

Kravspecifikation för utvärdering vid ansökan om godkännande som leverantör av hemtjänst enligt Lagen om valfrihet, LOV

DEL 1 ANVISNINGAR

Följande kravspecifikation är en sammanställning av de krav som ställs i dokumentet Förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom Ronneby kommun, fastställd av Äldrenämnden i Ronneby kommun 2015-06-17, § 93, dnr ÄN 2015/32.

Kravspecifikationen utgör tillsammans med ansökningsformuläret Ansökan om godkännande som leverantör av hemtjänst enligt Lagen om valfrihetssystem (bilaga 17 till förfrågningsunderlaget) och de i ansökningsformuläret och kravspecifikationen efterfrågade dokumenten och uppgifterna, de ansökningshandlingar som ska ges in till kommunen.

Ansökningshandlingarna kommer att utgöra de kontraktshandlingar som kommunen och leverantören undertecknar vid avtalets ingående.

Utvärderingen av ansökan inklusive kravspecifikation genomförs utifrån samtliga nedan angivna krav. Samtliga krav och beskrivningar av uppdraget måste vara uppfyllda och accepterade vid ansökan för att sökanden ska vara godkänd leverantör.

Avvikelse och reservationer från ställda krav och kontraktsvillkor kan komma att medföra att ansökningen förkastas.

För ytterligare information om ansökningsförfarande och utvärdering, se avsnitt 1.4 i förfrågningsunderlaget.

Kravspecifikationen består av två avsnitt

- Svarsformulär
- Kontraktsvillkor

Krav i avsnittet Svarsformulär besvaras med ”Ja” med kryss i ruta till höger i formuläret samt i förekommande fall även med en redovisning/beskrivning eller genom att bifoga i kravet beskrivet dokument.

Uppgifter i avsnittet Kontraktsvillkor som står inom hakparentes, [], fylls i inför kontraktstecknande.

DEL 2 SVARSFORMULÄR

1 Generella kvalificeringskrav

1.1 Intygande

Härmed intygas, av behörig företrädare/firmatecknare, att i detta svarsformulär och i ansökningen lämnade uppgifter är korrekta.

Behörig företrädare/firmatecknare med namn och titel ska anges i fritextfält nedan.

Krav uppfylls godkänns och uppfylls.	Ja	
Namn och titel på behörig företrädare/firmatecknare		

1.2 Ansökan

Ansökan **ska** innehålla blanketten ” Ansökan om godkännande som leverantör av hemtjänst enligt Lagen om valfrihet, LOV” ifylld och undertecknad av behörig företrädare för sökanden samt denna kravspecifikation.

Krav uppfylls godkänns och uppfylls.	Ja	
--------------------------------------	----	--

1.3 Kontraktsvillkor

Sökanden ska acceptera kontraktsvillkoren, se del tre (3) i detta dokument, i sin helhet.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

1.4 Skatter och sociala avgifter m.m.

Leverantören **ska** när ansökningen ges in samt under kontraktstiden ha fullgjort sina åligganden avseende skatter och sociala avgifter samt inte vara på obestånd eller föremål för konkurs. Leverantören får när ansökningen ges in samt under kontraktstiden, inte genom laga kraftvunnen dom vara dömd för brott inom yrkesutövningen eller ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Leverantören **ska**, för att bli godkänd, inte vara föremål för några omständigheter som framgår av 7 kap. 1 § LOV.

Som bevis för detta, **ska** sökanden bifoga ifylld blankett ”Försäkran anbudsgivning” till ansökningen (bilaga 16, Försäkran anbudsgivning).

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
Ifylld blankett ”Försäkran anbudsgivning” bifogas.	Ja	

Leverantören **ska** under kontraktstiden snarast meddela kommunen om förhållanden som anges i detta krav ändras.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

1.5 F-skatt

Leverantören **ska** vara registrerad för F-skatt. För utländska leverantörer gäller att senast vid kontraktstart uppvisa F-skattsedel utgiven av Skatteverket i Sverige.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

1.6 Juridisk form för näringsverksamhet

Om fysisk person eller en grupp av fysiska personer/leverantörer ansöker och får godkännande att utföra hemtjänst, **ska** juridisk form för att bedriva näringsverksamhet bildas och leverantören **ska** senast i samband med kontraktstecknande lämna in kopia av F-skattebevis, bevis om giltig ansvarsförsäkring samt registreringsbevis från Bolagsverket eller motsvarande register till kommunen.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

1.7 Ekonomisk ställning

Leverantören **ska** ha en god ekonomisk ställning. Bevis på detta kan vara Upplysningscentralens soliditets-/likviditetsbedömning eller motsvarande uppgifter från likvärdigt företag, även koncern- eller bankgaranti accepteras. Kommunen inhämtar information om detta vid prövningen av ansökan. Leverantör som avtal tecknas med bör minst inneha ratingbenämningen ”Kreditvärdig” hos CreditSafe AB eller likvärdigt. I de fall företag saknar rating eller har rating lägre än ”Kreditvärdig” kommer en individuell bedömning för godkännande att ske.

Utländska leverantörer kan uppfylla motsvarande krav enligt sitt lands regler.

Nystartade företag kan inkomma med ett ändamålsenligt intyg från bank eller verifiera sin ekonomiska ställning på annat sätt.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

1.8 Leverantör verksam utanför Sverige

Leverantör verksam utanför Sverige **ska** bifoga intyg om registrering i yrkes- och handelsregister i det land där denne är etablerad samt intyg från behörig myndighet i samma land vilket visar att föreskrivna skatter, sociala avgifter samt att andra avgifter är betalda.

Leverantör verksam utanför Sverige, och som utför tjänster i Sverige, **ska** enligt lag (1999:678) om utstationering av arbetstagare till Arbetsmiljöverket anmäla kontaktperson och arbetstagare, till ett utstationeringsregister när arbetstagare skickas för att arbeta i Sverige. Kopia av anmälningen **ska** senast vid kontraktstart översändas till kommunen.

Leverantör verksam utanför Sverige **ska** vid kontraktstart även uppge namn på kontaktperson med adress i Sverige.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2 Kravspecifikation

2.1 Omfattning, skyldighet ta emot uppdrag

Valfrihetssystemet omfattar utförande av hemtjänst i form av service- och omvårdnadsinsatser för personer i ordinärt boende i Ronneby kommun.

Utförande av hemtjänst som omfattas av valfrihetssystemet delas in i tre kategorier.

1. Städ/tvätt

2. Service

3. Personlig omvårdnad

Innehåll och omfattning för respektive kategori beskrivs i ”Information om ersättningsmodell och ersättningsnivåer för valfrihetssystem inom hemtjänst i Ronneby kommun” (bilaga 15 till förfrågningsunderlaget).

Städ/tvättinsatser ska utföras på vardagar vanligtvis mån till fredag ej helgdagar 07.00 -19.00. Ingen extra ersättning utgår om städ/tvätt utförs efter kl. 19.00 eller på helger.

Serviceinsatser ska utföras alla dagar (måndag - söndag mellan 07.00 -22.00).

Insatser som avser personlig omvårdnad ska utföras alla dagar (måndag - söndag mellan 07.00 -22.00).

Leverantörens ansökan om att utföra hemtjänst kan avse enbart kategori 1, 2 eller kategori 3 eller någon kombination av 1, 2 och 3, d.v.s. två eller alla kategorier.

Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet är

- hemtjänst till boende i kommunens särskilda boende,
- kommunal hälso- och sjukvård och rehabiliteringsinsatser utförda av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal,
- kommunal hälso- och sjukvård och rehabiliteringsinsatser som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal inte kan delegera till annan personal att utföra,
- natttillsyn, om inte annat har överenskommits i ett individuellt ärende,
- nattpatrull, dvs. insatser som ska utföras nattetid mellan kl. 22.00- 07.00,
- närstående- och anhörigstöd,
- installation av larm
- matdistribution (distribution av färdiglagad mat).

Leverantören **ska** utföra tjänster i den omfattning som anges för respektive kategori eller enligt överenskommelse. Inom ramen för det geografiska etableringsområdet och det kapacitetstak som anges i kontraktet kan leverantören inte tacka nej till nya uppdrag.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.2 Geografiskt etableringsområde

Ronneby kommun är indelat i geografiska områden (bilaga 15 till förfrågningsunderlaget, Information om ersättningsmodell och ersättningsnivåer för valfrihetssystem inom hemtjänst i Ronneby kommun).

Sökanden **ska** i ansökan ange vilket eller vilka områden som denne önskar utföra verksamhet inom.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Om leverantören senare vill utföra verksamhet inom annat/andra områden eller utöka eller minska antalet områden, **ska** detta ske genom en skriftlig anmälan till kommunen minst tre månader före ikraftträdande.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.3 Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att ange ett tak för hur många timmar per månad som denne kan åta sig. På så sätt kan leverantören skydda sig mot att allt för snabbt få för många uppdrag.

Kapacitetstaket **ska** anges i form av antal timmar/månad som leverantören kan utföra.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Leverantören **ska** utöver sitt kapacitetstak, efter samråd med kommunen, ta emot utökning av insatser enligt biståndsbeslut om detta är nödvändigt för att upprätthålla kontinuiteten för brukaren.

Om brukarens insatser utökas tidsmässigt på grund av förändring av biståndsbeslut eller akutuppkommen händelse **ska** leverantören utföra dessa även om det innebär att kapacitetstaket överskrids. Detta gäller under förutsättning att brukaren inte väljer att byta leverantör.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

När en leverantör inte är ledig på grund av kapacitetstak **ska** leverantören vid ledig kapacitet erbjuda brukare hjälp i den ordning som de kontaktat leverantören.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Leverantören **ska** kontinuerligt informera kommunen när kapacitetstaket är uppnått respektive när det finns utrymme kvar inom kapacitetstaket samt hur stort utrymmet är.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Om leverantör som angivit ett visst kapacitetstak, senare vill höja eller sänka taket **ska** detta ske genom en skriftlig anmälan till kommunen minst tre månader före ikraftträdande.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.4 Sjukdom och ledighet

Leverantören ska ha sådan kapacitet att beställda uppdrag kan utföras även vid anställds sjukdom eller ledighet.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.5 Brukares omval

I de fall brukare önskar göra ett omval **ska** tillträdande leverantör inom 14 dagar börja utföra sitt uppdrag.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.6 Igångsättande av insatser

Kommunen överlämnar uppdrag till leverantören via beställningsblankett i äldreförvaltningens verksamhetssystem. Vidare ska kommunen lämna uppgifter om brukaren och beviljade insatser (bilaga 4 till förfrågningsunderlaget, Handläggning och dokumentation Äldreförvaltningen).

Beställningar i äldreförvaltningens verksamhetssystem som lämnats senast kl. 15.00 vardagar ska bekräftas samma dag. Övriga ska bekräftas senast kl. 15.00 efterföljande vardag. Från och med den tidpunkt när leverantören har fått sin beställning av ett uppdrag ska åtagandet i normalfallet påbörjas inom 24 timmar.

I de fallen brukare önskar en leverantör som inte inom 24 timmar kan åta sig uppdraget, kan igångsättningen av insatserna enligt brukarens önskemål vänta till leverantören kan påbörja detsamma. Detta gäller dock inte om brukaren befinner sig på sjukhus och senareläggningen medför att kommunens betalningsansvar för brukares sjukhusvistelse ändras.

Vid byte av leverantör gäller de tidsmässiga förutsättningar som anges bilaga 15, "Information om ersättningsmodell och ersättningsnivåer för valfrihetssystem inom hemtjänst i Ronneby kommun".

Leverantören **ska** följa beskriven rutin för igångsättande av insatser.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.7 Insatser och betalningsansvar för utskrivningsklara brukare

Leverantören **ska** kunna påbörja hemtjänstinsats från det att en brukare är utskrivningsklar från sjukhus. Om leverantören inte kan åta sig att utföra de insatser som brukaren har behov av för att återvända till det ordinarie boendet, när kommunens betalningsansvar för brukarens sjukhusvistelse inträder, **ska** leverantören ersätta kommunen för de faktiska merkostnaderna gentemot landstinget.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.8 Kvalitet

Leverantören **ska** systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra den verksamhet som omfattas av uppdraget.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.9 Arbetsmiljöansvar

Leverantören **ska** ha ansvaret för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen.

Leverantören **ska** kontinuerligt utveckla metoder för att upprätthålla en god arbetsmiljö. Samtliga skador och tillbud **ska** dokumenteras på ett sådant sätt att erfarenhet kan återföras till verksamheten i enlighet med bilaga 12 till förfrågningsunderlaget, Systematiskt arbetsmiljöarbete med checklista.

Leverantören **ska** i egenskap av arbetsmiljöansvarig ansvara för arbetstekniska hjälpmedel. Med detta avses hjälpmedel i bostaden som inte primärt behövs för brukaren utan som en del i arbetsgivaransvar att upprätthålla arbetsmiljön.

Bedömningen av behov av sådana hjälpmedel samt kostnaden för anskaffning m.m. **ska** åvila leverantören i egenskap av arbetsgivare. Samma förhållande gäller ställningstagande huruvida en enskild brukare kräver dubbelbemanning. d.v.s. ett beslut som rör arbetsmiljön och som tas av varje enskild arbetsgivare.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.10 Arbetsgivaransvar

Leverantören **ska** vara arbetsgivare och ha arbetsgivaransvaret för sin personal.

Leverantören **ska** vara ansvarig för att

- gällande lagar och författningar följs,
- anställa, avlöna och säga upp personal,
- anställdas skatter och sociala avgifter redovisas och betalas, och att
- omedelbart vidta erforderliga åtgärder mot personal som misstänks för att begått brott riktade mot en brukare.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.11 Åtgärdsrapport vid misstanke om brott

Leverantören **ska** lämna åtgärdsrapport till kommunen på vidtagna åtgärder mot personal som misstänks för att begått brott riktade mot en brukare.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.12 Lokaler

Leverantören **ska** bekosta och anordna erforderliga lokaler för sin verksamhet.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.13 Inventarier och arbetsredskap

Leverantören **ska** själv införskaffa erforderliga inventarier och arbetsredskap, frånsett städutrustning som tillhandahålls av brukaren.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.14 Fordon m.m.

De fordon leverantören använder i sin verksamhet **ska** uppfylla följande krav.

Däck **ska** vara HA-oljafria om det finns sådana att tillgå för fordonet i fråga. Dessa villkor **ska** vara uppfyllda senast sex månader efter kontraktstart.

