

Förfrågningsunderlag

Valfrihetssystem inom hemtjänst service



Socialförvaltningen
Dnr SN 2011.34
Reviderad oktober 2014

Förfrågningsunderlag - Service

Det här förfrågningsunderlaget riktar sig till er som vill utföra hemtjänst i Örkelljunga kommun! Vi tillämpar Lagen om Valfrihetssystem (LOV) vilket innebär att ni kan ansöka om/bli godkänd/teckna kontrakt, och därmed bli valbar leverantör för våra kunder som har fått ett biståndsbeslut om hemtjänst, enligt Socialtjänstlagen (SoL).

Enligt valfrihetssystemet kan ni ansöka om att utföra:

- Service
eller
- Service, personlig omvårdnad och BAS-delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Valfrihetssystemet ger er som leverantörer möjlighet att ange hur många timmar ni kan utföra per månad. Kommunen är indelad i fem geografiska områden och ni kan välja om ni vill utföra hemtjänst i hela kommunen, eller i något/några av de fem områdena.

I ett valfrihetssystem är det kundens möjlighet till val och omval, som styr vem som ska utföra tjänsten. Kommunens biståndsenhet informerar kunden om möjligheten till val av godkänd leverantör. Information kring valbara leverantörer kommer även att finnas på kommunens hemsida.

Ekonomisk timersättning ges för beviljade timmar med ett i förväg fastställt timpris, och baseras på en genomsnittlig schablon för respektive insats. Vald leverantör får sin timersättning utbetald från kommunen, och kunden betalar sin avgift till kommunen.

Timersättningen för att utföra de olika insatserna är:

- Service: **318** kronor per timme
- Service, personlig omvårdnad inklusive delegerad HSL: **345** kr per timme.

Under april månad 2014 var antalet beviljade hemtjänsttimmar som ingår i systemet, 4568 timmar.

Leverantör i ett valfrihetssystem kan utöver att utföra bevilja hemtjänst, erbjuda tilläggstjänster till kunden. Tilläggstjänster betalas direkt av kunden till leverantören.

**Vi ser framemot att samarbeta med er, välkommen med er ansökan!
/Socialnämnden, Örkelljunga kommun**

Innehållsförteckning

Förfrågningsunderlag - Service

| | |
|---|---|
| 1 Valfrihet i hemtjänsten | Fel! Bokmärket är inte definierat. |
| 2 Inbjudan att lämna ansökan | 4 |
| 3 Valfrihet - Bakgrund och syfte..... | 5 |
| 4 Information om Örskelljunga kommun | 5 |
| 5 Valfrihetssystem - Service | 6 |
| 5.1 Huvudmannaskap | 6 |
| 5.2 Tjänster som ingår i uppdraget och tid för uppdraget..... | 6 |
| 5.3 Tjänster som inte ingår i uppdraget..... | 6 |
| 5.4 Geografiska områden..... | 6 |
| 5.5 Kapacitetstak | 7 |
| 5.6 Förändringar i verksamhetens omfattning och inriktning | 7 |
| 5.7 Underlag för uppdrag | 7 |
| 5.8 Ersättning för att utföra insatsen | 7 |
| 5.9 Kommunens informationsskyldighet..... | 8 |
| 5.10 Beställning och bekräftelse av uppdrag – verkställighet – start av ekonomisk ersättning..... | 8 |
| 5.11 Ansvar för utskrivningsklar patient..... | 8 |
| 5.12 Tillfälligt uppehåll/hela dygn | 8 |
| 5.13 Kundens val | 9 |
| 5.14 Omval | 9 |
| 5.15 Ickevalsalternativ | 9 |
| 5.16 IT-krav | 9 |
| 5.17 Tilläggstjänster | 10 |
| 5.18 Marknadsföring..... | 10 |
| 6 Krav på servicetjänster..... | 10 |
| 6.1 Allmänna krav | 10 |
| 6.2 Samarbete och samverkan..... | 10 |
| 6.3 Kontaktman/kontaktpärm | 11 |
| 6.4 Dokumentation | 11 |
| 6.5 Förändring av kundens behov samt oförutsedda behov..... | 12 |
| 6.6 Dödsfall..... | 12 |
| 6.7 Kunds frånvaro | 12 |
| 6.8 Nyckelhantering | 12 |
| 6.9 Identifikation | 12 |
| 6.10 God man/förvaltare..... | 13 |
| 6.11 Hantering av kunds egna medel..... | 13 |
| 6.12 Synpunktshantering | 13 |
| 6.13 Tolk..... | 13 |
| 6.14 Avvikelser..... | 13 |
| 6.15 Lex Sarah/Anmälningsskyldighet..... | 13 |
| 6.16 Hjälpmedel..... | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 6.17 Hygienrutiner | 14 |
| 7 Krav på leverantör/verksamhetsansvarig..... | 14 |
| 7.1 Allmänna krav | 14 |
| 7.2 Insyn | 14 |
| 7.3 Lämna information | 14 |
| 7.4 Sekretess | 14 |
| 7.5 Utbildning | 14 |
| 7.6 Fel och brister | 14 |
| 7.7 Kunskaps- och erfarenhetskrav för leverantör/verksamhetsansvarig..... | 15 |
| 7.8 Kompetens och erfarenhet för baspersonal | 15 |
| 7.9 Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning | 15 |
| 7.10 Tillgänglighet | 15 |
| 7.11 Meddelarfrihet..... | 15 |
| 7.12 Försäkringar | 15 |
| 7.13 Arbetstekniska hjälpmedel | 16 |
| 7.14 Lokal kris- och katastroforganisation | 16 |
| 7.15 Krav- och kvalitetsuppföljning | 16 |
| 7.16 Åtgärder vid brister i verksamheten | 16 |
| 8 Kriterier för sökande | 17 |
| 8.1 Rätten att få delta i ett valfrihetssystem..... | 17 |
| 8.2 Tillgång till andra företags kapacitet | 17 |
| 8.3 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering..... | 17 |
| 8.4 Grundkrav | 17 |
| 8.5 Intyg och bevis | 18 |
| 8.6 Årsredovisning och verksamhetsberättelse | 18 |
| 8.7 Kvalificeringskraven ska fortsatt vara uppfyllda under avtalstiden. | 18 |
| 8.8 Ej behörig sökande..... | 18 |
| 9.1 Upphandlingsmyndighet..... | 19 |
| 9.2 Upplysningar - kontaktpersoner | 19 |
| 9.3 Ansökan..... | 19 |
| 9.4 Tidsram för beslut | 19 |
| 9.5 Meddelande om godkännande | 19 |
| 10 Kommersiella villkor..... | 19 |
| 10.1 Avtalstider | 19 |
| 10.2 Betalnings- och leveransvillkor | 19 |
| 10.3 Moms | 20 |
| 10.4 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter..... | 20 |
| 10.5 Ändringar o tillägg under avtalstiden | 20 |
| 10.6 Omförhandlingsklausuler..... | 21 |
| 10.7 Överlåtelse av avtal | 21 |
| 10.8 Hävning av avtal..... | 21 |
| 10.9 Handlingarnas inbördes ordning..... | 21 |
| 10.10 Force majeure - befrielsegrunder | 21 |
| 10.11 Skadeståndsskyldighet | 22 |
| 10.12 Ändrade ägarförhållanden och underleverantörer | 22 |

Förfrågningsunderlag - Service

| | |
|-------------------------------|----|
| 10.13 Tvist | 22 |
| 11 Definition av begrepp..... | 23 |

2 Inbjudan att lämna ansökan

Förfrågningsunderlag - Service

Örkelljunga kommun inbjuder er enligt detta underlag, att löpande ansöka om att bli godkänd som leverantör av tjänster enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV), för servicetjänster enligt socialtjänstlagen (SoL), i enlighet med detta förfrågningsunderlag inklusive bilagor. Godkända och kontrakterade leverantörer garanteras inga kunder utan måste bli valda av kunderna i valfrihetssystemet.

