

Upphandling enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) i Kungälv's kommun.

Förfrågningsunderlag Hemtjänst i ordinärt boende

Diarienummer: KS 2015/2326
Dokumentansvarig: SAS
Beredande politiskt organ: KS
Beslutad av: KS
Datum för beslut: 2016-05-24
Giltighetstid:
Handläggare: Cecilia Sandeberg

KUNGÄLV'S
KOMMUN



Att ansöka om godkännande som leverantör av hemtjänst

Valfrihetssystem enligt LOV (Lagen om Valfrihetssystem) innebär att invånare i Kungälv kommun, som har beviljats hemtjänst har rätt att välja vem (kommunen eller ett privat företag) som ska utföra hemtjänstinsatserna.

Behovsbedömningen för hemtjänst görs av biståndshandläggare som fattar beslut om vilka insatser som ska beviljas till den enskilde. När ett biståndsbeslut har fattats får den leverantör som den enskilde valt ett uppdrag från kommunen om vilka insatser som beviljats och ska utföras.

Kungälv kommun beaktar i sin kravställning de grundläggande gemenskapsrättsliga principerna om lika behandling, ickediskriminering, öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet.

Leverantören garanteras inte någon volym eftersom det är brukaren som väljer leverantör. Kungälv kommuns hemtjänst i egen regi deltar inte i upphandlingen utan är direktkvalificerade.

Så här söker du om att bli godkänd som leverantör av hemtjänst

Du ansöker genom att fylla i ansökningsformuläret och skicka in det tillsammans med de efterfrågade bilagorna. I förfrågningsunderlaget finner du all information om hur val av leverantör av hemtjänst kommer att fungera och vilka krav som ställs på leverantören.

Du kan ansöka när du vill. Godkännande av leverantör kommer att ske löpande. Inkomna ansökningar granskas regelbundet av kommunen. När ansökan godkänts av kommunen tecknas avtal.

Kommunen kommer därefter att komplettera informationsmaterialet som riktas till hemtjänstbrukarna med information om de nya leverantörerna. Brukarna kan då välja den nya leverantören.

Bilagor

| | |
|----------|--|
| Bilaga 1 | Ansökan om godkännande som leverantör av hemtjänst |
| Bilaga 2 | Begäran om förändring av avtal eller utträde som leverantör |
| Bilaga 3 | Uppföljningsplan LOV enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) i Kungälv kommun |
| Bilaga 4 | KVALITETSMÅL |
| Bilaga 5 | Årlig självskattning av kvalitet från leverantör av hemtjänst i Kungälv kommun |
| Bilaga 6 | Ersättning till utförare |
| Bilaga 7 | Rapportering av avvikelse mellan Beställare och Leverantör av hemtjänst LOV |
| Bilaga 8 | Lokala värdighetsgarantin |
| Bilaga 9 | Försäkran |

Kontraktsförslag



Innehåll

| | |
|---|----|
| Att ansöka om godkännande som leverantör av hemtjänst | 2 |
| Så här söker du om att bli godkänd som leverantör av hemtjänst..... | 2 |
| Bilagor..... | 2 |
| 1 Allmän orientering..... | 5 |
| 1.1 Kommunen | 5 |
| 1.2 Upphandlande myndighet | 5 |
| 1.3 Befolkning efter ålder..... | 5 |
| 1.4 Volymuppgifter..... | 5 |
| 1.5 Tjänsten..... | 5 |
| 1.6 Geografiskt område | 6 |
| 1.7 Omfattning/Avtalsområde | 6 |
| 1.8 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet | 6 |
| 1.9 Kapacitetstak | 6 |
| 1.10 Ickevalsalternativ | 6 |
| 2 Administrativa föreskrifter/Kvalificering..... | 7 |
| 2.1 Upphandlingsförfarande | 7 |
| 2.2 Ansökan | 7 |
| 2.3 Intyg och bevis vid ekonomisk kvalificering..... | 7 |
| 2.3.1 Handlingar som ska bifogas ansökan | 7 |
| 2.3.2 Handlingar som inhämtas av Beställaren | 8 |
| 2.4 Adressering..... | 8 |
| 2.5 Handläggning av ansökan | 8 |
| 2.6 Begäran om sekretess..... | 8 |
| 2.7 Uteslutningsprövning..... | 9 |
| 2.8 Skatter och avgifter | 9 |
| 2.9 Överprövning | 9 |
| 2.10 Presentation av anbudsgivarens organisation och verksamhet | 9 |
| 2.11 Underleverantör..... | 9 |
| 2.12 Ansvarig chef..... | 10 |
| 2.13 Kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9..... | 10 |
| 3 Krav på tjänstens utförande..... | 10 |
| 3.1 Lagar, föreskrifter och riktlinjer..... | 10 |
| 3.2 Värdegrund..... | 11 |
| 3.3 Kvalitetsmål..... | 11 |