Oljor, Smörjmedel och andra kemiska produkter som uppfyller kriterier för miljömärkning **ska** väljas framför andra. Dessa villkor **ska** vara uppfyllda senast sex månader efter kontraktstart.

Fordon som används för transporter **ska** minst uppfylla Euro 4. Fordon med dieseldrift **ska** uppfylla utsläppskraven för Miljöklass 2005 PM eller högre. Vid anskaffning av fordon under avtalstiden **ska** varje fordon som används för uppdraget minst uppfylla kraven för Euro 5. Dessa villkor **ska** vara uppfyllda senast sex månader efter kontraktstart.

Bensin och diesel enligt svensk standard av miljöklass 1 eller ur miljösynpunkt renare **ska** användas. Undantag görs för alkylatbensin. Dessa villkor **ska** vara uppfyllda senast sex månader efter kontraktstart.

Krav avseende fordon m.m. godkänns och uppfylls.	Ja	
--	----	--

2.15 IT-system

För att kunna ta emot kommunens beställningar av uppdraget, **ska** leverantören använda äldreförvaltningens verksamhetssystem.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Kommunen bekostar insatsregistreringssystem, applikationer, uppdateringar och support. Leverantören **ska** använda och bekosta mobiltelefoner samt datautrustning som krävs för att kunna insatsregistrera via webbgränssnitt.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Utbildning av de olika systemen genomförs genom kommunens försorg, dels i kommunens lokaler men även hos leverantören. Leverantörens personalkostnad i samband med utbildningen **ska** bekostas av leverantören.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.16 Tillgång till telefon, telefax m.m.

Leverantören **ska** vara nåbar på telefon, telefax och e-post under motsvarande tid som hemtjänstupdrag utförs.

Då beställningar kan behöva överföras på annat sätt än äldreförvaltningens verksamhetssystem **ska** leverantören vara tillgänglig via telefax. Den som godkänns som leverantör **ska** senast vid kontraktstart ha tillgång till telefax. Denna **ska** förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av översänd information. Leverantören **ska** alltid kvittera mottagna telefax.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.17 Rapporteringssystem

Leverantören **ska** lämna uppgifter om utförd beviljad insats hos brukaren till kommunen på blankett "Månadsredovisning". Månadsrapporten ska endast användas till övriga insatser samt rapportering av brukares frånvaro (bilaga 9 till förfrågningsunderlaget, Blankett Månadsredovisning).

Den utförda tiden ska ha godkänts av brukaren.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.18 Statistik

Leverantören **ska** besvara Socialstyrelsens enkäter som rör öppna jämförelser inom vården och omsorgen om äldre. Kopia av enkätsvar **ska** lämnas till kommunen.

Leverantören **ska** också lämna statistik och uppgifter som begärs av tillsynsmyndighet, Statistiska centralbyrån eller Sveriges kommuner och landsting samt övrig statistik som efterfrågas. Uppgifterna **ska** lämnas till kommunen.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.19 Kompetensutveckling

Leverantören **ska** se till att dess personal ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling. Om kommunen kallar till utbildning kopplad till lagar/regler eller rutiner/riktlinjer som avser hemtjänstverksamheten **ska** leverantören ansvara för att dess personal deltar.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Leverantören **ska** upprätta en kompetensutvecklingsplan och bedriva kompetensutveckling för personalen utifrån den.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.20Handledning

Leverantören **ska** aktivt arbeta med handledning av den personal som används för uppdragets genomförande.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Nyanställda **ska** ges nödvändig introduktion och handledning.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.21 Juridisk kompetens

Leverantören **ska** vara förtrogen med och följa för uppdraget relevanta lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

Leverantören **ska** ha kunskaper om relevant lagstiftning avseende arbetsrätt, diskriminering, arbetsmiljö, offentlighet och sekretess på sociala områden, behandling av personuppgifter m.fl. rättsområden.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.22 Socialtjänstlagen

Leverantören **ska** ha goda kunskaper om socialtjänstlagen och dess tillämpning.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.23 Kommunala styrdokument

Leverantören **ska** ha god kännedom kommunens verksamhetsmål, policys och riktlinjer gällande krav på verksamheten inom socialtjänstlagen och dess kvalitet som äldrenämnden antagit i Ronneby kommun.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.24 Lagenlig verksamhet

Leverantören **ska** anpassa sin verksamhet efter förändrad lagstiftning, beslut av äldrenämnden eller andra myndigheter samt ändrade rutiner och riktlinjer.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.25 Rutiner för vårdhygien

Leverantören **ska** ansvara för att goda hygienrutiner alltid tillämpas i det personnära omvårdnadsarbetet. Leverantören **ska** ansvara för att dess personal följer Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2007:19). Av leverantören utsedd verksamhetsansvarig **ska** fortlöpande följa upp och säkerställa att föreskrivna rutiner följs.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.26 Rutiner för att förebygga undernäring

Leverantören **ska** verka för att förebygga och avhjälpa undernäring. Leverantören **ska** ansvara för att dess personal följer Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om förebyggande av och behandling vid undernäring (SOSFS 2014:10) och de rutiner som kommunen beslutat med stöd av föreskriften, se bilaga 14 i förfrågningsunderlaget, Förebyggande av och behandling vid undernäring.

Personalen **ska** bl. a. kunna göra riskbedömning när det gäller viktnedgång, och aptitlöshet och veta hur iakttagelserna förmedlas vidare till hälso- och sjukvården.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.27 Hantering av störningar och medverkan i kris- och beredskapsplan

Leverantören **ska** medverka i kommunens lokala kris- och beredskapsplan, vilket även inbegriper deltagande i utbildningar och övningar. Om planen aktiveras **ska** leverantören medverka i den del som berör hemtjänsten.

Leverantören **ska** ha en egen plan för hur verksamheten utförs med bibehållen säkerhet även vid vardagliga störningar. Det kan avse följande:

- vid betydande väderstörningar eller bortfall av el, it/tele och vatten,
- vid epidemier och omfattande sjukfrånvaro,

- när en brukare inte är anträffbar på överenskommen tid,
- när en brukare påträffas död i sitt hem, eller
- kontinuerlig analys av olika risker i utförandet och hur dessa ska förebyggas.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.28 Värdegrund och trygghet för brukare

Leverantören **ska** i sin verksamhet utgå från kommunens värdighetsgaranti (bilaga 1 till förfrågningsunderlaget, Värdighets- och tjänstegaranti Äldreförvaltningen).

Vid fullgörandet av uppdraget **ska** leverantören iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten **ska** bedrivas religiöst och politiskt obundet. Brukarens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter **ska** respekteras och deras självkänsla och integritet **ska** tas tillvara (jfr bilaga 3 till förfrågningsunderlaget, Värdegrunden i Socialtjänstens omsorg om äldre).

Leverantören **ska** tillförsäkra brukaren en god service och ett gott bemötande, samt utföra insatserna så att brukaren känner sig trygg.

Insatserna **ska** ges flexibelt och brukaren ska ges största möjliga inflytande. Brukaren ska stimuleras att använda sin förmåga att klara sig själv, stärka sina funktioner och sitt oberoende.

God service: Uppdragen **ska** utföras på ett fackmannamässigt sätt.

