



M-verksamheten

Klas-Göran Gidlöf, 0485-470 89
klas-goran.gidlof@morbylanga.se

**Eget val inom hemtjänst enligt lagen om
valfrihetssystem (LOV) - Förfrågningsunderlag**

1. Allmän information	6
1.1. Grunden för valfrihetssystemet	6
1.2. Verksamhet	6
1.3. Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet	6
1.4. Geografiskt område	6
1.5. Tider på dygnet	6
1.6. Ickevalsalternativ	6
1.7. Kapacitetstak	6
2. Godkännande av utförare	7
2.1. Ansökan	7
2.2. Handläggning	7
2.3. Godkännande	7
2.4. Avtalstid	7
3. Krav på utföraren	7
3.1. Skatter och avgifter	8
3.1.1. Lagstadgade skyldigheter	8
3.1.2. Handlingar som bifogas ansökan	8
3.1.3. Nybildat företag	8
3.2. Ekonomisk stabilitet	8
3.3. Försäkringar	8
3.3.1. Utförarens ansvar	8
3.3.2. Vid ny försäkring	8
3.3.3. Försäkringsbelopp	8
3.4. Kunskaps och erfarenhetsbakgrund	8
3.4.1 Verksamhetsansvarig	8
3.4.2 Personalens kompetens	9
3.4.3. Kompetensutveckling	9
3.4.4. Kommunikation	9
3.5. Arbetsrätt	9
3.5.1. Svensk arbetsrättslig lagstiftning	9
3.5.2. Svenskt kollektivavtal	9

3.6. Underleverantörer	9
------------------------------	---

4. Kravspecifikation **9**

4.1. Lagar	10
4.2. Kvalitet.....	10
4.2.1. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	10
4.2.2. Leveranssäkerhet.....	10
4.2.3. Kvalitetsdeklarationer	10
4.2.4. Förhållningssätt	10
4.3. Mål.....	10
4.4. Samverkan	10
4.5. Tillgänglighet	10
4.5.1. Kontaktperson	10
4.5.2. Rutin för kontaktperson	11
4.5.3. Identifiering av personal	11
4.5.4. Säkerhet	11
4.5.5. Tystnadsplikt och sekretess	11
4.5.6. Kontakt	11
4.6. Skyldighet att ta emot uppdrag	11
4.7. Dubbelbemanning	11
4.8. Arbetskläder och skyddsutrustning	11
4.9. Basala hygienrutiner.....	12
4.10. Hälso- och sjukvård.....	12
4.10.1. Betalningsansvar	12
4.10.2. Medicinskt ansvarig sjuksköterska	12
4.10.3. Hjälpmedel.....	12
4.11. Rutin när kund inte är anträffbar	12
4.12. Dokumentation	12
4.12.1. Genomförandeplan.....	12
4.12.2. Vid byte av utförare	12
4.12.3. Vid avslutande av kund	12
4.13. Nyckelrutin.....	13

4.13.1. Rutin för nyckelhantering.....	13
4.13.2. Vid förlust av nycklar	13
4.14. Hantering av privata medel	13
4.15. Extraordinära händelser	13
4.15.1. Katastrof och krisberedskap	13
4.15.2. Beredskapsplanering under fredstid.....	13
4.16. Avvikelsehantering	13
4.17. Uppföljning	13
4.17.1. Regelbundna uppföljningar	13
4.17.2. Nivå för uppföljning.....	13
4.17.3. Verksamhetsberättelse	13
4.17.4. Patientsäkerhetsberättelse	13
4.17.5. Material till uppföljning	14
4.17.6. Hantering av synpunkter och klagomål	14
4.17.7. Kund undersökningar	14
4.17.7. Statistik	14
4.17.8. Tillsyn	14
4.17.9. Extern kontroll.....	14
4.17.10. Handlingar	14
5. Kommersiella villkor	14
5.1. Ekonomisk ersättning.....	14
5.1.1. Moms.....	15
5.2. Utbetalning av ersättning	15
5.2.1. Förskott.....	15
5.2.2. Rapporteringsunderlag	15
5.2.3. Oplanerad frånvaro.....	15
5.2.4. Redovisning.....	15
5.2.5. Betalningsvillkor.....	15
5.2.6. E-fakturering	15
5.2.7. Extra fakturering	15
5.3. Tilläggstjänster	15