| | |
|--|----|
| 3.4 Uppföljning och utvärdering..... | 11 |
| 3.5 Allmänhetens rätt till information och insyn | 11 |
| 3.6 Ledningssystem för kvalitet..... | 11 |
| 3.7 Samverkan | 12 |
| 3.8 Sekretess och missförhållande..... | 12 |
| 3.9 Biståndsbeslut..... | 12 |
| 3.10 Beställning av uppdrag | 12 |
| 3.11 Brister i verksamheten..... | 12 |
| 3.12 Tillfälligt utökat behov | 13 |
| 3.13 Minskat/ utökat uppdrag | 13 |
| 3.14 Brukarens möjlighet att välja utförare..... | 13 |
| 3.15 Verksamhetssystem och teknisk utrustning | 13 |
| 3.16 Dokumentation..... | 13 |
| 3.17 Genomförandeplan..... | 14 |
| 3.18 Identifikation | 14 |
| 3.19 Kontaktman..... | 14 |
| 3.20 Företrädare | 14 |
| 3.21 Mat och måltider..... | 15 |
| 3.22 Kompetens och bemanning | 15 |
| 3.23 Kunskapsbakgrund för omsorgspersonal | 15 |
| 3.24 Hälso- och sjukvård | 16 |
| 3.25 Arbetstekniska hjälpmedel | 16 |
| 3.26 Hjälpmedel och skyddsutrustning | 16 |
| 3.27 Förflyttning..... | 16 |
| 3.28 Munhälsobedömning | 16 |
| 3.29 Utförarens marknadsföring och tilläggstjänster..... | 17 |
| 3.30 Privata medel | 17 |
| 3.31 Muta, gåva och testamente | 17 |
| 3.32 Nyckelhantering..... | 17 |
| 3.33 Förändrad teknik..... | 17 |
| 3.34 Kommunens informationsansvar | 17 |
| 3.35 Utförarens informationsansvar..... | 18 |
| 3.36 Underleverantör..... | 18 |
| 3.37 Avvikelse rapport..... | 18 |



1 Allmän orientering

1.1 Kommunen

Kungälvs kommun är beläget vid kusten i södra Bohuslän, omedelbart norr om Göteborg med huvudorten Kungälv. Andra orter är Ytterby, Kode, Diseröd, Kärna och Marstrand. Kommunens landareal är ca 365 kvadratkilometer med en lika stor vattenareal. Invånarantalet uppgår till ca 42 000. Antalet kommunanställda är ca 3 300. Ytterligare information om kommunen kan hämtas på kommunens hemsida www.kungalv.se

1.2 Upphandlande myndighet

Kungälvs kommun
Organisationsnummer: 212000 -1371

1.3 Befolkning efter ålder

Befolkning efter ålder för Kungälvs kommun 2013, prognos 2014-2018 samt utblick 2019-2023

| Faktiskt antal | | Prognos | | | | | Utblick | | | | |
|----------------|------|---------|------|------|------|------|---------|------|------|------|------|
| Ålder | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 65-79 | 6218 | 6380 | 6440 | 6495 | 6510 | 6610 | 6595 | 6650 | 6720 | 6740 | 6720 |
| 80-w | 2174 | 2255 | 2330 | 2390 | 2480 | 2545 | 2635 | 2725 | 2800 | 2920 | 3070 |
| 65-w | 8392 | 8635 | 8970 | 8885 | 8990 | 9155 | 9230 | 9375 | 9520 | 9660 | 9790 |

Källa: Kungälvs kommuns befolkningsprognos 2014-2018 med utblick mot 2023

1.4 Volymuppgifter

Totalt antal beviljade timmar (inkl. delegerad HSL) år **2014** var 318 650 timmar
Varav serviceinsatser 11%
Varav omsorgsinsatser 89%

Delegerade HSL-insatser 10% av all hemtjänst.

1.5 Tjänsten

Hemtjänst är en biståndsbedömd insats i form av stöd i den dagliga livsföringen riktad till personer i eget ordinärt boende. Inom ramen för biståndsbeslut ska stödet anpassas flexibelt efter den enskildes behov, funktionsnedsättning och hälsotillstånd.

Insatsen utgår från den enskilde och dennes hem, men kan också omfatta stöd i situationer utanför hemmet, som kan bidra till den enskildes förmåga att klara vardagslivet. Leverantören ska planera och utföra beviljat bistånd så att det blir en hög kontinuitet i kontakterna med en eller två utsedda kontaktmän bland personalen.

I samråd med brukaren ska Leverantören arbeta aktivt med att ha goda kontakter med anhöriga och företrädare. En god samverkan ska ske med andra berörda ex. handläggare, primärvård etc. I uppdraget ingår att vara uppmärksam på förändringar i den enskildes fysiska och psykiska hälsotillstånd.

1.6 Geografiskt område

Kungälv kommun utgör ett geografiskt område.