3 Valfrihet - Bakgrund och syfte

Kommunfullmäktige i Örkelljunga kommun har 091214, fattat beslut om att tillämpa LOV. Socialnämnden har beslutat att valfrihetssystem ska tillämpas inom hemtjänst i Örkelljunga kommun. De tjänster som ingår i systemet är beviljade biståndsinsatser gällande service och service/personlig omvårdnad/viss delegerad hemsjukvård samt fr.o.m. 130101 även legitimerad hemsjukvård. Syftet med valfrihetssystemet är valfrihet för kunden och att skapa en kvalitetskonkurrens. Det är kundens möjlighet till val och omval som styr vem som ska utföra tjänsten. Detta underlag gäller valfrihetssystem service.

4 Information om Örkelljunga kommun

Örkelljunga kommun ligger i den nordvästra delen av Skåne vid gränsen till Halland och Småland. Närliggande grannkommuner är Klippan, Ängelholm, Laholm, Perstorp och Markaryd. 091231 var invånarantalet i Örkelljunga kommun 9 653, varav 48,4% kvinnor och 51,6% män och en medelålder på 44 år (SCB 2014).

Av de cirka 4 500 hushållen bor hälften i tätorterna Örkelljunga, Skånes Fagerhult, Åsljunga och Eket. Från kommunens sida satsar vi på att utveckla företagsklimatet ytterligare så att de befintliga företagen uppmärksammas mer och att nya företag väljer att etablera sin verksamhet i kommunen. Förutsättningarna är synnerligen gynnsamma tack vare bland annat det geografiska läget med direktanslutning till E4:an i det expansiva nordvästra Skåne och Öresundsregionen.

Över 400 företag verkar i kommunen med drygt 3 700 arbetstillfällen, varav 72% inom den privata sektorn. De flesta arbetstillfällena finns inom tillverkning (35%), handel/kommunikation (18%) och vård och omsorg (17%).

www.orkelljunga.se (Kommunfakta, Örkelljunga kommun 2013)



5 Valfrihetssystem - Service

5.1 Huvudmannaskap

Örkelljunga kommun är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning enligt socialtjänstlagen (SoL). Det är kommunens biståndsenhet som efter bedömning fattar beslut om biståndsinsatser innehållande service till kund. Aktuella mål, riktlinjer, ersättningar och rutiner som ska tillämpas enligt detta förfrågningsunderlag finns publicerade på www.orkelljunga.se

5.2 Tjänster som ingår i uppdraget och tid för uppdraget

Leverantörens val:

Leverantör kan ansöka om att utföra biståndsbedömda tjänster enligt följande kategorier:

1. **Servicetjänster: städ – tvätt – inköp.** Tjänsterna utförs måndag till fredag, helgfria vardagar mellan klockan 07.00 – 17.00 efter överenskommelse med kunden.
2. **Servicetjänster, personlig omvårdnad och viss delegerad hälso- och sjukvård.**
(För intresse av att utföra samtliga tjänster se förfrågningsunderlag för "Valfrihetssystem inom hemtjänst service – personlig omvårdnad – delegerad hälso- och sjukvård").

Kvalitetsnivå på tjänsten:

SoL-insats

Riktlinjer för biståndsbedömda insatser enligt SoL inom äldreomsorgen anger syfte, kriterier, beskrivning och omfattning/kvalitetsnivå på de olika tjänsterna gällande service. Tid för biståndsbedömd insats fastställs av kommunens biståndshandläggare enligt schablon tider, som är ett genomsnitt på beräknad tid avseende insats.

5.3 Tjänster som inte ingår i uppdraget

Tjänster inom hemtjänsten som i nuläget utförs av kommunens egenregi och inte ingår i valfrihetssystemet är:

- Legitimerad hälso- och sjukvård
- Övrig delegerbar hälso- och sjukvård
- Hälso- och sjukvårdsinsatser till patienter som enbart har delegerade/anvisade hemsjukvårdsinsatser, dessa utförs av kommunens personal.
- Nattverksamhet
- Larmverksamhet
- Matleverans
- Extra ordinära insatser till kunder som enbart har service eller ingen hemtjänst alls.

5.4 Geografiska områden

Hemtjänsten i Örkelljunga kommun omfattar fem geografiska områden. Leverantören kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i specifika geografiska områden. Leverantör kan skriftligt ansöka om att ändra sitt geografiska område. Om kommunen ändrar gränserna för de geografiska områdena, ska kunden kunna behålla vald utförare.

5.5 Kapacitetstak

Ett kapacitetstak är en möjlighet för leverantören att begränsa sitt åtagande under en månad. Leverantören anger maximalt antal timmar som kan utföras under en månad. Leverantören har skyldighet att ta emot alla uppdrag, så länge det inryms i eventuellt kapacitetstak och av leverantören valda geografiska område. Leverantören skall också bibehålla befintliga kunder när insatserna utökas, även om det innebär att kapacitetstaket överskrids. Leverantör som väljer att inte ha kapacitetstak, måste ta emot alla kunder som väljer leverantören inom dess geografiska område.

5.6 Förändringar i verksamhetens omfattning och inriktning

Leverantören kan skriftligt ansöka om att förändra sitt geografiska verksamhetsområde och/eller kapacitetstak. Leverantör får ändra sitt uppdrag maximalt fyra gånger per kalenderår avseende geografiskt område respektive kapacitetstak.

Önskar leverantören ändra sitt utbud av insatser krävs nytt godkännande från kommunen.

5.7 Underlag för uppdrag (Ny mätning planeras hösten 2014)

2011-02-15 var antalet invånare över 75 år, i ordinärt boende i Örkelljunga kommun, 964 personer.

| Februari 2011 | Nord | Syd | Öst | Väst | Skånes Fagerhult | Totalt |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Antal invånare över 75 år | 217 personer 84 M, 133 K | 192 personer 66 M, 126 K | 198 personer 86 M, 112 K | 192 personer 83 M, 109 K | 166 personer 81 M, 85 K | 964 personer 399 M, 565 K |

Källa: KIR februari 2011-02-15. M = män K = kvinnor.

Antalet beviljade insatstimmar som ryms inom valfrihetssystem – service hemtjänst, under hela 2010 var: 8 394 h vilket utgjorde i snitt 699,5 h i månaden.