Gott bemötande: Personalens bemötande utgör en viktig kvalitetsfaktor. Professionalitet och kompetens **ska** vara kännetecknande liksom respekt och lyhördhet för brukarnas önskemål, behov, synpunkter, förslag och klagomål. Personalen **ska** ha förmåga att hantera speciella situationer och personer, lyssna och kommunicera samt skapa och uppmuntra dialog.

Trygghet: Det är viktigt att brukarna känner sig trygga i verksamheten. Detta **ska** åstadkommas bland annat genom kunnig personal med gemensam värdegrund och gemensamt förhållningssätt.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.29 Personkontinuitet

Personkontinuitet hos personalen är viktig för brukaren för att kunna känna trygghet.

Antal personal som genomför insatser hos en brukare **ska** uppgå till högst 10 under en 14-dagarsperiod.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.30 Identifiering

All personal **ska** alltid bära synlig legitimation vid all kontakt med brukaren. Av legitimationen **ska** framgå företagets namn, telefonnummer till verksamhetsansvarig, personalens för- och efternamn samt bild på personal.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.31 Uppförandekod för hållbar upphandling

Produkter och tjänster som levereras till Ronneby kommun **ska** vara framställda under förhållanden som är förenliga med kommunens uppförandekod (bilaga 13 till förfrågningsunderlaget, Uppförandekod för hållbar upphandling).

Leverantör som utför hemtjänst inom ramen för LOV i Ronneby kommun **ska** följa kommunens uppförandekod.

Dokumentet Uppförandekod för hållbar upphandling **ska** undertecknas av sökanden och bifogas ansökan.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
Undertecknad Uppförandekod för hållbar upphandling bifogas.	Ja	

2.32 Systematiskt kvalitetsarbete

Leverantören **ska** arbeta utifrån ett upprättat kvalitetssystem, vilket ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Leverantören **ska** med stöd av systemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Som vägledning i detta arbete **ska** leverantören använda sig av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Leverantören **ska** identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet (bilaga 12 till förfrågningsunderlaget, Systematiskt arbetsmiljöarbete med checklista).

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.33 Rutiner för anmälan om missförhållanden (Lex Sarah)

Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande i omsorgen om någon enskild skall genast anmäla detta till kommunen enligt 14 kap. 2 § socialtjänstlagen. Leverantören **ska** vara väl förtrogen med socialtjänstlagen och dess skyldigheter som gäller enligt Lex Sarah, informera sin personal samt övriga som är verksamma hos leverantören om innebörden av Lex Sarah och anmälningsskyldigheten.

Leverantören **ska** följa kommunens rutiner vid anmälan om missförhållanden (bilaga 11 till förfrågningsunderlaget, Rutin för identifiering och anmälan Lex Sarah).

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.34 Klagomålshantering och rapportering

Leverantören **ska** ha ett system för klagomålshantering.

Leverantören **ska** systematiskt arbeta med de synpunkter och klagomål som kommer in från brukare och närstående. Brukaren och dennes företrädare ska alltid veta till vem man ska vända sig till för att kunna lämna synpunkter på leverantörens verksamhet.

Leverantören **ska** ge kommunen del av inkomna klagomål samt dokumentation som upprättas med anledning av sådana synpunkter.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.35 Samarbete

Leverantören **ska** samverka med kommunens personal, närstående och för brukaren andra viktiga personer och organisationer samt med gode män och förvaltare i den utsträckning som krävs för att brukaren ska få en god omsorg.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.36 Kontaktmannaskap/Kontaktpersonal

En kontaktperson är den som brukaren normalt vänder sig till den har särskilda frågor som den önskar svar på (jfr bilaga 6 i förfrågningsunderlaget, Kontaktpersonalens uppdrag).

Leverantören **ska** inom fem dagar från det att beställningen gjorts erbjuda en kontaktperson. Om brukaren inte är nöjd med sin kontaktperson har brukaren rätt att byta. Leverantören **ska** då erbjuda en annan kontaktperson.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.37 Närstående

Närstående är en naturlig del i omsorgen. Leverantören **ska** säkerställa till att närstående möts med respekt och lyhördhet.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.38 Planeringsbesök och genomförandeplan

Leverantören **ska** göra ett planeringsbesök hos brukaren.

Vid planeringsbesöket **ska** en genomförandeplan upprättas utifrån biståndsbeslutet, gemensamt av leverantören och brukaren samt eventuellt närstående.

Kommunens rutiner för upprättande och uppföljning av genomförandeplaner (bilaga 5 till förfrågningsunderlaget) **ska** följas.

Genomförandeplanen **ska** upprättas inom 14 dagar räknat från första dagen hjälpen/insatsen påbörjats hos brukaren.

Genomförandeplanen **ska** beskriva målet för insatsen, vilka delar i insatsen brukaren vill ha utförda, planerade timmar, hur och när insatsen ska utföras, vilka personer som deltagit i planeringen, när planen har fastställts samt när och hur planen ska följas upp.

Vid varaktiga förändringar av brukarens insatser **ska** genomförandeplanen revideras.

Genomförandeplanen **ska** godkännas av brukaren samt förvaras oåtkomligt för obehöriga.

Leverantören **ska** behålla genomförandeplanen så länge brukaren är aktuell hos leverantören.

När insatsen för brukaren upphör **ska** genomförandeplanen i original överlämnas till kommunen för arkivering.

Krav avseende planeringsbesök och genomförandeplan godkänns och uppfylls.	Ja	
---	----	--

2.39 Dokumentation enligt 11 kap. socialtjänstlagen

Kommunens rutiner för handläggning och dokumentation inom äldreomsorgen (jfr bilaga 4 till förfrågningsunderlaget) **ska** följas.

Leverantören **ska** svara för att insatser enligt socialtjänstlagen dokumenteras enligt 11 kap. socialtjänstlagen samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om handläggning av ärenden och genomförande av insatser.

Dokumentationen **ska** utföras med respekt för brukaren och dennes integritet.

Leverantören **ska** dokumentera avvikelser från gynnande biståndsbeslut samt när verkställighet vid senare tillfälle genomförs.

Leverantören **ska**, förutsatt att brukaren medger det, i samband med uppföljning av biståndsbeslut, lämna uppgifter till kommunen om detta behövs för kommunens handläggning av ärendet.

Leverantören **ska** svara för att handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.

Leverantören **ska** se till att samtliga journalhandlingar och arbetsmaterial som gäller en brukare överlämnas till kommunen när insatsen i ett enskilt ärende upphör.

Krav avseende dokumentation av hemtjänstinsatser godkänns och uppfylls.	Ja	
---	----	--

2.40 Avvikelsehantering, fallrapportering och riskanalys

Avvikelsehantering i verksamheten ska vara en del av Leverantörens kvalitetssystem "Ledningssystem och kvalitet Äldreförvaltningen" (se bilaga 4 till förfrågningsunderlaget).

Leverantören **ska** ha rutiner för avvikelsehantering, fallrapportering och riskanalys.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.41 Nyckelhantering

Leverantören **ska** ha säkra rutiner, med signering, för utlämning och återlämnande av brukarens nycklar.

Kommunens rutin för handläggning av nycklar i ordinärt boende (bilaga 8 till förfrågningsunderlaget), **ska** följas.

Förlust av nyckel **ska** omedelbart meddelas till brukaren och avvikelserapportering göras till kommunen.