Avtalet innebär att Leverantören ska utföra biståndsbedömda uppdrag hos alla brukare i kommunen som valt denne, upp till det kapacitetstak som angetts av Leverantören. Leverantören kan således inte tacka nej till en viss brukare. Det är brukaren som väljer vem som ska utföra den beviljade insatsen.

1.7 Omfattning/Avtalsområde

Leverantör kan godkännas för följande avtalsområden:

Avtalsområde 1: Serviceinsats enligt Socialtjänstlagen (SoL). Serviceinsatser ska erbjudas kl. 07:00 – 19:00 på helgfria vardagar

Avtalsområde 2: Omsorgs- och serviceinsats enligt SoL och **delegerad/instruerad insats enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL)**. Omsorgsinsatser ska erbjudas årets alla dagar kl. 07:00 - 22:30. Undantag för detta är vård i livets slut (VILS) där insats den sista tiden i livet gäller under hela dygnet.

Observera att person som enbart har hemsjukvård inte ingår i valfrihetssystemet

1.8 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet

- * Installera och besvara trygghetslarm.
- * Matdistribution (vid första tillfället ska Leverantör vara behjälplig med att fylla i beställning och vidarebefordra till matdistributör)
- * Trygg Hemgång.
- * Nattinsats kl 22:00 – 07:30. (Undantag från detta är när den enskilde har beviljats vård i livets slut. Det kan handla om vak och insatsen gäller hela dygnet den sista tiden i livet.)

1.9 Kapacitetstak

Leverantör kan uppge kapacitetstak i form av antal biståndsbedömda timmar per vecka.

1.10 Ickevalsalternativ

Enligt lagen om valfrihetssystem (LOV), ska det finnas ett ickevalsalternativ för den som inte själv eller med hjälp av anhöriga/närstående väljer vem som ska utföra beviljade insatser.

I Kungälv kommun innebär det att alla Leverantörer blir ickevalsalternativ en månad i taget på ett rullande schema förutsatt att Leverantören inte har uppnått kapacitetstaket. Skulle så

vara fallet går ickevalsalternativet till nästa Leverantör på listan. Leverantör kan välja att avstå från att ingå i ickevalet.

2 Administrativa föreskrifter/Kvalificering

2.1 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Leverantör är inte garanterad någon volym utan det är brukaren som väljer vem som ska utföra insatsen.

Kommunens egenregi är direktkvalificerad.

Upphandlingar enligt LOV har ingen given sluttid. Upphandlingen pågår så länge den annonseras på Kammarkollegiets webbplats. Leverantör har möjlighet att löpande lämna in ansökan baserad på det förfrågningsunderlag som är aktuellt vid den givna tidpunkten. Inkomna ansökningar öppnas och diarieförs fortlöpande. Genom att upphandlingen utförs enligt LOV kommer alla leverantörer som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag att få teckna ett avtal med kommunen efter beslut om godkännande.

2.2 Ansökan

Fullständig ansökan görs på Beställarens ansökningsblankett:

Vara skriftlig och skriven på svenska.

Vara undertecknad av behörig företrädare.

Inte innehålla reservationer.

Inkomma i originalhandling.

Begärda bilagor ska bifogas.

2.3 Intyg och bevis vid ekonomisk kvalificering

2.3.1 Handlingar som ska bifogas ansökan

- Registreringsbevis från Bolagsverket, inte äldre än två månader från ansökningstillfället.

- F-skattebevis

- Sanningsförsäkran enligt 7 kap 1-2 § LOV, leverantör eller de personer som är utsedda att vara ansvariga för utförandet får inte vara satta i konkurs eller likvidation, vara under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar. De får inte heller ha näringsförbud eller vara föremål för ansökan om sådana åtgärder.

- Arbetsgivaren ska ha en god ekonomisk bas för att kunna genomföra uppdraget under hela avtalsperioden. Anbudsgivaren ska lägst inneha kreditvärdighet, riskklass 3 enligt Upplysningscentralens UC eller motsvarande från annat kreditvärderingsinstitut.

2.3.2 Handlingar som inhämtas av Beställaren

Kungälv kommun samarbetar med Skatteverket och kommer i samband med kvalificeringsgranskning att inhämta uppgifter motsvarande blankett SKV 4820. Anbudsgivaren behöver inte bifoga denna blankett.

Försäkringar, leverantören ska teckna och under hela avtalstiden inneha ansvarsförsäkring och andra nödvändiga försäkringar som innebär att Beställaren och den enskilde brukaren hålls skadeslös. Kopia på aktuella försäkringsbrev kan begäras av Beställaren.

Senaste årsredovisning kan begäras av Beställaren.

