

Förfrågningsunderlag LOV inom hemtjänst

Gäller fr.o.m.: 2025-03-27

Senast reviderad: -

Dokumentansvarig: Stabschef

Sektor/avdelning: Sektor vård och omsorg

Dokumentet gäller för: Externa utförare av hemtjänst

Innehåll

1 Inledning	5
1.2 Förutsättningar	5
1.2.1 Omfattning av tjänster och områden.....	5
1.2.2 Turordningslista – ickevalsalternativ	5
1.2.3 Skyldighet att anta uppdrag	5
2 Ansökan och handläggning.....	6
2.1 Ansökan	6
2.2 Kapacitetstak.....	6
2.3 Geografiska områden	6
2.4 Handläggningstider	6
2.5 Handlägningsförfarande.....	7
2.5.1 Tillstånd från IVO.....	7
2.5.2 Kontroller av bolaget	7
2.5.3 Kontroll av ansökan	7
2.5.4 Beslut	7
2.6 Avtal.....	7
3 Krav på utföraren	7
3.1.1 Ekonomi.....	8
3.1.2 Kvalitetskrav	8
3.1.3 Försäkring	8
3.2 Krav på enhetschefen hos utföraren.....	8
3.2.1 Kompetenskrav enhetschef	8
3.2.2 Tillgänglighet.....	8
3.3 Krav på tjänstens utförande	9
3.3.1 Allmänt	9
3.3.2 Hälso- och sjukvårdsuppgifter	9
3.3.3 Ordination/delegering	9
3.3.4 Förändrat insatsbehov	9
3.3.5 Dokumentation och verksamhetssystem.....	9
3.4 Tjänster som inte ingår för privata utförare	10
3.4.1 Hemtjänst på natten.....	10
3.4.2 Larm.....	10
3.4.3 Insatser som utförs av legitimerad personal.....	10
5 Kvalitetskrav	10
5.1 Uppföljning och egenkontroller	10

5.1.1 Verksamhetsbesök	11
5.1.2 Träffar mellan kommun och utförare.....	11
5.1.3 Insamling av data, enkäter och andra undersökningar.....	11
5.1.4 Ekonomisk uppföljning.....	11
5.2 Avvikelse.....	11
5.2.1 Lex Sarah	11
5.2.2 Lex Maria.....	11
5.3 Insyn i utförarens verksamhet.....	12
5.4 Arbetssätt hos utföraren	12
5.4.1 Kontinuitet	12
5.4.2 Teammöten	12
5.4.3 Individens behov i centrum (IBIC).....	12
5.4.4 Lokal kris- och beredskapsplan	12
6 Utförarens personal	12
6.1.1 Anhöriganställning.....	13
6.1.2 Kompetens och fortbildning	13
6.1.3 Kollektivavtal.....	13
6.1.4 Personalens rätt att meddela massmedia och kommunen	13
6.1.5 Rättsliga åtgärder och skadestånd mot tredje man.....	13
7 Marknadsföring och information	13
7.1 Information till den enskilde.....	13
7.2 Utförarens marknadsföring	14
7.2.1 Tilläggstjänster.....	14
7.2.2 Marknadsföring av tilläggstjänster	14
8 Ersättningar och avgifter.....	14
8.1.1 Ersättning till utföraren	14
8.1.2 Avdrag vid brukares frånvaro	14
8.1.3 Avgifter	15
8.1.4 Utbetalning av ersättning	15
8.1.5 Betalningsansvar	15
9 Förändringar under pågående avtalstid.....	15
9.1.1 Ändring av kapacitetstak, geografisk avgränsning eller ickevalsleverantör.....	15
9.1.2 Förändringar i utförarens verksamhet.....	15
9.1.3 Ändring av villkor.....	16
9.1.4 Den enskildes möjlighet att välja om.....	16
10 Påföljder vid ej utförd insats	16
10.1.1 Avtalsvite vid ej utförd insats	16
10.1.2 Brist i utfört arbete	16