Uppdragets omfattning

Under mars 2011 var antalet beviljade insatstimmar för SoL- biståndsbedömda serviceinsatser 585,4 h.

| Insatser Mars 2011 | Nord | Syd | Öst | Väst | Skånes Fagerhult | Totalt |
|--------------------|--|---|--|--|---|-------------------------------------|
| Service | 21 kunder 7 M, 14 K 89,9 h | 30 kunder 2 M, 28 K 142,6 h | 27 kunder 11 M, 21 K 146,6 h | 26 kunder 9 M, 16 K 93,8 h | 24 kunder 8 M, 16 K 112,5 h | 128 kunder 585,4 h |

Källa: Treserva 2011-03-30. K=kvinnor, M=män, h=timmar.

5.8 Ersättning för att utföra insatsen

Timersättning till leverantörer, interna och externa, beräknas efter i huvudsak samma fördelningsmodell och bygger på att ersättning ges efter beviljade timmar med ett i förväg fastställt timpris.

I timpriset ingår ersättning för personalkostnader (lönekostnad, semester- och sjukersättning, PO-tillägg), övriga kostnader (hyres-, material- och övriga kostnader), administrativa kostnader (verksamhetsledning, ekonomiförvaltning, personalförvaltning, IT- & dataadministration) och kringtid. Begreppet kringtid innefattar tid som avser

Förfrågningsunderlag - Service

arbetsplatsträffar, möten, samverkan, bil, transporttid, dokumentation och kompetensutveckling. Ersättningen per timme kommer att korrigeras årligen, fram tills ett omsorgsprisindex kan tillämpas. Framåt kan systemet komma att förändras så att ersättning ges efter verkställda timmar. Om ett sådant system införs, tillhandahåller kommunen systemet (programvaran) till leverantören.

Ersättning för att utföra SoL-insatser service

Startdatum för genererande av ersättning är första dagen i angiven genomförandeperiod i Treserva.

| | |
|---|-------------------------|
| Ersättning per timme *service | 318 kr per timme |
|---|-------------------------|

5.9 Kommunens informationsskyldighet

Det är biståndshandläggaren på kommunens biståndsenhet som informerar kunden eller dennes företrädare om möjligheten till val av leverantör. Informationen kommer att ges både muntligt, skriftligt, jämförbart och på ett lättförståeligt sätt. En standardiserad mall för jämförelse mellan valbara leverantörer kommer att användas. Kommunen kommer också att informera på kommunens hemsida om vilka valbara leverantörer som finns. Leverantör ansvarar för att kommunen har aktuella uppgifter kring företaget som ska ingå i mallen.

5.10 Beställning och bekräftelse av uppdrag – verkställighet – start av ekonomisk ersättning

Biståndshandläggare från biståndsenheten skickar beställning angående SoL-uppdrag service. När kunden fått ett biståndsbeslut och valt leverantör, skickar biståndshandläggaren en elektronisk beställning, till den leverantör som kunden valt.

Beställning av uppdrag förmedlas vardagar mellan klockan 08.00 – 16.00.

Beställningen ska bekräftas av leverantören inom ett dygn i meddelandefunktionen i Treserva. Om beställningen sker på dag före helgdag, sker bekräftelsen närmaste vardagen efter.

Leverantören ska kunna påbörja uppdrag - service inom 48 timmar (2 arbetsdagar), efter att biståndshandläggare skickat beställningen till utföraren. Vid akuta uppdrag ska insatserna kunna startas omgående efter bedömning, med skriftligt eller muntligt beslut av biståndshandläggare. Om en helgdag infaller under dag då serviceinsatser normalt skulle ha utförts, ska denna insats istället, efter överenskommelse med kunden utföras en annan vardag. Startdatum för genererande av ersättning är första dagen i angiven genomförandeperiod.

5.11 Ansvar för utskrivningsklar patient

Kommunens vårdplaneringsteam genomför samordnad vårdplanering (SVPL) på sjukhus. Efter planeringen skickas en beställning till vald leverantör. Om en leverantör inte kan åta sig att utföra de insatser som kunden har behov av för att kunna återvända till det ordinära boendet, innan betalningsansvaret träder i kraft, är leverantören skyldig att ersätta kommunen för de av Region Skåne fakturerade kostnaderna för betalningsansvar. ”Lag (1990:1 404, ändrad 2003: 193) om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård”.

5.12 Tillfälligt uppehåll/hela dygn

Tillfälligt uppehåll inträffar om kund minst 5 dagar i förväg meddelar leverantören att kunden inte behöver få insats/insatser utförda under ett helt dygn. Detta förutsätter att insatsen/insatserna inte flyttas till annan dag o tid.

Förfrågningsunderlag - Service

Leverantören ska rapportera tillfälligt uppehåll till kommunens avgiftsansvarig. Leverantören redovisar uppehållet i fakturaunderlag. Avdrag på ersättningen till utförare sker månaden efter. Om kunden har mer än en leverantör som berörs av det tillfälliga uppehållet, ska dessa underrättas. Vid upprepade tillfälliga uppehåll, ska utföraren ta kontakt med biståndshandläggare för uppföljning av biståndsbeslutet.

Ersättningen regleras i kapitel 10.2 kommersiella villkor.

5.13 Kundens val

Valmöjligheter som finns för kunden när val av leverantör ska ske är:

- En leverantör för serviceinsatser
- En leverantör för personlig omvårdnad/delegerad hemsjukvård

Eller:

- Samma leverantör för både service och personlig omvårdnad/delegerad hemsjukvård

Om en kund enbart har delegerad HSL utförs denna insats av kommunen.

5.14 Omval

I valfrihetssystemet enligt LOV är det kunden som väljer leverantör, och kunden kan närhelst göra ett omval och på så sätt byta utförare. Kunden har 14 dagars uppsägningstid, från det att det nya valet gjorts. Omval ska kunna verkställas inom 14 dagar och hanteras av biståndsenheten. Vid ett omval ska kunden ta kontakt med sin biståndshandläggare och kan då välja en ny leverantör. Handläggaren återkallar då ärendet och skickar en ny beställning till vald leverantör. Från det att uppdraget återkallats utgår ersättning under 14 dagar. Befintlig och ny leverantör ska samverka för att övergången till ny leverantör blir utan negativa konsekvenser för kunden.

Ersättningen regleras i kapitel 10.2 kommersiella villkor.

5.15 Ickevalsalternativ

För den kund som inte väljer leverantör ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet i Örkelljunga kommun är den leverantör som står i turordning. Turordningen bestäms utifrån det datum som företaget godkänts som leverantör i valfrihetssystemet.

Ickevalsalternativet kommer att skifta efter tre månader. Leverantör anger i ansökan om de önskar ingå som ickevalsalternativ. Leverantör som inte angett i ansökan om att vara ickevalsalternativ har möjlighet att ansöka om det i efterhand, (se punkt 5.5). Den leverantör som väljer kapacitetstak är inte med som ickevalsalternativ.