Leverantör som har nystartat företag, eller företag under bildande ska bifoga affärsplan med budget för verksamheten och kunna visa att företaget har en stabil ekonomisk kapacitet genom att redovisa aktiekapital eller finansiell säkerhet, till exempel lämna bankgaranti

2.4 Adressering

Ansökan om godkännande ska ställas till:

Kungälv kommun

Upphandlingsenheten

Stadshuset

442 81 Kungälv

2.5 Handläggning av ansökan

Inkommen ansökan öppnas och registreras snarast möjligt av kommunen. Därefter görs kontroll om sökande uppfyller samtliga krav i ansökningsformuläret. Vid behov begärs komplettering om uppgift saknas.

För att sökande ska bli godkänd som Leverantör måste alla de krav som ställs i förfrågningsunderlag inklusive bilagor vara uppfyllt.

Beslut om godkännande kommer normalt att göras inom fyra till sex veckor. Under sommaren tar handläggningen längre tid. Om sökanden godkänns tecknas ett avtal mellan Leverantören och Beställaren.

2.6 Begäran om sekretess

Inkommen ansökan är offentlig. Anser sökanden att vissa uppgifter i inlämnad ansökan omfattas av sekretess ska sökande precisera i ansökan vilka uppgifter detta gäller och en motivering till på vilket sätt sökande skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Det är Beställaren som beslutar om en uppgift kan sekretessbeläggas. Beslutet kan överklagas till förvaltningsrätten.

2.7 Uteslutningsprövning

Sökande kan uteslutas i enlighet med 7 kap. 1 § LOV.

Leverantören utesluts om kommunen får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap 1 § i lag (2008:962) om valfrihetssystem föreligger.

1 § Kommunen får utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, är föremål för ackord, tillsvidare 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 kommunen kan visa det
5. inte har fullgjort sina skyldigheter när det gäller socialförsäkringsavgifter, skatt i hemlandet eller annan stat i 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.

2.8 Skatter och avgifter

Kommunen tecknar endast kontrakt med organisationer och juridiska personer som följer gällande lagar och fullgör sin skyldigheter – bland annat att betala skatt, sociala avgifter och inkomma med årsredovisning. Leverantör ska uppfylla lagkrav registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter i Sverige eller i det land sökande verkar.

Om det under kontraktstiden uppdragas att leverantören eller någon underleverantör i väsentligt hänseende eller vid frekventa tillfällen underlåtit att betala skatter eller avgifter eller i övrigt inte lever upp till legala bestämmelser, kan det betraktas om kontraktsbrott som ger kommunen rätt att häva avtalet. Leverantören ska inneha godkänd F-skatt.

2.9 Överprövning

Leverantör som önskar klaga på Beställarens avslag på ansökan om godkännande kan begära rättelse hos Förvaltningsrätten i Göteborg inom tre veckor från det att underrättelsen om beslutet skickats.

2.10 Presentation av anbudsgivarens organisation och verksamhet

Sökande ska inkomma med en beskrivning av sin organisation och verksamhet samt dess allmänna förutsättningar att bedriva verksamhet och fullgöra det uppdrag som efterfrågas.

2.11 Underleverantör

Om leverantör avser att anlita underleverantör för hela eller delar av uppdraget ska detta om möjligt framgå redan vid anbudstillfället.

Väljer leverantör att anlita underleverantör under avtalstiden skall det innan uppstart anmälas till kommunens upphandlingsavdelning och underleverantör kontrolleras enligt punkt 2.7 och

2.8 i detta förfrågningsunderlag. När utförare får meddelande från upphandlingsavdelning att underleverantör är godkänd kan de anlitas av leverantör.

2.12 Ansvarig chef

Leverantör som skall utföra omsorgsinsatser skall i sitt företag ha en ledningskompetens motsvarande högskoleutbildning, socionomutbildning med inriktning mot äldreomsorg eller vårdhögskolans sociala omsorgslinje eller kompetens som bedöms likvärdig eller flerårig yrkeserfarenhet av omsorgsarbete.

I de fall sökande saknar adekvat högskoleexamen kan sökande begära prövning av den reella kompetensen. Kungälv kommun förbehåller sig då rätten att göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande. Bedömningen omfattar krav på:

- Mångårig, minst 36 månader, sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) på minst 75% inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning eller annan erfarenhet som bedöms likvärdig. Erfarenheten ska vara förvärvad under de 6 senaste åren.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Erfarenhet av administration och datorvana
- Behärska det svenska språket i tal och skrift.

Andra utbildningar, även utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige, ska valideras.

Chefens kompetens ska styrkas med **CV som bifogas ansökan**.

2.13 Kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9

Sökande ska tillämpa och arbeta efter ett dokumenterat kvalitetssäkringssystem som följer Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd om "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" enligt SOSFS 2011:09. Ledningssystemet ska vara väl förankrat hos såväl ledningsnivå som hos personalen.

