







Upphandlande organisation





Skövde kommun
Helene Sandqvist

Symbolförklaring:

-  Texten ingår i annonsen
-  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
-  Texten kommer att ingå i avtalet
-  Texten ingår i kvalificeringen

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänsten
KS2015.0098

-  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
-  Texten innehåller sekretessbelagd information
-  Frågan är viktad och ingår i delen av upphandlingen
-  Frågan besvaras av köparen

1. Allmän orientering

1.1 Uppdragsbeskrivning

1.1.1 Information om valfrihetssystem

I Skövde kommun tillämpas valfrihetssystem inom hemtjänsten. Det innebär att den enskilde kan välja mellan att få sin hemtjänst utförd av kommunen eller av en privat utförare som kommunen godkänner.

Så länge som valfrihetssystem tillämpas i kommunen kommer ett förfrågningsunderlag ligga på webbsidan för valfrihetssystem för att möjliggöra för intresserade utförare att lämna in ansökan om att få delta. Nya utförare kan därmed komma till efter hand.

Utförare som uppfyller samtliga krav i förfrågningsunderlaget godkänns och avtal upprättas mellan kommunen och utföraren.

1.1.2 Upphandlande myndighet

Skövde kommun, organisationsnummer: 212000-1710.

I förfrågningsunderlaget betecknas genomgående upphandlande myndighet som kommunen och den som lämnar ansökan som utföraren/utföraren.

1.1.3 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i kundvalet

Valfrihetssystemet omfattar hemtjänst enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) i ordinärt boende.

Utförare av hemtjänst kan välja att antingen enbart:

1. utföra serviceinsatser
2. utföra serviceinsatser, personlig omvårdnad och hälso- och sjukvårdsinsatser på uppdrag av kommunens legitimerade personal.

Utförare kan också välja vilka geografiska områden man vill vara verksam i, samt ange kapacitetstak i timmar per månad.

För den enskilde som beviljats insatser enligt SoL eller HSL och som inte själv vill välja utförare sker fördelning enligt ett turordningssystem. Utföraren kan välja om den önskar vara med på turordningslistan och utgöra ett s.k. ickevalsalternativ.

1.1.4 Avtalstid

Avtal om att utföra hemtjänst i Skövde kommun gäller tillsvidare under förutsättning att politiskt beslut om tillämpning av Lag om valfrihet i Skövde kommun är gällande.

2. Upphandlingsföreskrifter

2.1 Ansökan

2.1.1 Ansökningsförfarande

Ansökan behandlas i enlighet med, lag om valfrihetssystem (LOV).

2.1.2 Ansökans form och innehåll

Ansökan lämnas elektroniskt genom upphandlingsverktyget Visma TendSign, fortsättningsvis benämnt TendSign. Ansökan via post, e-post eller telefax accepteras inte.

För tillgång till TendSign krävs ett kostnadsfritt användarkonto som erhålls genom registrering på www.tendsign.com. Support ges via TendSign, tfn. 0771-440 200.

Ansökan upprättas på svenska och ska följa förfrågningsunderlagets uppställning. Svaren ska vara kortfattade och lämnas i direkt anslutning till ställd fråga. Bilagor får inlämnas endast i de fall det specifikt har efterfrågats.

2.1.3 Kommunikation

Fortsatt kommunikation kring ansökan sker i första hand med kommunens kontaktperson.

2.2 Handläggning

2.2.1 Kontaktuppgift

Skövde kommun Sektor vård och omsorg
Telefon kontaktcenter 0500-49 80 00
För information om aktuell kontaktperson se bilaga 1

2.2.2 Handläggning av ansökan

Handläggning av ansökan sker på Sektor vård och omsorg enligt nedanstående tidplan.

Ansökan inkommen senast	15 februari	15 maj	15 augusti	15 november
Handläggning startar	1 mars	1 juni	1 september	1 december
Presentation	15 mars	15 juni	15 september	15 december
Beslut	30 april	30 juli	30 oktober	30 januari
Avtalstecknande	10 maj	10 augusti	10 november	10 februari
Introduktion	20 maj	20 augusti	20 november	20 februari
Driftstart	1 juli	1 oktober	1 januari	1 april

Tidplan för handläggning vid begäran om komplettering

Ansökan inkommen senast	15 februari	15 maj	15 augusti	15 november
Handläggning startar	1 mars	1 juni	1 september	1 december
Presentation	15 mars	15 juni	15 september	15 december
Begäran om komplettering	30 mars	30 juni	30 september	30 december
Komplettering till kommunen	15 april	15 juli	15 oktober	15 januari
Beslut	15 maj	15 augusti	15 november	15 februari
Avtalstecknande	25 maj	25 augusti	25 november	25 februari
Introduktion	5 juni	5 september	5 december	5 mars
Driftstart	1 juli	1 oktober	1 januari	1 april

2.2.3 Begäran om komplettering

Saknas uppgifter för att kunna fatta beslut kommer begäran om komplettering att ske. Inkommer inte komplettering inom angiven tid kommer skriftligt beslut om avslag skickas till sökande part.

2.3 Prövning

2.3.1 Prövning av utföraren och ansökan

Prövning av utföraren och ansökan sker enligt följande:

1. Tillstånd att bedriva hemtjänst från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ska bifogas ansökan för att handläggningen ska påbörjas.
2. Kontroll att utföraren uppfyller kvalificeringskraven i avsnitt 3.
3. För utförare som uppfyller kvalificeringskraven prövas ansökan avseende de krav som ställs på tjänstens utförande i avsnitt 4.

2.4 Beslut och avtal

2.4.1 Underrättelse om beslut

Utförare som uppfyller de krav och villkor som ställs i förfrågningsunderlaget tilldelas avtal. Varje inkommen ansökan kommer att avslutas med ett avtalstecknande alternativt skriftligt beslut om avslag om utföraren ej uppfyller ställda krav.