Brist i utfört arbete innebär att utföraren avviker från gällande lagstiftning och förutsättningarna för ingånget avtal mellan kommunen och utförare. Utföraren är skyldig att åtgärda brister omedelbart eller inom skälig tid. Vad som räknas som skälig tid avgör kommunen utifrån ärendets art och allvar.	16
10.1.3 Avtalsvite vid brist.....	16
11 Upphörande av avtal	17
11.1.1 Uppsägning och uppsägningstider	17
11.1.2 Hävning av avtal	17
11.1.3 Grund för hävning.....	17

1 Inledning

I Skövde kommun kan man välja hemtjänst och kommunal hälso- och sjukvård upp till undersköterskenivå (dvs. vård som utförs av undersköterskor) i ordinärt boende från antingen kommun eller privat utförare som kommunen godkänner. För att nya utförare ska kunna ansöka om att delta i valfrihetssystemet finns detta förfrågningsunderlag på "Hitta LOV-uppdrag". De företag som fyller kraven och blir godkända kan skriva avtal med kommunen.

1.2 Förutsättningar

I förfrågningsunderlaget betecknas genomgående upphandlande myndighet som kommunen och den som lämnar ansökan som utföraren/utföraren. Avtalen mellan kommun och utförare löper på tills vidare under förutsättning att politiskt beslut om tillämpning av Lag om valfrihet i Skövde kommun finns.

1.2.1 Omfattning av tjänster och områden

Valfrihetssystemet omfattar hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SoL) och hemsjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) i ordinärt boende. Den innefattar även delegerad kommunal hälso- och sjukvård upp till undersköterskenivå.

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

1.2.2 Turordningslista – ickevalsalternativ

Om den enskilde som beviljats insatser enligt SoL och/eller HSL inte vill göra ett aktivt val av utförare sker fördelningen enligt ett turordningssystem. Utföraren kan välja om de vill vara med på turordningslistan som ett ickevalsalternativ eller ej. Ickevalslistan finns i samtliga geografiska områden.

1.2.3 Skyldighet att anta uppdrag

Utföraren är skyldig att anta de uppdrag som tilldelas av biståndsbedömaren 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.

2 Ansökan och handläggning

2.1 Ansökan

Ansökan hanteras i upphandlingsverktyget Visma TendSign. För att kunna lämna en ansökan behövs ett kostnadsfritt användarkonto som skapas på www.tendsign.com.

Ansökan prövas av sektor vård och omsorgs ackrediteringsgrupp som består av stabschef, chefscontroller, controller hemtjänst, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) samt socialt ansvarig samordnare (SAS).

Frågor kring ansökningsförfarandet ställs i första hand till stabschefen på sektor vård och omsorg. Kontakt tas genom Skövde kommuns kontaktcenter, 0500-49 80 00.

2.2 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.

2.3 Geografiska områden

Kommunen indelas i 10 områden, baserade på SCBs nyckeltalsområden.

Område 1: Timmersdala

Område 2: Binneberg

Område 3: Tidån

Område 4: Värsås

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.

2.4 Handläggningstider

Tidsplanen för handläggning:

Ansökan inkommen senast	15 februari	15 maj	15 augusti	15 november
Handläggning startar	1 mars	1 juni	1 september	1 december
Komplettering inne senast	15 april	15 juli	15 oktober	15 januari
Beslut	15 maj	15 augusti	15 november	15 februari
Introduktion påbörjas	5 juni	5 september	5 december	5 mars
Driftstart	1 juli	1 oktober	2 januari	1 april

2.5 Handläggningsförfarande

2.5.1 Tillstånd från IVO

Efter inkommen ansökan kontrolleras att det finns tillstånd från inspektionen för vård och omsorg (IVO) att bedriva hemtjänst i den omfattning som det ansöks om. Tillståndet ska bifogas ansökan.