Ledningssystemet **ska bifogas ansökan**

3 Krav på tjänstens utförande

Ansökan att vara leverantör enligt detta förfrågningsunderlag är en bekräftelse på att leverantören kommer att uppfylla de krav som ställs på tjänsten. Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av ansökningsformuläret. (bilaga 1)

3.1 Lagar, föreskrifter och riktlinjer

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

Verksamheten skall bedrivas enligt beprövad erfarenhet och evidens. Leverantören ska säkerställa att all personal har kännedom om skyldigheten att medverka till att de insatser som utförs är av god kvalitet och skyldigheten att skydda den enskilde från missförhållanden.

3.2 Värdegrund

Socialtjänstens omsorg om äldre, ska enligt socialtjänstlagen 5 kap. 4 §, inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande (värdegrund). Kungälv kommun har tagit fram värdighetsgarantier för vård och äldreomsorg. Syftet är att tydliggöra den människosyn och de värderingar som skall gälla i den dagliga verksamheten för att kvaliteten ska utvecklas. De som utför äldreomsorg ska genom de lokala värdighetsgarantierna garantera en viss kvalitet när det gäller innehåll, utförande och förhållningssätt i vård och omsorg.

Leverantören ska leva upp till Kungälv kommunens lokala värdighetsgaranti (bilaga 8).

3.3 Kvalitetsmål

Leverantör ska följa KVALITETSMÅL inom sektor Vård och Äldreomsorg samt Arbetsliv och stöd (bilaga 4).

3.4 Uppföljning och utvärdering

Beställaren har enligt kommunallagen ansvar att följa upp verksamhet, oavsett om den utförs i egen regi eller av annan utförare.

Leverantör ska medverka vid uppföljningen och bistå beställaren med de underlag som behövs för att kunna fullfölja sin skyldighet. Uppföljning och utvärdering av leverantörens verksamhet utgår från Beställarens fastställda dokument för uppföljning av verksamheten; Uppföljningsplan LOV (bilaga 3).

Kommunens revisorer ska ha rätt att på samma sätt som med verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera måluppfyllelsen i den avtalade verksamheten.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de leverantörer som ingår avtal med kommuner om att utföra socialtjänst- och hälso- och sjukvårdsuppgifter, uppfyller de krav som ställs i gällande lagar och föreskrifter inom verksamhetsområdet.

3.5 Allmänhetens rätt till information och insyn

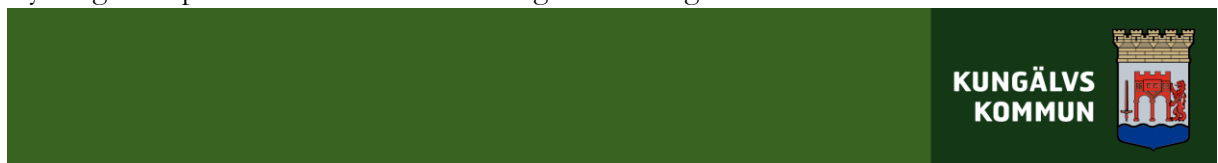
Enligt kommunallagen ska allmänheten ha insyn i driftentreprenader som finansieras med offentliga medel. Leverantören är därför skyldig att lämna sådan information så att rätten till insyn för allmänheten säkras. Den information som beställaren hämtar in från leverantören, med undantag för uppgifter om enskilda brukare, betraktas som offentliga handlingar.

Information om leverantör kan, precis som för beställarens egna verksamheter, komma att publiceras på kommunens hemsida eller i annat informationsmaterial som kommunen ger ut.

3.6 Ledningssystem för kvalitet

Utföraren ska ha ett ledningssystem för sin verksamhet enligt SOSFS 2011:9.

Att ha ett ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete innebär att arbeta utifrån ett systemperspektiv där fokus läggs på att skapa en struktur för verksamhetens ledning och styrning samt på att bedriva ett kontinuerligt förbättringsarbete av dessa strukturer.



3.7 Samverkan

Leverantör oavsett inriktning ska samverka med anhöriga, ombud och företrädare och andra för brukaren viktiga personer. Detta för att brukarens intressen ska tillvaratas på ett bra sätt. I ersättning för uppdraget ingår att vara brukaren behjälplig med andra kontakter som till exempel vårdcentral eller beställning av sjukresa/färdtjänst. Leverantören ska delta i samrådsmöten som kommunen kallar till. I händelse av att uppdrag övergår till annan leverantör ska både den nuvarande och den nya leverantören medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för brukaren och beställaren.

I leverantörens kvalitetsledningssystem ska det framgå av processerna och rutinerna hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten.

3.8 Sekretess och missförhållande

Leverantören ska se till att den tystnadsplikt som beskrivs i 15 kap. 1 § socialtjänstlagen och 6 kap. 12 § patientsäkerhetslagen efterlevs och att all personal undertecknar förbindelse om tystnadsplikt.

