



# Förfrågningsunderlag Lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV

Förfrågningsunderlag och ansökningsformulär för utförare av

- Hemtjänst enligt SoL
- Avlösar – och ledsagarservice enligt LSS

Antagen av socialnämnden 2016-08-18  
Diarienummer: SN 16/0125

## Innehåll

1	Uppdragsinformation.....	5
1.1	Syftet med upphandlingen .....	5
1.2	Benämningar .....	5
1.3	Upphandlande myndighet .....	5
1.4	Referensnummer .....	5
1.5	Information om kommunen .....	5
1.6	Information om uppdraget .....	6
1.6.1	Volymer .....	6
1.6.2	Kapacitetstak .....	6
1.6.3	Hemtjänst enligt SoL.....	6
1.6.4	Avlösarservice i hemmet enligt LSS .....	7
1.6.5	Ledsagarservice enligt LSS .....	7
1.6.6	Trygghetslarm.....	7
1.6.7	Hälsa – och sjukvård .....	8
1.6.8	Egenvård.....	8
1.7	Tilläggstjänster.....	8
1.8	Ickevalsalternativ .....	8
1.9	Rutiner för omval .....	8
2	Upphandlingsformalia .....	9
2.1	Ansökan och upphandling.....	9
2.2	Bilagor till förfrågningsunderlaget.....	9
2.3	Frågor om förfrågningsunderlaget .....	9
2.4	Information till enskilda om godkända utförare.....	10
2.4.1	Marknadsföring .....	10
2.5	Krav på ansökan.....	10
2.6	Handläggningstid för godkännande av anbudsgivare .....	11
2.7	Godkännande och avtalsskrivning .....	11
2.8	Upphandlingssekretess.....	11
3	Krav på anbudsgivaren .....	12
3.1	Utförarens organisation.....	12
3.2	Registrering.....	12
3.3	Ekonomisk ställning.....	12
3.3.1	Skatter och avgifter.....	13
3.4	Försäkringar .....	13
3.5	Underleverantör .....	13
3.6	Referenser .....	13
3.7	Skäl som kan medföra uteslutning enligt 7 kap. 1 § LOV .....	13
4	Krav på ledning och personal.....	15
4.1	Verksamhetschef.....	15
4.2	Ledning .....	15
4.3	Arbetsgivarens personalansvar .....	15
4.3.1	Bemanning.....	16
4.3.2	Personalens kompetens.....	16
4.3.3	Kompetensutveckling .....	16
4.3.4	Introduktion .....	16
4.3.5	Anhöriganställning .....	16
4.3.6	Tystnadsplikt och sekretess .....	17
4.3.7	Meddelarfrihet .....	17
4.3.8	Identifikation .....	17
4.3.9	Uppdrag som företrädare .....	17
4.3.10	Muta, gåva och testamente .....	17

	4.3.11	Registerkontroll .....	18
5		Krav på lokaler, teknik och miljö .....	19
	5.1	Lokaler .....	19
	5.1.1	Nyckelhantering .....	19
	5.2	IT system.....	19
	5.2.1	Kommunen tillhandahåller: .....	19
	5.2.2	Utföraren ansvarar för att: .....	20
	5.3	Personuppgiftslagen, PuL .....	21
	5.4	Miljöledning.....	21
6		Krav på verksamheten .....	22
	6.1	Generella kvalitetskriterier.....	22
	6.2	Värdighetsgarantier.....	22
	6.3	Samarbete och samverkan.....	22
	6.4	Barnperspektivet .....	23
	6.5	Ledningssystem för kvalitet.....	23
	6.5.1	Synpunkter och klagomål .....	23
	6.5.2	Lex Sarah.....	23
	6.5.3	Kvalitetsberättelse .....	24
	6.6	Dokumentation.....	24
	6.6.1	ÄBIC-IBIC .....	25
	6.6.2	Genomförandeplan .....	25
	6.7	Kontaktmannaskap.....	25
	6.8	Oförutsedda akuta händelser.....	25
	6.9	Basala hygienrutiner .....	26
	6.10	Munvård.....	26
	6.11	Mat och måltider .....	26
	6.12	Privata medel .....	26
	6.13	Arbets tekniska hjälpmedel.....	27
	6.14	Tolk.....	27
	6.15	Systematiskt brandskyddsarbete .....	27
	6.16	Lokal kris- och katastroforganisation .....	27
7		Kommersiella villkor .....	28
	7.1	Parter .....	28
	7.2	Handlingars inbördes ordning.....	28
	7.3	Ansökans omfattning .....	28
	7.4	Avtalstid.....	28
	7.5	Uppsägningstid .....	29
	7.6	Överlåtelse av avtal.....	29
	7.7	Ändring och tillägg till avtalet .....	29
	7.8	Upphörande av LOV.....	29
	7.9	Avtalsuppföljning .....	29
	7.10	Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna.....	30
	7.11	Hantering av brister och avvikelser från avtalade krav.....	30
	7.12	Insyn.....	30
	7.13	Ersättning .....	30
	7.13.1	Hemtjänst enligt SoL.....	31
	7.13.2	Avlösar- och ledsagarservice enligt LSS.....	31
	7.14	Momskompensation.....	31
	7.15	Betalningsvillkor.....	31
	7.16	Faktureringsrutiner.....	31
	7.17	Dröjsmålskostnader.....	32
	7.18	Skadestånd och vite.....	32
	7.19	Hävning .....	32

7.20	Tvistlösning, tillämplig lag .....	33
7.21	Force majeure.....	33
7.22	Accept av kommersiella villkor .....	33

# 1 Uppdragsinformation

## 1.1 Syftet med upphandlingen

Upplands-Bro kommuns Socialnämnd arbetar aktivt med att öka valfriheten för kommuninvånarna. Sedan 2011 tillämpar Upplands-Bro kommun Lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV inom hemtjänst enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen, SoL samt inom avlösar- och ledsagarservice som omfattas av Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Syftet med ett valfrihetssystem är att öka valfriheten för Socialnämndens brukare att själva välja utförare. Är den enskilde inte nöjd med de insatser som utförs, finns möjlighet att byta utförare.

## 1.2 Benämningar

I detta dokument benämns den upphandlande myndigheten kommunen. Externa utförare som ansöker om deltagande i valfrihetssystemet och kommunens egenregi verksamhet benämns som utförare, leverantör eller anbudsgivare. Den individ som ett biståndsbeslut gäller benämns brukare eller den enskilde.

## 1.3 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Upplands-Bro kommun, Socialnämnden. Org. nr 212000-0100.

Kommunen är huvudman och Socialnämnden är ytterst ansvarig för verksamheten och för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver.

I Socialnämndens uppdrag ingår att pröva ansökningar från leverantörer som vill utföra insatser enligt LOV. Socialnämnden har ansvar för att regelbundet kontrollera och följa upp att godkända utförare uppfyller kraven (detta gäller även den egna kommunala utföraren).

## 1.4 Referensnummer

Upphandlingen har referensnummer SN 16/0125

## 1.5 Information om kommunen

Upplands-Bro kommun är ”kommunen som ger plats”. Upplands-Bro ligger vackert vid Mälaren nordväst om Stockholm. Kommunen har två tätorter, Kungsängen och Bro som båda har goda kommunikationer. Här bor ca 26 000 invånare och kommunen växer stadigt. Nya företag etablerar sig i kommunen och det finns en stark tillväxt.

Upplands-Bro kommun ingår i det finska förvaltningsområdet, vilket innebär att de som bor i kommunen och talar finska till vardags också ska kunna göra det när man kontaktar kommunen. De finsktalande har rätt att få äldreomsorg på finska.

Mer information om Upplands-Bro kommun finns på kommunens webbplats:  
[www.upplands-bro.se](http://www.upplands-bro.se).

## 1.6 Information om uppdraget

Upplands-Bro kommun gör en upphandling enligt Lag (2008:962) om valfrihet, LOV. Den som ansöker om att bli godkänd som utförare kan göra följande val av kategorier.

- Utförare av hemtjänst enligt SoL
- Utförare av avlösar- och ledsagarservice enligt LSS.
- Utförare av hemtjänst enligt SoL och avlösar- och ledsagarservice enligt LSS

Insatserna gäller för personer som är såväl över som under 65 år.  
Verksamheten ska vara tillgänglig veckans alla dagar.

