såsom revisorer och andra tjänstemän, har rätt att under avtalstiden följa upp och kontrollera verksamheten och att villkoren i avtalen följs. Utföraren förbinder sig att förbereda insynen så att kommunen kan genomföra sitt uppdrag.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.12 Avtalstid/kontraktstid

Avtalstiden börjar gälla från och med avtalets undertecknande (datum). Avtalet fortlöper till dess att någon part säger upp avtalet enligt nedanstående eller vid [avtalsbrott \(hävning\)](#).

Uppsägningen ska för att äga giltighet vara skriftlig. Utförare har möjlighet att säga upp ingånget avtal med 90 dagars uppsägningstid eller annan tid som överenskommits.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.13 Valfrihetssystemets upphörande

Kommunen har rätt att säga upp avtalet med 180 dagars varsel om kommunfullmäktige beslutar att kommunen inte längre ska ha ett valfrihetssystem för aktuell tjänstekategori.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.14 Ändringar i avtal

Beställaren förbehåller sig rätten att omformulera innehållet i föreliggande förfrågningsunderlag. Ändrat innehåll innebär att befintliga avtal kompletteras med de nya villkoren, oberoende av avtalstid. Om beställaren ändrar kraven gäller detta även tidigare godkända utförare, vars avtal således kan komma att omprövas och kompletteras. Ändringar och tillägg till avtal ska göras skriftligen.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.15 Ändrade förutsättningar

Ändringar och tillägg till avtalet kan komma att ske genom politiska beslut eller som en följd av förändrad lagstiftning. Parterna (beställare och utförare) är med utgångspunkt i detta införstådda med att villkor och förutsättningar för denna typ av verksamhet kan komma att ändras till följd av ny lagstiftning, nya bidragsformer, nya målsättningar och politiska beslut eller andra förändringar från exempelvis socialnämnden eller kommunfullmäktige.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.16 Överlåtelse av kontrakt

Ingen av parterna äger rätt att överlåta eller pantsätta kontraktet eller någon rättighet eller skyldighet enligt kontraktet utan den andra partens skriftliga samtycke.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.17 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

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

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.18 Ändrade ägarförhållanden

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos utföraren, eller hos utförarens eventuella moderbolag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till kommunen. På begäran ska utföraren lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om utförarens möjligheter att uppfylla kontraktet. Uppfyller inte den nya ägaren kraven kan kommunen säga upp avtalet med omedelbar verkan.

Sökande har läst och accepterar ovanstående krav

Ja  Nej

### 3.19 Avtalsbrott

#### *Förtida upphörande/hävning*

Kommunen äger säga upp kontraktet med omedelbart upphörande om leverantören väsentligt brutit mot sina skyldigheter i kontraktet. Som väsentligt avtalsbrott ska ses samtliga brister som i förfrågningsunderlaget har angetts kunna föranleda en omedelbar hävning.

#### *Hävning*

Båda parter har rätt att säga upp kontraktet till omedelbart upphörande om:

- Den andra parten i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt kontraktet.

Kommunen har i andra fall att säga upp kontraktet med omedelbart upphörande om:

- Vid brister utfärdas en skriftlig varning. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna hävs avtalet per automatik.
- Om nationella eller lokala föreskrifter för verksamheten eller villkoren inte följs.
- Utföraren inte följer kommunens rutiner, riktlinjer eller vid vägran att ta brukare inom kommunens angivna tidsramar.
- Om utföraren tar ut avgift av brukaren för verksamhet som omfattas av ersättning från kommunen eller om anordnaren tar ut avgift utöver den avgift som har fastställts av socialnämnden för tjänsten ifråga.
- Kommunen har rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller befinner sig vara på sådant obestånd att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Hävning av kontrakt till följd av brister i verksamheten beslutas av ansvariga kommunala tjänstemän om:

- Utföraren kommit på obestånd, inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation eller om fara för obestånd föreligger.
- Utföraren eller någon i dess ledning, enligt den tillsynsmyndighet som granskar utföraren, har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning.
- Utföraren vid upprepade tillfällen inte fullgjort sina åligganden avseende arbetsgivaravgifter eller skatter och inte vidtagit rättelse inom 30 dagar från skriftligt påpekande från kommunen.
- Ägarförhållandena hos utföraren eller hos dess moderbolag väsentligen förändrats och detta inte skriftligen har godkänts av kommunen.

Om kontraktet sägs upp på grund av kontraktsbrott är den part som brutit mot kontraktet skyldig att till

den uppsägande parten utge skadestånd i enlighet med allmänna kontraktsrättsliga principer. Uppsägning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

Hävande part kan vara berättigad till skadestånd.