Eventuella kostnader vid förlust av nyckel som drabbar brukaren på grund av låsbyte, förorsakat av försumlighet mm. hos leverantörens personal, **ska** bäras av leverantören.

Krav avseende nyckelhantering godkänns och uppfylls.	Ja	
--	----	--

2.42 Trygghetslarm

Leverantören **ska** svara för mottagning, åtgärdande och vidtagande av nödvändiga insatser vid trygghetslarm mellan 07.00 och 22.00 alla dagar i vecka

Krav avseende trygghetslarm godkänns och uppfylls.	Ja	
--	----	--

2.43 Hantering av privata medel

Leverantören **ska** följa kommunens riktlinjer för hantering av privata medel (Bilaga 10 till i förfrågningsunderlaget, Hantering av privata medel).

Brukaren eller närstående/ god man sköter hanteringen av privata medel. Huvudregeln är att anställda inte ska hantera brukarens kontanta medel. I de fall privata medel undantagsvis handhas av leverantörens personal **ska** leverantören ha skriftliga rutiner för detta.

Eventuella kostnader som drabbar en brukare, förorsakat av försumlighet mm. hos leverantörens personal, **ska** bäras av leverantören.

Krav avseende hantering av privata medel godkänns och uppfylls.	Ja	
---	----	--

2.44 Tolk

Rätten till tolk regleras i 8 § förvaltningslagen.

Leverantören **ska** svara för att vid behov anskaffa tolk.

Vid användandet av tolk får inte någon jävssituation uppstå mellan den tolkande och den som ska tolkas.

I första hand bör certifierad tolk användas.

Krav avseende tolk godkänns och uppfylls.	Ja	
---	----	--

2.45 Tillfälliga behov/akuta insatser

Akuta insatser gäller enbart brukare som redan har beviljats bistånd i form av hemtjänst.

Leverantören **ska** utöver beställda biståndsbedömda insatser utföra tillfälliga akuta insatser som inte ingår i beställningen.

I de fall leverantören tillgodoser tillfälliga akuta behov utöver beviljade hemtjänstinsatser, utgår ersättning för detta, efter godkännande av ansvarig biståndshandläggare. Om den akuta insatsen är bestående **ska** leverantören kontakta ansvarig biståndshandläggare senast fem vardagar efter utförd insats, för godkännande i efterhand. I tillfälliga akuta/behov ingår även att följa brukaren på planerade och akuta läkarbesök, besök hos sjukvårdande inrättning eller apotek.

Krav avseende tillfälliga behov/akuta insatser godkänns och uppfylls.	Ja	
---	----	--

2.46 Förändrade förhållanden

Om brukarens biståndsbehov förändras i sådan omfattning att biståndsbeslutet kan behöva omprövas **ska** leverantören omgående kontakta kommunen. Förändringen av den brukarens omvårdnads- eller servicebehov **ska** framgå av leverantörens dokumentation.

Leverantören **ska** snarast meddela kommunen om en brukare har avlidit.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.47 När brukaren inte är anträffbar

Leverantören **ska** följa kommunens riktlinjer för hur personal ska agera när brukaren inte öppnar vid planerat besök, som gäller insats enligt socialtjänstlagen (bilaga 7 till förfrågningsunderlaget, Rutin när den enskilde ej är anträffbar vid insatsbesök i ordinärt boende).

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.48 Verksamhetsansvarig – allmänna kompetenskrav

Leverantören **ska** ange en namngiven person som är ansvarig för hemtjänstverksamheten, ”verksamhetsansvarig”.

Kompetent arbetsledare **ska** finnas i nära anslutning till verksamheten samt en uttalad ersättare för denne.

Verksamhetsansvarig **ska** ha den kompetens som krävs för att bedriva verksamheten.

Den ansvarige **ska** godkännas av kommunen, vilket även ska ske vid byte av ansvarig.

Krav avseende verksamhetsansvarig – allmänna kompetenskrav godkänns och uppfylls.	Ja	
---	----	--

2.49 Verksamhetsansvarig för service – kompetenskrav

Leverantör som åtar sig uppdrag som omfattar service (kategori 2) **ska** ha verksamhetsansvarig med adekvat utbildning och erfarenhet.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.50 Verksamhetsansvarig för personlig omvårdnad - kompetenskrav

Leverantör som åtar sig uppdrag som omfattar personlig omvårdnad (kategori 3) **ska** ha verksamhetsansvarig med högskolekompetens inom vård- och omsorg. Den ansvarige **ska** kunna tillämpa socialtjänstlagen med tillhörande författningar.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.51 Hemtjänstpersonal – allmänna kompetenskrav

Den personal som ska utföra hemtjänstuppdrag **ska** ha genomgått omvårdnadsprogrammet eller motsvarande utbildning med godkänt resultat om inte särskilda omständigheter föreligger.

Personalen **ska** vara utpräglad serviceinriktad och lyhörd. Personalen **ska** vara uppdaterad kring gällande lagstiftning, riktlinjer och rutiner. Personalen **ska** vara informerad om de kvalitetsmål och kvalitetskrav kommunen föreskriver, samt aktivt medverka i den interna kvalitetsutvecklingen av verksamheten.

Krav avseende hemtjänstpersonal – allmänna kompetenskrav godkänns och uppfylls.	Ja	
---	----	--

2.52 Hemtjänstpersonal som utför service – kompetenskrav

Personal som ska utföra uppdrag som omfattar service (kategori 2) **ska** för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning ha adekvat kunskap och erfarenhetsbakgrund. Med detta menas att tjänsterna ska utföras på ett fackmannamässigt sätt.

Personalen **ska** ha förmåga att

- planera och utföra hemtjänstuppgifter samt utvärdera den egna arbetsinsatsen,
- använda teknisk utrustning och tekniska hjälpmedel samt använda informationsteknik för information, kommunikation och dokumentation, samt
- kommunicera och samarbeta med andra samt arbeta på ett sätt som utgår från den enskilda människans önskemål och krav på stöd och hjälp i relation till biståndsbedömning eller vårdplanering.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.53 Hemtjänstpersonal som utför personlig omvårdnad – kompetenskrav

Personal som ska utföra uppdrag som omfattar personlig omvårdnad (kategori 3) **ska** ha kompetens som undersköterska, efter att ha genomgått omvårdnadsprogrammet med godkänt resultat eller ha motsvarande utbildning som godkänts av kommunen, eller genomgått eftergymnasial vård- och omsorgsutbildning.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.54 Redovisning av personalens kompetens

Sökanden **ska** till ansökningen bifoga förteckning över samtlig personal (verksamhetsansvariga och hemtjänstpersonal), deras för uppdraget relevanta kunskaper och utbildningsnivå.

Leverantören **ska** hålla förteckningen uppdaterad under kontraktstiden. Kommunen har under kontraktstiden rätt att på begäran ta del av förteckningen.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
Personalförteckning bifogas.	Ja	

2.55 Språk och kommunikation

Leverantören och dennes personal **ska** kunna kommunicera på god svenska i både tal och skrift för att säkerställa god service och dokumentation.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.56 IT-kompetens

All personal bör ha allmänna IT-kunskaper.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.57 Insatser med stöd av hälso- och sjukvårdslagen

Leverantören **ska** tillåta att dennes personal på delegering från kommunens legitimerade personal utför insatser med stöd av hälso- och sjukvårdslagen. Beslut om delegering är personlig och lämnas under förutsättning att mottagaren har tillräcklig kompetens för uppdraget. Personal **ska** motta delegering på det sätt som föreskrivs i Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård, SOSFS 1997:14.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.58 Sekretess och tystnadsplikt, sekretessförbindelse

Leverantören **ska** tillse att all personal inom verksamheten iakttar gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt som föreskrivs i socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, patientsäkerhetslagen eller annan författning för uppgifter om den enskildes hälsotillstånd, personliga tillstånd eller personliga förhållanden.