5.4. God man/förvaltare.....	15
5.5. Meddelarfrihet	15
5.6. Kundens byte av utförare	16
5.6.1. Byte av utförare	16
5.6.2. Uppsägningstid.....	16
5.7. Uppsägande av avtal.....	16
5.7.1. Utförarens uppsägning	16
5.7.2. Kommunens uppsägning.....	16
5.8. Hävning av avtal.....	16
5.9. Skadestånd	17
5.10. Tvist.....	17
5.11. Force Majeure	17
5.12. Marknadsföring.....	17
5.12.1. God marknadsföringssed	17
5.12.2. Beskrivning av verksamhet	17
5.13. Gåvor.....	17
5.14. Ändring av villkor på grund av politiska beslut	17
6. Förändringar i utförarens verksamhet	18
6.1. Förändring i verksamhet	18
6.2. Byte av ägare eller område	18
6.3. Skyldighet vid förändring	18
7. Förändrat behov hos kunden	18
7.1. Ansvar vid akuta behov	18
7.2. Mindre förändringar	18
7.3. Varaktiga förändringar.....	18

1. Allmän information

1.1. Grunden för valfrihetssystemet

Kundvalsprocessen grundar sig på lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Kommunfullmäktige i Mörbylånga kommun beslutade 25 april 2012 att kommunen ska tillämpa LOV från och med 1 september 2013.

Enligt 3 kap. 16 § kommunallagen (1991:900) får kommun efter beslut från fullmäktige lämna över vården av en kommunal angelägenhet till aktiebolag, handelsbolag, ekonomisk förening, stiftelse eller enskild individ.

1.2. Verksamhet

Mörbylånga kommun gör en upphandling enligt LOV för insatsen hemtjänst (personlig omsorg och service) enligt Socialtjänstlagen (SoL) samt överlåten och instruerad hälso- och sjukvårdsuppgift, med eller utan delegering, enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och SOSFS 1997:14. eller enbart serviceinsatser (städ, tvätt och klädvård, promenader samt inköp). Beslut om hemtjänstinsatser enligt SoL fattas av kommunens biståndshandläggare.

Valfrihetssystemet innebär att den som beviljats hemtjänst själv får välja vem som ska utföra insatsen. Den enskilde kan välja mellan olika utförare som godkännts av kommunen, kommunens egenregi är en av utförarna. Kommunen kan inte garantera att utföraren får några kunder.

1.3. Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet

Nattbesök, trygghetslarm, palliativa teamet, trygg hemgång och hemsjukvård ingår inte i Mörbylånga kommuns valfrihetssystem utan ingår även fortsättningsvis i kommunens egenregi.

1.4. Geografiskt område

Utföraren kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i någon/några av de olika hemtjänstområden som kommunen har fastställt. Se bilaga 1.

1.5. Tider på dygnet

Hemtjänstinsatser utförs dagligen klockan 07.00 - 22.00. Serviceinsatser utförs vardagar mellan kl. 08.00 -17.00.

1.6. Ickevalsalternativ

Om kunden inte vill eller kan välja utförare så är ickevalsalternativet kommunens egenregi, i enlighet med 9 kap. 2 § LOV.

1.7. Kapacitetstak

Utföraren har möjlighet att ange ett kapacitetstak som begränsar hur många biståndsbedömda hemtjänsttimmar som kan utföras per månad. Om en enskild som har befintliga insatser från utförare får utökad behov ska denne utföra den utökade tid som beviljats även om kapacitetstaket överskrids.

Utföraren har möjlighet att efter godkännandet anmäla förändrat kapacitetstak till kommunen. Utökningar träder i kraft efter anmälan. Minskning träder i kraft vid första månadsskiftet tre månader efter anmälan.

2. Godkännande av utförare

2.1. Ansökan

Ansökan görs på särskild blankett, se bilaga 2. Till ansökan ska bifogas bilagor, se bilaga 3. Ansökan ska vara skriftlig. Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare. Om denne inte framgår av registreringsbevis ska f-skattsedel lämnas.

Ansökan märkt ”Ansökan LOV hemtjänst” skickas till:

Mörbylånga kommun

386 80 Mörbylånga

Eller via e-post till LOV@morbylanga.se

2.2. Handläggning

Inkommen ansökan registreras. Därefter görs en kontroll att sökanden uppfyller ställda krav. Handläggningstiden är upp till fyra veckor från det att komplett ansökan lämnats in. Ansökningar som lämnas in 1/6 - 15/8 har en handläggningstid på upp till åtta veckor. Den sökande är bunden till sin ansökan under handläggningstiden. I samband med bedömning av ansökan kommer kommunen vid behov att kalla sökande utförare till samtal och genomgång av ansökan innan beslut om godkännande fattas. Upphandlingsansvarig på ekonomienheten kan vara behjälplig vid kontroll.