3.9 Biståndsbeslut

Biståndshandläggaren utreder den enskildes behov och resurser, bedömer och tar beslut i ärendet. Kungälv kommun har tagit beslut om att införa arbetssättet IBIC (Individens behov i centrum). Med IBIC får den enskilde och hans eller hennes närstående ökade möjligheter att medverka i utredning, planering och uppföljning av stödet i det dagliga livet.

IBIC innebär att den enskilde får hjälp och stöd utifrån sina individuella behov och inte utifrån utbudet av existerande insatser.

Alla professioner ska arbeta för att stärka den enskildes egna resurser och underlätta möjligheterna för den enskilde att behålla sina egna funktioner. Arbetet görs utifrån en mall där olika livsområden behandlas och där även det sociala innehållet lyfts fram.

Alla leverantörer av hemtjänst ska dokumentera och utforma genomförandeplanen enligt IBIC när Beställaren har infört arbetssättet.

3.10 Beställning av uppdrag

När brukaren beviljats ett biståndsbeslut och valt leverantör får den valda leverantören ett uppdrag i form specificerade insatser via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet, via fax, eller via den rutin som kommunen fastställer.

Av uppdraget framgår beviljade insatser och mål för insatsen/insatserna samt uppgifter om brukaren. Leverantör ska bekräfta uppdraget. Uppdraget ska snarast dock senast inom 24 timmar efter att leverantören bekräftat uppdraget verkställas.

Leverantören ansvarar för eventuella merkostnader som kommunen får om leverantören inte klarar sitt åtagande.

3.11 Brister i verksamheten

Vid brister kan varning utdelas. Om leverantör inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna har kommunen rätt att häva avtalet.

I Uppföljningsplan LOV enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) i Kungälv kommun (bilaga 3) redogörs för arbetet kring avvikelser och påföljd vid brist kring avtalsuppföljning.

3.12 Tillfälligt utökat behov

Leverantören ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot tillfälliga utökningar om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde vid exempelvis sjukdom och tillfälligt utökat omsorgsbehov.

3.13 Minskat/ utökat uppdrag

Om brukarens behov förändras varaktigt, minskar eller ökar, i sådan grad att biståndsbeslutet behöver följas upp ska leverantören omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av brukarens behov ska framgå av leverantörens dokumentation. I leverantörens uppdrag ingår att omgående meddela biståndshandläggaren om en brukare är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

Får brukaren utökade insatser och leverantören har uppnått kapacitetstaket skall den utökade insatsen utföras.

3.14 Brukarens möjlighet att välja utförare

Brukaren kan välja olika leverantörer för hemtjänstinsatser, en leverantör som utför servicetjänster och en leverantör som utför omsorgsinsatserna. Gemensamt hushåll där båda har hemtjänstinsatser ska välja samma leverantör.

Brukaren har möjlighet att när som helst byta leverantör om denne så önskar, och behöver inte uppge något skäl för byte. Kommunen ska handlägga byte av leverantör snarast, dock senast 5 arbetsdagar efter det att brukaren har lämnat valblankett av byte av leverantör till Biståndshandläggaren.

Vid byte ska leverantören samverka och medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för brukaren, beställaren och berörd personal.

3.15 Verksamhetssystem och teknisk utrustning

Uppdraget till leverantör kommuniceras via verksamhetssystem, eller via den rutin som Beställaren fastställer.

Leverantör ska när kommunen så bestämmer använda gällande verksamhetssystem. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen för två användare per leverantör. Leverantören bekostar utbildningen för anställd personal. Datorer och mobiltelefoner med tillräcklig kapacitet tillhandahålls och bekostas av leverantören. I det fall avtal upphör mellan Beställaren och Leverantör upphör nyttjanderätt för verksamhetssystemet.

För att hantera elektroniskt läsvred och läkemedelsskåp hos den enskilde ska leverantör ha smartphone som är kompatibel med tekniken för läsvredssystem samt läkemedelsskåp.

3.16 Dokumentation

Leverantör ansvarar för att ansvarig chef samt övrig personal genomgått utbildning i dokumentation utifrån gällande lagstiftningar. Fortbildning ska ske fortlöpande och vid behov.

Planering och genomförande av utbildning i kommunens verksamhetssystem för dokumentation görs i samråd med Beställaren om Beställaren beslutar att dokumentationen ska ske i kommunens verksamhetssystem.

Leverantören ska ha dokumentationsombud som kontinuerligt deltar vid Beställarens möten för dokumentationsombud.

Sekretessbelagda handlingar ska förvaras sekretesskyddat. Vid ärendets slut ansvarar leverantören för att dokumentationen förvaras och gallras enligt gällande lagstiftning. Brukaren har rätt att ta del av handlingar som rör denne. Även biståndshandläggare har efter samtycke från brukaren rätt att ta del av dokumentationen. Den som tar emot en delegering/instruktion från legitimerad personal lyder under hälso- och sjukvårdslagens dokumentationskrav och ska dokumentera utförd insats på signeringslista. All dokumentation ska ske på svenska språket.