Hemtjänst SoL enligt LOV avser tiden mellan kl 07:00-22:00. Övrig tid ingår inte i uppdraget utan utförs av kommunens nattpatrull.

Avlösar –och ledsagarservice enligt LSS ska kunna utföras dygnet runt.

### 1.6.1 Volymer

- 2015 var drygt 4 200 personer över 65 år i kommunen.
- Antal beviljade hemtjänsttimmar maj 2016 var ca 9 000 varav ca 6000 timmar utförs av den egna regin
- Ca 450 brukare har insatsen hemtjänst varav ca 390 av dessa har trygghetslarm
- Antal beviljade avlösar- och ledsagartimmar maj 2016 var ca 900 timmar varav ca 650 timmar utförs av den egna regin.
- Ca 40 brukare har insatsen avlösar- eller ledsagarservice enligt LSS

Angivna volymer utgör endast information. Någon volymgaranti kan inte utlovas.

Det är den enskilde som väljer vilken utförare de vill ha för utförandet av insatserna. Utföraren kan inte tacka nej till brukare eller beställning av insats.

### 1.6.2 Kapacitetstak

Upplands-Bro kommun tillämpar inget kapacitetstak inom hemtjänst eller inom avlösar- och ledsagarservice enligt LSS.

### 1.6.3 Hemtjänst enligt SoL

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för olika insatser som beviljas till personer utifrån behov. Insatserna inkluderar trygghetslarm, omsorg, service, ledsagning och avlösning enligt SoL. Målet med hemtjänst är att underlätta för den enskilde att kunna bo kvar hemma och leva ett så självständigt liv som möjligt.

Uppdraget omfattar hemtjänst i ordinärt boende och utföraren ska vara verksam i hela Upplands-Bro kommun. Omfattning av uppdraget kan variera över tid. Tjänsten avser beviljade insatser dag- och kvälltid 07:00 – 22:00. Hemtjänst nattetid, 22:00 – 07:00, ingår inte i uppdraget utan utförs av kommunens nattpatrull.

Kommunens biståndshandläggare fattar beslut om insats. Utföraren ska utifrån den enskildes val och biståndshandläggarens beställning utföra insatsen. Biståndshandläggaren lämnar beställningen till den utförare som den enskilde har valt. Utföraren ska påbörja uppdraget inom ett dygn från beställning av biståndshandläggare. Akuta insatser ska genomföras omgående.

Matdistribution till brukarna, från kommunens tillagningskök, ingår i uppdraget.

Som utförare ingår larminsatser för trygghetslarm dag -och kvällstid till den enskilde. Tjänsten omfattar även larminsatser till enskilda som enbart har beviljats trygghetslarm och inga ytterligare hemtjänstinsatser men som valt aktuell utförare för denna insats. Larm ska besvaras inom max 30 minuter. Installation och service av larm ingår inte i uppdraget, det utförs av kommunen.

#### 1.6.4 Avlösarservice i hemmet enligt LSS

Avlösarservice i hemmet syftar till att föräldrar till barn och ungdomar med funktionsnedsättning ska kunna lämna hemmet, eller kunna ägna sig åt barnets syskon. Insatsen innebär att utföraren tillfälligt tar över stödet till den enskilde i dennes hem eller närmiljö. Insatsen ska vara individuellt utformad, kunna utföras alla tider på dygnet och alla dagar i veckan året runt.

Eftersom avlösarservice utförs i den enskildes hem är kontinuitet och lyhörddhet för familjens önskemål viktigt.

#### 1.6.5 Ledsagarservice enligt LSS

Ledsagarservice är en insats i form av följeslagare utanför hemmet för personer med funktionsnedsättning. Ledsagarservice ska möjliggöra att bryta den isolering som kan uppstå på grund av en funktionsnedsättning. Insatsen ska ge individen möjligheter till socialt liv och fritidsaktiviteter och ska vara individuellt utformad. Den enskilde ska vara delaktig och ha stort inflytande över vem som utför ledsagningen.

Avlösar- och ledsagarserviceuppdrag ska kunna utföras på det sätt som anges i biståndsbeslutet. Det är inte möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet. Uppdrag ska påbörjas snarast efter det att utföraren mottagit beställning av biståndshandläggaren. Verkställighet ska ske skyndsamt, dock senast inom tre månader.

#### 1.6.6 Trygghetslarm

Utföraren ska alla dagar mellan klockan 07:00 – 22:00 besvara och åtgärda larm från brukare inom max 30 minuter.

### 1.6.7 Hälsa – och sjukvård

För närvarande har kommunen inte hälso- och sjukvårdsansvar i ordinärt boende varvid delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser för enskilda inte ingår i uppdraget. Enskilda kan få sina medicinska vårdbehov tillgodosedda i det egna hemmet genom hemsjukvård. Idag har Stockholm läns landsting ansvaret för hemsjukvården i Upplands-Bro kommun.

Om beslut om kommunalisering av hälso- och sjukvård fattas kan detta komma att ändras.

### 1.6.8 Egenvård

Utföraren ska genomföra egenvårdsinsatser enligt biståndsbeslut. Läkare ska besluta om en medicinsk insats betraktas som egenvård.

En överenskommelse är tecknad mellan landstinget och kommunen gällande de områden där egenvård utförs. Se ”Samverkan när enskilda/patienter behöver praktisk hjälp med egenvård” på [www.ksl.se](http://www.ksl.se) eller [www.upplands-bro.se](http://www.upplands-bro.se)

## 1.7 Tilläggstjänster

Externa utförare har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster menas tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet och i åtagandet enligt detta avtal. Det ska tydligt framgå för den enskilde att tilläggstjänster som erbjuds inte ingår i biståndsbeslutet. Köp av tilläggstjänster får inte vara en förutsättning för att utförarens uppdrag ska verkställas. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för den enskilde och den enskilde ska kunna säga nej utan vidare övertalning.

Utföraren ska i sin ansökan bilägga en redogörelse för om de kommer att erbjuda tilläggstjänster samt vilka tjänster som då erbjuds.

## 1.8 Ickevalsalternativ

Den enskilde har alltid rätt att välja och byta utförare. För den enskilde som inte önskar välja utförare ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet i Upplands-Bro kommun är kommunens egenregi verksamhet.

## 1.9 Rutiner för omval

Den enskilde har rätt att byta utförare. Vid byte meddelar biståndshandläggaren berörda utförare skriftligt via kommunens verksamhetssystem. Den enskildes uppsägningstid vid byte är fem (5) vardagar. Under denna tid står den tidigare utföraren för tjänsten och ersättning utgår till densamma. Vid byte ska utföraren samverka med kommunen och den nya leverantören.



## 2 Upphandlingsformalia

### 2.1 Ansökan och upphandling

Upphandlingen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Upphandling enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge den annonseras på Kammarkollegiets webbplats (valfrihetswebben). Ansökan kan därmed lämnas löpande. Annonser finns på den nationella databasen [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) samt på kommunens hemsida.

Aktuellt förfrågningsunderlag hämtas via <https://www.e-avrop.com/upplands-bro.se>. Registrera dig som ny leverantör och följ anvisningarna. Vid problem med registrering eller anbudsgivning kontakta E-avrops support. Registrering och prenumeration på upphandlingar är gratis i E-avrop.

Utförare som uppfyller alla krav i detta förfrågningsunderlag får teckna avtal med kommunen efter beslut i Socialnämnden. Socialnämnden har delegerat till tjänsteman att fatta beslut om tilldelning. Den kommunala egenregiverksamheten behöver inte ansöka om att bli godkänd, men kraven är detsamma enligt likabehandlingsprincipen.

### 2.2 Bilagor till förfrågningsunderlaget

Bilagor som återfinns refererade i detta förfrågningsunderlag är:

- Anhöriganställning
- Teknisk manual
- 16 principer för samverkan
- Miljöplan
- Lokala värdighetsgarantier
- Måltidspolicy
- Överenskommelse mellan Stockholms läns landsting och kommunerna i Stockholms län angående uppsökande verksamhet för vissa äldre och funktionshindrade

Alla bilagor som hänvisas till i detta förfrågningsunderlag finns att hämta på kommunens hemsida <http://www.upplands-bro.se/stod--omsorg/information-till-utforare.html>

Utöver dessa bilagor finns även ”Manual för processer och rutiner LOV” och att läsa på samma webbplats.