2.4.2 Avtal

Utförare ska för att få utföra uppdrag inom ramen för denna upphandling ha tecknat avtal med kommunen. Avtalstecknande och driftstart framgår av tidplan för handläggning, se 2.2.2.

Avtal kommer att tecknas mellan kommunen och antagen utförare. Villkor för avtalet är uppgifter som framgår av aktuellt förfrågningsunderlag med bilagor som är publicerade på Skövde kommuns hemsida; www.skovde.se samt på webben för valfrihetssystem; www.valfrihetswebben.se

Uppge namn på behörig företrädare för undertecknande av avtal: (Fritextsvar)

Uppge adress för behörig företrädare för undertecknande av avtal: (Fritextsvar)

Uppge e-post för behörig företrädare för undertecknande av avtal: (Fritextsvar)

Uppge telefonnummer till behörig företrädare för undertecknande av avtal: (Fritextsvar)

3.2.2 Underleverantör

Underleverantör, som åt utföraren utför uppdrag i direkt kontakt med kommunen får inte anlitas.

3.2.3 Utförarens kapacitet

3.2.3.1 Allmänt

Utföraren ska under hela avtalsperioden ha en organisation med erforderlig yrkesmässig kompetens, erfarenhet och kapacitet för de tjänster som utföraren väljer att utföra enligt avtal.

3.2.3.2 Kompetens och referenser på företag

I det fall ansökan omfattar personlig omvårdnad, samt hälso- och sjukvårdsinsatser ska det i ledningen hos utföraren finnas en verksamhetschef med minst två års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom området vård- och omsorg.

Kommunen förbehåller sig rätten att ta referenser. Endast utförare som bedöms ha förmåga att fullgöra uppdraget kommer godkännas.

Presentation av utföraren, dess ledning och verksamhet:

(Fritextsvar)

Uppfyller utföraren krav på kapacitet med avseende på ovanstående? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej



3.2.3.3 Kompetens och referenser enhetschef

Enhetschefen, vilken förutsätts ta aktiv del i verksamheten och med direkt ansvar för personal, ekonomi och verksamhet, ska befinna sig lokalt placerad och ha följande kompetens:

1. Två års erfarenhet av arbetsledning från serviceverksamhet
2. Kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
3. IT- och teknikkompetens för att kunna utföra tjänsten.

Förekommer fler personer anställda som enhetschef gäller kompetenskravet för samtliga. För varje chef ska utföraren ha en namngiven ersättare vid frånvaro.

I det fall ansökan förutom serviceinsatser avser personlig omvårdnad, samt hälso- och sjukvårdsinsatser ska enhetschefen förutom uppgifter ovan också uppfyllas följande:

4. Högskoleutbildning; social omsorg, socionomprogrammet, sjuksköterskeprogrammet eller annan likvärdig högskoleutbildning inom verksamhetsområdet.
5. Erfarenhet av verksamhet inom äldreomsorg.

Kommunen förbehåller sig rätten att ta referenser.

Uppfyller utföraren krav på kapacitet med avseende på
ovanstående? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



3.2.4 Försäkring

Utföraren ska teckna och inneha ansvarsförsäkring för hela avtalstiden för personalen så att kommunen hålls skadeslös vid fel eller försummelse i tjänsten. Försäkringen ska täcka person-, sak- och förmögenhetsskada. Kontroll att sådan försäkring finns kan ske löpande.

4. Krav på tjänstens utförande

4.1 Allmänt

4.1.1 Omfattning

Valfrihetssystemet omfattar hemtjänst enligt SoL och hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende. Kommunen arbetar utifrån arbetsmodellen Individens behov i centrum (IBIC). Det innebär att brukarnas behov delas in enligt Internationell Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (ICF) vilket omfattar 11 livsområden. Målsättningen är att stärka brukarnas möjlighet till delaktighet och självständighet.

Privata utförare av hemtjänst kan välja att enbart utföra serviceinsatser eller utföra hemtjänst inom alla livsområden samt hälso- och sjukvårdsinsatser.

Med serviceinsatser avses behov inom:

- Allmänna uppgifter och krav – Att företa en enstaka uppgift
- Förflyttning – att gå, regelbunden
- Förflyttning – att gå, oregelbunden
- Hemliv – att skaffa varor och tjänster
- Hemliv – att städa bostaden
- Hemliv - att tvätta och torka kläder med hushållsapparater
- Samhällsgemenskap, socialt och medborgligt liv – rekreation och fritid

Den enskilde har möjlighet att välja antingen samma utförare för alla hemtjänstinsatser eller en utförare för serviceinsatser och en annan för personlig omvårdnad och hälso- och sjukvårdsinsatser.

Ansökan avser förutom serviceinsatser också personlig omvårdnad, samt hälso- och sjukvårdsinsatser? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

4.1.2 Ansvarstid

Utföraren ansvarar för hemtjänsten kl 07:00-23:00 alla veckans dagar.

Kommunen svarar genom hemtjänst natt för insatser som måste utföras mellan kl 23:00-07:00.

Vid vård i livets slutskede svarar dock utföraren även för delegerade hälso-och sjukvårdsinsatser mellan kl 23:00-07:00 under förutsättning att utföraren anser sig ha kapacitet att klara av detta. I annat fall tar kommunen över mellan kl 23:00-07:00.

För verksamheten ska det finnas en enhetschef som är tillgänglig och ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten. Vård- och omsorgspersonal ska ha tillgång till arbetsledning årets alla dagar mellan kl. 07.00-23.00.