Leverantören **ska** ha en rutin för att säkerställa att sekretess och tystnadsplikt iakttas. Rutinen **ska** omfatta information till samtlig personal om tillämpningen av sekretess och tystnadsplikt i leverantörens verksamhet.

Personal som utför hemtjänstuppdrag för leverantören **ska** innan uppdrag påbörjas ha undertecknat en sekretessförbindelse som intygar att personen i fråga tagit del av leverantörens information och är införstådd med gällande sekretess och tystnadsplikt.

Sekretessförbindelsen **ska** förvaras hos leverantören. Leverantören **ska** vid förfrågan kunna uppvisa sekretessförbindelsen för kommunen. (bilaga 2 till förfrågningsunderlaget, Sammanfattning av socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9).

Krav avseende sekretess och tystnadsplikt samt sekretessförbindelse godkänns och uppfylls.	Ja	
--	----	--

2.59 Behandling av personuppgifter

Kommunen är personuppgiftsansvarig. Leverantören är personuppgiftsbiträde. Enligt 30 § personuppgiftslagen (1998:204) ska det finnas ett skriftligt avtal mellan de parterna som reglerar personuppgiftsbitrådets rätt att behandla personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning under kontraktstiden samt villkor för hur sådan behandling ska ske.

Leverantören **ska** i samband med kontraktstecknandet teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal med kommunen.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.60 Meddelarfrihet

Leverantören **ska** i den verksamhet som utförs för kommunens räkning, tillse att samma regler om meddelarfrihet ska gälla för leverantörens personal som för offentlig (kommunal) verksamhet.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.61 Sociala och etiska krav

Leverantören **ska** vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om leverantören inte tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för leverantörens anställda. Detsamma gäller för eventuella underleverantörer som leverantören anlitar för att fullgöra avtalet.

På begäran av kommunen **ska** leverantören lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras.

Krav avseende sociala och etiska krav godkänns och uppfylls.	Ja	
--	----	--

2.62 Avgifter för hemtjänstinsatser

Kommunfullmäktige beslutar om avgifter för brukare av hemtjänstinsatser. Kommunen fakturerar brukaren samtliga avgifter. Avgifterna tillfaller kommunen.

Leverantören **ska** tillhandahålla det underlag som kommunen behöver för att kunna fakturera brukaren en korrekt avgift.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.63 Information om leverantörernas verksamhet

Kommunen kommer att informera om leverantörernas verksamhet på kommunens hemsida. Presentationen kommer även att finnas i en broschyr, där samtliga godkända leverantörer finns representerade. Kommunen kommer att informera om vilka leverantörer som finns att välja bland i samband med att brukaren ska välja leverantör.

Leverantören **ska** beskriva sin verksamhetsidé, sina kvalitetsmål och sitt arbetssätt i ett särskilt informationsmaterial. Informationsmaterialet **ska** bifogas ansökan.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
Informationsmaterial enligt krav bifogas.	Ja	

2.64 Tilläggstjänster

Leverantören har rätt till att erbjuda tilläggstjänster, dvs. ej biståndsbeslutade insatser.

Om leverantören erbjuder tilläggstjänster **ska** leverantören informera brukaren om att dessa tjänster inte ingår i biståndsbeslutet och att brukaren av egna medel får betala för dessa tjänster direkt till leverantören. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för brukaren.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.65 Marknadsföring av tilläggstjänster

Leverantören **ska** utforma sin marknadsföring av tilläggstjänster på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande. Marknadsföring genom direktreklam är inte tillåtet. Med direktreklam menas i detta sammanhang: telefonsäljning (telemarketing) hembesök och adresserad direktreklam.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.66 Underlag för uppföljning

Kommunen har rätt att göra regelbundna uppföljningar av den avtalade verksamheten.

Leverantören **ska** bistå kommunen med det underlag som krävs för uppföljning och utvärdering.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.67 Individuppföljning

Kommunen genomför inom sex månader från verksamhetsstart en uppföljning på individnivå i form av en brukarundersökning. Därefter upprepas uppföljningen varje år så länge kontraktet löper.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.68 Verksamhetsuppföljning

Leverantören **ska** inför äldre- och barnnämndens tertiälsuppföljningar i maj och september varje år informera kommunen om verksamheten.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

Leverantörens bokslut, kvalitetsberättelse och revisionsrapport **ska** redovisas till kommunen årligen senast 15 april.

Verksamheten skall bl.a. ta upp program för kompetensutveckling, program för nyanställd personal, åtgärder för att nå uppsatta mål, utveckling av verksamheten.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.69 Uppföljning av klagomål

En särskild sammanställning över klagomål och samt vidtagna åtgärder **ska** lämnas till kommunen i augusti månad varje år samt senast 15 april efter varje verksamhetsår (jfr krav 2.34).

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.70 Uppföljning av åtgärder vid misstanke om brott

Leverantören **ska** i varje enskilt fall snarast lämna rapport som avser rättsliga åtgärder som behövt vidtas, mot personal misstänkt för att ha begått brott, riktade mot en brukare (jfr krav 2.10 och 2.11).

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.71 Kommunal insyn i leverantörens verksamhet

Förutom att leverantören på eget initiativ ska informera kommunen om verksamheten, **ska** leverantören ge kommunen insyn i verksamheten.

Leverantören ska ge kommunen rätt att:

- efter brukarens medgivande ta del av dokumentation hos leverantören som rör brukaren, och
- med beaktande av brukarens integritet, göra intervjuer med brukare och deras närstående.

Krav godkänns och uppfylls.	Ja	
-----------------------------	----	--

2.72 Allmänhetens insyn i leverantörens verksamhet

Leverantören **ska** utan oskäligt dröjsmål, efter det att kommunen framställt begäran härom, till kommunen lämna sådan information som avses i 3 kap. 19 a § kommunallagen (1991 :900). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten (tjänsten) utförs.

DEL 3 KONTRAKTSVILLKOR

I. Allmänna kontraktsvillkor

1 Kontraktsvillkor

Detta kontrakt med diarienummer [Kommunens diarienummer] har träffats mellan

Ronneby kommun, organisationsnummer 202100-0837

Stadshuset

372 80 RONNEBY

nedan kallad Kommunen, och

[Leverantör], organisationsnummer [xxxxxx-xxxx]

[Leverantörens adress]

[Leverantörens postadress,

nedan kallad Leverantören, gemensamt kallade Parterna.

2 Bakgrund

Ronneby kommun tillämpar kundval inom hemtjänsten i ordinärt boende utifrån lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Valfrihetsmodellen för hemtjänst innebär att en person som har behov av hjälp kan välja utförare, enskild eller kommunal. Detta innebär att intresserade leverantörer har möjlighet att löpande ansöka om att utföra hemtjänst i Kommunen.