2.5.2 Kontroller av bolaget

Kontroller av F-skattsedel, registrering i aktie-, handels- eller föreningsregister samt kontroll av bolaget ekonomi görs innan ansökan behandlas.

2.5.3 Kontroll av ansökan

Akrediteringsgruppen kontrollerar och bedömer inskickat underlag inför beslutsfattande.

En del i ansökningsförfarandet är en digital intervju mellan ackrediteringsgruppen och verksamhetscheferna hos utföraren/bolaget.

Om någon uppgift som begärts in saknas eller inte uppfyller kraven finns möjlighet för utföraren att komplettera innan beslut fattas.

Om utföraren är verksam i andra kommuner kommer referenser tas. Referenser kan även tas på verksamhetschef eller firmatecknare.

2.5.4 Beslut

Beslut meddelas skriftligt, antingen genom avslagsbeslut eller genom att avtal tecknas.

2.6 Avtal

Avtal tecknas mellan kommun och utförare efter godkänd ansökan. Villkoren för avtalen är de som beskriv i detta förfrågningsunderlag. Avtalet gäller tills vidare om inget annat avtalas, och kan sägas upp eller hävas enligt förfrågningsunderlaget.

3 Krav på utföraren

Det finns flera krav som utföraren måste uppfylla för att ansökan ska godkännas.

Ett grundläggande krav är tillstånd från IVO att bedriva den verksamhet som utföraren ansöker om att göra i Skövde.

3.1.1 Ekonomi

Utförarens ekonomiska kapacitet ska motsvara minst klassificeringen ”kreditvärdig” i CreditSafes ratingmodell eller likvärdigt i annan modell. Ratingkontrollen görs av kommunen. Om utföraren inte finns med i CreditSafes rating kommer andra uppgifter begäras in för att kunna bedöma utförarens ekonomiska kapacitet. Vilka uppgifter som begärs in kommuniceras av kommunen i varje enskilt fall där det är aktuellt.

3.1.2 Kvalitetskrav

Utföraren ska uppfylla de krav på kvalitetsledningssystem som kommunen ställer samt de kvalitetskrav för hemtjänst som finns uppställda.

Utföraren får inte anlita underleverantörer för att utföra uppdrag från kommunen.

3.1.3 Försäkring

Utföraren ska 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.

3.2 Krav på enhetschefen hos utföraren

Enhetschefen hos utföraren måste vara lokaliserad i Skövde kommun och utföraren förväntas ha ändamålsenliga lokaler i kommunen.

3.2.1 Kompetenskrav enhetschef

Enhetschefen ska ha minst två års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom området vård- och omsorg.

Enhetschefen ska ha en adekvat högskoleutbildning, så som exempelvis sjuksköterskeprogrammet, socionomprogrammet eller annan högskoleutbildning inom området.

Enhetschefen behöver ha erfarenhet av verksamhet inom äldreomsorg, ha kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt ha tillräcklig IT- och teknikkompetens för att kunna utföra tjänsten.

Kommunen kommer att ta referenser på enhetschefen. Utföraren anställer enhetschefen efter godkännande av kommunen.

3.2.2 Tillgänglighet

Enhetschefen ska vara tillgänglig och ansvara för den dagliga ledningen av verksamheten. Vård- och omsorgspersonalen ska ha tillgång till arbetsledning mellan 07:00-23:00 årets alla dagar.

3.3 Krav på tjänstens utförande

3.3.1 Allmänt

Valfrihetssystemet omfattar hemtjänst enligt socialtjänstlag och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt hälso- och sjukvårdsinsatser på undersköterskenivå i ordinärt boende. Kommunen arbetar utifrån arbetsmodellen Individens behov i centrum (IBIC) vilket även utföraren behöver göra om avtal tecknas.

3.3.2 Hälso- och sjukvårdsuppgifter

I uppdraget för utförare ingår delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter som ges på uppdrag av kommunens legitimerade personal.