5.16 IT-krav

Leverantören ska inneha erforderlig utrustning såsom data, skrivare och fax och telefon. Krav finns på att utföraren ska ta emot och bekräfta beställning och att dokumentera i kommunens dokumentationssystem, för närvarande Treserva. Kommunen tillhandahåller programvaran. Treserva kräver dator med operativsystem Windows XP eller Windows 7 med Office 2003 eller senare versioner från Microsoft samt av kommunen godkänt antivirusprogram. Observera att operativsystemet Windows Vista inte kan användas. För att använda systemet krävs internetuppkoppling, som ska ha kapaciteten 8 Mbit eller mer, samt VPN/Citrix-uppkoppling. Kommunen tillhandahåller VPN/Citrix-uppkoppling, och leverantören betalar för detta 2500 kronor per dator och år. Leverantörens systemadministratör kan vid behov kontakta kommunens systemförvaltare för support. Sådana ärenden skickas via Treservas meddelandehantering till Treserva support och tas emot dagtid måndag-fredag. Kostnad för övrig IT-support av kommunen kostar för närvarande 560 kr/h. Grundutbildning i Treserva anordnas av kommunen för maximalt fem personer per företag. Utbildningen är uppdelad i

Förfrågningsunderlag - Service

två delar, en basdel för alla användare (ca 6 timmar, inkl pauser), och ytterligare fördjupning för chef tillika systemadministratör (ca 6 timmar, inkl pauser). Företagen kommer fortlöpande att erbjudas utbildnings- och informationstillfälle vid uppdateringar och förändringar i systemet. Ingen särskild ersättning betalas för utbildnings- och informationstillfällen. I den timersättning som är framräknad (*se punkt 5.8*) ingår ersättning för grundutbildning, och tid för utbildnings- och informationstillfälle.

5.17 Tilläggstjänster

Privata leverantörer kan utöver det offentliga åtagandet erbjuda så kallat tilläggstjänster. En tilläggstjänst kan dels vara en tjänst som ingår i ett biståndsbeslut men som brukaren vill utöka på något sätt, t.ex. hur ofta en tjänst utförs, dels en tjänst som inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänsterna baseras på en överenskommelse mellan kunden och leverantören och betalas av kunden själv direkt till leverantören. Dessa tjänster möjliggör för leverantören att utöka sin verksamhet samtidigt som kunden får tillgång till ett utökat antal tjänster. En tilläggstjänst är frivillig för kunden och får inte vara ett villkor för att leverantören ska tillhandahålla de biståndsbedömda insatserna.

5.18 Marknadsföring

Utföraren har själv rätt att marknadsföra sin verksamhet. Kommunen förutsätter att leverantören utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att kunden inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart.

6 Krav på servicetjänster

(Som kommunen bestämmer ska gälla för tjänsten)

De tjänster som ingår i valfrihetssystem – service enligt LOV, är biståndsbedömda insatser av socialförvaltningens biståndshandläggare enligt socialtjänstlagen kap 4 (SoL). Ett biståndsbeslut gällande service är personligt och kan innehålla olika insatser beroende på den enskildes behov.

6.1 Allmänna krav

Leverantören skall ha god kännedom om riktlinjer och rutiner som är beslutade av socialnämnden beträffande krav på verksamheten och dess kvalitet. Det är socialnämndens ansvar att informera leverantören om beslut och riktlinjer som är styrande för verksamheten. Dokumenten finns tillgängliga på kommunens hemsida.

6.2 Samarbete och samverkan

Enligt samverkansskyldigheten (SOSFS) 2006:11, har leverantören skyldighet att ha rutiner för samarbete och samverkan både internt och externt för att säkerställa arbetet kring kundens behov och insatser, och för att stödet kring kunden ska fungera på bästa sätt. Leverantören ska samverka om rutiner både inom den egna verksamheten men även med andra ex. primärvården. Tid för samarbete och samverkan inryms i ersättning för beviljade SoL-insatser.

- **Samverkan kring kunden**

Leverantören ska samverka med regionens och kommunens hälso- och sjukvård, biståndshandläggare, anhöriga, förvaltare, gode män och andra för kunden viktiga personer och organisationer. Representant för leverantören ska vid behov delta i vårdplanering i samverkan mellan huvudmännen och kunden. I uppdraget ingår att vara kunden behjälplig med externa kontakter som t.ex. färdtjänst och läkare. Vid samverkan

Förfrågningsunderlag - Service

med kommunens hälso- och sjukvård ska leverantören ha beredskap för att kunna uppsöka den kommunala hälso- och sjukvården där den befinner sig.

Om kunden har flera leverantörer, ska samverkan efter skriftligt samtycke från kunden med övriga leverantörer, ske avseende teamträffar, schema, samordning, överrapportering, informationsutbyte, genomförandeplan etc. Om samverkan inte kan ske ska detta anmälas till beställaren.

- **Samverkan mellan leverantör och kommun**

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan leverantören och beställaren förutsätts. Båda parter ska samverka med syfte att följa och utveckla verksamheten.

Representant för leverantören ska medverka i möte med kommunens LOV- ansvariga, tre - fyra gånger per år (*se punkt 7.15*).

- **Samtycke**

För att kunden ska få bästa möjliga vård och omsorg måste socialförvaltningens verksamheter och hälso- och sjukvården oavsett driftsform, ha möjlighet att samverka kring kundens behov och önskemål. Genom att kund undertecknar samtyckesblankett får vård- och omsorgspersonal tillgång till rätt information vid rätt tillfälle för att kunden ska få god och säker vård och omsorg.

6.3 Kontaktman/kontaktpärm

Kunden ska erbjudas en kontaktman inom 14 dagar från det att kunden blivit beviljad hemtjänst. Kontaktmannen ansvarar för att upprätta genomförandeplan för beviljade insatser, och håller särskild kontakt med kunden och dess anhöriga/närstående. Alla kunder ska erbjudas en kontaktpärm som är till för att underlätta samverkan mellan kund, närstående samt personal inom de berörda verksamheterna. Leverantör står för införskaffande av kontaktpärm till kund. Innehållsförteckningen ska vara densamma oavsett leverantör och finns tillgänglig hos kommunen i PDF-format. Leverantör skriver själv ut de exemplar de behöver. Kostnad för införskaffande av pärm och utskrifter inryms i timersättningen. Kommunens riktlinjer för kontaktmannaskap ska följas.

6.4 Dokumentation

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2006:5), kring dokumentation och handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, är personal skyldiga att dokumentera handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling.

- **Genomförandeplan**

Hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras ska dokumenteras i en genomförandeplan. Planen ska hållas aktuell och vid behov revideras med kunden. En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med den enskilde kunden, och om så önskas dennes anhörig eller företrädare, inom 14 dagar från det att hemtjänstinsats påbörjats. Ansvarig för upprättandet och uppföljningen av planen som ska ske inom sex månader, är respektive kontaktman och enhetschef eller motsvarande. Planen upprättas utifrån beviljat bistånd av biståndshandläggare. Kunden ska vara delaktig i den dokumentation som förs av personalen. Den enskilde kunden eller legal företrädare, kontaktman och enhetschef ska underteckna planen, som då betraktas som SoL originalhandling. Kontaktmannen ansvarar för att samtyckesblanketten skrivs på i samband med upprättande av genomförandeplan.

- **SoL dokumentation**

Dokumentationen sker fortlöpande i webbaserade Treserva, och ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Var sjätte månad ska en sammanställning av fortlöpande sammanfattande daganteckningar ske som rör kund och utförande av insats enligt SoL, och sedan spara dessa i genomförandejournalen.