2.3. Godkännande

Alla sökande som uppfyller kraven i regelverket blir godkända av kommunen. Meddelande om godkännande kommer att skickas via e-post till utförare så snart beslut är fattat. Sedan kommunen lämnat sitt godkännande, ska kommunen utan dröjsmål teckna avtal med utföraren. Kontraktet är giltigt först när det undertecknats av båda parter.

Godkännandet upphör att gälla om inte avtal tecknas inom 30 dagar och dröjsmålet beror på utföraren.

Beslut om att inte godkännas som utförare kan bara överklagas av den som är nekad. Överklagan ställs till förvaltningsrätten i Växjö men skickas till Mörbylånga kommun.

2.4. Avtalstid

Avtalet gäller tills vidare med rätt för kommunen att säga upp avtalet i de fall kommunen behöver göra förändringar i avtalet eller när förutsättningarna för avtalet förändras (t.ex. ändrade lagar eller politiska beslut). Uppsägningstiden är tre månader.

3. Krav på utföraren

I ansökningsformuläret ska den som ansöker om att få bli godkänd som utförare styrka att krav och förutsättningar enligt nedan accepteras och uppfylls, samt lämna begärda uppgifter i separat bilaga. Kraven ska vara uppfyllda under hela avtalstiden.

3.1. Skatter och avgifter

3.1.1. Lagstadgade skyldigheter

Företaget ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registreringar och betalningar för sociala avgifter och skatter i Sverige.

3.1.2. Handlingar som bifogas ansökan

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

1. SKV 48 20 - Skatteverkets Begäran/Svar Offentliga uppgifter
2. Kopia på registreringsbevis från bolagsverket
3. Kopia på F-skattsedel på innevarande år

3.1.3. Nybildat företag

Företag som är under uppstart ska till ansökningshandlingarna bifoga verifierad kopia på registreringsansökan samt kopia på inbetald registreringsbetalning.

3.2. Ekonomisk stabilitet

Utföraren ska ha en stabil ekonomisk kapacitet. För bedömning av utförarens ekonomiska ställning bifogas företagets senaste årsredovisning.

En sökande får åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet fullföljs.

Nybildade företag eller företag under bildning ska bifoga en affärsplan inkluderad en finansiell plan.

3.3. Försäkringar

3.3.1. Utförarens ansvar

Utföraren ansvarar för skada på sak och person samt ekonomisk skada som denne, eller annan för vilken denne ansvarar, orsakar genom fel eller försumelse. Utföraren ska teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring för sitt åtagande, som håller kommunen och kunden skadelös vid skada vållad av utföraren och anställd hos denne.

3.3.2. Vid ny försäkring

Vid förnyad försäkring under avtalstiden lämnas nytt försäkringsbrev till kommunen senast en vecka innan giltig försäkring går ut.

3.3.3. Försäkringsbelopp

Ansvarsförsäkringen ska ha ett försäkringsbelopp om lägst 5 mkr per skada. Kopia av aktuell försäkring ska bifogas ansökan.

3.4. Kunskaps och erfarenhetsbakgrund

3.4.1 Verksamhetsansvarig

Utförare av omvårdnadsinsatser ska ha tillgång till verksamhetsansvarig med minst högskoleutbildning inom social omsorg eller annat som kommunen finner likvärdigt och minst två års erfarenhet inom verksamhetsområdet. Verksamhetsansvarig ska ha tillräckliga kunskaper om lagar, förordningar och föreskrifter som är relevanta för verksamheten.

Vid byte av verksamhetsansvarig ska detta meddelas kommunen för godkännande innan byte sker. Vid semester eller kortare sjukfrånvaro krävs inget godkännande av kommunen för ersättare.

Verksamhetsansvarigs utbildning styrks med betygskopia. Dessutom ska meritförteckning finnas samt namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna och bistå med referenser. Personerna som bekräftar uppgifterna och ger referenser får inte tillhöra den organisation som lämnar in ansökan ifråga. Kommunen kan även väga in egna erfarenheter av utföraren när det gäller referenser.

Utföraren är arbetsgivare för sin personal och helt ansvarig för sin verksamhet. Motsvarande krav finns inte på utförare av serviceinsatser.