4.1.3 Larm och andra tjänster som inte ingår

Kommunen ansvarar för trygghetslarm dygnet runt. Viss samverkan mellan larmgruppen och utförare för att besvara larm kan förekomma.

Kommunen ansvarar också för insatser som utförs av legitimerad personal.

4.1.4 Hälsa- och sjukvårdsuppgifter

I uppdraget för utförare av personlig omvårdnad ingår även ordinerade/delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser som ges på uppdrag av kommunens legitimerade personal.

Utföraren ska tillsammans med beställaren bedriva ett aktivt riskförebyggande arbete för att förhindra vårdskador.

Utföraren är skyldig att kontakta legitimerad personal, när patientens behov av sjukvårds- och/eller rehabiliteringsinsatser kräver detta

Vid vård i livets slutskede kompletteras redan pågående insatser med hälso- och sjukvårdsinsatser. De ytterligare insatserna ersätts per timme enligt timersättningen. Det är omvårdnadsansvarig sjuksköterska som bedömer när vård i livets slutskede inträder.

Om hälso- och sjukvårdsuppgift utförs på uppdrag av kommunen erhåller utföraren ersättning enligt gällande ersättningsnivå, se bilaga 2 Timersättning. Utföraren och dess personal ska ha god kännedom om och följsamhet till kommunens riktlinjer och rutiner kring hälso- och sjukvård.

4.1.5 Ordination/delegering

För utförare som utför personlig omvårdnad kan även hälso- och sjukvårdsuppgifter bli aktuella. De uppgifter som är förenligt med god patientsäkerhet kan ordinerats och delegeras av legitimerad personal till vård och omsorgspersonal som har kompetens för uppgiften. En delegation är alltid personlig, tidsbegränsad, skriftlig och kan återkallas om tvivel på kompetens hos personen finns och/eller om behovet av delegering försvinner. Den som utför delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter tillhör hälso- och sjukvårdspersonal och omfattas av Patientsäkerhetslagen (PSL). All personal ska genomgå kommunens introduktionsutbildning. Utföraren svarar för personalkostnader under denna utbildning.

4.1.6 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Enligt HSL och patientsäkerhetsförordningen ansvar MAS för:

- att det finns rutiner för att kontakt tas med läkare eller annan hälso- och sjukvårdspersonal när patientens tillstånd kräver det
- att beslut om att delegera ansvar för vårduppgifter är patientsäkert
- att anmälan görs till den nämnd som har ledningen av hälso- och sjukvårdsverksamheten, om en patient i samband med vård och behandling drabbas eller utsatts för risk att drabbas av allvarlig skada eller sjukdom
- att patienterna får en säker och ändamålsenligt hälso- och sjukvård av god kvalitet inom kommunens ansvarsområde.
- att journaler förs i den omfattning som föreskrivs i patientdatalagen
- att patienten får den hälso- och sjukvård som en läkare ordinerat
- att rutinerna för läkemedelshantering är ändamålsenliga och väl fungerande.

4.1.7 Socialt ansvarig samordnare (SAS)

SAS har ett övergripande ansvar för kvalitetsstyrning och kvalitetskontroll av socialtjänstens verksamhetsområde utifrån SoL och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) genom att:

- säkra att processerna för bedömning, beslut, verkställighet och samverkan inom socialtjänsten är ändamålsenliga och väl fungerande
- säkra att den enskilde får sina behov prövade i en rättssäker myndighetsutövning

- säkra att den enskilde får insatser av god kvalitet som är individuellt utformade och utgår från den enskildes delaktighet och inflytande
- säkra att dokumentationen förs i den omfattning som föreskrivs i lag och föreskrift
- säkra att lex Sarah-rapporter utreds och anmäls enligt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5)

4.1.8 Verkställighet

Efter beslut om hemtjänst enligt SoL skickar biståndsbedömaren beställningen till utföraren. Efter ordination av hälso- och sjukvårdsinsatser skickar legitimerad personal beställningen till utföraren. Utföraren startar verkställighet och avgifter i sektor vård och omsorgs verksamhetssystem i samband med att insatserna börjar utföras.

4.1.9 Förändrat insatsbehov

Om den enskildes behov av insatser förändras varaktigt, minskar eller ökar, i sådan grad att biståndsbeslut eller beslut om hälso- och sjukvårdsinsats behöver omprövas ska utföraren kontakta kommunens biståndsbedömare eller legitimerad personal. Förändringen av den enskildes ändrade behov av insatser ska framgå av utförarens dokumentation. Utföraren ansvarar för att akuta behov hos den enskilde, som måste tillgodoses, omedelbart åtgärdas. Biståndsbedömare eller legitimerad personal ska informeras. Tillfälligt utökade behov upp till fjorton dagar ska tillgodoses av utföraren. Ingen särskild ersättning betalas för detta.

4.2 Systematiskt kvalitetsarbete

4.2.1 Systematiskt kvalitetsarbete

Utföraren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkerställa verksamhetens kvalitet. Det ska också beskriva hur det används för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Utförarens ledningssystem ska vara anpassat för utförarens verksamhet. Se checklista för kvalitetsledningssystem, bilaga 3.

De krav och mål som finns inom verksamhetsområdet i form av lag, föreskrift eller för beställaren lokalt framtagna riktlinjer och rutiner, ska efterföljas. Utföraren ska utföra riskanalyser, egenkontroller samt ha rutiner för att ta emot och utreda avvikelser, klagomål och synpunkter i kommunens verksamhetssystem enligt kommunens rutin.

All personal ska ha ingående kunskap om hantering av klagomål och synpunkter, avvikelshantering, anmälan om missförhållanden, lex Sarah samt om anmälningskyldighet, lex Maria.