6.5 Förändring av kundens behov samt oförutsedda behov

Om kundens behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska leverantören omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov ska framgå av leverantörens dokumentation. Sker förändringen på en helg ska ansvarig sjuksköterska i kommunen kontaktas.

Leverantören ansvarar för att tillfälliga oförutsedda behov hos kunden, som måste tillgodoses, åtgärdas omedelbart. Oförutsedda behov kan t.ex. uppstå vid akut sjukdom eller olycksfall och ska utföras även om en leverantör nått sitt eventuella kapacitetstak. Leverantören ska då omgående informera kommunens sjuksköterska. Information ska också ges till kommunens biståndsenhet senast helgfri vardag efter, och begära att få insatsen godkänd i efterhand. Örskelljunga kommuns rutin vid förändringar av kunds behov – rutiner ska följas.

Regler för ersättning av förändring i kundens behov samt oförutsedda behov regleras i kommersiella villkor, kapitel 10.2

6.6 Dödsfall

Om kund avlider i hemmet, ska leverantör omgående meddela kommunens biståndsenhet och berörd HSL-personal.

6.7 Kunds frånvaro

Om kund inte är hemma vid bestämd tid för utförande av insats ska leverantören följa Örskelljunga kommuns riktlinje för hemtjänstpersonal vid situation då brukare inte öppnar dörren eller är hemma vid planerat besök.

6.8 Nyckelhantering

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av kundens nycklar. Leverantören ska ha tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nyckel med signering. Vid förlust av nycklar ska leverantören ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar kunden på grund av låsbyte förorsakat av leverantörens personal bärs av leverantören.

6.9 Identifikation

All personal, inkluderat vikarier och timanställda, ska bära en personlig ID-handling väl synligt för kunden. På kortet ska bärarens namn, tjänstetitel, aktuellt personligt foto och företagets namn tydligt framgå. För att kvalitetssäkra utförandet av legitimation, utfärdas dessa till alla leverantörer, av Örskelljunga kommun till ett självkostnadspris. Kommunens rutin för legitimation ska följas.

6.10 God man/förvaltare

God man och förvaltare utses av överförmyndare/tingsrätten genom en ansökan. Biståndshandläggaren är vid behov behjälplig vid ansökningsförfarandet. Leverantören ska anmäla till kommunens myndighetsenhet om kunden har behov av en god man. Leverantörens personal får inte ha uppdrag som god man eller förvaltare för någon kund inom leverantörens verksamhet.

6.11 Hantering av kunds egna medel

Kommunens grundregel är att kunden eller anhörig/god man sköter hanteringen av kundens privata medel. För att säkra hanteringen av medel vid insatsen inköp, ska personalen i första hand använda butikskort. Om det inte är möjligt kan kontanter användas. Vid handhavande av kontanta medel ska en fullmakt användas. Kvitton ska alltid redovisas till kund efter inköp. Kommunens riktlinjer för hantering av kunds privata medel ska följas.

6.12 Synpunktshantering

Leverantören ska systematiskt arbeta med synpunkter och klagomål från kunder och närstående. Leverantören ska objektivt informera kunderna om vilka olika sätt som det finns att framföra synpunkter på. Synpunkter ska kunna lämnas muntligt eller skriftligt till den berörda leverantören. Synpunkter kan även lämnas via Örkelljunga kommuns hemsida. Leverantören skall en gång per tertial lämna sammanställda och bearbetade inkomna synpunkter, till socialförvaltningschefen i Örkelljunga kommun. Kommunens riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål ska användas.

6.13 Tolk

Om leverantör bedömer att det finns behov av tolk bekostas detta av leverantören.

6.14 Avvikelser

Inträffar en inte önskvärd händelse vid utförandet av kundens insatser, ska leverantör rapportera denna som en avvikelse enligt kommunens riktlinjer. Leverantör skall en gång per tertial lämna avvikelseberättelserna till medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) i Örkelljunga kommun. Kommunens riktlinjer för hantering av avvikelser ska användas. Dessa avvikelser kommer eventuellt framåt att rapporteras i verksamhetssystemet Treserva.

6.15 Lex Sarah/Anmälningsskyldighet

Enligt SoL 14 kap 2§, ska alla som arbetar med omsorg av äldre eller personer med funktionsnedsättning vara skyldiga att vaka över att enskilda får god omvårdnad och anmäla allvarliga missförhållanden till socialnämnden respektive den som är ansvarig för enskild verksamhet. Leverantören skall följa kommunens riktlinjer för hantering av Lex Sarah ärenden.

6.16 Hjälpmedel

Kommunen hyr av kommunalförbundet Medelpunkten alla individuella tekniska hjälpmedel, som kunden behöver, genom att förskrivning sker av kommunens fysioterapeut/arbetsterapeut. En del hjälpmedel måste kunden själv köpa. Vid behov av reparation och underhåll kontaktas ansvarig arbetsterapeut eller fysioterapeut för beställning av tjänsten.

6.17 Hygienrutiner

Kommunens riktlinjer gällande basala hygienrutiner och personalhygien ska följas.

7 Krav på leverantör/verksamhetsansvarig

(Som följer av lag - riksdagen, förordningar – regeringen, föreskrifter och allmänna råd – Socialstyrelsen)

7.1 Allmänna krav

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Leverantören ska ha goda kunskaper om Socialtjänstlagen (SoL) samt om deras tillämpning. Socialstyrelsen är den myndighet som får besluta om föreskrifter och allmänna råd inom hälso- och sjukvårdens och socialtjänstens område. Det är leverantörens eget ansvar att ta reda på vilka författningar som gäller för verksamheten och att kraven uppfylls enligt författningarna. Tillsynsmyndighet enligt gällande lagar, förordningar och föreskrifter är Socialstyrelsen. Då föreskrifter och allmänna råd ändras, behöver enskilda verksamheter fortlöpande kontrollera att det inte skett förändringar. Aktuella föreskrifter och allmänna råd finns på Socialstyrelsens hemsida med adress: www.socialstyrelsen.se under rubriken Föreskrifter och allmänna råd (SOSFS).

7.2 Insyn

Örkelljunga kommun ska ha insyn för uppföljning och kontroll av verksamheten som avses i 3 kap. 19a§ kommunallagen (1991:900). Leverantören ska medverka i uppföljningen.

7.3 Lämna information

Leverantören ska utan oskäligt dröjsmål efter det att Örkelljunga kommun framställt begäran härom till kommunen lämna sådan information som avses i 3 kap. 19a§ kommunallagen (1991:900). Sådan begäran skall i normalfallet vara skriftlig. Information skall göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheter utförs.

7.4 Sekretess

Leverantör ansvarar för att all personal i verksamheten har god kunskap om, och i det dagliga arbetet följer gällande sekretesslagstiftning. Regler om tystnadsplikt ska undertecknas av all personal. Kommunens riktlinjer för sekretess ska följas.

7.5 Utbildning

Leverantör ansvarar för att personalen utbildas/fortbildas i sådan omfattning att den kan utföra tilldelade arbetsuppgifter med avtalad kvalitet.