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

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

Utföraren och dess personal ska ha god kännedom om och följsamhet till kommunens riktlinjer och rutiner kring hälso- och sjukvård.

3.3.3 Ordination/delegering

Den som utför delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter omfattas av Patientsäkerhetslagen (PSL). Det är kommunens sjuksköterskor som ansvarar för att delegera utförarens personal. Utföraren ansvarar för personalkostnader under denna utbildning. Utföraren är skyldig att följa de rutiner som kommunen har kring delegering.

3.3.4 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.

3.3.5 Dokumentation och verksamhetssystem

Utföraren ansvarar för korrekt hantering av kommunens olika verksamhetssystem. Utföraren ska säkerställa att utförarens dokumentation fyller de kvalitetskrav som ställs av lagstiftaren och kommunen.

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 dokumentet Tekniska krav gällande IT-stöd för LOV.

Kommunen arbetar aktivt för att kunna tillämpa sammanhållen vård- och omsorgsdokumentation (SVOD). Utföraren förbinder sig att ingå avtal kring detta samt arbeta efter de rutiner som uppförs i samband med införandet.

3.4 Tjänster som inte ingår för privata utförare

Krav på samverkan med kommunens utförare ställs på de privata utförarna i samtliga fall.

3.4.1 Hemtjänst på natten

Utföraren ansvarar för hemtjänsten 07:00-23:00 alla veckans dagar och kommunen ansvarar för hemtjänst mellan 23:00-07:00 alla veckans dagar.

Undantag från detta är vid vård i livets slutskede då utföraren, under förutsättning att utföraren anser sig ha kapacitet för detta, utför hälso- och sjukvårdsinsatser enligt tidigare beskrivning dygnet runt. Om utföraren inte har kapacitet att hantera detta gäller samma tider som ovan.

3.4.2 Larm

Kommunen ansvarar för trygghetslarm dygnet runt. Utförare kan förväntas besvara larm som inkommit till kommunen.

3.4.3 Insatser som utförs av legitimerad personal

Kommunen ansvarar för alla insatser som utförs av legitimerad personal.

5 Kvalitetskrav

Utföraren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Kommunen har en checklista för minimikraven av kvalitetsledningssystem som måste uppfyllas för att utföraren ska kunna teckna avtal med kommunen.

5.1 Uppföljning och egenkontroller

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

Utföraren ansvarar för det systematiska kvalitetsarbetet i sin verksamhet. Kommunen ålägger utföraren egenkontroller som utföraren måste sköta.

Utföraren ska följa de direktiv kring uppföljning av verksamheten som kommunen ger.

Om kommunen upptäcker brister i utförarens tjänster, kompetens eller följsamhet till de krav som ställs på utföraren kan en skriftlig varning utfärdas. Utföraren ansvarar då för att ta fram en åtgärdsplan som kommunens ska godkänna och följa upp.

5.1.1 Verksamhetsbesök

Varje utförare får årligen verksamhetsbesök av medicinskt ansvarig sjuksköterska och socialt ansvarig samordnare där genomgång av kvalitetsfrågor och eventuella åtgärdsplaner/handlingsplaner kommer att genomföras tillsammans med utföraren. Besöket syftar till att skapa en samverkan och underlätta ett bra samarbete där utveckling står i fokus. Vid behov kan både planerade och oplanerade verksamhetsbesök ske.

5.1.2 Träffar mellan kommun och utförare

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

5.1.3 Insamling av data, enkäter och andra undersökningar

Utföraren ska medverka vid insamling av data till Socialstyrelsen och annan information som centrala myndigheter begär. Utföraren ska medverka vid till exempel enkäter, prevalensstudier och andra mätningar som kommunen begär.

5.1.4 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.

5.2 Avvikelser

Utföraren ansvarar för att verksamheten följer de anvisningar som anges i SoL och SOSFS 2011:5 kring lex Sarah. All personal ska ha kunskap om hantering av klagomål och synpunkter, avvikelser, anmälan om missförhållanden enligt lex Sarah. Avvikelser och lex Sarah rapporter ska rapporteras i verksamhetssystemet för avvikelser.