Ovan angivna bilagor kan komma att uppdateras under avtalsperioden.

### 2.3 Frågor om förfrågningsunderlaget

Frågor avseende eventuella oklarheter i förfrågningsunderlaget ska ställas skriftligen i upphandlingsverktyget E-avrop, svar på frågor kommer att lämnas via E-avrop och avisering om att svar finns att hämta sker via e-post till registrerad intressent.

## 2.4 Information till enskilda om godkända utförare

Upplands-Bro kommun ger skriftlig och muntlig information till brukarna om vilka godkända utförare som ingår i valfrihetssystemet. Information om godkända utförare finns på kommunen hemsida samt i tryckt format. Utförarens information till brukarna ska följa kommunens framtagna mall. Utföraren ansvarar för att informationen är korrekt och aktuell.

### 2.4.1 Marknadsföring

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Kommunen förutsätter att leverantören utformar sin marknadsföring på ett etiskt försvarbart sätt och på sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande.

## 2.5 Krav på ansökan

Kommunen behandlar endast ansökan om den är komplett och innehåller samtliga begärda uppgifter.

- Ansökan ska vara skriven på svenska och följa förfrågningsunderlagets direktiv. Beskrivningar ska lämnas på anvisad plats. Reservationer, ändringar eller tillägg godkänns inte. Hänvisningar till webbsidor godtas inte.
- Intyg och dokumentation som ska bifogas ansökan, ska av utföraren skannas in och skickas med som en fil i E-avrop.
- För vissa krav ska utföraren ange *hur* kravet ska uppfyllas. Ett sådant krav anses som uppfyllt om utföraren trovärdigt redovisar hur kravet ska uppfyllas samt att denne tydligt redovisar tillvägagångssättet som bedöms leda till att kravet ska uppfyllas.
- Bifogade bilagor ska lämnas på anvisad plats. Bilagorna ska följa förfrågningsunderlagets rubriksättning. Nummer och rubriknamn ska tydligt framgå.
- Ansökan ska vara undertecknad av behörig firmatecknare och skannas in. För att ansökan ska kunna godkännas måste samtliga krav i förfrågningsunderlaget vara uppfyllda.
- Ansökan ska vara bindande i sex månader räknat från den dag ansökan lämnas in.
- Kommunen kan komma att begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Kommunen kan medge rättelse av uppenbart fel i ansökan. Endast skriftlig komplettering eller rättelse i e-avrop är bindande.

Kontrollera att ni fått en bekräftelse i form av e-post att ansökan är mottagen och att samtliga bilagor finns med.

## 2.6 Handläggningstid för godkännande av anbudsgivare

Kommunen handlägger ansökningar löpande. Handläggningstiden beräknas till maximalt två (2) månader, om ansökan är komplett. Under sommar- och julmånader kan handläggningstiden bli längre.

Beslut om ansökan godkänts eller inte kommuniceras till den e-postadress som sökande har angett vid registrering i e-avrop. Om sökande inte godkänns innehåller beslutet information om på vilka grunder ansökan avslagits.

Om ansökan om godkännande som utförare avslås av kommunen har anbudsgivaren möjlighet att ansöka på nytt.

## 2.7 Godkännande och avtalsskrivning

Utförare vars ansökan uppfyller samtliga krav och som inte uteslutits med stöd av 7 kap. 1 § LOV kallas till möte med kommunen för avstämning av uppdraget. Deltagande på detta möte är obligatoriskt. Firmatecknare och ansvarig verksamhetschef ska delta i mötet för att anbudsgivaren ska kunna bli godkänd. Kommunen kan även komma att göra besök hos den verksamhet ansökan avser. I samband med godkännande kommer avtalsskrivning att ske.

## 2.8 Upphandlingssekretess

Upplands-Bro kommun omfattas av offentlighetsprincipen vilket innebär att allmänheten har rätt att ta del av, till kommunen, inkomna handlingar. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna sekretessbeläggas måste stöd för detta finnas i offentlighets – och sekretesslagen (OSL).

Alla handlingar som inkommer i en ansökan om att bli godkänd som utförare enligt LOV är i regel offentlig. Av 31 kap. 16 § OSL följer dock att sekretess gäller för uppgifter i ansökan som rör sökandens affärs- eller driftsförhållanden, om det av särskild anledning kan antas att sökanden lider skada om uppgiften röjs.

Om den sökande anser att vissa uppgifter ska sekretessbeläggas ska den sökande, i ansökan, ange vilken uppgift som ska omfattas av sekretess, samt skäl till detta. Sekretessprövning kan inte göras i förväg och garantier kan således inte lämnas. Det är kommunen som avgör om en uppgift ska sekretessbeläggas eller inte. Beslut kan överklagas till kammarrätten.

## 3 Krav på anbudsgivaren

### 3.1 Utförarens organisation

Sökande utförare ska visa att företaget har ägarstruktur, organisation, affärsidé och verksamhetsprofil som är lämplig för uppdragets genomförande. Utföraren ska under hela avtalsperioden ha tillräckliga ekonomiska och personella resurser samt kunskap, erfarenhet och förmåga att kunna genomföra uppdraget.

Bifoga **bilaga** där utförarens affärsidé, verksamhetsprofil och verksamhetsinnehåll presenteras. Ägarstruktur, organisation och erfarenhet med antal år i branschen samt antal anställda ska framgå.

### 3.2 Registrering

Sökande ska vara registrerad hos Bolagsverket i aktiebolags- handelsbolags eller motsvarande register. Utföraren ska vara godkänd för F-skatt. Registreringsbevis samt registerutdrag från Skattemyndigheten ska lämnas som bilaga i samband med ansökan.

Sökande som inte bedriver verksamhet i Sverige ska visa att företaget är registrerat i det land företaget bedriver verksamhet enligt det landets regler om aktiebolags- eller handelsregister eller liknande register. Intyg ska inte vara äldre än två månader räknat från datum för inlämnandet av ansökan.

Anbudsgivare som är stiftelse, ekonomisk förening eller ideell förening ska bifoga stadgar och protokoll där det framgår vilka som ingår styrelsen och vilka som är firmatecknare.

Bifoga **bilaga** för registreringsbevis från Bolagsverket samt registerutdrag från Skattemyndigheten.

### 3.3 Ekonomisk ställning

Utföraren ska ha en stabil ekonomisk ställning under hela avtalsperioden. Sökande ska ha minst rating 6 enligt Business Check eller motsvarande. Kommunen förbehåller sig rätten att kontrollera den sökandes kreditvärdighet och betalningsförmåga.

I de fall lägre riskklassificering redovisas har utföraren möjlighet att styrka sin ekonomiska ställning genom att bifoga likande handling till ansökan. Kommunen gör en individuell prövning för eventuellt godkännande.

För nystartade företag gäller att företaget ska kunna visa att de har en stabil ekonomisk bas genom att bifoga ett förhandsbesked på en bankgaranti eller motsvarande att säkerhet finns, samt på begäran kunna redovisa referens till bank eller annan finansiär. Garanti/säkerhet ska omfatta minst 50,000 SEK och gälla så länge som företaget inte uppfyller ovanstående krav om ekonomisk ställning dock senast till utförarens första årsbokslut. Det ska framgå av förhandsbeskedet att garantin/säkerheten kommer att vara kopplad till det avtal som tecknas mellan parterna i enlighet med detta förfrågningsunderlag och lämnad ansökan.

För utländska företag gäller krav på motsvarande rating eller likvärdigt kreditvärderingsinstitut. För stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska den

sökandes ekonomiska och finansiella ställning kunna styrkas genom årsredovisning samt med tillhörande revisorsintyg.

Bifoga **bilaga** som styrker kraven på ekonomisk ställning.

### 3.3.1 Skatter och avgifter

Kommunen kommer att kontrollera att utföraren har betalat skatter och sociala avgifter samt har godkänd F-skatt från Skatteverket.

För utförare som inte är verksam i Sverige ställs motsvarande krav. De ska till sin ansökan bifoga motsvarande registreringsbevis och intyg från behöriga myndigheter i det egna landet som avsett skatter och avgifter. Intyget får vara högst en månad gammalt räknat från anbudets inlämningsdag.