Bifogas bilaga med beskrivning av utformningen av ledningssystemet för kvalitet, samt aktuellt arbetssättet i förhållande till det? Om nej, lämna redogörelse i kommentarsfältet: (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

4.2.2 Utförarens ansvar för uppföljning och egenkontroll

Utföraren ska ansvara för egenkontroll genom systematisk och regelbunden uppföljning och utvärdering av verksamheten. Beställaren ska årligen delges resultaten i form av en

kvalitetsrapport. Detta enligt den mall som beställaren tillhandahåller i verksamhetssystemet Stratsys och lämnas årligen innan den 15 januari.

Accepterar ni kravet gällande utförarens ansvar för uppföljning?

(Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

Bifogas bilaga med redogörelse för hur utföraren arbetar med uppföljning av verksamheten? Om nej, lämna redogörelse i kommentarsfältet: (Ja/Nej svar)

Nej

Ja

4.2.3 Avvikelser och rapporteringsskyldighet, lex Sarah

Utföraren ansvarar för att verksamheten följer de anvisningar som anges i SoL. När den enskilda verksamheten har gjort en lex Sarah anmälan till IVO ska den som bedriver verksamheten informera berörd nämnd som har beslutat om insatser för den enskilde. Informationen som lämnas till berörd nämnd ska omfatta vad som har framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

Avvikelser och lex Sarah rapporter registreras i verksamhetssystemet och meddelas enligt kommunens rutiner till nämnden.

4.2.4 Avvikelser och anmälningskyldighet, lex Maria

All personal ansvarar för att identifiera avvikelser som lett till vårdskada eller risk för vårdskada, i samband med hälso- och sjukvård eller vid användandet av medicinteknisk produkt enligt PSL.

4.2.5 Tystnadsplikt

Utföraren ska tillse att samtlig personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt offentlighets- och sekretesslagen(OSL).

4.2.6 Anhöriganställning

Skövde kommun tillåter inte anställning av närstående till brukare. Med anhöriganställning menas personal som anställts uteslutande för att sköta omsorgen av en närstående. Med anhörig menas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn men också andra släktingar och vänner där en uppenbar beroendeställning/jävssituation kan uppstå.

4.2.7 Social dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med SoL och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS(SOSFS 2014:5). Utföraren ska följa kommunens riktlinjer i tillämpliga delar. Den sociala dokumentationen, både genomförandeplanen och löpande journalanteckningar, ska av utföraren dokumenteras i sektorns verksamhetssystem.

4.2.8 Dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med Patientdatalagen(PDL) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- Och sjukvården (SOSFS 2016:40). Utföraren ska följa kommunens riktlinjer i tillämpliga delar. Alla ska ha tillgång till den hälso- och sjukvårdsdokumentation som är nödvändig rörande de personer de utför insatser åt.

4.2.9 Teammöten

Teammöten är ett tillfälle där flera professioner såsom legitimerad personal,

biståndsbedömare, vård och omsorgspersonal samt enhetschef träffas och samverkar kring den enskilde i syfte att följa upp insatserna och dess mål. Enhetschefen ansvarar för att samordna mötet och samtliga professioner ansvarar för att komma förberedda till mötet. Teammöten hålls utifrån ett fastställt schema som hälso- och sjukvårdsorganisationen ansvarar för.

4.2.10 Kontinuitet

Utföraren ska stäva efter så hög personalkontinuitet som möjligt för brukarna. Kontinuitetsmålet följs bland annat via nationella mätningar.

4.2.11 Individens behov i centrum

IBIC är den arbetsmodell som tillämpas inom hemtjänsten med brukarens behov som utgångspunkt. Modellen kännetecknas av ett förhållningsätt där personalen stärker den enskildes möjligheter till ett självständigt liv. Insatserna ska ha tydliga mål och präglas av den enskildes delaktighet. I de beviljade insatserna ska den enskildes önskan och delaktighet hur dessa ska utföras tydligt beskrivas för att nå målen med insatsen. Uppföljningar av insatsen mot de individuella målen sker kontinuerligt av utföraren och beställaren.

4.2.12 Kvalitetskrav

Kommunens kvalitetskrav framgår av Kvalitetskrav för hemtjänst i Skövde kommun, bilaga 4. Samtliga kvalitetskrav måste uppfyllas. Utföraren ansvarar för att verksamheten utförs i enlighet med de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av SoL, offentlighets och sekretesslagen, HSL, arbetsmiljölagen, GDPR och övriga tillämpliga lagar. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Utföraren ska vara politiskt och religiöst neutral. All personal hos utföraren ska kunna tala, läsa och skriva svenska språket.

4.2.13 Kompetens och fortbildning

I den ersättning utförarna erhåller ingår kostnad för fortbildning av personalen. Utförarna svarar därmed för att personalen kontinuerligt ges erforderlig fortbildning. Om kommunen därutöver bekostar fortbildning för de egna utförarnas personal, så ska det även inkludera personalen hos de privata utförarna.

4.2.14 Tillhandahållande av praktikplatser

Utföraren ska, utifrån sin storlek och den verksamhet man är godkänd att utföra, bereda möjlighet att ta emot praktikanter som utbildar sig inom vård och omsorg. Praktikanterna ska ges god handledning av utförarens personal.

4.3 Uppföljning av verksamheten

Kvalitetsuppföljningen består av olika delar för att kunna ge en allsidig och nyanserad bild av kvaliteten inom äldreomsorgen. Utföraren ska systematiskt och fortlöpande utveckla och säkerställa verksamhetens kvalitet.

Varje utförare i kommunal eller privat regi kommer årligen att genomföra en strukturerad egenkontroll av sin verksamhet och som ska redovisas inklusive planerade åtgärder senast den 15 oktober i verksamhetssystemet Stratsys.