3.4.2 Personalens kompetens

Nedanstående gäller för utförande av omvårdnadsinsatser:

Vid nyanställning av personal är kravet lägst undersköterskeutbildning. Undantag från detta krav medges vid vikariat upp till sex månader. Utföraren och dess personal ska ha för arbetsuppgifterna adekvat utbildnings- och erfarenhetsbakgrund. I detta ingår att ha god kunskap om de lagar som styr verksamheten. Utföraren ska ha datavana och annan administrativ kompetens som krävs för att driva verksamheten.

3.4.3. Kompetensutveckling

Utföraren ska ansvara för att personalen kontinuerligt ges erforderlig kompetensutveckling och handledning.

Kommunen kommer att erbjuda utförare möjlighet att delta vid utbildningstillfällen till självkostnadspris.

3.4.4. Kommunikation

Utföraren och dennes personal ska ha förmåga att kommunicera i tal och skrift i det svenska språket.

3.5. Arbetsrätt

3.5.1. Svensk arbetsrättslig lagstiftning

I de fall företaget har anställt personal ska svensk arbetsrättslig lagstiftning följas.

3.5.2. Svenskt kollektivavtal

Om företaget inte har tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för utförarens anställda. Med detta menas att arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, kontraktspension och tjänstepension tecknas och betalas för anställd personal i nivå med kollektivavtal.

3.6. Underleverantörer

Om utföraren avser att använda underleverantör ska kommunen informeras om detta innan underleverantören anlitas. Det som anges i detta förfrågningsunderlag ska också gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitar.

4. Kravspecifikation

De krav på tjänsten som redovisas i kravspecifikationen ska uppfyllas för att sökande ska kunna tilldelas och behålla uppdraget.

4.1. Lagar

Verksamheten ska utföras i enlighet med lagar, föreskrifter och kommunens riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, hälso- och sjukvårdslagen, och övriga tillämpliga lagar. Verksamheten ska även följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

4.2. Kvalitet

4.2.1. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9.

Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för organisation och ansvarsfördelning, bedriva egenkontroll samt arbeta systematiskt med att identifiera, analysera och åtgärda brister och fel. Till ansökan ska en övergripande beskrivning av hur utföraren avser att arbeta med kvalitetssäkring av verksamheten bifogas.

4.2.2. Leveranssäkerhet

Utföraren ska ha beredskap för att kunna utföra tjänsterna som erfordras enligt biståndsbeslut på ett kvalitetsmässigt sätt även när den ordinarie personalen är frånvarande.

4.2.3. Kvalitetsdeklarationer

Utföraren ska arbeta efter kommunstyrelsens kvalitetsdeklarationer. Dessutom ska utföraren arbeta aktivt med bemötande, inflytande och tillgänglighet för att skapa trygghet.

4.2.4. Förhållningssätt

Utföraren ska arbeta utifrån ett rehabiliterande förhållningssätt samt utifrån individens behov i centrum.

4.3. Mål

Utförandet ska bedrivas i enlighet med Mörbylånga kommuns mål och riktlinjer för verksamhet och kvalitet. De politiska mål som ställts upp för verksamheten gäller.

4.4. Samverkan

Utföraren ska samverka med anhöriga och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer liksom gode män och förvaltare då detta är aktuellt. I uppdraget ingår att utföraren ska vara den enskilde behjälplig med externa kontakter, exempelvis med sjukvård eller färdtjänst.

Utföraren ska samverka och möjliggöra överrapportering mellan utförarens personal och kommunens personal vid skifte kväll/natt och natt/dag. Utföraren ska delta i teammöten och vårdplaneringar när behov uppstår och representant från kommunen initierar.

4.5. Tillgänglighet

4.5.1. Kontaktperson

Utföraren ska utse en kontaktperson till varje kund som har det huvudsakliga ansvaret för alla kontakter som rör den enskilde. Kunden ska träffa sin kontakt-

person inom tio dagar från påbörjad insats. Vem som är kontaktperson ska framgå av den enskildes genomförandeplan. Om kunden så önskar ska det finnas möjlighet att byta kontaktperson. Detta ska då ske inom en vecka efter att kunden begärt detta.

4.5.2. Rutin för kontaktperson

Rutiner och ansvarsområden för kontaktpersonen ska finnas skriftligt och all personal ska känna till vad dessa innebär. Riktlinjen för kontaktpersonens ansvarsområde ska bifogas ansökan.

4.5.3. Identifiering av personal

Tillsvidareanställd personal ska bära fotolegitimation och väl synlig namnskylt. Vikarier och visstidsanställda ska bära väl synlig namnskylt och när den anställde är okänd för den enskilde kunna uppvisa personlig legitimation. Tjänstelegitimationen ska vara märkt med företagets namn. Utföraren ska ha rutiner för säker hantering av tjänstelegitimation.