## 3.4 Försäkringar

Utföraren ska teckna, och under hela avtalstiden, inneha adekvata försäkringar och ansvarsförsäkring som innebär att kommunen hålls skadelös. Ansvarsförsäkringsbelopp ska vara lägst 10 MSEK per år.

Bifoga **bilaga** försäkringsbrev.

## 3.5 Underleverantör

Den sökande utföraren får inte använda underleverantörer för delar av detta uppdrag om det inte godkänts av kommunen. Kommunen ska skriftligt kontaktas innan eventuell underleverantör anlitas. Det ska framgå vilken/vilka delar av verksamheten som samarbetet avser samt namn och organisationsnummer på underleverantören. Utföraren ansvarar för underleverantörens åtagande som sitt eget.

Bifoga **bilaga** om underleverantörer kommer att användas samt övrig information enligt ovanstående krav.

## 3.6 Referenser

Anbudsgivaren ska i sin ansökan lämna två referenser som rör liknande uppdrag som avses i denna upphandling, inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning. Referenserna ska kunna styrka att utföraren har tillräcklig kompetens, erfarenhet och förmåga för uppdraget. Referenserna ska inte vara äldre än två år räknat från inlämnandet av ansökan. Nybildat företag kan lämna personliga referenser avseende ägare. Referenter med egna intressen i sökandes företag eller närstående godkänns inte. Brukare eller anställda i den sökandes företag godkänns inte. Kommunen kan vid behov komma att ta egna referenser.

Bifoga **bilaga** med referenser.

## 3.7 Skäl som kan medföra uteslutning enligt 7 kap. 1 § LOV

1. Utföraren är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud

2. Utföraren är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande
3. Utföraren är genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen
4. Utföraren har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta
5. Utföraren har inte fullgjort sina skyldigheter avseende skatt och socialförsäkringsavgifter i hemlandet eller annan stat inom EES-området
6. Utföraren i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf

Anbudsgivare som är juridisk person får uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för brott som avses i punkt 3 eller har gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4 i ovanstående.

## 4 Krav på ledning och personal

### 4.1 Verksamhetschef

Verksamheten ska ha en chef med relevant dokumenterad högskoleutbildning (ex socionom eller annan jämförbar utbildning) om minst 180 hp (före 2007 120 hp) och minst två (2) års dokumenterad erfarenhet av chefsuppdrag där det ingått budget, drift- och personalansvar inom relevant område. Erfarenheten ska vara förvärvad inom de senaste åtta åren. Verksamhetschefen ansvarar för den dagliga driften och ska delta i de aktiviteter kommunen kallar till.

Utsedd verksamhetschef ska godkännas av kommunen. Om verksamhetschef slutar sin anställning/tjänstledig längre än 60 dagar ska utföraren omgående kontakta kommunen. Vid nyrekrytering/vikarietillsättning av verksamhetschef ska utföraren skriftligt ansöka om kommunens godkännande innan tillträde som chef kan ske.

Meritförteckning för verksamhetschef som visar relevant utbildning och erfarenhet samt relevanta betyg/intyg ska bifogas ansökan.

Utföraren ska säkerställa att den som ansvarar för verksamheten ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och Socialstyrelsens riktlinjer.

Verksamhetschef eller dess företrädare avseende hemtjänst ska kunna nås 07:00 – 22:00 alla veckans dagar. Verksamhetschef eller dess företrädare avseende avlösar-/ledsagarservice ska kunna nås dygnet runt alla veckans dagar. Vid frånvaro, semester eller liknande, ska kommunen informeras om ersättare för perioden.

Bifoga **bilaga** som styrker kraven på verksamhetschef

### 4.2 Ledning

Övriga personer i företagets ledning ska ha, för uppdraget, relevant utbildning och dokumenterad erfarenhet från verksamhetsområdet. Personer i ledningen ska ha erfarenhet av personalledning och kunskaper som i övrigt bedöms som relevanta för att driva företag så som ekonomisk redovisning och inbetalning av skatter och avgifter med mera.

Bifoga **bilaga** som styrker kraven på företagsledningen.

### 4.3 Arbetsgivarens personalansvar

Utföraren är arbetsgivare för den egna personalen och ansvarar att följa aktuell lagstiftning och föreskrifter gällande det systematiska arbetsmiljöarbetet. Utföraren ansvarar för alla kostnader kring personal (ex lön, pensioner, sjuk- och arbetsskadeförsäkringar). Utföraren ska följa aktuell lagstiftning som berör verksamheten och dess anställda samt följa svenskt kollektivavtal. Om utföraren inte tecknat kollektivavtal ska motsvarande villkor gälla för företagets anställda. Utföraren ska redovisa sina kollektivavtalsförhållanden inklusive kollektivavtalade försäkringar eller andra träffade överenskommelser.

Bifoga **bilaga** där ni beskriver era villkor och eventuellt motsvarande kollektivavtal.

#### 4.3.1 Bemanning

Utföraren ska garantera att verksamheten är bemannad med sådan kompetens och personalstyrka att brukarna alltid tillförsäkras goda stöd- och omsorgsinsatser.

#### 4.3.2 Personalens kompetens

Utföraren ska följa Socialstyrelsens allmänna råd om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning (SOSFS 2014:2). All personal ska kunna tala, skriva och förstå det svenska språket.

- Inom hemtjänst ska minst 70 % av personalen ha fullgjord undersköterskeutbildning.
- Inom ledsagar- och avlösarservice ska minst 70 % av personalen ha adekvat gymnasieutbildning.

All personal som nyanställs på tillsvidarejänster ska ha relevant, dokumenterad, utbildning för uppdraget (inom hemtjänst-undersköterskeutbildning, inom avlösar- och ledsagarservice adekvat gymnasieutbildning).

#### 4.3.3 Kompetensutveckling

Utföraren ska se till att personalen regelbundet får den utbildning, fortbildning och handledning som krävs för att vid varje tillfälle kunna utföra sina arbetsuppgifter med god kvalitet. Varje medarbetare ska ha en skriftlig individuell kompetensutvecklingsplan som årligen följs upp. Utföraren ska beskriva sina rutiner för hur medarbetarnas utbildningsbehov avseende hur fortbildning och eventuell handledning tillgodoses.

Bifoga **bilaga** som beskriver rutiner för personalens fortbildning och kompetensutveckling.

#### 4.3.4 Introduktion

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för introduktion i samband med anställning av personal. I rutinen ska det framgå hur ny personal introduceras för den enskilde

Bifoga **bilaga** rutin för introduktion.

#### 4.3.5 Anhöriganställning

Anhöriganställningar ska endast användas i undantagsfall. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn. Utföraren ska följa socialnämndens gällande riktlinjer för anhöriganställning (se bilaga ”anhöriganställning”).

Nedan specificeras några av kraven ur bilagan;



- Innan anhörganställning kan ske ska kontakt med biståndshandläggare tas och skälen till anställningen ska godkännas.
- Samma kompetensregler och språkkrav gäller för anhörganställda som för övrig personal inom hemtjänst och LSS.
- Det är obligatoriskt för anhörganställda att delta vid arbetsplatsträffar.
- Om insatserna hos den enskilde överstiger mer än 10 tim/vecka ska viss del av tid utföras av icke anhörganställd personal.
- Om den anhörganställda blir sjuk eller vid ledighet ska ordinarie, ej anhörganställd, personal utföra insatserna.
- Den anhörganställda ska använda det ordinarie tidrapporteringsverktyget som tillhandahålls.
- Den anhörganställda ska upprätta genomförandeplan och föra social dokumentation enligt gällande lagstiftning

#### 4.3.6 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ansvarar för att all personal inom verksamheten känner till och följer reglerna om tystnadsplikt enligt 15 kap 1 § SoL och 29 § LSS.

#### 4.3.7 Meddelarfrihet

Samma yttrande- och meddelanderätt som kommunanställda har, samt det efterforskningsförbud som gäller kommunala arbetsgivare, ska gälla utföraren och dennes personal.

#### 4.3.8 Identifikation

Personalen ska bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av identifikationen ska det framgå företagslogga och personalens namn. Giltig legitimation ska kunna uppvisas tillsammans med företagsid.

#### 4.3.9 Uppdrag som företrädare

Ägare eller anställda hos utförare får inte åta sig att vara legal företrädare för brukare som utföraren har uppdrag hos. Legal företrädare omfattar god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.