7.6 Fel och brister

I enlighet med (SOSFS) 2006:11 ska leverantören ha rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas. Det ska också finnas

Förfrågningsunderlag - Service

rutiner för hur vidtagna åtgärder följs upp. Leverantören ska kontinuerligt återkoppla fel och brister till Örkelljunga kommun.

7.7 Kunskaps- och erfarenhetskrav för leverantör/verksamhetsansvarig

För leverantör/verksamhetsansvarig som erbjuder service gäller följande kompetenskrav:

- Ha kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet.
- Ha enligt beställaren relevant kompetens och erfarenhet inom verksamhetsområdet.
- Ha datorvana, det vill säga självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet och e-post och annan administrativ kompetens för att driva verksamheten.
- Ska ha goda kunskaper i svenska när det gäller både att tala, läsa och skriva.

Leverantören skall styrka sin kompetens och erfarenhet med utbildningsbevis samt en lista på samtliga referenser de senaste tre åren. Är detta inte möjligt exempelvis för att företaget är nystartat, får referenser och utbildningsbevis avse personal anställd inom företaget eller personal som kommer att anställas inom företaget. Den personal som avses ska finnas med i bedrivandet av verksamheten. Kommunen beslutar om inkomna utbildningsbevis är relevanta samt om referenserna är tillräckliga för uppdragets utförande.

7.8 Kompetens och erfarenhet för baspersonal

Baspersonal som utför servicetjänster ska uppfylla följande kompetenskrav:

- Ha enligt beställaren relevant kompetens och erfarenhet inom verksamhetsområdet.
- Ha datorvana, det vill säga självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet och e-post och annan administrativ kompetens för att driva verksamheten.
- Ska ha goda kunskaper i svenska när det gäller både att tala, läsa och skriva.

7.9 Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning

Leverantören ska säkerställa att det finns den bemanning som behövs för att utföra uppdraget enligt tecknat avtal för utförande av insats, geografiskt område och angivet kapacitetstak. Leverantören skall ha rutiner för introduktion av ny personal samt kompetensutveckling och tillgång till handledning för personalen.

7.10 Tillgänglighet

Leverantörens personal ska kunna nås via e-post och telefon.

7.11 Meddelarfrihet

Den för kommunalanställda lagstadgade yttrande- och meddelarfriheten skall tillämpas även för av leverantören anställd personal. Personal skall omfattas av samma skydd mot efterforskningsförbud och repressalier som offentliganställda.

7.12 Försäkringar

Leverantör ska teckna och under avtalsperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller kommunen skadelös vid skada. Leverantören förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga och utomstående.

För att styrka att ovannämnda försäkringar har tecknats, ska leverantören överlämna en kopia på försäkringsbrev till kommunen, senast i samband med undertecknande av kontrakt och därefter vid begäran.

Förfrågningsunderlag - Service

Leverantören ska i förhållande till kommunen svara för skadestånd som kan komma att behöva utges till tredje man på grund av skada vållad av leverantör eller dennes personal.

7.13 Arbetstekniska hjälpmedel

Arbetstekniska hjälpmedel tillhandahålls och bekostas av leverantören. Med arbetstekniska hjälpmedel avses sådana hjälpmedel som en anställd person behöver för att förebygga att skador uppstår i arbetet.

7.14 Lokal kris- och katastroforganisation

Kommunen har en lokal beredskap och en handlingsplan för kriser och krigsfara samt händelser som större olyckor eller händelser av katastrofkaraktär. Om planen aktiveras ska leverantören medverka i de delar av planen som är tillämpliga för hemtjänsten.

7.15 Krav- och kvalitetsuppföljning

Leverantören ska lämna de uppgifter som krävs från tillsynsmyndighet enligt anvisningar i nationella uppföljningar som bland annat genomförs av Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting. Leverantören ska ingå i de nationella kvalitetsregister som Örskelljunga kommuns socialförvaltning ansluter sig till, enligt krav från bl.a. Sveriges kommuner och landsting samt Socialdepartementet.

För att säkra kvaliteten i verksamheten och att den utvecklas systematiskt och fortlöpande kommer Örskelljunga kommuns ansvarsenhet kontinuerligt att under avtalstiden följa upp ställda krav och villkor, enligt förfrågningsunderlaget inkluderat bilagor. Detta kommer att ske vid en till två årligen återkommande möten, där kommun och leverantör träffas för uppföljning. Ytterligare ett till två möten kommer årligen att ske för dialog och information om verksamhetens arbetsprocesser ur ett kundperspektiv. Leverantör ska också lämna uppgifter enligt kommunens fastställda uppföljningsplaner med mätetal för verksamheten. En uppföljning kan också ske genom stickprovskontroller, eller om det uppkommer särskilda skäl till det. Kommunens ansvarsenhet för LOV har rätt att göra besök i verksamheten, intervjua kunder och närstående, intervjua ansvariga och anställda samt ta del av handlingar som rör verksamheten, såväl individuella akter som handlingar som rör verksamheten i övrigt, till exempel scheman, räkenskaper och kvalitetsuppföljningar.

Örskelljunga kommun kommer att informera om alla leverantörers verksamheter inom hemtjänstens valfrihetssystem på kommunens hemsida www.orskelljunga.se. Kommunen kommer även att informera om resultatet av sina kvalitetsrevisioner, brukarundersökningar och andra uppföljningar av hemtjänsten i valfrihetssystemet.

7.16 Åtgärder vid brister i verksamheten

Om mindre brister upptäcks bestäms ett möte med leverantören och en åtgärdsplan kopplad till allvarliga klagomål, fel brister och avvikelser upprättas. Uppföljning sker sedan enligt åtgärdsplan. Eventuellt kan anmälan ske till andra myndigheter (Skatteverket, Försäkringskassan, Polisen, Socialtjänsten).

Om inte uppföljningen motsvarar det som angivits, har kommunen vid återkommande brister rätt att häva avtalet (*se punkt 10.8*).

8 Kriterier för sökande

8.1 Rätten att få delta i ett valfrihetssystem

Fysiska eller juridiska personer kan var för sig eller tillsammans med andra leverantörer lämna en ansökan. Den upphandlande myndigheten får inte ställa upp villkor om att en grupp ska ha en bestämd juridisk form för att få lämna en ansökan. Den upphandlande myndigheten får dock begära att en grupp ska ha en viss juridisk form när den blivit tilldelad kontraktet, om det krävs för att kontraktet ska kunna fullgöras på ett godtagbart sätt (5 kap. § 1 LOV).

8.2 Tillgång till andra företags kapacitet

En sökande får vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska genom att tillhandahålla ett åtagande från företagen i fråga, eller på annat sätt kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser, senast när kontraktet ska fullgöras (5 kap. § 2 LOV).

8.3 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Den upphandlande myndigheten får medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Den upphandlande myndigheten får begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras (6 kap. § 2 LOV).