4.5.4. Säkerhet

Utföraren ska ansvara för att personal som utför uppdrag hos den enskilda kunden inte är påverkad av alkohol eller andra droger.

4.5.5. Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ska ansvara för att all personal iakttar de bestämmelser i socialtjänstlagen(2001:453) och i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) om tystnadsplikt och sekretess som gäller för personal i socialtjänsten.

4.5.6. Kontakt

Utföraren ska kunna ta emot och bekräfta beslut om nya ärenden samt förändring av ärenden från kommunens biståndshandläggare helgfria måndagar-torsdagar kl. 07.30 -16.00 och fredagar kl. 07.30 -15.00. Utföraren ska kunna ta emot och bekräfta ordinationer, instruktioner och delegeringar från kommunens hemsjukvård alla dagar kl. 07.00 -22.00. Verksamhetsansvarig eller dennes ersättare ska vara tillgänglig via telefon eller mail helgfria måndagar-torsdagar kl. 07.30 -16.00 och fredagar kl. 07.30 -15.00.

4.6. Skyldighet att ta emot uppdrag

Utföraren är skyldig att ta emot, behålla och utföra uppdrag inom det geografiska område som angetts. Skriftlig beställning ska vara utföraren tillhanda senast inom två arbetsdagar, helgfri måndag-fredag, efter att beslut om bistånd fattats. Beställningen sker med fax eller genom en annan av kommunen anvisad teknisk lösning. Kommunen hanterar eventuell köhantering om utföraren inte kan ta emot fler uppdrag på grund av uppnått kapacitetstak.

4.7. Dubbelbemanning

Dubbelbemanning ska godkännas i förväg av biståndshandläggare och beviljas enbart för den del av insatsen då det finns behov av att vara två personal. Dubbelbemanning beslutas pga. kundens behov vid t.ex. förflyttning och lyft, då arbetet hos kunden är orimligt tungt för en person att utföra eller vid risk för hot och våld mot personal.

4.8. Arbetskläder och skyddsutrustning

Utföraren ska tillhandahålla skyddsutrustning bestående av handskar, plastförkläde och handsprit eller annat som kan behövas vid t.ex. smitta. Utföraren är dock inte skyldig att tillhandahålla arbetskläder till sina medarbetare.

4.9. Basala hygienrutiner

Personalen ska följa kommunens basala hygienrutiner enligt SOSFS 2007:19.

4.10. Hälso- och sjukvård

4.10.1. Betalningsansvar

Representant för utföraren ska vid behov delta vid vårdplanering när kommun och landsting upprättar en gemensam vårdplan för den enskilde enligt lagen (1990:1404) om kommunens betalningsansvar för viss hälso-och sjukvård.

Utföraren åtar sig att den enskilde ska kunna återvända hem när läkare bedömt att den enskilde är utskrivningsklar. Fullföljs inte detta åtagande ska utföraren ersätta kommunen för kostnaden till landstinget.

4.10.2. Medicinskt ansvarig sjuksköterska

Kommunen ansvarar för att det finns en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS). MAS ska hållas underrättad om sådant som faller inom dennes ansvarsområde samt ges tillträde till verksamheten i den omfattning som han/hon finner behövlig för tillsyn av verksamheten.

4.10.3. Hjälpmedel

Arbetsterapeut, sjukgymnast och sjuksköterska ansvarar för bedömning, utprovning och förskrivning av individuella hjälpmedel för patienten enligt förskrivningsanvisningar. Utförare ska meddela förändrat behov till förskrivare. Utföraren ansvarar för att avsätta tid för sin personal att ta emot instruktioner och delegering.

Hjälpmedel som förskaffats ur arbetsmiljösynpunkt och som används endast av personal bekostas av utföraren. Inkontinenshjälpmedel som är kostnadsfria för patienten bekostas av landsting eller kommun. Utföraren ska delta i kommunens kvalitetsarbete kring inkontinens produkter.

4.11. Rutin när kund inte är anträffbar

Utföraren ansvarar för att rutin finns för eftersökning av kund som inte vid avtalad tid finns i sin bostad. Rutin ska bifogas ansökan.

4.12. Dokumentation

4.12.1. Genomförandeplan

Utföraren ska dokumentera verkställigheten, det vill säga upprätta en genomförandeplan och löpande dokumentera avvikelser från denna, samt händelser av vikt. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Genomförandeplan ska vara upprättad senast inom två veckor från det att insatsen påbörjats.