Varje utförare får årligen verksamhetsbesök där kvalitetsfrågor och eventuella åtgärdsplaner/handlingsplaner kommer att gås igenom av SAS, MAS och kommunens kontaktperson tillsammans med utföraren. Besöket syftar till att skapa en samverkan och underlätta ett bra samarbete där utveckling står i fokus.

Utföraren får årligen en kvalitetsrapport kring organisation, ledningssystem och

systematiskt kvalitetsarbete som ska vara kommunen tillhanda via verksamhetssystemet Stratsys den 15 januari.

4.3.1 Tillsyn och uppföljning

Kommunen har det övergripande ansvaret för att följa upp den hemtjänst som enskilda har beviljats eller ordinerats. Kommunen har rätt att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer och krav.

Verksamhetsbesök hos respektive utförare görs både med planerade och oanmälda platsbesök. I platsbesöket, som bör göras minst en gång per år ingår att MAS och SAS granskar verksamheten utifrån sina ansvarsområden.

Träffar mellan ansvariga tjänstepersoner hos kommunen och utförarna genomförs vid fyra tillfällen per år.



4.3.2 Individuell uppföljning SoL

Beslutet följs upp av biståndsbedömare när det löper ut, behovet förändras eller om ärendet påkallar någon form av uppföljning, dock minst en gång per år. Utföraren ansvarar för att kontinuerligt följa upp insatsens mål samt förbereda underlag för beställarens uppföljning. Teammöten utgör en annan form av individuell uppföljning. Vård och omsorgspersonal och enhetschefen ska fortlöpande meddela till biståndsbedömare om insatsen inte kan genomföras enligt beställning.

4.3.3 Individuell uppföljning av hälso- och sjukvårdsinsatser

Legitimerad personal och läkare ska fortlöpande följa upp vård och behandlingsinsatser till den enskilde. Detta görs t.ex. på teammöten, kontakter med patient, kontakt med vård och omsorgspersonal och chefer samt vid samordnad individuell planering (SIP). Omvårdnadspersonal och enhetschefen ska fortlöpande rapportera till legitimerad personal om vården inte kan genomföras enligt ordination.

4.3.4 Brukarundersökningar

Socialstyrelsen skickar årligen ut en enkät till brukare inom hemtjänsten. Skövde kommun kan också genomföra enkätundersökningar inom hemtjänsten.

4.3.5 Öppna jämförelser och andra undersökningar

Utföraren ska medverka vid insamling av data till Socialstyrelsens öppna jämförelser och annan information som centrala myndigheter begär.

Utföraren ska medverka vid t ex enkäter, prevalensstudier och andra mätningar.

4.3.6 Ekonomisk uppföljning

Utföraren ska senast 6 månader efter bokslutsdatum lämna in undertecknad kopia av årsredovisning med revisionsberättelse till kommunen. Kommunen gör kontroll av ekonomisk kapacitet via CreditSafe minst 1 gång/år.

4.4 Information om utföraren

4.4.1 Information till den enskilde

Den inledande informationen om möjligheten till kundval ges vanligen i samband med att biståndshandläggaren utreder den enskildes behov av insatser. Beviljas insatserna informerar biståndshandläggarna om kundvalet och att den enskilde har rätt att välja vem som ska utföra insatserna. Den enskilde ska då få information om vilka utförare som finns och vad som händer om de väljer att inte göra ett aktivt val.

För personer som enbart har hälso- och sjukvårdsinsatser ska legitimerad personal på samma sätt informera om utförare.

Den enskilde får också ta del av en skriftlig information. I denna information ska det framgå vilka olika utförare som finns. Den ska innehålla uppgifter som underlättar för den enskilde att välja. Informationen delas in i avgränsade och tydliga rubriker. Den ska innehålla:

- Om utföraren åtar sig enbart service eller alla insatser
- Eventuell geografisk avgränsning
- Eventuella tilläggstjänster

Information finns även tillgänglig på kommunens hemsida.

4.4.2 Utförarens marknadsföring

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen får dock inte upplevas som påträngande eller oetisk. Som påträngande och oetisk marknadsföring räknas exempelvis när utföraren försöker värva nya kunder på utförarens egna initiativ genom hembesök, besök på sjukhus eller telefonsamtal. Utförarens marknadsföringsmaterial får inte distribueras till presumtiva kunder via kommunens ansvariga handläggare. Dessa ansvarar för att ge saklig information om vilka alternativa utförare som brukaren kan välja mellan. All marknadsföring ska stämma överens med god marknadsföringssed. All marknadsföring ska utformas så det tydligt framgår att det är fråga om marknadsföring.

Vid marknadsföring av tilläggstjänster ska följande vara tydligt:

4. Beviljad hjälp som ingår i biståndsbeslutet betalas via hemtjänstavgiften till kommunen.
 5. Tilläggstjänsterna är ett avtal mellan beställaren och utföraren som betalas direkt till utförarna
 6. Tilläggstjänsterna är ett erbjudande – brukaren har inte skyldighet att köpa tilläggstjänster.
7. Tilläggstjänsternas pris.

5. Administrativa föreskrifter

5.1 Ersättning och avgifter

5.1.1 Ersättning till utföraren

Aktuell ersättning framgår av:

Ersättningsmatris för hemtjänst enligt LOV, riktlinjer för biståndsbedömning och ersättning enligt arbetsmodellen IBIC och riktlinjer för ersättning av delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Ersättningen revideras normalt av kommunen i samband med lönerrevision. Ersättningen ska täcka samtliga kostnader för tjänstens utförande. Ersättning utgår för den tid som beställs av kommunens biståndsbedömare och legitimerad personal. Vid brukarens frånvaro utgår ingen ersättning.