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet.

Leverantör ska ha en skriftlig rutin för dokumentation.

3.17 Genomförandeplan

Leverantören ska tillsammans med brukaren upprätta en individuellt utformad genomförandeplan, med utgångspunkt från beställningen och Socialstyrelsens aktuella föreskrifter och allmänna råd. Om brukaren så önskar ska anhörig eller närstående närvara.

Enligt den lokala värdighetsgarantin (bilaga 8) ska en genomförandeplan vara upprättad och påskrivnen inom tre veckor efter att insatserna startats. Den ska följas upp vid behov och minst var 6:e månad. Genomförandeplanen ska skickas per post eller faxas till biståndshandläggaren eller via verksamhetssystemet Treserva enligt Beställarens rutin.

Leverantör ska när IBIC blir implementerat i Kungälv kommun utforma genomförandeplanerna enligt IBIC.

3.18 Identifikation

Leverantörens anställda (och underleverantörer) ska bära identifikation med foto synlig för brukaren. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

3.19 Kontaktman

Leverantören ska utse en kontaktman för brukaren snarast dock senast inom en vecka från att insatserna har påbörjats. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med brukaren, anhöriga och eventuellt ombud/ företrädare skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av hemtjänstservice och omsorg.

Om brukaren inte är nöjd med sin kontaktman ska det finnas möjlighet att byta.

3.20 Företrädare

Utifrån gällande lagstiftning ska leverantör anmäla till kommunen om en brukare är i behov av företrädare i form av god man eller förvaltare.

3.21 Mat och måltider

Leverantör ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, lång nattfasta, tugg- och sväljproblem eller viktnedgång. Det ska finnas rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen. Den enskildas nutritionsproblem ska vidare rapporteras till kommunens hemsjukvård och om inte den enskilde är inskriven i hemsjukvården till Primärvården efter samtycke från brukaren.

Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:10) om förebyggande av och behandling vid undernäring.

3.22 Kompetens och bemanning

Leverantör ska använda sig av anställningsformer och en organisation som garanterar rätt kompetens och kontinuitet för brukaren.

Ledningen ska vara tillgänglig för personal, brukaren, anhöriga och beställaren. Leverantör ska beskriva hur arbetsledning och ansvar utanför kontorstid organiseras.

Om leverantör under avtalstiden har för avsikt att byta ansvarig chef för omsorgsinsatser ska detta meddelas till beställaren, som då ska pröva om chefen för omsorgsinsatserna uppfyller kraven för godkännande.

Leverantör som ska utföra omsorgsinsatser ska i sitt företag ha en ledningskompetens motsvarande högskoleutbildning, socionomutbildning med inriktning mot äldreomsorg eller vårdhögskolans sociala omsorgslinje eller kompetens som bedöms likvärdig eller flerårig yrkeserfarenhet av omsorgsarbete.

I de fall sökande saknar adekvat högskoleexamen kan sökande begära prövning av den reella kompetensen. Kungälv kommun förbehåller sig då rätten att göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande. Bedömningen omfattar krav på:

- Mångårig, minst 36 månader, sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) på minst 75% inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning eller annan erfarenhet som bedöms likvärdig. Erfarenheten ska vara förvärvad under de 6 senaste åren.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Erfarenhet av administration och datorvana
- Behärska det svenska språket i tal och skrift.

Andra utbildningar, även utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige, ska valideras.

3.23 Kunskapsbakgrund för omsorgspersonal

För att ge den enskilde en god service, trygghet, säker vård och omsorg är engagerad och utbildad personal avgörande. Relevant utbildning för personal som utför omsorgsinsatser innebär att:

Personalen uppfyller Socialstyrelsens Allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2011:12.

Minst 70 % av personalen som utför omvårdnadsinsatser ska ha godkänd utbildning från vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogram i gymnasieskolan.

Andra utbildningar, även utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige, ska valideras för att motsvara ovanstående krav.

3.24 Hälso- och sjukvård

Utöver uppdraget som omfattar omsorgs- och serviceinsatser ska leverantör även utföra delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser är insatser som delegerats och/eller instruerats av kommunens arbetsterapeut, sjukgymnast eller sjuksköterska.

Leverantör av omsorgsinsatser ansvarar för att ha personal med kompetens som kan ta emot delegation och instruktion från kommunens sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. För att få delegation ska de genomgå beställarens delegationsutbildning för läkemedelshantering.

3.25 Arbetstekniska hjälpmedel

Leverantör ansvar för och bekostar samtliga arbetstekniska hjälpmedel.

Leverantör ansvarar för att inom ramen för fastställd timersättning verka för en god arbetsmiljö och arbeta med förebyggande åtgärder.