4.12.2. Vid byte av utförare

När kunden byter utförare ska dokumentationen överlämnas personligen till ny utförare som ansvarar för att hämta handlingarna inom 7 dagar.

4.12.3. Vid avslutande av kund

Vid avslutande av kund, exempelvis vid flytt eller dödsfall, ska dokumentationen överlämnas personligen till kommunens handläggare inom 7 dagar.

4.13. Nyckelrutin

4.13.1. Rutin för nyckelhantering

Utföraren ska ha rutiner för säker hantering av kundens nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nycklar med signering. Det ska i rutinen också framgå hur nycklar förvaras. Rutin för nyckelhantering samt rutin för nyckelhantering till medicinskåp ska bifogas ansökan.

4.13.2. Vid förlust av nycklar

Vid förlust av nycklar förorsakat av försumlighet hos utförarens personal, ska utföraren byta och bekosta byte av lås.

4.14. Hantering av privata medel

Den enskilde eller legal företrädare ska normalt sett sköta hanteringen av den enskildes egna medel. I de fall egna medel hanteras av utföraren ska säkra rutiner finnas för detta. Rutin för hantering av privata medel ska bifogas ansökan.

4.15. Extraordinära händelser

4.15.1. Katastrof och krisberedskap

Utföraren ska medverka i katastrof- och krisberedskap och ska utföra uppdraget även under höjd beredskap och krig. Vid snöoväder och begränsad framkomlighet gäller att alla enheter och verksamheter samverkar och samarbetar vilket kan innebära att personal i tjänst hjälper de kunder som finns i närheten av där de befinner sig.

4.15.2. Beredskapsplanering under fredstid

Utföraren ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Utföraren ska samarbeta med kommunen vid allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som utföraren är godkänd för.

4.16. Avvikelsehantering

Utföraren ska följa kommunens riktlinjer för avvikelsehantering. Avvikelsehanteringen presenteras för utförare som erhåller uppdrag. Alla avvikelser ska anmälas till kommunen för registrering vid varje tillfälle.

4.17. Uppföljning

4.17.1. Regelbundna uppföljningar

Kommunen kommer en gång om året att följa upp hur utföraren uppfyller krav enligt detta förfrågningsunderlag, vid särskilda behov tätare. Utföraren ska vara medverkande och behjälplig i detta arbete.

4.17.2. Nivå för uppföljning

Uppföljningen sker både övergripande och på individnivå.

4.17.3. Verksamhetsberättelse

Kommunen kommer att begära in rapport från utföraren avseende måluppfyllelse i samband med delårs- och årsbokslut.

4.17.4. Patientsäkerhetsberättelse

Kommunen kommer att begära in underlag till patientsäkerhetsberättelse i samband med årsbokslut.

4.17.5. Material till uppföljning

Utföraren ska bistå kommunen med material som är relevant för uppföljningen av verksamheten, såsom personallistor, tjänstgöringsschema mm.

4.17.6. Hantering av synpunkter och klagomål

Utförare ska ha rutiner för hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Kunden och dess närstående ska alltid veta vem man vänder sig till för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter. Kommunen kommer minst en gång om året att begära in en särskild sammanställning över inkomna klagomål samt en beskrivning av på vilket sätt utföraren använt inkomna klagomål för att utveckla verksamheten.

4.17.7. Kund undersökningar

Utföraren ska genomföra kommunens kund/anhörigenkäter, samt medverka till att kund- och kvalitetsundersökningar genomförs.

4.17.7. Statistik

Utföraren ska lämna ut de uppgifter som efterfrågas av de organ som nationellt samlar in uppgifter för jämförelser av kommunernas verksamheter.

4.17.8. Tillsyn

Det är utförarens ansvar att tillse att all personal har kännedom om skyldigheten att anmäla missförhållanden enligt 14 kap. 2 § socialtjänstlagen (Lex Sarah). Utföraren ska ha rutiner för anmälan om missförhållanden, rutin bifogas med ansökan. Om Socialstyrelsen inleder utredning angående verksamheten ska utföraren på eget initiativ informera kommunen. Utföraren ska även på eget initiativ meddela kommunen om eventuell kritik från Socialstyrelsen.

Kopia på eventuella tillsynsrapporter och förelägganden ska omedelbart skickas till kommunen.