5.2.1 Lex Sarah

När utföraren fått en lex Sarah informeras nämnden enligt kommunen rutiner, detta sker via verksamhetssystemet för avvikelser. Informationen som lämnas till nämnden ska omfatta vad som har framkommit under utredningen samt vidtagna och planerade åtgärder. Utföraren ska ha minst två personer som kan utreda lex Sarah.

5.2.2 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 Patientsäkerhetslagen.

5.3 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 § (*Om en kommun eller en region sluter avtal med en privat utförare, ska kommunen eller regionen genom avtalet tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnas över*).

5.4 Arbetssätt hos utföraren

5.4.1 Kontinuitet

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

5.4.2 Teammöten

Teammöten är ett tillfälle där flera professioner såsom legitimerad personal, biståndsbedömare, vård och omsorgspersonal samt enhetschef 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. Utföraren ska delta på dessa möten.

5.4.3 Individens behov i centrum (IBIC)

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.

5.4.4 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.

6 Utförarens personal

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

6.1.1 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.

6.1.2 Kompetens och fortbildning

I utförarnas ersättning ingår kostnader för fortbildning av personalen. Utförarna svarar för att personalen kontinuerligt ges fortbildning. Om kommunen därutöver bekostar fortbildning för kommunens personal, så ska det även inkludera personalen hos privata utförarna.

6.1.3 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.

6.1.4 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.

6.1.5 Rättsliga åtgärder och skadestånd mot tredje man

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.

7 Marknadsföring och information

7.1 Information till den enskilde

Beviljas insatser om hemtjänst informerar biståndshandläggarna om kundvalet och att den enskilde har rätt att välja vem som ska utföra insatserna. För personer som enbart har hälso- och sjukvårdsinsatser ska legitimerad personal på samma sätt informera om utförare. Kommunens personal ansvarar för att ge saklig information om vilka alternativa utförare som den enskilde kan välja mellan. Den enskilde ska då få information om vilka utförare som finns och vad som händer om de inte gör ett aktivt val.

Den enskilde får också 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 utöver information om företagets hemtjänst innehålla eventuell geografisk avgränsning samt eventuella tilläggstjänster.

Information finns även tillgänglig på kommunens hemsida.

7.2 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, t e x till alla över en viss ålder i kommunen.

All marknadsföring ska stämma överens med god marknadsföringssed. All marknadsföring ska utformas så det tydligt framgår att det är fråga om just marknadsföring.

7.2.1 Tilläggstjänster

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

7.2.2 Marknadsföring av tilläggstjänster

Vid marknadsföring av tilläggstjänster ska det vara tydligt att dessa inte är beviljade insatser, att dessa erhålls genom avtal mellan utföraren och den enskilde samt att de är ett erbjudande, den enskilde är inte skyldig att köpa tilläggstjänster.

8 Ersättningar och avgifter

8.1.1 Ersättning till utföraren

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

Ersättningen revideras normalt av kommunen i samband med lönerevision. Ersättningen ska täcka samtliga kostnader för tjänstens utförande. Ersättning utgår för den tid som beställs av kommunens biståndsbedömare och legitimerad personal.

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

8.1.2 Avdrag vid brukares frånvaro

Om brukaren är frånvarande och därför inte behöver beviljade insatser ska den som får information om detta registrera frånvaron i kommunens verksamhetssystem. Vid brukares frånvaro utgår ingen ersättning.

8.1.3 Avgifter

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

8.1.4 Utbetalning av ersättning

Utförare fakturerar kommunen månatligen för föregående månad. Fakturabeloppet 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 korttidsplats enligt verksamhetssystemets beräkningssätt. Om elektronisk faktura inkommer till kommunen senast den 10:e i aktuell månad, kommer ersättning utbetalas senast den 25:e.