#### 4.3.10 Muta, gåva och testamente

Personal eller den som utövar uppdrag kan enligt 10 kap 5 § Brottsbalken dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utöva sitt arbete. Detta gäller även efter att anställning upphört exempelvis som förmånmottagare av testamente.

Undantaget är gåvor av enklare karaktär som blomma, kakor, choklad eller likvärdigt. Utföraren ansvarar för att all personal har kunskap om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ska vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

#### 4.3.11 Registerkontroll

Innan anställning hos brukare under 18 år kan ske ska utdrag lämnas ur Polisens belastningsregister enligt Lag (2013:852) om registerkontroll av personer som ska arbeta med barn.

Utdrag för övrig personal ska också begäras in. Registerutdragen ska finnas tillgängliga vid avtalsuppföljning.

## 5 Krav på lokaler, teknik och miljö

### 5.1 Lokaler

Utföraren ansvarar för och bekostar de lokaler som behövs för verksamheten. Utföraren ansvarar för alla kostnader för försäkringar, inventarier och utrustning som behövs för uppdraget.

#### 5.1.1 Nyckelhantering

Flertalet brukare som fått beslut om hemtjänst och/eller trygghetslarm har nyckelfria lås. Detta innebär att personal kan öppna brukarens dörr till bostaden och eventuell soprumsdörr utan nyckel. I de fall brukare har digitalt lås ska utföraren använda dessa. Detta kräver att leverantören har mobiltelefon som stödjer dessa lås (se bilaga ”teknisk manual”).

Telefon bekostas av utföraren, applikationen i systemet tillhandahållas av kommunen utan avgift.

Nyckelfri hantering med nyckelfria lås ersätter ännu inte behovet av en fysisk nyckel. Utföraren ska därför ha skriftliga rutiner, med signering, för nyckelhantering till brukarens bostad. Vid förlust av nycklar ska leverantören omedelbart redovisa förlusten till den enskilde. Utföraren ska ombesörja och bekosta byte av lås, låscylindrar och dylikt utan dröjsmål. Eventuella ytterligare kostnader som drabbar den enskilde på grund av lås byte förorsakat av utförarens personal bärs av leverantören.

Bifoga **bilaga** för efterfrågad rutin nyckelhantering samt ange var nycklar kommer att förvaras.

### 5.2 IT system

Utföraren ska följa gällande lagstiftning bl.a. offentlighet- och sekretesslag (OSL), personuppgiftslagen (PuL), gällande lag och föreskrifter. För hantering av rutiner, information, IT-system och kommunikation ska leverantören följa de inom Kommunerna i Stockholms län (KSL) antagna ”16 principer för samverkan” [www.ksl.se](http://www.ksl.se) samt som bilaga på kommunens hemsida.

Utförarens verksamhet ska under avtalstiden vara ansluten till kommunens IT-verksamhetssystem avseende beställningar och verkställighet av beslut. Utföraren får tillgång till kommunens IT system för tid- och insatsuppföljning samt nyckelfria lås. Registreringen av utförd tid och insatser är underlag för den enskildes avgifter och ersättning till utföraren. Det utgör vidare underlag för kvalitetssäkring av att insatser görs enligt beställning och genomförandeplan. Felaktiga registreringar ger inte rätt till ersättning.

#### 5.2.1 Kommunen tillhandahåller:

- Åtkomst via RDS-portal för två (2) samtidiga användare till kommunens IT-verksamhetssystem.
- Tillgång till kommunens IT-system för tid- och insatsuppföljning samt nyckelfria lås.

- Utbildning för två (2) av leverantörens personal i kommunens IT-verksamhetssystem, för tid - och insatsuppföljning och nyckelfria lås. Behörighet till systemet ges i samband med utbildningarna. Utbildningen omfattar en halv dag för respektive system, sammanlagt en heldag.
- Teknisk specifikation gällande lägsta kravnivå för RDS-portal, för kommunens IT-verksamhetssystem, för tid- och insatsuppföljning samt för nyckelfria lås.
- Installation av programvaror och test av funktionalitet. Uppstartshjälp gällande tidrapporteringsystem görs på plats för ny utförare.
- Support för IT- verksamhetssystemet, tid- och insatsuppföljning, nyckelfria lås samt gällande kommunens RDS-portal.

För mera information se bilaga ”teknisk manual”.

#### 5.2.2 Utföraren ansvarar för att:

- Hårdvara och förbrukningsmaterial finns tillgängligt (ex PC, skrivare, mobila enheter, toner, papper, bläckpatroner etc.).
- Programvaror/OS är uppdaterade enligt de tekniska specifikationer som kommunen tagit fram.
- Tillbehör till kommunens IT-system för tid- och uppföljningssystemet samt att mobiltelefoner som stödjer användning av nyckelfria lås finns.
- Installation av egen hårdvara, skrivare, egen programvara med mera.
- IT-support/service till sina användare för leverantörens egen hårdvara och egna IT-system.
- Switchar och brandvägg finns.
- Ha en fast IP-adress och väl fungerade Internetuppkoppling.
- IT-utrustning som krävs finns för att använda de IT-system som kommunen tillhandahåller finns. Utföraren står för dessa kostnader.
- Personal deltar i de utbildningar som ges om kommunens IT-verksamhetssystem, tid- och uppföljningssystem och nyckelfria lås i samband med uppstart av verksamheten.
- All hantering av IT-systemen och dess innehåll sker enligt gällande lagstiftning och föreskrifter.
- Omgående meddela kommunen om någon personal slutar så att behörigheten kan avslutas.

Om avtalet mellan kommunen och leverantören upphör, avslutas samtliga behörigheter.

Om kommunen under avtalstiden upphandlar nya IT-system ska utföraren använda de nya systemen och eventuella tillbehör i den verksamhet, som avses i denna upphandling. För utförare av enbart avlösar- och ledsagarservice LSS finns idag inget krav på digitalt inrapporteringsystem för att registrera den

utförda tiden hos brukaren, detta kan under avtalstiden komma att förändras. Den utförda tiden läggs i dagsläget in manuellt i kommunens IT-verksamhetssystem.

### 5.3 Personuppgiftslagen, PuL

Socialnämnden i Upplands-Bro kommun är personuppgiftsansvarig. Utföraren är personuppgiftsbiträde. Enligt 30 § Personuppgiftslagen (1998:204) PuL ska det finnas ett skriftligt avtal mellan den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet. Nedan följer delar av de krav som föreskrivs i lagen och som regleras i och med ett skriftligt avtal tecknas i denna upphandling.

Rätten att behandla personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning följer LOV avtalets tid. När avtalet upphör ska utföraren återlämna och/eller förstöra samtliga personuppgifter som den haft tillgång till under avtalstiden. Återlämning eller information om förstöring ska ges till kommunen i anslutning till att avtalet upphör. Utföraren åtar sig att behandla personuppgifter i enlighet med PUL och personuppgiftsansvariges instruktioner.

Personuppgiftsbiträdet ska, enligt vad som framgår av 31 § PuL, vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas. Utföraren ska skicka en sammanställning över utförda åtgärder enligt ovanstående stycke till kommunen. Beställaren ska meddela utföraren om ytterligare tekniska och/eller organisatoriska åtgärder behövs. Utföraren ska på beställarens begäran förse kommunen med information om dennes behandling av personuppgifter. Parterna ska samarbeta och utbyta information så att vardera parten kan uppfylla PuL:s krav avseende information till registrerade och rättelse av personuppgifter.

Utföraren ska hålla kommunen skadelös i händelse av att den enskilde åsamkas skada som orsakats av att utföraren har behandlat personuppgifter i strid med avtal eller instruktion från kommunen.

### 5.4 Miljöledning

Utföraren ska eftersträva att minimera verksamhetens miljöpåverkan. Vid nyanskaffning av fordon ska dessa uppfylla lagstadgade kriterier för miljöbil. Utföraren ska följa de av kommunen uppställda miljömålen som under avtalets tid kommer att revideras. Utföraren ska ha en namngiven kontaktperson i företaget avseende miljöfrågor.

Bifoga **bilaga** och beskriv företagets miljöarbete och miljöledningssystem eller likvärdigt samt namn på företagets kontaktperson.

## 6 Krav på verksamheten

### 6.1 Generella kvalitetskriterier

Utföraren ska utföra aktuella biståndsbedömda insatser med god kvalitet. Målet ska vara att den enskilde ska leva ett så självständigt liv som möjligt utifrån sina förutsättningar. All form av stöd och hjälp som utförs ska bedrivas utifrån ett rehabiliterande synsätt och enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.