4.17.9. Extern kontroll

Kommunen kan även uppdra åt fristående konsult, revisor eller annan att utföra uppföljning, kontroll och/eller utvärdering. Utföraren ska i sådana fall ge tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

4.17.10. Handlingar

Handlingar som kommunen av eget intresse eller som allmänheten begärt att få ta del av och som rör hur verksamheten utförs ska på kommunens begäran lämnas till kommunen utan dröjsmål.

5. Kommersiella villkor

5.1. Ekonomisk ersättning

Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning som är per beviljad timme oavsett utförare. Ersättningen täcker, utöver den tid som personalen är i kundens hem, också tider för förflyttning, planering, dokumentation, samverkan med andra aktörer etc.

Timersättningen är angiven inklusive moms. Ersättning för HSL-uppdrag utbetalas per tid i de fall utföraren inte redan har bemanning på plats enligt gällande biståndsbeslut. Med serviceinsatser avses städning, tvätt och klädvård, promenader samt inköp. Kommunen beslutar ensidigt om timersättningen ska ändras.

Ersättning utbetalas med belopp enligt bilaga 6.

För mer information om vilka geografiska områden som ingår i beteckningarna se bilaga 1.

5.1.1. Moms

Hemtjänst är undantagen från skatteplikt om den omfattar omvårdnad. För utförare som erbjuder omvårdnad ingår kostnaden för moms i timersättningen. För utförare som erbjuder serviceinsatser gäller inte dessa undantag.

5.2. Utbetalning av ersättning

5.2.1. Förskott

Förskott beviljas inte.

5.2.2. Rapporteringsunderlag

Rapporteringsunderlag inklusive avvikelser kring insatser m.m. skickas till kommunen och där utsedd person, enligt rutin och på därför avsedd blankett. Denna blankett ska skrivas under av utföraren, där denne försäkrar att lämnade uppgifter är korrekta.

5.2.3. Oplanerad frånvaro

Vid oplanerad frånvaro vid sjukhusvistelse eller vid dödsfall ersätts de två första dagarna med beviljad tid.

5.2.4. Redovisning

Utföraren redovisar med faktura samt underlag för beviljad tid en gång/månad. Kommunen accepterar inga faktureringsavgifter.

5.2.5. Betalningsvillkor

Betalningsvillkor 30 dagar netto.

5.2.6. E-fakturering

I Mörbylånga kommun finns möjlighet till e-fakturering. Kommunens ekonomiavdelning bistår med råd och handledning när det gäller detta.

5.2.7. Extra fakturering

Utföraren får inte kräva eller acceptera betalning utöver värdet för de insatser som beslutet avser. Utförd insats ska vara grundad på handläggares beslut.

5.3. Tilläggstjänster

Icke kommunal utförare kan erbjuda tilläggstjänster som ska vara kända av kommunen.

När utföraren erbjuder tilläggstjänst ansvarar denne för att kunden är medveten om att tilläggstjänsten ligger utanför biståndsbeslut och därmed inte subventioneras av kommunen. Tilläggstjänster faktureras direkt till kund.

5.4. God man/förvaltare

Verksamhetsansvarig och dess personal hos utföraren får inte åta sig att vara god man/förvaltare hos brukare som utföraren har uppdrag hos.

5.5. Meddelarfrihet

Utföraren ska förbinda sig att på motsvarande sätt som gäller för offentligt anställda, inte efterforska personal som lämnat meddelande till författare,

utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift, television eller radioprogram eller andra upptagningar. Detsamma ska gälla för underleverantör som anlitas av utförare.

5.6. Kundens byte av utförare

5.6.1. Byte av utförare

Kunden har rätt att byta utförare. Orsak till bytet behöver inte anges. Om kunden vill byta till annan utförare ska handläggare kontaktas för val av ny utförare. Handläggaren kontaktar därefter ny utförare för uppdraget samt avslutar uppdrag hos pågående utförare.

5.6.2. Uppsägningstid

Om kunden vill byta utförare gäller sju dagars uppsägningstid. Under dessa dagar utgår ersättning förutsatt att insatserna fortfarande utförs.

5.7. Uppsägande av avtal

5.7.1. Utförarens uppsägning

Om utföraren önskar upphöra med verksamheten gäller tre månaders uppsägningstid.

5.7.2. Kommunens uppsägning

Om kommunen önskar göra större förändringar inom kundvalet eller vid kundvalets upphörande, har kommunen sex månaders uppsägningstid.

Om utföraren inte har fått någon kund ett år efter godkännande, upphör det att gälla automatiskt. Utföraren har möjlighet att ansöka om nytt godkännande.