För uppgifter som utförs utan beställd tid, t ex avlösning och vård i livets slutskede används månadsrapporter som underlag för ersättning.

8.1.5 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 vad denna måste utge till regionen för sjukhusvistelse eller nämndens kostnader för korttidsplats under förutsättning att fördröjningen beror på utföraren.

9 Förändringar under pågående avtalstid

9.1.1 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 (stabschefen) 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.

9.1.2 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 (stabschefen) 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.

9.1.3 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.

9.1.4 Den enskildes möjlighet att välja om

Den enskilde har rätt att när som helst byta utförare. Detta sker genom anmälan till biståndsbedömare alternativt till legitimerad personal om inga SoL-insatser är aktuella. Fjorton dagars uppsägningstid tillämpas innan byte sker.

Vid byte av ska utföraren samverka och medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för den enskilde.

10 Påföljder vid ej utförd insats

10.1.1 Avtalsvite vid ej utförd insats

En utförare som åtagit sig insats som inte utförs har inte rätt till LOV-ersättning för insatsen. I stället 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.

10.1.2 Brist i utfört arbete

Brist i utfört arbete innebär att utföraren avviker från gällande lagstiftning och förutsättningarna för ingånget avtal mellan kommunen och utförare. Utföraren är skyldig att åtgärda brister omedelbart eller inom skälig tid. Vad som räknas som skälig tid avgör kommunen utifrån ärendets art och allvar.

Om kommunen på något sätt får kännedom om att brister föreligger, underrättar kommunen utföraren om bristen. Kommunen har rätt att inkräva en åtgärdsplan. Utföraren ska då upprätta en åtgärdsplan inom det tidsspann kommunen gett. I åtgärdsplanen ska det framgå hur bristerna kommer att åtgärdas samt tidplan för detta. Det är kommunen som bedömer om åtgärdsplanen kan accepteras eller ej. Detta underrättar kommunen utföraren om snarast.

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.

Uppföljning av vidtagna åtgärder sker mellan kommun och utförare.

10.1.3 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 kommunen 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.

11 Upphörande av avtal

Avtal mellan kommun och utförare kan upphöra på grund av uppsägning av avtal, hävning av avtal eller om utföraren saknat uppdrag under en period av 12 månader.

11.1.1 Uppsägning och uppsägningstider

Utföraren saknar rätt att säga upp avtalet under de första sex månaderna efter avtalstiden börjat löpa.

Därefter kan utföraren säga upp avtalet när som helst med en uppsägningstid på tre månader.

11.1.2 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 skriftlig varning avsänts har beställaren rätt att häva avtalet med omedelbar verkan. Meddelande om hävningen ska vara skriftlig.

11.1.3 Grund för hävning

Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om:

1. Utföraren inte tillämpar kommunens rutiner eller kvalitetskrav
2. Tillsynsmyndighet riktat allvarlig kritik mot verksamheten
3. Tillståndet för att bedriva hemtjänst återkallas
4. Kommunens verksamhetsuppföljning visar på allvarlig brist
5. Utföraren inte följer socialtjänstlagen, andra tillämpliga lagar eller Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd
6. Utföraren nekar att åta sig uppdrag av brukare inom överenskommet geografiska område och kapacitetstak
7. Utföraren tillsätter enhetschef som ej uppfyller satta kompetenskrav
8. Utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet
9. Utföraren vidtar åtgärder som strider mot lag, gällande författningar eller bryter mot god sed på arbetsmarknaden
10. Brister i fullgörandet av de skyldigheter som åligger utföraren i enlighet med detta förfrågningsunderlag
11. I det fall utföraren inte uppfyller sina skyldigheter enligt lagar och avtal vad gäller momsregistrering, samt innehav av F-skattsedel
12. I det fall utföraren inte innehar ansvarsförsäkring.
13. Det finns misstankar om socialförsäkringsbedrägeri