En lägre ersättning gäller för utförare som enbart utför serviceinsatser, då de inte behöver anställa utbildade undersköterskor och sällan har kostnader för obekväm arbetstid. Om serviceinsatsen ledsagning utförs på obekväm arbetstid har utföraren som får den lägre ersättningen rätt till en extra ersättning om 27 kr/tim.

Enstaka insatser av kort varaktighet som utförs i samband med besök för andra insatser i upp till tre dagar ersätts inte. Detta gäller såväl hälso- och sjukvårdsinsatser som insatser enligt SoL inklusive egenvård.

5.1.2 Avgifter

Kommunen beslutar om, fakturerar och tillgodogör sig de enskildas avgifter.

5.1.3 Avdrag vid brukares frånvaro

Den som tar emot anmälan om brukares frånvaro registrerar frånvaron i kommunens verksamhetssystem. Ersättning erhålls inte vid registrerad frånvaro.

5.1.4 Utbetalning av ersättning

Utförare fakturerar kommunen månatligen för innevarande månad. Fakturabeloppet är preliminärt och bestäms av kommunen utifrån de uppgifter som framkommer i verksamhetssystemet dvs. summa schablontider för beviljade insatser med avdrag för i förväg anmäld frånvaro och sjukhus-, eller korttidsvistelse enligt verksamhetssystemets beräkningssätt. Om elektronisk faktura inkommer till kommunen senast den 10 i aktuell månad, kommer ersättning utbetalas senast den 25.

Preliminär avstämning av ersättning görs normalt den andra eller tredje vardagen i efterkommande månad, enligt de uppgifter som finns registrerade i verksamhetssystemet. Underlaget tillsänds utförarna och detta utgör normalt underlag för den efterkommande månadens preliminära ersättning.

Utföraren får lämna in justeringsblanketter med begäran om extra ersättning för ledsagning, avlösning och vård i livets slutskede om denna tid inte finns beställd i verksamhetssystemet. Justeringsblankett ska vara inlämnad senast andra vardagen i nästkommande månad för att tas med i den prelimära avstämningen av ersättningen. Justeringsblankett får inte lämnas in senare än andra månaden efter aktuell månad för att ersättning ska erhållas. Preliminärt godkända justeringslistor framgår av den månatliga avstämningen.

Slutlig avstämning mellan preliminär och faktisk ersättning sker den 30 juni och den 31 december. Mellanskillnaden regleras.

Av fakturan ska framgå utförarens namn och adress, organisationsnummer, momsregistreringsnummer, F- eller FA-skattsedel samt plus/bankgiro.

Faktureringsadress:
Skövde kommun
Box 294
541 26 Skövde
Ref nr: YY 450000

5.2 Uppsägning respektive hävning

5.2.1 Uppsägning och uppsägningstid

Utföraren saknar rätt att säga upp avtalet under de inledande sex månaderna. Därefter har utföraren rätt att när som helst säga upp avtalet. Uppsägningen ska ske skriftligt senast tre månader innan avtalet önskas upphöra.

Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet automatiskt att gälla.

5.2.2 Påföljder vid ej utförd insats, brist i utfört arbete samt annat avtalsbrott: vite och hävning



Avtalsvite vid ej utförd insats

En utförare som åtagit sig insats som inte utförs har inte rätt till LOV-ersättning för insatsen. Istället är utföraren skyldig att ersätta kommunen med ett schablonbelopp uppgående till hälften av den uteblivna LOV-ersättningen samt för de eventuella merkostnader som de uteblivna insatserna har medfört.

Brist i utfört arbete

Som brist i utfört arbete definieras utförarens avvikelser från gällande lagstiftning och ingånget avtal mellan beställare och utförare.

Utföraren är skyldig att åtgärda brist omedelbart eller inom skälig tid. Vad som räknas som skälig tid avgörs av beställaren utifrån ärendets art och allvar.

Om kommunen på något sätt får kännedom om att brist föreligger, ska denne skriftligen underrätta utföraren om bristen. Beställare har då rätt att inkräva en åtgärdsplan.

Åtgärdsplan ska inges till kommunen inom den tidsfrist som beställaren lämnat i det enskilda fallet. Av åtgärdsplan ska det framgå hur bristerna kommer att åtgärdas samt tidplan för detta. Om beställaren finner att åtgärdsplanen kan accepteras ska utföraren snarast underrättas om att åtgärdsplanen är godkänd. Om åtgärdsplanen inte kan accepteras ska kommunen underrätta utföraren om detta, samt ange på vilket sätt åtgärdsplanen behöver kompletteras och när komplettering senast ska vara inlämnad.

Avtalsvite vid brist

Om brist inte rättas till inom den tid som angetts i godkänd åtgärdsplan, eller om begärd åtgärdsplan inte inkommer inom förelagd tid, eller om utföraren trots skriftlig varning åsidosätter sina skyldigheter och rättelse inte sker inom skälig tid har beställaren rätt att påföra utföraren ett vite. Vitesbeloppet uppgår till ett halvt prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) per påbörjad vecka till dess rättelse skett eller till avtalet slutat att gälla.