5.8. Hävning av avtal

Hävning av avtal ska vara skriftlig.

Kommunen har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om:

- Utföraren inte vidtar rättelse inom 30 dagar eller annan av kommunen angiven tidsfrist efter påtalat avtalsbrott
- Utföraren upprepar samma påtalat avtalsbrott vid tre olika tillfällen inom sex månader
- Utföraren väsentligt åsidosätter sina skyldigheter enligt avtal

Som väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt detta avtal avses bl.a om:

- Utföraren bryter mot gällande lagstiftning
- Utföraren vägrat ta emot kunder enligt kommunens beställning
- Utföraren inte är tillgänglig för kontakt med kommunen och vid tre tillfällen under två veckor inte svarat på skriftliga meddelandet eller vid tre tillfällen under två veckor vägrat medverka vid möten som kommunen kallat till
- Utföraren inte har de försäkringar som uppdraget kräver

5.9. Skadestånd

Sådant avtalsbrott från utförarens sida, som medför avtalets upphörande i förtid, ger kommunen rätt till ersättning för den skada som åsamkats.

Döms kommunen att betala skadestånd för skada orsakad av utförare, ska denne stå för kostnaden.

5.10. Tvist

Om tvist uppstår inom ramen för detta avtal ska den i första hand lösas av parterna. I andra hand ska tvist avgöras i svensk allmän domstol.

5.11. Force Majeure

Force Majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som utföraren inte råder över och som förhindrar utföraren att fullfölja sina avtalsenliga skyldigheter, befriar utföraren från fullgörelse av avtal.

Arbetskonflikt som har sin grund i utförarens brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Utföraren ska omedelbart underrätta kommunen om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

5.12. Marknadsföring

5.12.1. God marknadsföringssed

Marknadsföringen ska stämma överens med god marknadsföringssed och även i övrigt vara tillbörlig mot kunder och övriga utförare.

5.12.2. Beskrivning av verksamhet

Alla företag som blir godkända ska beskriva sig och sin verksamhet enligt en särskilt framtagen mall. Beskrivningarna sammanställs av kommunen i en kundvalsmap som delas ut till den enskilde i samband med att hemtjänst beviljas, eller när beslut omprövas. Materialet kommer också att finnas tillgängligt på kommunens hemsida.

5.13. Gåvor

Otillbörliga gåvor, testamentariska förordnanden eller liknande från kund till anställda inom hemtjänsten betraktas som mutor och får inte förekomma. Lagstiftning om mutor finns i brottsbalken kap.10. (1962:700).

5.14. Ändring av villkor på grund av politiska beslut

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

Om utförare inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren inom sex månader från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela kommunen att de ändrade villkoren inte accepteras, i så fall betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla tre månader efter det att meddelandet inkommit.

6. Förändringar i utförarens verksamhet

6.1. Förändring i verksamhet

Större förändringar av verksamhet ska meddelas kommunen.

6.2. Byte av ägare eller område

Om företaget byter ägare eller ombildas i ny företagsform, krävs nytt godkännande. Utföraren ska på eget initiativ ansöka om detta. Samma gäller om utföraren vill byta geografiskt område för utförande.

6.3. Skyldighet vid förändring

Om utföraren gör en förändring och minskar sitt geografiska område, behåller ändå utföraren aktuella kunder.

Om särskilda skäl föreligger, kan kommunen besluta att biståndet ska utföras av annan utförare. Utföraren är dock skyldig att ha kvar kunder i tre månader från det att skriftlig ansökan om nytt godkännande inkommit till kommunen.

7. Förändrat behov hos kunden

7.1. Ansvar vid akuta behov

Utföraren ansvarar för att akuta vård- och omsorgsbehov hos kunden, som absolut måste tillgodoses, omedelbart åtgärdas. Handläggaren ska informeras närmsta vardag via mail eller telefon. Tills dess att handläggaren meddelar nytt beslut, betalas ersättning för den akuta tid som utförts, förutsatt att handläggaren gör bedömning att behov av ytterligare insats fanns vid den aktuella tidpunkten.

7.2. Mindre förändringar

Mindre ändringar i tidsåtgången som beror på tillfälligt förändrat behov ersätts inte då det anses rymmas inom den beviljade tiden.

7.3. Varaktiga förändringar

Vid förändringar av behov som bedöms varaktiga, kontaktas handläggaren snarast för ny bedömning. Vid sjukhusvistelse eller dödsfall meddelas handläggaren snarast.