Efter att Kommunen godkänt Leverantörens ansökan om att utföra hemtjänst har Kommunen och Leverantören slutit detta kontrakt. Kontraktet innebär att Leverantören förbundit sig att på de villkor som anges tillhandahålla hemtjänstinsatser enligt Kommunens ställda krav.

3 Kontaktpersoner under kontraktstiden

För Kommunen:

[Namn]

Förvaltning/enhet: [Namn]

Telefon: [nummer]

Fax: [nummer]

E-post: [E-post]

Ersättare: [Namn]

För Leverantören:

[Namn]

Förvaltning/enhet: [Namn]

Telefon: [nummer]

Fax: [nummer]

E-post: [E-post]

Ersättare: [Namn]

Kontaktperson för Leverantören är tillika verksamhetsansvarig för Leverantörens hemtjänstverksamhet.

4 Kontraktshandlingar

I de fall de i kontraktet ingående handlingarna i något avseende skulle vara motsägelsefulla ska följande fastställda rangordning gälla.

1. Skriftliga ändringar och tillägg till kontraktet som eventuellt tillkommer under kontraktperioden.
2. Det kontrakt som tecknas mellan Parterna.
3. Kommunens förfrågningsunderlag inklusive daterade bilagor och handlingen ”Frågor och svar”.
4. Leverantörens eventuella förtydliganden och kompletteringar.
5. Leverantörens daterade ansökan med bilagd besvarad kravspecifikation.
6. Eventuella allmänna branschvillkor.

Uppgifter i ansökan som inte efterfrågats i förfrågningsunderlaget ska inte gälla som kontraktsinnehåll såvida det inte finns en skriftlig överenskommelse om att de ska gälla.

5 Avtalad tjänst

Avtalad tjänst utgörs av i förfrågningsunderlaget ställda krav och beskrivningar av uppdraget samt de uppgifter om uppdragets omfattning m.m. Leverantören anger i sin ansökan med bilagd besvarad kravspecifikation.

Samtliga krav och beskrivningar av uppdraget måste vara uppfyllda och accepterade vid kontraktets undertecknande och under kontraktstiden för att Leverantören ska vara godkänd.

Avtalad tjänst omfattar

- tjänsteformerna

Kategori 1. Städ/Tvätt	Ja
Kategori 2. Service	Ja
Kategori 3. Personlig omvårdnad	Ja

- kapacitetstak

Ja		Om ja, ange antal timmar enligt nedan för respektive område
Nej		

- geografiska områden

Att utföra insatser inom följande geografiska område/n samt kapacitetstak för respektive område som valts		
<input type="checkbox"/>	Hela kommunen	
<input type="checkbox"/>	1. Ronneby	Antal timmar/månad.....
<input type="checkbox"/>	2. Kallinge	Antal timmar/månad.....
<input type="checkbox"/>	3. Bräkne-Hoby	Antal timmar/månad.....
<input type="checkbox"/>	4. Listerby/Johannishus	Antal timmar/månad.....
<input type="checkbox"/>	5. Eringsboda	Antal timmar/månad.....
<input type="checkbox"/>	6. Backaryd/ Hallabro	Antal timmar/månad.....

Ronneby kommun kan inte garantera godkänd leverantör ett visst antal brukare eller en viss insatsvolym.

6 Kontraktstid

Kontraktet ska gälla i tre år, räknat från dagen för kontraktets tecknande.

Om Leverantören önskar fortsatt deltagande i valfrihetssystemet ska förenklad ansökan inges senast tre månader före kontraktstidens utgång. Kontraktet förlängs då ytterligare tre år, om villkoren i övrigt är uppfyllda.

7 Ändringar i och tillägg till kontraktet

Kommunen ska årligen kunna göra ändringar i och tillägg till kontraktet under löpande avtalsperiod. Sådana ändringar och tillägg gäller mot samtliga leverantörer som levererar hemtjänst i kommunen enligt LOV. Ändringar i och tillägg görs genom en till kontraktet skriftlig handling vilken undertecknas av behöriga företrädare för båda parter och biläggs kontraktet.

Om förfrågningsunderlag eller ersättning förändras och Leverantören ej kan acceptera de nya villkoren upphör kontraktet efter tre månader, från tidpunkten då detta skriftligen meddelats beställaren.

8 Kommunens åtaganden

För att kunna ta emot Kommunens beställningar av uppdraget, ska Leverantören använda äldreförvaltningens verksamhetssystem.

Kommunen bekostar insatsregistreringssystem, applikationer, uppdateringar och support. Leverantören ska använda och bekosta mobiltelefoner samt datautrustning som krävs för att kunna insatsregistrera via webbgränssnitt.

Utbildning av de olika systemen genomförs genom Kommunens försorg, dels i Kommunens lokaler men även hos Leverantören. Leverantörens personalkostnad i samband med utbildningen ska bekostas av Leverantören.

Kostnad för tolk vid Leverantörens första möte med brukaren ersätts av Kommunen efter inkommen faktura.

9 Ekonomisk och rättslig kapacitet

Kommunen samarbetar med Skatteverket och Kronofogdemyndigheten vilka utför en kontroll av Leverantören, löpande under kontraktstiden, vad gäller dennes fullgörande av inbetalning av skatter och sociala avgifter samt att grund för uteslutning enligt 7 kap. 1 § LOV inte föreligger.

II. Kommersiella villkor

10 Ersättning m.m.

Villkoren för ersättning m.m. till Leverantören beskrivs i bilaga 15, "Information om ersättningsmodell och ersättningsnivåer för valfrihetssystem inom hemtjänst i Ronneby kommun".

11 Avgifter

Kommunfullmäktige beslutar om avgifter för brukare av hemtjänstinsatser. Kommunen fakturerar brukaren samtliga avgifter. Avgifterna tillfaller Kommunen.

Leverantören får inte ta ut avgifter för hemtjänstinsatser som utförs med stöd av beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen.

12 Justering av ersättning

Kommunen förbehåller sig rätten till justeringar av ersättningen med hänsyn till förändringar i kostnadsläget avseende personalkostnader och övriga kostnader samt eventuella ändringar i resursfördelningen på grund av politiska beslut.

Justering av ersättning skall aviseras skriftligt. Accepterar Leverantören inte justeringen, äger Leverantören rätt att frånträda avtalet i sin helhet med tre månaders varsel. Under uppsägningstiden gäller senast gällande ersättning.

13 Betalningsvillkor

Betalning sker inom 30 dagar räknat från dag för fakturas godkännande.

14 Mervärdesskatt

Tjänster som görs inom hemtjänsten är normalt momsbefriade om utföraren kan leverera både service - och omvårdnadstjänster. Dessa tjänster ska faktureras utan moms. Om Leverantören enbart levererar servicetjänster är tjänsten dock momspliktig. Leverantör som endast levererar servicetjänster ska därför lägga på moms vid fakturering.

15 Fakturering

Fakturering sker månadsvis. Faktura tillsammans med av vårddagare godkänd månadsredovisning ska vara inkommen senast fem kalenderdagar efter månadsslut, för räknings gällande.