Utföraren ska beakta allas likhet inför lagen och bedriva verksamheten på ett religiöst - och partipolitiskt obundet sätt.

De insatser som ges ska samordnas så att så få personer som möjligt besöker den enskilde, detta för att säkerställa en hög personal och – omsorgskontinuitet för brukaren.

Utföraren ska tillsammans med den enskilde planera dennes beslutade insatser. Insatserna ska vara flexibla utifrån biståndsbeslutets timmar och den enskilde ska ha möjlighet att tillsammans med utföraren planera hur den sammanlagda tiden per månad ska disponeras.

Om utföraren av någon anledning blir sen till ett planerat besök ska personal meddela brukaren detta så snart som förseningen blir känd.

Bifoga **bilaga** som beskriver hur verksamheten arbetar utifrån de generella kvalitetskriterierna som ställs enligt ovan.

### 6.2 Vårdighetsgarantier

Kommunen har fastställt lokala vårdighetsgarantier för äldreomsorgen och inom området omsorg för personer med funktionsnedsättning (se bilaga ”lokala vårdighetsgarantier”). Vårdighetsgarantierna ska säkerställa att den enskilde alltid får insatser av god kvalitet, ges ett gott bemötande, ges möjlighet till självbestämmande, delaktighet och ett individuellt utformat stöd, känner sig trygg och upplever att hon/han har en meningsfull tillvaro.

Vårdighetsgarantierna ska vara kända av all personal och utföraren ska arbeta utifrån dessa.

### 6.3 Samarbete och samverkan

I utförarens åtagande ingår att samarbeta med kommunen, övriga myndigheter, organisationer och föreningar som kan ha betydelse för den enskilde.

Utföraren ska samarbeta med kommunens nattpatrull så att den enskildes stödbehov kan utföras med god kvalitet.

Utföraren ska arbeta i enlighet med de skriftliga samverkansavtal och överenskommelser som kommunen träffar. Utföraren ska delta i de möten som kommunen kallar till, exempel utförmöte, utbildningar och avstämningar på individnivå. Utföraren medverka i forsknings- och utvecklingsprojektprojekt som kommunen kan komma att delta i.

Utföraren ska samverka med landstingets och kommunens verksamheter för hälso- och sjukvård. Utföraren ska vid behov delta i möten mellan huvudmännen och den enskilde/legal företrädare.

## 6.4 Barnperspektivet

Utförare som kommer i kontakt med barn ska känna till vad som framgår av barnkonventionen. Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att medarbetarna har kunskaper om, och agerar i enlighet 14 kap 1 § SoL.

Bifoga bilaga för rutin om personalens kunskaper om barnperspektivet.

## 6.5 Ledningssystem för kvalitet

Utföraren ska ha ett dokumenterat kvalitetsledningssystem, skriftliga rutiner och metoder för sitt förbättrings- och kvalitetsutvecklingsarbete.

Kvalitetsledningssystemet ska uppfylla kraven i ”Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete”(SOSFS 2011:9).

Utföraren ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Kvalitetsledningssystemet ska säkerställa att insatserna hos den enskilde utförs på ett sådant sätt att god kvalitet uppnås och upprätthålls. Kvalitetsarbetet ska bedrivas med stöd av metoder och rutiner som underlättar och möjliggör nämndens uppföljning. Kvalitetsledningssystemet kan i sin helhet komma att begäras in.

Namnge **bilaga** som beskriver företagets ledningssystem inklusive ledningssystemets huvudrubriker. Förteckning över gällande rutiner för utförandet samt bilaga som beskriver hur personalen i praktiken arbetar utifrån SOSFS 2011:9 ska bifogas.

### 6.5.1 Synpunkter och klagomål

Brukaren och dess närstående ska få skriftlig information om till vem i verksamheten de vänder sig för att lämna synpunkter och klagomål. Den enskilde ska få svar senast inom 14 dagar. Utföraren ska löpande informera kommunen om inkomna synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder.

### 6.5.2 Lex Sarah

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt Lex Sarah. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras. Utföraren ska minst en gång per år gå igenom bestämmelserna kring Lex Sarah med all personal.

#### Missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande

Utföraren ansvarar för att socialnämnden omedelbart informeras om inkommen rapport.

#### Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande

Utföraren ansvarar för att socialnämnden omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Utföraren ska skicka kopia till

nämnden på den anmälan och utredning som skickats till IVO. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

### 6.5.3 Kvalitetsberättelse

Utföraren ska årligen, senast den 15 januari, inkomma med en sammanhållen kvalitetsberättelse som redovisas för socialnämnden. I kvalitetsberättelsen ska det förutom antalet avvikelser, anmälningar, synpunkter och klagomål framgå:

- Hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår
- Vilka åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet
- Vilka resultat som har uppnåtts

Kvalitetsberättelsen ska vara så detaljerad att det går att bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits i verksamhetens olika delar.

## 6.6 Dokumentation

Journalföring, dokumentation och gallring ska ske i enlighet med gällande lag, författning och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) ”Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS”.

Utföraren ska upprätta en personakt för brukaren som ska innehålla;

- Uppdraget
- Genomförandeplan
- Social journal för genomförande
- Övriga upprättade och inkomna handlingar av betydelse för insatsens utförande.

All dokumentation kring den enskilde ska föras digitalt i ett verksamhetssystem som lever upp till gällande lag, författning och förordning kring sekretess och hantering av personuppgifter. Kommunen kommer från januari 2017 att tillhandahålla access till utföraren att upprätta genomförandeplan och föra socialdokumentation i kommunens verksamhetssystem.

Ifall den enskildes behov ändras ska utföraren dokumentera detta och kontakta biståndshandläggaren. Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggaren om eventuella avbrott i insatsen.

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras skyddad mot obehörig åtkomst, brand och fukt.

Utföraren ansvarar för att all dokumentation som rör den enskilde överlämnas till kommunen senast en (1) månad efter insatsen avslutas.

Utföraren ska ta emot beställningar och verkställa beslut i kommunens verksamhetssystem, för närvarande Procapita.



Bifoga **bilaga** där det framgår vilket digitaliserat verksamhetssystem som används och beskrivning av systemet.

### 6.6.1 ÄBIC-IBIC

Kommunens biståndshandläggare inom äldreomsorg arbetar enligt Socialstyrelsens framtagna metod ”Äldres Behov I Centrum”, ÄBIC. Hos utförarna pågår implementeringsarbetet under 2016. Utföraren ska medverka till att metoden införs och används. Under 2017 kommer Socialstyrelsens metod för Individens Behov I Centrum, IBIC att succesivt införas inom LSS varvid utförare inom LSS ska arbeta enligt denna modell.

### 6.6.2 Genomförandeplan

Genomförandeplanen ingår som en del av dokumentationen och styrs av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) ”Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS”. Utföraren är skyldig att tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare upprätta en genomförandeplan utifrån de biståndsbedömda insatserna. Innehållet i genomförandeplanen ska beskrivas utifrån ÄBIC/IBIC och den enskildes önskemål.

Utföraren ska följa upp genomförandeplanen regelbundet, vid förändrade behov samt vid nybeställning, dock minst två gånger per år.

Genomförandeplanen ska skickas till beställaren inom 14 dagar efter påbörjat uppdrag samt efter varje uppföljning.

## 6.7 Kontaktmannaskap

Utföraren ska i samband med insatsens planerande utse en kontaktman. Inom hemtjänst ska även en vice kontaktman utses för den enskilde. Kontaktmannen är den som i första hand ansvarar för dokumentation och upprättande av genomförandeplan tillsammans med den enskilde. Kontaktmannen ska i första hand vara den som ansvarar för interna och externa kontakter utifrån den enskildes behov och önskemål. Vice kontaktman är den som tillfälligt tar över ansvaret när ordinarie kontaktman är borta längre tid exempelvis vid semester.

Den enskilde ska ha rätt att byta kontaktman utan att behöva ange skäl för detta. Utföraren ska ha skriftlig information att delge brukaren om kontaktmannaskap och en rutin för vad uppdraget som kontaktman innebär.