Hävning av avtal

Vid upprepade varningar och viten eller om utföraren väsentligt åsidosätter sina skyldigheter enligt upprättat avtal och rättelse inte sker inom en månad från det att skriftligt påpekande avsänts har beställaren rätt att häva avtalet med omedelbar verkan. Meddelande om hävningen ska vara skriftlig. Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bl.a. om:

8. utföraren inte tillämpar kommunens rutiner eller kvalitetskrav.
9. tillsynsmyndighet riktat allvarlig kritik mot verksamheten.
10. kommunens verksamhetuppföljning visar på allvarlig brist alternativt att tillståndet för att bedriva hemtjänst återkallas.
 11. utföraren följer inte socialtjänstlagen, andra tillämpliga lagar eller socialstyrelsens föreskrifter.
 12. utföraren nekar att åta sig uppdrag av brukare inom överenskommet geografiska område och kapacitetstak.
13. utföraren tillsätter enhetschef som ej uppfyller satta kompetenskrav.
14. utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet.
 15. utföraren vidtar åtgärder som strider mot lag, gällande författningar eller bryter mot god sed på arbetsmarknaden.
 16. i övrigt brister i fullgörandet av de skyldigheter som åligger utföraren i enlighet med detta förfrågningsunderlag.
17. i det fall omständigheter som avses i LOV 7 kap. 1§ uppstår.
 18. i det fall utföraren eller dess underleverantörer inte uppfyller sina skyldigheter enligt lagar och avtal vad gäller momsregistrering, samt innehav av F-skattsedel.
19. i det fall utföraren inte innehar ansvarsförsäkring.

5.2.3 Betalningsansvar

Utförare ska svara för att enskild som vårdats på sjukhus, korttidsplats eller annan vårdinrättning ska kunna återvända till sitt boende. Fullföljs inte detta åtagande ska utföraren ersätta nämnden för vad denna måste utge till regionen för sjukhusvistelse eller nämndens kostnader för korttidsplats under förutsättning att fördröjningen beror på utföraren.

5.3 Förutsättningar och förändring under avtalstid

5.3.1 Förändringar i utförarens verksamhet

Utföraren ska lämna relevant information och meddela alla förändringar av verksamhetens omfattning till kommunen. Utöver uppgift om förändring av kapacitetstak och geografisk avgränsning, samt förändring vad avser medverkan eller ej i ickevalsalternativet ska utföraren meddela om utföraren byter ägare eller ombildas i ny företagsform. Om utföraren under avtalstiden har för avsikt att byta enhetschef ska detta meddelas kommunens kontaktperson senast en månad innan ändringen ska genomföras. Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person. Utföraren ska alltid förhandsinformera kommunens kontaktperson om planerade ägarförändringar.

5.3.2 Ändring av villkor

Skulle villkoren väsentligen, med undantag av ersättningsnivån, ändras under pågående avtalstid kommer utföraren att få upplysning om detta med förfrågan om avtalet fortfarande ska gälla med gjorda ändringar som grund. Utföraren ska inom en månad bekräfta att uppgifterna gäller för fortsatt avtal. Inkommer inte någon skriftlig bekräftelse inom utsatt tid upphör avtal mellan kommunen och utföraren att gälla efter tre månader från det att skriftlig bekräftelse skulle ha inkommit till kommunen.

5.3.3 Kapacitetstak

Kommunen tillåter utföraren att ange ett kapacitetstak, dvs. att sätta en begränsning för sin verksamhet i form av ett högsta antal timmar under en viss tidsperiod som de behöver utföra. Utföraren ska dock alltid vara tvungen att genomföra insatser åt redan befintliga kunder även om omsorgsbehovet förändras så att utföraren går över sitt kapacitetstak. Det åligger utföraren att själva skriftligt anmäla till biståndsenheten när man uppnått sitt

kapacitetstak respektive när återigen har kapacitet att ta emot nya brukare.

Önskas kapacitetstak? Om ja, redovisa i kommentarsfältet det kapacitetstak utföraren önskar: (Ja/Nej svar)

Nej

Ja

5.3.4 Geografisk avgränsning

Kommunen indelas i 10 områden, baserade på SCBs nyckeltalsområden.

Område 1: Timmersdala

Område 2: Binneberg

Område 3: Tidån

Område 4: Vårsås

Område 5: Skultorp

Område 6: Skövde tätort, Södra Ryd

Område 7: Skövde tätort Nordväst

Område 8: Skövde tätort Nordost

Område 9: Skövde tätort Sydväst

Område 10: Skövde tätort Sydost

Utföraren kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i ett eller flera av dessa områden. Utföraren kan inte välja att vara verksam i delar av ett område.

Ange de områden utföraren önskar för att utföra serviceinsatser: (Fritextsvar)

Ange de områden utföraren önskar för att utföra all hemtjänst: (Fritextsvar)

5.3.5 Ickevalsalternativ

Utföraren får själv avgöra om denne önskar utgöra ickevalsalternativ. Rullande ickevalslista finns för både serviceinsatser och all hemtjänst. Ickevalslistan finns i samtliga geografiska områden. De utförare som väljer att ingå i ickevalslistan placeras in i alfabetisk ordning efter utförarens namn. Ickevalslistan regleras per vecka. Den enskilde som beviljats insatser enligt SoL eller HSL och som inte vill välja utförare fördelas enligt ett turordningssystem bland de utförare som önskar utgöra ickevalsalternativ. Detta gäller enbart de personer som inte tidigare har utförare eller har utförare som enbart åtar sig serviceinsatser när personlig omvårdnad och eller hälso- och sjukvårdsinsatser beviljats. Om den enskilde har både service- och andra hemtjänstinsatser tilldelas alltid en utförare som kan svara för samtliga insatser vid ickeval.

Personer i samma hushåll tilldelas samma utförare vid icke-val.

Ange de områden utföraren önskar att finnas med på ickevalslistan för att utföra service: (Fritextsvar)

Ange de områden utföraren önskar att finnas med på ickevalslistan för att utföra all hemtjänst:

5.3.6 Ändring av kapacitetstak, geografisk avgränsning eller ickevalsleverantör

Det är möjligt för utföraren att ändra sitt kapacitetstak, geografiska avgränsning eller ickevalsalternativ under avtalstiden. Ändringar kan genomföras 1 mars, 1 juni, 1 september samt 1 december. Anmälan om ändring av kapacitetstak, geografiska avgränsning eller ickevalsalternativ ska göras till kommunen kontaktperson senast en månad innan ändring ska genomföras.