8.4 Grundkrav

Följande grundkrav ska uppfyllas av sökande:

- Inte vara skuldförd för skuld för svenska skatter och sociala avgifter både hos skattemyndigheten och hos kronofogdemyndigheten samt inte vara på obestånd eller föremål för likvidation eller konkurs.
- Vara registrerad i bolagsregister om sådan registreringskyldighet föreligger ¹⁾. Registreringsbevis får ej vara äldre än tre månader.
- Inneha F-skattesedel ¹⁾, vilken ej får vara äldre än tre månader.
- Inneha giltig ansvarsförsäkring ¹⁾, vilken ej får vara äldre än tre månader.
- Inte vara dömd för brott som avser yrkesutövningen
- Ekonomisk kapacitet ²⁾
- Acceptera och arbeta efter villkor i förfrågningsunderlag, bilagor och kontraktsmall.

¹⁾ Om fysisk person eller grupp av fysiska personer/leverantörer ansöker och får tillstånd att bedriva hemtjänst, ska juridisk form bildas. Senast i samband med kontraktsskrivningen ska kopia på registreringsbevis från bolagsverket, kopia på F-skattebevis och bevis om giltig ansvarsförsäkring inlämnas till kommunen.

²⁾ Leverantören skall uppfylla minst rating 40 enligt Creditsafes soliditets-/likviditetsbedömning. Denna uppgift tar kommunen själv reda på. Leverantör som inte uppnår risknivå 40 kan komma att godkännas om företagets ekonomiska och finansiella ställning kan styrkas på annat sätt som kan godtas av den upphandlande enheten. Företag ges möjlighet att inkomma med ändamålsenliga intyg från bank eller verifiera sin ekonomiska ställning på annat sätt som enligt kommunens bedömning kan anses bevisa en godkänd soliditets- och likviditetsnivå. Leverantören skall minst kunna visa att det finns kapital för att klara utbetalningar av två månadslöner för samtliga anställda.

8.5 Intyg och bevis

Som bevis på att sökande uppfyller grundkrav ska följande handlingar bifogas ansökan:

- Blankett SKV 4820 (begäran/svar offentliga uppgifter) ifylld av Skattemyndigheten. Blanketten finns på www.skatteverket.se och ska inte vara äldre än tre månader från inkommen ansökan.
- Kopia på registreringsbevis från Bolagsverket ¹⁾ *se notering under punkt 8.1.*
- Kopia på F-skattebevis ¹⁾ *se notering under punkt 8.1.*
- Bevis om giltig ansvarsförsäkring ¹⁾ *se notering under punkt 8.1.*
- Årsredovisning för etablerade företag.
- Affärsplan eller liknande för det nystartade företaget.
- Utdrag ur brottsregister¹, i slutet ej öppnat kuvert från polismyndigheten.
- Utbildningsbevis samt en lista på samtliga referenser de senaste tre åren (*se kap 7.7*).
- Rutin för nyckelhantering (*se kap 6.8*).

¹ *Leverantör ska inkomma med ett personligt utdrag ur brottsregistret på den person som kommer att vara ansvarig för den dagliga driften och som visar att inga allvarliga brott eller förseelser begåtts. Utdraget bifogas ansökan i slutet, ej öppnat kuvert från polismyndigheten.*

Sökande med säte utomlands kan bifoga intyg från behörig myndighet i det land där sökanden är etablerad, som visar att sökanden där fullgjort sina skyldigheter beträffande skatter och avgifter, samt bifoga intyg från företagets revisor om bolagets ekonomiska ställning. Alternativt kan bifogas intyg om registrering i den officiella förteckningen över godkända leverantörer i det land där sökanden är verksam.

8.6 Årsredovisning och verksamhetsberättelse

Leverantören skall fortlöpande ge kommunen insyn i företagets ekonomiska ställning genom att, senast inom 6 månader efter bokslutsdag lämna in årsredovisning till kommunen.

8.7 Kvalificeringskraven ska fortsatt vara uppfyllda under avtalstiden.

8.8 Ej behörig sökande

Enligt 7 kap. § 1 LOV: Omständigheter som får medföra uteslutning av sökande som:

1. Är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning, företagsrekonstruktion eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud
2. Är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande
3. Genom lagakraftvunnen 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 fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området.
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 gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 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.

9 Upphandlings- myndighet och förfarande

Upphandlingen genomförs enligt LOV (SFS 2008:962) Lagen om valfrihetssystem.

9.1 Upphandlingsmyndighet

Örkelljunga kommun genom Socialnämnden är upphandlande myndighet för LOV.

Örkelljunga kommun (*organisationsnummer 212000-0878*), genom Socialnämnden.

9.2 Upplysningar - kontaktpersoner

Frågor kring upphandlingen ska ställas skriftligt och helst via e-post till:

valfrihemtjanst@orkelljunga.se

För information kan ni ringa 0435-55 000 (ange att det gäller valfrihetssystem).

9.3 Ansökan

Upphandlingen har ingen given sluttid och pågår så länge den annonseras på avsedd webbplats hos Kammarkollegiet, www.valfrihetswebben.se. Leverantörer kan löpande sända in en ansökan om ett godkännande av socialförvaltningen i Örkelljunga kommun, baserad på det förfrågningsunderlag som är aktuellt vid den givna tidpunkten.

Ansökan ska lämnas in i pappersform.

Inkommen handling – ansökan, är den dag då handlingen anländer till Örkelljunga kommun eller kommer en behörig tjänsteman tillhanda, enligt 10 § förvaltningslagen (1986:223).

Se hemsidan www.orkelljunga.se under valfrihet i hemtjänsten (leverantör)

9.4 Tidsram för beslut

Ansökningarna handläggs skyndsamt och normal handläggningstid beräknas till ca 1 månad. I de fall ansökningarna behöver kompletteras och förtydligas av leverantören förändras tidsramen. Under semesterperioden juni- augusti och vid storhelger, är handläggningstiden längre.

9.5 Meddelande om godkännande

Alla sökanden som uppfyller samtliga krav och som inte utesluts av med stöd av bestämmelserna i 7 kap. 1§ LOV godkänns (se punkt 8.6), och får teckna kontrakt med kommunen efter beslut i socialnämnden. Meddelande om godkännande lämnas via brev.

10 Kommersiella villkor

Avtalsvillkor som ska gälla under avtalstiden, exempelvis betalnings- och leveransvillkor, avtalstider, omförhandlingsklausuler, vad som händer vid avtalsbrott, vad som gäller vid omformulering av villkor i valfrihetssystemet.

10.1 Avtalstider

Kommunen kommer att teckna avtal med leverantörer löpande, efterhand som ansökningar inkommer och beslut om godkännande fattats. Tillsvidareavtal tecknas med ömsesidig uppsägningstid på tre månader. Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknar avtalet.

10.2 Betalnings- och leveransvillkor

Faktura

Förfrågningsunderlag - Service

Fakturering av beställt och utfört uppdrag redovisas första vardagen i varje månad i efterhand, på en faktura tillsammans med fakturaunderlag/avvikelsesrapportering. Fakturan skall vara utformad så att det lätt går att utläsa den totala månatliga ersättningen. Kommunens mall för fakturaunderlag/avvikelsesrapportering ska användas.

Faktura skall ställas till:

Örkelljunga kommun

Box 22

286 21 Örkelljunga

Märkning med cirkulationskod: 7600009

Fakturaunderlag:

- Fakturaunderlag ifylls utifrån biståndsbedömda timmar inom respektive geografiska område.