Bifoga **bilaga** för efterfrågad information och rutin om kontaktmannaskap

## 6.8 Oförutsedda akuta händelser

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hur personalen ska agera om den enskilde inte öppnar dörren vid besök eller går att nå på överenskommen tid. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hur personalen ska agera om de finner brukare avliden i sitt hem.

Bifoga **bilaga** rutin hur personalen ska agera vid oförutsedda akuta händelser.

## 6.9 Basala hygienrutiner

Utföraren ska ansvara för att all personal inom hemtjänst har kunskap om basala hygienföreskrifter utifrån ”Socialstyrelsens föreskrift Basal hygien i vård och omsorg” (SOSFS 2015:10) och arbetar för att förhindra smittspridning.

All personal inom hemtjänst ska genomgå Vårdhygiens webbaserade utbildning som ger grundläggande kunskaper inom området. Utbildningen avslutas med kunskapstest och personligt diplom.

[www.vardgivarguiden.se/behandlingsstod/vardhygien/e-utbildning/](http://www.vardgivarguiden.se/behandlingsstod/vardhygien/e-utbildning/)

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbets- och skyddskläder och handsprit.

## 6.10 Munvård

Utförare av hemtjänst ska enligt ”Överenskommelse mellan Stockholms läns landsting och kommunerna i Stockholms län angående uppsökande verksamhet för vissa äldre och funktionshindrade” säkerställa att årlig utbildning av munvård genomförs av alla medarbetare. Ansvarig för verksamheten ska i samråd med vårdgivaren planera munvårdsutbildningen samt anvisa lokal för dessa utbildningstillfällen. I detta ingår att hemtjänstutförare tillsammans med vårdgivare planerar för den uppsökande verksamheten. Hemtjänstutföraren ska skapa förutsättningar för att munhälsobedömning kan utföras tillsammans med vårdgivaren, detta för att omsorgspersonalen ska kunna ta del av den information och instruktion som ges av vårdgivaren.

Omsorgspersonalen ska ge information om den berättigades allmäntillstånd till vårdgivaren.

Utföraren ersätts inte för dessa kostnader.

## 6.11 Mat och måltider

Matdistribution ingår i hemtjänstupdraget. Kommunens tillagningskök levererar matlådor till enskilda utförare inom kommunens geografiska område om leverantören har fler än tio brukare med beviljad matdistribution. Har inte den enskilda utföraren en lokal med lämplig förvaringsmöjlighet i Upplands-Bro eller färre än tio brukare med beviljad matdistribution ska utföraren hämta maten på överenskommen plats.

Utföraren ska följa Upplands-Bros måltidspolicy samt rutiner för beställning och leverans av matlådor (se bilagor måltidspolicy, manual för processer och rutiner LOV). Utföraren ska ha rutiner för och säkerställa att mathanteringen sker enligt gällande lagstiftning och att kylkedjan inte bryts.

Bifoga **bilaga** med lokala rutiner för mathantering, förvaring och leverans till brukare.

## 6.12 Privata medel

Brukaren eller legal företrädare ska sköta hanteringen av den enskildes privata medel. I de fall privata medel hanteras av utföraren ska det finnas skriftliga rutiner för det.

Bifoga **bilaga** för hantering av privata medel.

### 6.13 Arbetstekniska hjälpmedel

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta de arbetstekniska hjälpmedel som personal behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter hos den enskilde.

Landstinget ansvarar för individuellt förskrivna hjälpmedel och medicintekniska hjälpmedel inom ordinärt boende.

### 6.14 Tolk

Utföraren ansvarar för att anlita och bekosta tolk om det behövs för att kunna utföra insatsen eller informera den enskilde.

### 6.15 Systematiskt brandskyddsarbete

Utföraren ska ha kunskap om de lagar och föreskrifter som är aktuella och bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete. Utföraren ansvarar för utbildning och övning med sin personal samt kostnader för detta.

### 6.16 Lokal kris- och katastroforganisation

Utföraren ska delta i kommunens krisplanering för åtgärder inför och vid extraordinära händelser eller höjd beredskap. Utföraren ska därmed acceptera att planeringen kan omfatta lokaler, personal och övriga för verksamheten väsentliga förhållanden.

Utföraren ska vara behjälplig i krissituationer i kommunen, utifrån den situation som uppkommer och de behov som uppstår.

Vid uppkommen krissituation i den egna verksamheten är utföraren skyldig att tillhandahålla krishantering och liknande insatser för personal.

Utföraren ska upprätta en riskbedömning och handlingsplan över hur säkerheten ska upprätthållas vid exempelvis brand, längre tids elavbrott, översvämning, längre tids vattenavbrott eller dylikt.

## 7 Kommersiella villkor

### 7.1 Parter

I denna upphandling enligt Lag (2008:962) om valfrihet, LOV har nedanstående parter träffat följande avtal:

#### **Beställare**

Upplands-Bro kommun, 196 81 Kungsängen, org. nr 212000-0100

#### **Utförare**

Namn:

Organisationsnummer:

Adress:

E-post:

Telefonnummer:

Leverantörens kontaktperson:

Plusgiro/bankgiro:

### 7.2 Handlingars inbördes ordning

För avtalet gäller nedanstående handlingar. Dessa handlingar kompletterar varandra och förekommer i dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter, gäller de om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till tecknat avtal.
2. Detta avtal med tillhörande bilagor.
3. Förfrågningsunderlaget.
4. Utförarens ansökan

### 7.3 Ansökans omfattning

Ange vilken kategori av utförande som ansökan avser:

Utförare av hemtjänst enligt SoL

Utförare av avlösar-/ledsagarservice enligt LSS

Utförare av hemtjänst enligt SoL och avlösar-/ ledsagarservice enligt LSS

### 7.4 Avtalstid

Kontraktet gäller tillsvidare från det datum då det undertecknats av båda parter. Om anbudsgivaren inte har erhållit minst en kund från kommunen inom ett år från avtalstecknandet avslutas kontraktet på årsdagen av avtalstecknandet utan föregående uppsägningstid.

## 7.5 Uppsägningstid

Uppsägningstid för bägge parter är fyra (4) månader från det att respektive part erhållit uppsägningen. Uppsägning ska ske skriftligt. Utföraren ska fullgöra sitt åtagande under hela uppsägningstiden och ersättning utgår enligt gällande villkor.

## 7.6 Överlåtelse av avtal

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person.

## 7.7 Ändring och tillägg till avtalet

Upplands-Bro kommun förbehåller sig rätten att göra mindre justeringar under pågående kontraktstid utan att ändringarna leder till nytt kontrakt med utföraren. Ex vid ändring av kommunens mål genom politiska beslut, villkor i riktlinjer, policys och prisjusteringar. Ändrade förhållanden kan innebära att skrivningar i förfrågningsunderlaget måste revideras.

Vid omfattande förändringar eller om förutsättningarna för kontraktet väsentligen förändras (exempelvis ändrade lagar eller politiska beslut) som ger upphov till ett nytt förfrågningsunderlag kommer alla utförare att sägas upp med en uppsägningstid på fyra (4) månader.

## 7.8 Upphörande av LOV

Upplands-Bro kommun kan besluta att ändra eller att avbryta/upphöra med valfrihetssystemet. Om parterna ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintlig/a utförare. Uppsägningstiden är fyra (4) månader från att uppsägning av avtal skett. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits.

## 7.9 Avtalsuppföljning

Kommunen kommer att följa upp hur utföraren arbetar med utgångspunkt i de krav som ställs på verksamheten utifrån detta förfrågningsunderlag och utifrån de lagar, förordningar och riktlinjer som styr verksamheten.

Utföraren och dennes, av kommunen godkända verksamhetschef, ska delta vid kommunens fortlöpande uppföljningar och utvärderingar av verksamhetens kvalitet. Förutsättningen för uppföljningsarbetet är att kommunen, revisionen och tillsynsmyndigheter ges oinskränkt insyn för att kunna:

- ta del av samtliga individuella genomförandeplaner med tillhörande journalanteckningar, arbetsmaterial och övrigt material som berör den enskilde
- ta del av allt övrigt material hos leverantören som kommunen, revisionen och tillsynsmyndigheter bedömer relevant för uppföljning och utvärdering av verksamheten, till exempel personallistor, tjänstgöringsscheman, statistik över arbetsskadeanmälningar, klagomål och synpunkter och liknande
- göra regelbundna, föranmälda och oanmälda, granskningar av verksamheten

Utföraren ska medverka i de brukarundersökningar och uppföljningar som socialnämnden initierar. Undersökningen kan även omfatta de enskildas anhöriga. Utföraren ska lämna statistikuppgifter till Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Statistiska Centralbyrån (SCB) och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) med kopia till kommunen. Underlåter utföraren att vara behjälplig vid ovan nämnda moment eller lämnar ofullständiga underlag vid framtagandet av statistik kan kommunen komma att häva avtalet.