3.26 Hjälpmedel och skyddsutrustning

Oavsett om hjälpmedel hos brukaren personförskrivits eller utgör arbetstekniska hjälpmedel, skall leverantören följa de instruktioner som förskrivare och leverantör av hjälpmedlet anvisar. För en korrekt följsamhet till basala hygienrutiner i vårdtagarnära arbete, skall leverantör anskaffa, bekosta och använda den skyddsutrustning som ingår i basal hygien i vård och omsorg i enlighet med SOSFS 2015:10. Detta är exempelvis skyddsförkläde, handskar och handdesinfektionsmedel.

3.27 Förflyttning

Leverantör måste löpande ansvara för att anställda får förflyttningsutbildning,

3.28 Munhälsobedömning

Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser ska erbjudas tandvårdsstöd. Det omfattar ett tandvårdskort för nödvändig tandvård och ett erbjudande om årlig uppsökande munhälsobedömning.

Region Västra Götaland ansvarar för den uppsökande verksamheten i egen regi eller genom entreprenör. Leverantörer av hemtjänstinsatser ska samverka med dem som utför munhälsobedömningar, för att kunna ta del instruktioner och kunna hjälpa brukaren med hans eller hennes munhälsa.

3.29 Utförarens marknadsföring och tilläggstjänster

Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen får dock inte vara påträngande eller oetisk. Som påträngande och oetisk marknadsföring räknas exempelvis när utföraren försöker värva nya brukare genom hembesök, besök på sjukhus eller telefonsamtal.

En leverantör som tecknat avtal med kommunen har möjlighet att erbjuda brukarna så kallade tilläggstjänster. Tilläggstjänst kan dels vara en tjänst som ingår i biståndsbeslutet men som brukaren vill utöka på något sätt, till exempel hur ofta tjänsten utförs, dels en tjänst som inte ingår i biståndsbeslut. Exempel på tilläggstjänster som normalt inte ingår i biståndsbeslut är gräsklippning och snöskottning.

Kommunen ersätter inte leverantören för tilläggstjänster. Leverantör tar betalt direkt av brukaren som beställer tjänsten direkt från utföraren.

3.30 Privata medel

Den enskilde eller dennes företrädare ska normalt sköta hanteringen av privata medel.

I de fall privata medel handhas av leverantör ska rutiner för detta finnas.

I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan leverantören och brukare/företrädare.

3.31 Muta, gåva och testamente

Enligt 10 kap 5 § Brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denna tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Det gäller också efter det att anställningen har upphört, som till exempel mottagande av förmåner genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet. Leverantör ansvarar för att all personal är informerad om förbudet att ta emot gåvor eller förmåner. Leverantör ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot förbudet. Leverantör ska ha en skriftlig rutin för hur personalen ska förhålla sig till gåvor och testamenten.

3.32 Nyckelhantering

Leverantör ska ha säkra rutiner för den enskildes nycklar. Leverantör ska i det fall som beställaren anger använda beställarens nyckelfria låsvredssystem hos brukarna.

3.33 Förändrad teknik

Beställaren kan komma att göra förändringar i den tekniska lösningen för ex. rapportering av tid och nyckelhantering. Leverantör förbinder sig att använda teknisk lösning som Beställaren anger.

3.34 Kommunens informationsansvar

En gemensam presentationsmall för alla leverantörer kommer att användas för att möjliggöra jämförelser mellan leverantörerna. Beställaren beslutar hur informationen ska utformas och presenteras. Syftet är att ge brukarna en lättförståelig och jämförbar information om valfrihetssystemet, vilka leverantörer som finns och hur brukaren väljer/byter leverantör.

Biståndshandläggaren är skyldig att ge en konkurrensneutral information till brukaren om valbara leverantörer. Den skriftliga informationen kommer att vara tillgänglig på kommunens hemsida www.kungalv.se och i utskrivet format.

3.35 Utförarens informationsansvar

Leverantör förbinder sig att lämna korrekt och saklig information om sin verksamhet till Beställaren. De leverantörer som beställaren tecknar avtal med ges en mall för vilka uppgifter som ska finnas med i den information som kommunen presenterar”. Leverantör ansvarar för att Beställaren under hela avtalstiden får uppdaterad informationen så att informationen kan hållas aktuell. Leverantör har frihet att själv ta fram eget informationsmaterial vid sidan om det som Beställaren presenterar.

3.36 Underleverantör

Vid anlitande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden ska Leverantör informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören. Anlitande/byte av underleverantör kan göras först efter godkännande av Beställaren.

3.37 Avvikelse rapport

Om överrapportering, samarbete eller samverkan inte fungerar tillfredsställande skrivs en avvikelse rapport av den som uppmärksammar problemet. Leverantör och Beställare ansvarar därefter tillsammans för att upprätta en handlingsplan för att komma till rätta med avvikelsen.

Avvikelseblankett framtagen av Beställaren ska användas vid avvikelse (bilaga 7)