Faktura ska visa

- Leverantörens namn och adress,
- Kommunens namn och adress,
- Kommunens referensnummer,
- vad tjänsten avser: utförd tjänst, ersättningsnivå, omfattning (antal timmar),
- pris, exklusive mervärdesskatt,
- eventuell skattesats samt den mervärdesskatt som ska betalas,
- vid momsbefrielse, hänvisning till aktuell bestämmelse,
- fakturabelopp,
- fakturanummer/OCR-nummer,
- Leverantörens bankgiro-/plusgironummer,
- Leverantörens organisationsnummer,
- Leverantörens momsregistreringsnummer,
- uppgift om Leverantörens F-skattebevis,
- betalningsvillkor, samt
- datum när fakturan har upprättats.

Leverantör som fakturerar elektroniskt ska tillhandahålla fakturor i följande format: fulltextfaktura enligt SFTI-standard, Svefaktura eller faktura i PDF-format.

Fakturaadress är

Ronneby kommun

Stadshuset

Fakturaskanning [referensnummer]

372 80 Ronneby

Fakturor som inkommer per post skannas in, innan de registreras i Kommunens ekonomisystem. Som fakturadatum räknas det datum när fakturan inkommer till Kommunen.

Kommunen reklamerar alternativt bestrider faktura som innehåller ofullständiga eller felaktiga uppgifter. Förfallodag räknas från den dag rättad faktura inkommit till Kommunen eller överenskommelse träffats om det tvistiga beloppet. Dröjsmålsränta eller andra tillkommande avgifter utgår inte vid reklamation eller bestridande av faktura.

Order- och expeditonsavgifter, faktureringsavgifter eller andra avgifter utgår inte.

16 Dröjsmål med betalning, dröjsmålsränta

Påminnelse och krav vid obetald faktura sänds av Leverantören direkt till fakturaadressen med bifogad obetald fakturakopia alternativt ska sådana uppgifter finnas på påminnelsen så att det klart framgår vilken enhet eller avdelning inom Kommunen som påminnelsen avser.

Betalar Kommunen inte ersättning i rätt tid utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen.

Ansvar och villkor för samarbete mellan Parterna

17 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

Leverantören får inte överlåta detta kontrakt på annan fysik eller juridisk person utan Kommunens skriftliga godkännande.

18 Underleverantör

Leverantören får efter Kommunens skriftliga godkännande, anlita underleverantör för att fullgöra del av verksamheten. Leverantören har det fulla ansvaret för uppdragets genomförande och ska svara för underleverantörs åtagande som för sitt eget. Samma krav som gäller för Leverantören ska fullt ut gälla för en underleverantör och dess personal.

19 Ansvar

Leverantören ska ansvara för att tjänsten behåller den avtalade kvaliteten under kontraktstiden. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Parterna ska fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som avtalats.

Part ska skriftligen påtala kontraktsbrott eller avvikelse från kontraktet för motparten inom 30 dagar efter det att parten har uppmärksammat avvikelsen. Sådant meddelande ska anses ha kommit motpart tillhanda när denne skriftligen bekräftat mottagandet eller delgivning skett enligt delgivningslagen.

Part som mottagit reklamation är skyldig att utan oskäligt uppehåll vidta rättelse.

Leverantören ska ansvara för samtliga skador som Leverantören, eller annan för vilken Leverantören ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Om Kommunen gentemot tredje man görs ansvarig för inträffad skada, ska Leverantören hålla Kommunen skadeslös.

Leverantörens ansvar för personskada ska begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år.

Leverantörens ansvar för skada på eller förlust av egendom ska begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år.

Leverantörens ansvar för ren förmögenhetsskada ska begränsas till 2 Mkr per skadetillfälle och 2 Mkr per år.

Ovan angivna begränsningar gäller inte om Leverantören har orsakat skadan genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Detsamma gäller om Leverantören enligt lag eller rättspraxis har ett längre gående ansvar för uppkommen skada.

20 Försäkring

Leverantören ska under hela kontraktstiden teckna och vidmakthålla erforderligt försäkringsskydd för sin egendom och verksamhet.

Leverantören ska förbinda sig att teckna och under hela kontraktstiden vidmakthålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker Leverantörens ansvar enligt detta kontrakt.

Leverantören ska även förbinda sig att teckna förmögenhetsbrottsförsäkring med ett försäkringsbelopp om lägst 2 Mkr per skada och år.

Bevis om att ovan nämnda försäkringar har tecknats ska överlämnas till Kommunen vid kontraktstecknande. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till Kommunen senast en vecka före det att försäkringen går ut.

Om Leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar, har Kommunen rätt att antingen teckna sådan försäkring på Leverantörens bekostnad eller att häva kontraktet.

21 Force majeure

Force majeure, såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter får inte åberopas som befrielsegrund. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger någon omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

22 Skadestånd

Kommunen har rätt till ersättning för skada Kommunen har lidit på grund av Leverantörens avtalsbrott om skadan är en följd av att Leverantören åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsätts vara allmän inom branschen. Kommunen har även rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som givits till tredje man för skada som orsakats av Leverantören eller dennes personal.

III. Kontraktets upphörande

23 Avveckling av valfrihetssystem

Om Kommunen fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem inom hemtjänsten upphör kontraktet mellan parterna att gälla 12 månader efter att beslut om upphörande av valfrihetssystem fattats. Beslutet om avveckling av valfrihetssystemet medför inte någon extra ersättning till Leverantören.

24 Uppsägning av kontrakt

Om Leverantören under kontraktstiden inom en insatskategori saknar uppdrag under en period om tolv månader äger Leverantören rätt att uppta förhandling om uppsägning av sitt åtagande vad avser den aktuella insatskategorin. Leder förhandlingen till uppsägning är uppsägningstiden tre månader räknat från dagen för överenskommelse.

Om Leverantören under kontraktstiden helt saknar uppdrag under en period om tolv månader upphör kontraktet automatiskt att gälla efter denna tidsrymd.

Uppsägning med anledning av prisjustering, se punkt 12.

25 Hävning

Om någondera parten väsentligt skulle brista i fullgörandet av kontraktet och rättelse inte sker utan dröjsmål efter erinran, har motparten rätt att med omedelbar verkan häva kontraktet.

Kommunen har vidare rätt att med omedelbar verkan häva kontraktet om Leverantören efter kontraktets ingående

- gör sig skyldig till kontraktsbrott genom att brista i sina åtagande enligt upprättat kontrakt eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelse som utgör en del av kontraktet mellan parterna,
- försätts i konkurs, likvidation, tvångsförvaltning, ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller erhållit näringsförbud,
- blivit föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat förfarande,
- genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen,
- inte har fullgjort sina åliggande avseende socialförsäkringsavgifter eller skatter i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av 7 kap 1 § LOV.

Om kontraktet hävs är part mot vilken hävningen riktas ersättningsskyldig för den skada som hävningen förorsakat.

Hävning ska vara skriftlig.

IV. Lagval och tvist

26 Tvist och tillämplig lag

Tvist mellan Kommunen och Leverantören angående tillämpning eller tolkning av kontraktet löses i första hand av parterna.

I andra hand ska tvist hänskjutas till allmän domstol på Kommunens hemort och där avgöras på svenska språket och enligt svensk rätt. Leverantören får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av prestationer, som kommer att åvila Leverantören enligt kontrakt under åberopande av att tvisteförfarande påkallas eller pågår. Det är Kommunens bedömning som har tolkningsföreträde tills tvisten är löst.