Kommunen kan komma att genomföra brukarundersökningar, uppföljning av beställda och fakturerade tjänster samt kontroller hos Skatteverket, Rikspolisstyrelsen och Kronofogdemyndigheten att leverantören fullgör sina skyldigheter.

Utföraren ska senast den 15 januari varje år lämna in sin årliga kvalitetsberättelse avseende föregående verksamhetsår till socialnämnden. Kvalitetsberättelsen ska uppfylla kraven i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd avseende ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

Utföraren ska på begäran lämna sitt bokslut och sin årsredovisning avseende föregående verksamhetsår till socialnämnden.

Resultatet av de avtalsuppföljningar som kommunen genomför kommer att presenteras på kommunens externa hemsida.

## **7.10 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna**

Utföraren ansvarar för samtliga person- och sakskador som uppkommer genom fel eller försummelse hos leverantören, eller annan för vilken leverantören ansvarar, i samband med åtagande enligt detta avtal.

Utföraren ska ansvara för att tjänsten har avtalad kvalitet under angiven tid. Båda parter har skyldighet att göra motparten omedelbart uppmärksam på ett eventuellt kontraktsbrott eller en avvikelse från avtalet.

## **7.11 Hantering av brister och avvikelser från avtalade krav**

Om utföraren åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet har kommunen rätt att tillämpa sanktioner och/eller innehålla betalning motsvarande minst värdet av kostnaden för den egna regins utförande av aktuell insats.

## **7.12 Insyn**

Allmänheten ska ha möjlighet att ha insyn i utförarens verksamhet. Utföraren är skyldig att på begäran utan oskäligt dröjsmål lämna sådan information till kommunen som avses i 3 kap. 19 a § kommunallagen (KL).

## **7.13 Ersättning**

Utföraren får ersättning för beställd utförd tid. Ersättningen ska täcka leverantörens samtliga kostnader för att utföra tjänsterna. Ersättning ges enligt

kommunfullmäktiges årliga beslut som fastställs senast i december för nästkommande år.

De utförda insatserna och omvårdnadstiden ska vara registrerade i det system som bestäms av socialnämnden. Registreringen är underlag för brukarens avgifter och ersättning till utföraren. Det utgör vidare underlag för säkerställande av att insatser görs enligt beställning och genomförandeplan. Felaktiga registreringar ger inte rätt till ersättning.

#### 7.13.1 Hemtjänst enligt SoL

- Ersättningsnivå avseende utförd tid hemtjänst dagtid (07:00-22:00) under år 2016 är kronor per timme: 395 kr
- Uppstartsersättning i ärenden som omfattar omvårdnadsinsatser utgår motsvarande tre (3) timmar efter att genomförandeplanen har inkommit till beställaren.
- Om brukaren avböjer ett besök senare än kl. 12:00 dagen före insatsen är planerad att utföras, ersätts utföraren som om uppdraget var utfört. Ersättning utgår med 50 %.
- Vid oplanerad frånvaro ges ersättning i 24 timmar, till exempel vid oplanerad sjukhusvistelse. Ersättning utgår med 50 %.

#### 7.13.2 Avlösar- och ledsagarservice enligt LSS

- Ersättningsnivå avseende utförd tid avlösning och/eller ledsagning under år 2016 är kronor per timme: 257 kr
- Om den enskilde avbokar avlösning/ledsagning senare än kl. 12:00 dagen före insatsen är planerad att utföras, ersätts utföraren som om uppdraget var utfört. Den sent avbokade insatsen ska för den enskilde anses förbrukad om inte något annat framgår av biståndsbeslutet.
- Insatser avbokade tidigare än kl. 12:00 dagen före planerad insats, ersätts inte.

### 7.14 Momskompensation

Momskompensation på 1 % tillkommer för privata utförare, dock ej för momsbefriade stiftelser. Utföraren ska redovisa momskompensationen separat på fakturan.

### 7.15 Betalningsvillkor

Betalning erläggs i efterskott 30 dagar efter erhållen faktura. Fakturerings- och expeditionsavgifter eller liknande godtas inte. Utföraren kan inte utöka hjälpen till den enskilde och kräva ersättning för den utökade tiden utan att ett nytt beslut fattat av biståndshandläggare finns.

### 7.16 Faktureringsrutiner

Utföraren ska följa kommunens rutiner för ekonomisk avstämning. För utförlig information om fakturering se <http://www.upplandsbro.se/kommun/ekonomi/faktura-till-kommunen.html>

## 7.17 Dröjsmålskostnader

Vid försenad betalning orsakad av kommunen betalas dröjsmålsränta enligt räntelagen.

## 7.18 Skadestånd och vite

Om utföraren erbjuder tilläggstjänster på ett sätt, som innebär att den enskilde får uppfattningen att det ingår i biståndsbeslutet och/eller att den enskilde får uppfattningen att tilläggstjänsten är en förutsättning för att kunna välja utföraren utgår vite med ett engångsbelopp 25 000 SEK.

Om utföraren inte startat hemtjänstinsatsen hos den enskilde senast inom två (2) dygn efter det att utföraren mottagit beställning av biståndshandläggaren, utgår vite med 2 000 SEK per dag som utföraren inte påbörjat uppdraget (om det inte finns dokumenterat att insatsen ska påbörjas senare enligt överenskommelse med brukaren).

Om utföraren inte startat insatsen avlösar- eller ledsagarservice hos den enskilde senast inom tre (3) månader efter det att utföraren mottagit beställning av biståndshandläggaren, utgår vite med 2 000 SEK per dag som utföraren inte påbörjat uppdraget (om det inte finns dokumenterat att insatsen ska påbörjas senare enligt överenskommelse med brukaren).

Vite kan komma att utdömas om utföraren inte delger kommunen godkänd åtgärdsplan eller genomför åtgärderna inom utsatt tid. Viten justeras utifrån bristernas art dock med minst 25 % av utförarens genomsnittliga månadsfakturering (för de senaste 6 månaderna) för den verksamhet som åtgärden avser.

## 7.19 Hävning

Om utföraren inte fullgör sina åtaganden enligt detta avtal eller på annat sätt missköter sitt uppdrag äger kommunen rätt att häva kontraktet. Innan hävning görs tillskrivs leverantören begäran om att vidta rättelse inom 30 dagar. Om rättelse inte sker inom denna tid har kommunen rätt att häva kontraktet. Uppsägningstiden är då 30 dagar.

Kommunen har rätt att med omedelbar verkan häva kontraktet om:

- Utföraren inte fullgör sina åtaganden
- Allvarliga brister framkommit vid kommunens uppföljningar
- Förhållanden som anges i 7 kap. 1-2 §§ LOV uppstår under kontraktstiden.
- Utföraren visar sig vara på obestånd så att denne inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden
- Utföraren har personer i ledande ställning i företaget som under avtalstiden blir dömda för allvarlig brottslighet eller olaga diskriminering enligt gällande lagstiftning
- Utföraren lämnar oriktiga uppgifter
- Utföraren överlåtit sina skyldigheter i detta avtal till annan part



## 7.20 Tvistlösning, tillämplig lag

Tvist med anledning av tolkning och tillämpning av avtalet ska avgöras av allmän svensk domstol med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

## 7.21 Force majeure

Parterna är befriade från att fullgöra skyldighet enligt avtal om utförandet hindras eller oskäligt betungas till följd av extraordinära händelser utanför parternas kontroll. Exempel på extraordinära händelser är krig, miljökatastrof, terroristhandling, allvarlig och omfattande olycka, eldsvåda, pandemi eller annan omständighet som parterna inte råder över.

Om en händelse är att anse som extraordinär fastslås av ordföranden i kommunens krisledningsnämnd.

## 7.22 Accept av kommersiella villkor

Samtliga kommersiella villkor i detta förfrågningsunderlag utgör skall krav och ska accepteras utan reservation.