#### *Vite*

Vid påtalade brister i verksamheten som ej korrigerats efter skriftlig begäran har beställaren rätt att innehåll utbetalningar till utföraren.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

### 3.20 Informationsplikt

Det åligger utföraren att säkerställa att dess personal och brukare informeras om ändringar i kravspecifikationen och de kommunala direktiv som berör verksamheten och utförandet.

Om utföraren säger upp avtalet ansvarar utföraren för att, i samråd med beställaren, skriftligen informera sina brukare om att avtalet kommer att upphöra. Informationen ska godkännas av beställaren innan den skickas ut.

Om beställaren säger upp avtalet ansvarar beställaren för att informera brukarna.

|  |  |
|--|--|
| Sökande har läst och accepterar ovanstående krav | <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej |
|--|--|

## 4 INFORMATION OM UTFÖRAREN SAMT KONTAKTUPPGIFTER

### Företagsinformation

|  |                          |
|--|--------------------------|
| Företags/utförarens namn                                       | Organisationsnummer      |
| Driftsform (ex, aktiefbolag, handelsbolag, enskild firma etc.) | Företags/utförarens säte |
| Plusgiro   | Bankgiro                 |

### Behörig företrädare

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| För-och efternamn | Personnummer |
| Telefonnummer     | E-post       |

### Företags/utförarens kontaktuppgifter

|                  |               |         |
|------------------|---------------|---------|
| Utdelningsadress | Postnummer    | Ort     |
| Besöksadress     | Telefonnummer |         |
| E-post           | Faxnummer     | Hemsida |

### Kontaktperson avseende ansökan

|  |               |     |
|--|---------------|-----|
| För-och efternamn  | Telefonnummer |     |
| Utdelningsadress   | Postnummer    | Ort |
| E-post (all kommunikation avseende denna ansökan sker via lämnad e-postadress) |               |     |

### Underrättelse om beslut skickas till

|                   |               |     |
|-------------------|---------------|-----|
| För-och efternamn | Telefonnummer |     |
| Utdelningsadress  | Postnummer    | Ort |
| E-post            |               |     |

## 5 SANNINGSFÖRSÄKRAN

### Sanningsförsäkran och underskrift

Härmed försäkrar jag, som behörig firmatecknare, att jag har tagit del av alla punkter i förfrågningsunderlagets kravspecifikation och att jag förstått dess innebörd. Härmed försäkras att alla de ovan ställda kraven uppfylls. Jag intygar att ovan lämnade uppgifter är sanningsenliga samt att samtliga krav i förfrågningsunderlaget accepteras och uppfylls samt att de bilagor som efterfrågas är bifogade.

Vidare intygas att den sökande inte är föremål för konkurs, tvångslikvidation eller tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande.

Slutligen intygas att de personer som, genom sitt delägarskap- och anställning i företaget/föreningen, har väsentligt inflytande i företaget/föreningen och har att fatta beslut som berör dess verksamhet, inte är dömda för brott avseende yrkesutövning eller gjort sig skyldiga till allvarliga fel i yrkesutövningen, eller är dömd för andra brott.

Jag har även tagit del av och godkänt hur Ovanåkers kommun behandlar mina personuppgifter (se nedan).

#### Information om behandling av personuppgifter

Ovanåkers kommun behöver och behandlar dina personuppgifter i syfte att behandla din ansökan om att bli ackrediterad som utförare av hemtjänst i Ovanåkers kommuns valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Om du inte lämnar personuppgifter kommer din ansökan inte att behandlas.

Personuppgifterna kommer/kommer inte att föras över till tredje land och sparas så länge kommunen har behov av att handlägga ditt ärende. Svenskt regelverk kring allmänna handlingar gäller, så dina uppgifter kan komma bevaras för all framtid enligt Tryckfrihetsförordningen, Offentlighets- och sekretesslagen och Arkivlagen.

Du har rätt att kontakta oss för att få information om vilka uppgifter som behandlas om dig eller för att begära rättelse, överföring, radering eller begränsning av dina personuppgifter. För information, kontakta Ovanåkers kommun, e-post, [kommun@ovanaker.se](mailto:kommun@ovanaker.se) eller tfn 0271-570 00 (vx). Om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt kontakta i första hand vårt dataskyddsbud via e-post, [dataskyddsbud@kfsh.se](mailto:dataskyddsbud@kfsh.se). Anser du fortfarande att dina personuppgifter behandlas på ett felaktigt sätt, kontakta tillsynsmyndigheten Datainspektionen.

Om du har lämnat samtycke till att vi behandlar dina personuppgifter har du när som helst rätt att återkalla ditt samtycke till behandlingen. Ett återkallande påverkar inte lagligheten av behandlingen innan samtycket återkallades. Kontakta i så fall den verksamhet som du gett ditt samtycke till.

Underskrift behörig firmatecknare

Datum

Namnförtydligande

Ort