Avvikelsesrapportering för service, personlig omvårdnad och delegerad HSL

Vid betalning justeras ersättningen månadsvis för rapporterade avvikelser från beställda uppdrag.

1. Vid kundens uppsägning av uppdrag eller vid dödsfall, gäller en uppsägningstid/omställningstid om 14 dagar. Ersättning för beställd tid utgår under uppsägningstiden/omställningstiden (*kap 5.14 omval*).
2. Tillfälligt uppehåll (planerad frånvaro - helt dygn) ska av kund anmälas till leverantören minst 5 dagar i förväg. Ersättning utgår inte till leverantören under frånvaron (*kap 5.12 tillfälligt uppehåll*).
3. Vid oplanerad frånvaro gäller att ersättning utgår i 5 dagar från första frånvarodagen. Därefter utgår ersättning först då kunden åter får insatser i bostaden (*kap 6.5 förändring av kundens behov samt oförutsedda behov*).
4. I de fall leverantören tillgodoser tillfälligt akuta behov utöver beställda insatser utgår ersättning för detta (*kap 6.5 förändring av kundens behov samt oförutsedda behov*).

10.3 Moms

Leverantörer som erhåller uppdrag inom servicetjänster är momspliktiga.

10.4 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen.

Kommunen godkänner inte order-, expeditions-, faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter om dessa inte är avtalade. De kommer att frånräknas före utbetalningen.

Fakturor betalas 30 dagar efter det att kommunen mottagit fakturan (ankomstdatum) och godkänt insatsen. Betalning sker då på första tillgängliga bankdag.

10.5 Ändringar o tillägg under avtalstiden

Förfrågningsunderlag - Service

Kommunen har rätt att genom politiska beslut, ändra i de mål, riktlinjer, ersättningar och rutiner som ska tillämpas enligt detta förfrågningsunderlag. Om leverantör inte vill bli bunden av de ändrade villkoren, ska leverantör inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt skriftligt meddela kommunen att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av kommunen inom den angivna tidsfristen, är leverantören bunden av de ändrade villkoren från och med den dag kommunen angett i ändringsmeddelandet, dock tidigast efter det att meddelandet avsänts. Om leverantör inte accepterat ändringen inom nämnda tid, betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 60 dagar efter det att tidsfristen på 30 dagar löpt ut.

10.6 Omförhandlingsklausuler

Samtliga parter äger rätt att begära omförhandling gällande innehållet i avtalet om förhållandena väsentligt förändras.

10.7 Överlåtelse av avtal

Avtal som tecknas enligt detta avtal får inte överlåtas till annan leverantör.

10.8 Hävning av avtal

Örkelljunga kommun eller leverantören kan häva avtalet, om motparten inte fullgör sina åligganden och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse.

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

Socialnämnden har också rätt att häva avtalet om omständigheter enligt LOV 7 kap, 1-6 § för leverantören eller dennes företrädare föreligger.

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

10.9 Handlingarnas inbördes ordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. skriftliga ändringar och tillägg i avtalet
2. undertecknat avtal
3. detta förfrågningsunderlag med bilagor och eventuella förtydliganden och kompletteringar
4. leverantörens ansökan om avtal

10.10 Force majeure - befrielsegrunder

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

Ersättningen till leverantören 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.

Förfrågningsunderlag - Service

Part som avser att påkalla befrielsegrund enligt ovan ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten därom. Part ska vidta skäliga 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 de fall befrielsegrunden varar mer än tre 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.

10.11 Skadeståndsskyldighet

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

10.12 Ändrade ägarförhållanden och underleverantörer

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

Om leverantören anlitar underleverantör för utförande av åtagande enligt kontraktet ska leverantören ansvara för underleverantörens åtaganden såsom för sitt eget. Leverantören ska på kommunens begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas.

10.13 Tvist

Tvist, som inte kan lösas av parterna gemensamt, ska avgöras av allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Enbart den omständigheten att tvist hänskjuts till rättsligt avgörande berättigar inte leverantören att, under åberopande av att tvisteförfarande har inletts eller pågår, avbryta eller skjuta upp att fullgöra de prestationer som avtalats.

11 Definition av begrepp

| Begrepp | Definition |
|--|---|
| Avvikelse (ur verksamhetssynpunkt) | En inte önskvärd händelse i verksamheten: <ul style="list-style-type: none"> Riktlinjer för avvikelshantering inom SoL och HSL. |
| Avvikelserapportering - faktura | Rapporterade avvikelser från beställda uppdrag. Ex. kunds omval, tillfälligt uppehåll, dubbelbemanning etc. |
| Beställning | Det uppdrag om insatser enligt socialtjänstlagen som kommunen ger till leverantören. |
| Biståndsbedömda insatser | Den hjälp och det stöd som beviljats kunden av kommunens socialnämnd genom dess biståndsenhet. |
| Biståndshandläggare | Vid kommunens biståndsenhet anställd tjänsteman som utreder, biståndsbedömer och fattar biståndsbeslut om kundens behov utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer. |
| Schablontider | Biståndsbedömda insatser från biståndshandläggare baseras på en genomsnittstid för respektive insats. |
| Dokumentation | Leverantörs noteringar om utförda och inte utförda insatser hos kunden i dokumentationssystemet. Ex. genomförandeplan och social dokumentation |
| Förfrågningsunderlag | Underlag för ansökan om att delta i ett valfrihetssystem som en upphandlande myndighet tillhandahåller. |
| Genomförandeplan | En plan som leverantör ska upprätta tillsammans med kunden och som beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras |
| Hemtjänst | Ett samlingsbegrepp för serviceinsatser och personliga omvårdnadsinsatser |
| Kontaktman | En person som har till uppgift att särskilt bevaka kundens rätt till vård, service och omsorg. Kontaktmannen ska vara den sammanhållande länken i omsorgsarbetet. |
| Kontrakt | Skriftligt avtal med villkor som sluts mellan den upphandlande myndigheter och en eller flera leverantörer. |
| Kund | En person som fått beviljade insatser enligt SoL inom hemtjänsten och som är beviljad hemsjukvård. |
| Legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal | Sjuksköterska, fysioterapeut eller arbetsterapeut |

Förfrågningsunderlag - Service

| Begrepp | Definition |
|------------------------|--|
| Leverantör | Den som på marknaden tillhandahåller och utför tjänster och som Örskelljunga kommun godkänt och tecknat kontrakt med |
| LOV | Lag (2008:962) om valfrihetssystem |
| Löpande annonsering | Förfrågningsunderlag som gäller tills vidare och där det inte anges något sista datum för att komma in med ansökan |
| SoL | Socialtjänstlagen (2001:453) |
| Sökande | Den som ansöker om godkännande som leverantör |
| Treserva | Örskelljunga kommuns dokumentationssystem |
| Upphandlande myndighet | Örskelljunga kommun – Socialnämnden 1) Beviljar tjänsten, 2) godkänner anordnare, 3) följer upp och utvärderar |
| Valfrihetssystem | Ett förfarande där den enskilde (kunden) har rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som Örskelljunga kommun godkänt och tecknat kontrakt med. |