Vid ändring av kapacitetstak, geografisk avgränsning eller ickevalsalternativ måste utföraren ändå behålla alla befintliga kunder även om det nya kapacitetstaket därmed överskrids.

5.3.7 Skyldighet att anta uppdrag

Utföraren är skyldig att anta de uppdrag som tilldelas av biståndsbedömare respektive legitimerad personal. En förutsättning är dock att uppdraget ligger inom ramen för de insatstyper som utföraren åtagit sig, ligger inom utförarens geografiska område och inom ramen för kapacitetstaket. Utföraren måste emellertid åta sig ökade insatser hos redan befintlig kund även om det medför att kapacitetstaket överskrids. Uppdragen kommer utföraren till del via kommunens verksamhetssystem enligt rutin för beställning av insats från biståndsenhet, sjuksköterskeenhet eller kommunrehab. Akuta insatser ska kunna starta omedelbart.

5.3.8 Verksamhetssystem

Alla utförare ska använda de verksamhetssystem som kommunen tillhandahåller.

Behörighet, licenser samt utbildningar i systemen tillhandhålls av kommunen. Utföraren står för egna personalkostnader i samband med utbildning.

För att kunna nyttja systemen måste utföraren själv stå för IT-utrustning samt kostnader i samband med drift av denna utrustning. Kravspecifikation för IT-utrustning samt säker inloggning framgår av Tekniska krav gällande IT-stöd för LOV, bilaga 5.



5.3.10 Den enskildes möjlighet att välja eller byta utförare

Den enskilde har rätt att när som helst byta utförare. Detta sker genom anmälan till biståndsbedömaren alternativt till legitimerad personal inga SoL-insatser är aktuella. Fjorton dagars uppsägningstid tillämpas innan byte sker. Den enskilde har rätt att ha två olika utförare, en för serviceinsatser och en för personlig omvårdnad och/eller hälso- och sjukvårdsinsatser. Vid byte av ska utföraren samverka och medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för den enskilde.

5.3.11 Tilläggstjänster

Privata utförare har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster, d.v.s. sådana tjänster som inte

Erbjuder utföraren någon tilläggstjänst? I det fall utföraren erbjuder tilläggstjänst ska uppgift lämnas i kommentarsfält om vilken tjänst utföraren erbjuder (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

kommunen beviljar som bistånd. Det ska framgå i den skriftliga informationen som beskriver utförarens verksamhet att tjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet. Detta blir en överenskommelse mellan utföraren och den enskilde. Den enskilde betalar för detta direkt till utföraren. Vad gäller marknadsföring av tilläggstjänster se punkt 4.4.2. Om utföraren ändrar sitt utbud av tilläggstjänster och vill att dessa ändringar skall framgå i utföraren presentationsbroschyr som finns hos biståndshandläggarna ska detta göras till kommunens kontaktperson senast en månad innan ändring ska genomföras. Ändringar kan genomföras 1 mars, 1 juni, 1 september samt 1 december.

5.3.12 Lokal kris- och beredskapsplan

Utföraren ska medverka i kommunens lokala kris- och beredskapsplan genom att upprätta en kris och beredskapsplan för sin egen verksamhet. Utföraren är skyldig att delta i kommunens utbildningsinsatser och övningar. Överenskommelse om ersättning avtalas om separat vid varje tillfälle.

Om kommunens kris och beredskapsplan aktiveras ska utföraren medverka i den del som

berör hemtjänsten.

5.4 Personal

För att uppfylla kommunens kvalitetskrav inom omvårdnadstjänster förutsätts att all ny tillsvidareanställning samt längre visstidsanställning uppfyller kommunens kvalitetskrav.

5.4.1 Kollektivavtal

Utförarna ska vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om utföraren inte tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för utförarens anställda. På begäran av kommunen ska utföraren lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras.

5.4.2 Personalens rätt att meddela massmedia och kommunen

Utförarna ska förbinda sig att tillåta personalen att meddela massmedia och kommunen om den del av utförarens verksamhet som berör den enskilde. Om åtgärder vidtas mot personal till följd av att denne lämnat sådant meddelande upphävs avtalet med kommunen med omedelbar verkan utan att skadestånd utbetalas.

5.4.3 Personalfrågor

Utföraren svarar för att vidta rättsliga åtgärder mot personal som misstänks ha begått brott mot eller uppträtt diskriminerande mot enskilda som får insatser. Utföraren är ansvarig för skada mot tredje man som orsakats av utföraren, dennes personal eller annan för vilken utföraren ansvarar.

5.4.4 Insyn i utförarens verksamhet

Utföraren är skyldig att på eget initiativ informera kommunen så att insyn i verksamheten möjliggörs. Kommunen har rätt att ta del av allt material hos utföraren som av kommunen bedöms vara relevant för uppföljning av verksamheten såsom personallistor, anställningsbeslut, lönebesked och tjänstgöringsscheman. Utföraren ska utan dröjsmål lämna sådan information som avses i kommunallagen 10 kap 9 §. Begäran och informationsutlämning ska ske skriftligt. Kommunen ska i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas.

Utföraren är inte skyldig att lämna information om:

- uppgifterna inte kan lämnas utan att det medför väsentlig, praktisk olägenhet för utföraren.
- utlämnandet strider mot lag eller annan författning.
- om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen.

Information som lämnats kommunen ska ej anses utgöra företagshemligheter enligt lag om företagshemligheter (2018:558).

5.5 Accept

5.5.1 Accept av samtliga krav

Utföraren ska acceptera samtliga krav.

Accepteras samtliga krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej