



### Upphandlande organisation

Ronneby kommun  
Isabelle Corneliusson

### Upphandling

Valfrihet inom hemtjänst Ronneby kommun  
17/34  
Publicerad 2023-04-21 14:42  
Sista ansökansdag: 2027-04-04 00:00

### Symbolförklaring

- Texten ingår i annonsen
- Texten kommer att ingå i avtalet
- Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
- Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
- Frågan ställs endast upplysningsvis
- Frågan är markerad för särskild uppföljning
- Texten ingår i kvalificeringen
- Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
- Texten/frågan innehåller ESPD-krav
- Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
- Frågan besvaras av upphandlaren

## 1. Ansökan

### 1.1 Ansökan om godkännande som leverantör av hemtjänst enligt Lagen om valfrihet

#### a. Företagets namn

Fritext

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



#### b. Adress inklusive postnummer och ort

Fritext

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



#### c. Telefon

Fritext

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



#### d. Fax

Fritext

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



**e. Organisationsnummer**

Fritext

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...

**f. Hemsida**

Fritext

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...

**g. Plusgironummer/Bankgironummer**

Fritext

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...

**h. Uppge kontaktperson under ansökningstiden (namn, titel, telefonnummer, e-postadress)**

Fritext

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...

**1.2 Kategorier****1.2.1 Kategori 1: Serviceinsatser****Ämnar leverantören utföra hemtjänst inom denna kategori?**


Ja/Nej. Ja krävs

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...

**1.2.2 Kategori 2: Personlig omvårdnad inkl. delegerad HSL****Ämnar leverantören utföra hemtjänst inom denna kategori?**

Ja/Nej. Ja krävs

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...

**1.3 Kapacitetstak****a. Ämnar leverantören ange och använda sig av kapacitetstak för sin verksamhet?**

Ja/Nej. Ja krävs

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...

**b. Om ja på förgående fråga- ange kapacitetstak i timmar/månad**

Fritext

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



## 1.4 Geografiskt område



Ange i vilka eller vilka områden det är aktuellt att utföra hemtjänst inom samt eventuellt kapacitetstak inom respektive område.

### a. Ämnar leverantören utföra hemtjänst inom hela kommunen?

Ja/Nej. Ja krävs

Valfrihet inom ...



### b. Om nej på förgående fråga- ange i vilka eller vilket område det är aktuellt att utföra hemtjänst

Ja/Nej. Ja krävs

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



### c. Ronneby

Ja/Nej. Ja krävs

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



### d. Eventuellt kapacitetstak för Ronneby?

Fritext

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



### e. Kallinge

Ja/Nej. Ja krävs

Valfrihet inom ...



### f. Eventuellt kapacitetstak för Kallinge?

Fritext

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



### g. Bräkne-Hoby

Ja/Nej. Ja krävs

Valfrihet inom ...



### h. Eventuellt kapacitetstak för Bräkne-Hoby?

Fritext

Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



### i. Listerby/Johannishus

Ja/Nej. Ja krävs

Valfrihet inom ...




### j. Eventuellt kapacitetstak för Listerby/Johannishus?

Fritext



Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...





**k. Eringsboda**Ja/Nej. **Ja krävs**Valfrihet inom ... **l. Eventuellt kapacitetstak för Eringsboda?**


Fritext

 Leverantörskommentar till å tenValfrihet inom ... **m. Backaryd/Hallabro**Ja/Nej. **Ja krävs**Valfrihet inom ... **n. Eventuellt kapacitetstak för Backaryd/Hallabro?**


Fritext

 Leverantörskommentar till å tenValfrihet inom ... **1.5 Tilläggstjänster****a. Ämnar leverantören erbjuda tilläggstjänster?**Ja/Nej. **Ja krävs**Valfrihet inom ... **b. Om ja på förgående fråga- ange vilka tilläggstjänster ni erbjuder**




Fritext

 Leverantörskommentar till å tenValfrihet inom ... **1.6 Tillstånd från IVO**



Från den 1 januari 2019 krävs tillstånd från IVO för få bedriva denna typ av verksamhet. Leverantören behöver uppfylla kraven på insikt, lämplighet och ekonomiska förutsättningar.

**a. Finns tillstånd från IVO?**Ja/Nej. **Ja krävs** Leverantörskommentar till å tenValfrihet inom ... **b. Om ja på förgående fråga - bifoga tillståndet**

Bifogad fil

 Leverantörskommentar till å tenValfrihet inom ... **c. Om nej på förgående frågor, finns tillståndet/tillstånden vid avtalsskrivning?**Ja/Nej. **Ja krävs**Valfrihet inom ...  **d. Bifoga tillståndet/tillstånden**

Bifogad fil

Valfrihet inom ...  

## 1.7 Annans kapacitet



**a. Ämnar leverantören att använda annat företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet?**

Valfrihet inom ...



Ja/Nej. **Ja krävs**

**b. Om ja på förgående fråga, bifoga ett åtagandedokument från detta företag**

Valfrihet inom ...



Bifogad fil

Leverantörskommentar till å ten

## 1.8 Förbindelse



**Leverantören har tagit del av förfrågningsunderlaget, därtill ställda krav samt övriga dokument kopplade till uppdraget och förbinder sig att arbeta enligt detta.**

Valfrihet inom ...



Ja/Nej. **Ja krävs**

## 1.9 Referens 1



**a. Företagsnamn**

Valfrihet vård- ...



Fritext

Leverantörskommentar till å ten

**b. Kontaktperson (namn, telefonnummer, e-postadress)**

Valfrihet vård- ...



Fritext

Leverantörskommentar till å ten

**c. Typ av uppdrag (kort beskrivning)**

Valfrihet vård- ...



Fritext

Leverantörskommentar till å ten

**d. Tidsperiod för uppdraget**

Valfrihet vård- ...



Fritext

Leverantörskommentar till å ten

## 1.10 Referens 2



**a. Företagsnamn**

Valfrihet vård- ...



Fritext

Leverantörskommentar till å ten

**b. Kontaktperson (namn, telefonnummer, e-postadress)**

Fritext

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet vård- ...

**c. Typ av uppdrag (kort beskrivning)**

Fritext

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet vård- ...

**d. Tidsperiod för uppdraget**

Fritext

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet vård- ...



## 2. Allmän orientering

### 2.1 Upphandlande myndigheten

Den upphandlande myndigheten är Ronneby kommun med organisationsnummer 212 000-0837.

I Ronneby kommun har vård- och omsorgsnämnden det yttersta ansvaret för att de invånare i kommunen som behöver stöd och hjälp i sitt ordinära boende har tillgång till det. Vård- och omsorgsnämnden beslutar om de krav som nämnden anser att leverantören ska uppfylla för att kvalificera sig. Vidare ansvarar vård- och omsorgsnämnden för att kontrollera och följa upp att kraven är uppfyllda.

### 2.2 Beskrivning av upphandlingen

Upphandlingen avser hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem, LOV.

Ansökan kan göras löpande under året.

I ett valfrihetssystem enligt LOV ska förfrågningsunderlaget annonseras löpande på [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se). Avtal sluts kontinuerligt med leverantörer och alla leverantörer som lämnar in en ansökan enligt LOV och som uppfyller de krav och villkor som framgår av förfrågningsunderlaget ska godkännas och bli leverantörer i valfrihetssystemet. Lagen bygger på att det inte är någon priskonkurrens mellan leverantörerna. Brukaren ges istället möjlighet att välja leverantör av den hemtjänst denne är beviljad som uppfattas tillhandahålla den bästa kvaliteten.

Information om Ronneby kommun kan fås på [www.ronneby.se](http://www.ronneby.se).

### 2.3 Omfattning

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

Leverantören ska åta sig uppdraget att för vård- och omsorgsnämndens räkning, i av leverantören angivet geografiskt område utföra de service- och omvårdnadsinsatser enligt socialtjänstlagen (2001:453) som leverantören angivit i ansökan.

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

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

Ronneby kommun garanterar inte leverantören ett visst antal brukare eller viss kapacitet.

#### 2.3.1 Bistånd, val av leverantör och beställning

Biståndshandläggare på vård- och omsorgsförvaltningen gör behovsbedömning utifrån socialtjänstlagen och bedömer om bistånd för hemtjänst.

Samtliga brukare med beslut om bistånd i form av service eller personlig omvårdnad omfattas av rätten att välja leverantör av service- och omvårdnadstjänster.

Brukaren informeras alltid om sin möjlighet att välja leverantör. Informationen ska vara saklig och relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Valet är frivilligt.

Brukaren har rätt att välja olika leverantörer för olika insatser, i de fall då brukaren har flera insatser beviljade.

När en person fått ett biståndsbeslut och valt leverantör kontaktar vård- och omsorgsförvaltningen den leverantör som brukaren valt och gör en formell beställning.

### 2.3.1.1 Ickevalsalternativ

För brukare som inte vill/kan välja utförare finns ett ickevalsalternativ.

I Ronneby kommun består ickevalsalternativet tills vidare av kommunens hemtjänst.

### 2.3.2 Utförande av hemtjänst

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

1. Service
2. Personlig omvårdnad

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

Leverantören/utföraren ska utföra tjänster i den omfattning som anges för respektive kategori eller enligt överenskommelse.

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 överenskommit i ett individuellt ärende,
- nattpatrull, dvs. insatser som ska utföras nattetid mellan kl. 21.00- 07.00,
- närstående- och anhörigstöd,
- installation av larm

### 2.3.3 Brukarens rätt att byta leverantör

Brukare som valt en leverantör har alltid rätt att byta till en annan leverantör. Den brukare som önskar välja annan leverantör ska meddela biståndshandläggare i kommunen detta och välja en ny leverantör.

När en ny leverantör är vald meddelar biståndshandläggare den tidigare leverantören om att ett avslut ska göras på den befintliga beställningen. Detta ska ske omgående via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet och ska bekräftas av leverantören. Samtidigt görs ny beställning hos den nye leverantören.

Byte av leverantör sker med 14 dagars uppsägningstid räknat från den dag brukarens begäran kom vård- och omsorgsförvaltningen tillhanda. Avsteg från detta sker i särskilda fall och avgörs av kommunen.

## 2.4 Tillstånd från IVO

Från den 1 januari 2019 krävs tillstånd från IVO för få bedriva denna typ av verksamhet. Leverantören behöver uppfylla kraven på insikt, lämplighet och ekonomiska förutsättningar.

För att avtal ska tecknas krävs tillstånd från IVO. Sökande ska till ansökan bifoga tillstånd från IVO, alternativt senast vid avtalsskrivning.

## 2.5 Upphörande av valfrihetssystemet

Vid den händelse att kommunfullmäktige tar beslut om att inte längre ha ett valfrihetssystem enligt



bestämmelserna i LOV kommer sökande som ännu inte godkänts få information om att systemet avbrutits. Om Ronneby kommun och leverantör har ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet. Uppsägningstiden är då tolv månader räknat från beslutsdatum.

## 2.6 Godkännande

Ronneby kommun kommer att godkänna samtliga sökande som uppfyller samtliga krav och villkor som anges i förfrågningsunderlaget med tillhörande bilagor. Vidare får inte omständigheter som kan medföra uteslutning av sökande (uteslutningsgrund) enligt 7 kap. 1 § LOV föreligga vid ansökan eller under avtalstiden.

Om omständigheter som medför uteslutning av sökande (uteslutningsgrund) enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger vid ansökan och/eller under avtalstiden, får sökanden/utföraren uteslutas/sägas upp från valfrihetssystemet.

## 2.7 Kravspecifikation



**Leverantören ställer sig bakom samtliga uppställda krav under avsnittet allmän orientering**

Valfrihet inom ...



Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar till å ten

### 3. Administrativa krav

#### 3.1 Ansökan

Anbudsarbetet sker via upphandlingsverktyget TendsSign. Systemet är kostnadsfritt för sökande och kräver endast en enkel registrering på <http://tendsign.com> (klicka på "Nya leverantörer").

Ansökan registreras i det bolag som ansökan avser. För sökande som tidigare har registrerat konto i Visma TendSign är det viktigt att kontrollera att registrerade uppgifter om bolaget stämmer. Uppgifter som inte stämmer ska ändras innan ansökan skickas in.

#### 3.2 Offentlighet och sekretess

Alla uppgifter i en ansökan är som huvudregel offentliga. En sökande kan begära sekretess på vissa delar. Vård- och omsorgsförvaltningen prövar detta varje gång en allmän handling begärs utlämnad.

Det faktum att leverantören har begärt sekretess är dock ingen garanti för att uppgiften i fråga, vid prövning kommer att anses omfattas av sekretess.

Om sekretess begärs, krävs att leverantören preciserar de uppgifter som begäran omfattar samt motiverar på vilket sätt leverantören skulle lida men om uppgifterna lämnades ut.

#### 3.3 Handläggningstid och ansökans giltighetstid

Handläggningstiden av ansökan om att bli godkänd är en månad efter inkommen ansökan. Detta under förutsättning att ansökan med tillhörande krav är fullständig.

Undantag råder juni, juli, augusti då handläggningstiden kan vara upp emot tre månader, under förutsättning att ansökan är fullständig.

Om några uppgifter saknas delges sökande detta skriftligt och får då möjlighet att komplettera sin ansökan inom två månader. Om ansökan efter detta fortfarande inte är komplett förkastas ansökan och sökande måste på nytt ansöka om godkännande. Ansökan är bindande under den angivna handläggningstiden. Tiden räknas från registreringsdatum för inkommen ansökan.

Innan beslut fattas att godkänna leverantören kommer leverantören kallas till ett personligt möte med beställaren. Vid dessa möte ska personer i ledande ställning delta i från det företag som har ansökt om att få bedriva hemtjänst. Först därefter kan datum för avtalsskrivning bokas. Vid mötet görs en genomgång av ansökan och en avstämning av de krav som ställs på uppdraget.

#### 3.4 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Vård- och omsorgsförvaltningen kan tillåta att sökande rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Förvaltningen kan också begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Förvaltningen är dock inte skyldig att medge komplettering eller förtydligande.

Endast skriftlig uppgift lämnad av vård- och omsorgsförvaltningen är bindande för parterna.

#### 3.5 Åberopande av annans ekonomiska, yrkesmässiga och tekniska kapacitet

Enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) 5 kap. 2 § får en leverantör vid behov och när det gäller ett visst avtal åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet. Leverantören skall genom att tillhandahålla ett åtagande från företagen ifråga eller på annat sätt visa att utföraren kommer att förfoga över nödvändiga resurser när avtalet skall fullgöras. Om annat företags kapacitet åberopas skall det framgå av ansökan.

Vård- och omsorgsförvaltningen kan även komma att på eget initiativ inhämta annan information för

att bedöma den sökandes ekonomiska och finansiella ställning.

### 3.6 Grunder för uteslutning av sökande/leverantör

Enligt 7 kap. 1 § LOV får sökande uteslutas från deltagande i upphandlingen om den sökande

1. 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. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande enheten kan visa det,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i Sverige eller annan stat inom ESS- området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna bestämmelse.

Om sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3, första stycket eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4, första stycket. Samtliga personal hos utföraren räknas gentemot brukaren som företrädare för utföraren.

Vård- och omsorgsförvaltningen får begära att den sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket i punkterna 1,2, 3 eller 5.

#### 3.6.1 Försäkran anbudsgivning

Sökanden ska visa att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av 7 kap. 1 § LOV.

Som bevis för detta, ska sökanden bifoga ifyllt blankett "Försäkran anbudsgivning" till ansökningen.

### 3.7 Förfarande om ansökan inte godkänns

Om den sökande inte godkänns meddelas leverantören genom ett skriftligt beslut.

Om vård- och omsorgsförvaltningen beslutar att inte godkänna en sökande kan sökanden senare lämna in en ny ansökan. Ny ansökan ska vara utformad enligt det vid den aktuella tidpunkten gällande förfrågningsunderlaget.

Om sökanden inte godkänns och anser sig felaktigt behandlad har denne möjlighet att ansöka om rättelse av beslutet. Ansökan om rättelse ska ges in skriftligen till Förvaltningsrätten i Växjö inom tre veckor från den dag beslutet meddelades. Förvaltningsrättens dom kan överklagas till Kammarrätten.

### 3.8 Frågor och svar

All information i samband med denna upphandling hämtas från Ronneby kommuns webbplats [www.ronneby.se](http://www.ronneby.se).

Frågor med anledning av upphandlingen ska under anbudstiden ställas med hjälp av funktionen "Frågor och svar" i Tendsign.

Endast publicerade skriftliga svar och förtydliganden lämnade av vård- och omsorgsförvaltningen är att ses som giltiga förtydligande av förfrågningsunderlaget.

### 3.9 Referenser

Sökande ska uppge två referenser för att säkerställa leverantörens lämplighet och erfarenhet.

Följande fyra påstående kommer att ställas:

1. Leverantören har förmåga att leverera en bra kvalitet avseende uppdraget.
2. Leverantören har god förmåga att planera och organisera.
3. Leverantören har god förmåga att vidta snabba och korrigerade åtgärder vid anmärkningar eller liknande.
4. Leverantören arbetsledning har god förmåga att samarbeta och kommunicera med andra aktörer rörande uppdraget.

Påståendena ska besvaras med: Ja eller Nej

Vård- och omsorgsförvaltningen kan komma att ställa öppna frågor som komplement till ovanstående påståenden.

Leverantören bedöms kvalificerad om samtliga påståenden är besvarade med Ja vid referenstagningen.

Även kommunens eventuella egna erfarenheter av leverantören kommer att beaktas.

### 3.10 Kravspecifikation



**Leverantören ställer sig bakom samtliga uppställda krav under avsnittet administrativa krav**

Valfrihet inom ...



Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar till å ten

## 4. Krav på leverantören

### 4.1 Krav på leverantören

#### 4.1.1 Allmänna krav

För att erhålla och behålla ett godkännande ska leverantören vid varje given tidpunkt uppfylla samtliga krav i detta förfrågningsunderlag, samt acceptera och arbeta efter villkoren i avtalet.

##### 4.1.1.1 Skyldighet att ta emot uppdrag

Leverantören ska ta emot och bibehålla uppdrag i enlighet med sitt åtagande. Inom ramen för det geografiska etableringsområdet och det kapacitetstak som anges i avtalet kan leverantören inte tacka nej till nya uppdrag.

Leverantören ska också utöver sitt kapacitetstak, efter samråd med vård- och omsorgsförvaltningen, ta emot utökning av insatser enligt biståndsbeslut om detta är nödvändigt för att upprätthålla kontinuiteten för brukaren.

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.

##### 4.1.1.2 Igångsättande av insatser

Vård- och omsorgsförvaltningen överlämnar uppdrag till leverantören via beställning i verksamhetssystemet. I beställningen ska vård- och omsorgsförvaltningen lämna uppgifter om brukaren och beviljade insatser.

Beställningar av insatser i vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem som inkommit senast klockan 15.00 vardagar ska bekräftas samma dag för verkställande nästkommande vardag. 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 nästkommande vardag.

Om åtagandet inte kan eller ska påbörjas nästkommande vardag krävs dialog mellan utförare och biståndshandläggare.

Vid byte av leverantör gäller de tidsmässiga förutsättningar som anges i de kommersiella villkoren.

##### 4.1.1.3 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 ordinära boendet, när vård- och omsorgsförvaltningens betalningsansvar för brukarens sjukhusvistelse inträder, är leverantören skyldig att ersätta vård- och omsorgsförvaltningen för de faktiska merkostnaderna gentemot regionen.

##### 4.1.1.4 Geografiskt etableringsområde

Ronneby kommun är indelade i geografiska områden.

Leverantören ska ange inom vilket eller vilka områden som denne önskar utföra verksamhet inom.

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

I det fall leverantören önskar en kortare handläggningstid för ikraftträdande sker en bedömning av

vård- och omsorgsförvaltningen efter att ett skriftligt önskemål inkommit från leverantören.

#### **4.1.1.5 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.

Om brukarens insatser utökas tidsmässigt på grund av förändring av biståndsbeslut eller akut uppkommen händelse ska leverantören utföra dessa även om det innebär att kapacitetstaket överskrids.

Leverantören ska informera vård- och omsorgsförvaltningen när kapacitetstaket är uppnått respektive när det finns utrymme kvar inom kapacitetstaket samt hur stort utrymmet är.

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

I det fall leverantören önskar en kortare handläggningstid för ikraftträdande sker en bedömning av vård- och omsorgsförvaltningen efter att ett skriftligt önskemål inkommit från leverantören.

#### **4.1.1.6 Förändring av behov**

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

Om brukarens behov förändras i sådan omfattning att ny biståndsbedömning behöver göras ska brukaren omgående kontakta biståndshandläggare eller om leverantören behöver vara brukaren behjälplig vid kontakt med handläggare.

Förändring av brukarens behov ska framgå av leverantörens dokumentation.

#### **4.1.1.7 Sjukdom och ledighet**

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

#### **4.1.1.8 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
- Kontinuerlig analys av olika risker i utförandet och hur dessa ska förebyggas.

På begäran av vård- och omsorgsförvaltningen ska leverantören lämna erforderliga handlingar för att skyldigheterna enligt ovan skall kunna kontrolleras.

#### **4.1.1.9 Arbetsgivaransvar**

Leverantören ska vara arbetsgivare för sin personal och är 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.

Leverantören ska lämna åtgärdsrapport till vård- och omsorgsförvaltningen på vidtagna åtgärder enligt den sistnämnda punkten ovan.

Leverantören ska leva upp till tillämpliga åtaganden när det gäller miljömässiga, sociala och arbetsmarknadsmässiga lagar så som de fastställs i EU-rätt, svensk lagstiftning och kollektivavtal.

#### **4.1.1.9.1 Arbetsmiljöansvar**

Leverantören ska ha ansvaret för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen.

#### **4.1.1.9.2 Lokaler**

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

#### **4.1.1.9.3 Inventarier och arbetsredskap**

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

#### **4.1.1.9.4 Fordon**

##### **Däck**

Däck ska vara HA-oljefria om det finns sådana att tillgå för fordonet i fråga. Dessa villkor skall vara uppfyllda senast sex månader efter avtal start.

##### **Oljor/smörjmedel**

Oljor, smörjmedel och andra kemiska produkter som uppfyller kriterier för miljömärkning ska väljas framför andra. Dessa villkor skall vara uppfyllda senast sex månader efter avtal start.

##### **Personbilar, lätta lastbilar och tunga fordon**

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

##### **Drivmedel**

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

#### **4.1.1.9.5 Nåbarhet**

Leverantören ska vara nåbar på telefon och e-post under motsvarande tid som hemtjänstuppdrag utförs.

#### **4.1.1.9.6 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 uppdraget.

På begäran av vård- och omsorgsförvaltningen ska leverantören lämna erforderliga uppgifter och handlingar för att skyldigheterna enligt ovan ska kunna kontrolleras. Skulle leverantören brista i fullgörandet av detta åtagande äger vård- och omsorgsförvaltningen rätt att häva avtalet om bristen är väsentlig.

#### **4.1.1.9.7 Meddelarfrihet**

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

#### **4.1.1.10 Teknik**

##### **4.1.1.10.2 Krav på IT-system**

Leverantören ska använda vård- och omsorgsförvaltningens vid för tillfället upphandlade verksamhetssystem för all erforderlig dokumentation, inklusive mottagande och verkställande av beställningar. Vård- och omsorgsförvaltningen står för introduktion och utbildning av leverantörens utbildare vid uppstart.

Vård- och omsorgsförvaltningen bekostar insatsregistreringssystem, applikationer, uppdateringar och support. För att åtgärda brister i handhavande av systemet som kan härledas till slarv eller oaktsamhet kan leverantören komma att debiteras. Leverantören ska använda och bekosta mobiltelefoner samt datautrustning som krävs för att kunna insatsregistrera via webbgränssnitt.

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

Leverantören ska följa vård- och omsorgsförvaltningens rutiner för IT-säkerhet, exempelvis gällande säker hantering av användarbehörigheter och loggfiler.

Leverantören ska ha manuella rutiner vid eventuella driftstopp enligt IT-säkerhetspolicy.

##### **4.1.1.10.3 E-hälsa**

Leverantören ska delta i utvecklingen av kommunala e-tjänster och följa aktuella riktlinjer avseende detta.

##### **4.1.1.11 Statistik**

Leverantören ska besvara Socialstyrelsens enkäter som rör jämförelser inom vård och omsorg om äldre. Kopia av enkätsvar ska lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen.

Leverantören ska också lämna statistik och uppgifter som begärs av tillsynsmyndighet, Statistiska centralbyrån eller Sveriges kommuner och regioner samt övrig statistik som efterfrågas. Uppgifterna ska lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen.

##### **4.1.1.12 Rapporteringssystem**

Leverantören ska registrera frånvaro i verksamhetssystem.

Leverantören redovisar övriga insatser i enlighet med kraven "Ekonomiska villkor" till av vård- och omsorgsförvaltningen angiven person.

Rapporteringen ska vara förvaltningen tillhanda senast inom tre kalendervardagar in på varje månadsskifte.



#### **4.1.1.13 Miljö**

Leverantören är skyldig att följa de miljömål som finns på kommunens hemsida, [www.ronneby.se](http://www.ronneby.se).

##### **4.1.1.13.1 Systematiskt miljöarbete**

Utföraren ska arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget kan minskas. Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att lagar och föreskrifter som berör verksamheten följs.

Utföraren ska ha rutiner för utbildning av personalen i miljöfrågor.

Miljöstyrningsrådet utgör en öppen och neutral plattform som med effektiva verktyg och tjänster erbjuder vägledning för hållbar upphandling. De arbetar med att ta fram exempel och metoder för att ställa relevanta miljökrav vid upphandlingar. Kraven uppdateras kontinuerligt för att anpassas till den tekniska utvecklingen på marknaden.

Miljöstyrningsrådets upphandlingskriterier består av förslag till miljökrav som kan användas vid upphandling av varor, tjänster och entreprenader. Under varje kriterieområde finns även relaterad information och vägledning. Kriterierna syftar till att göra det enklare för upphandlare att ställa miljökrav.

Miljöstyrningsrådet har också utarbetat en vägledning som består av praktiska råd och tips för hur man själv kan utarbeta egna miljökrav.

På websidan [www.msr.se](http://www.msr.se) finns de miljökrav som i tillämpliga delar ska ställas i förfrågningsunderlaget.

##### **4.1.1.13.2 Resefria möten**

Tillgång till resefria möten (t ex telefonmöten, videomöten etc.) ska finnas. Båda parter kan påkalla behov av personligt möte när så är nödvändigt utifrån ärendets karaktär.

#### **4.1.2 Ekonomisk och rättslig kapacitet**

##### **4.1.2.1 Skatter, sociala avgifter och rättslig kapacitet**

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

Leverantören ska under avtalstiden snarast meddela vård- och omsorgsförvaltningen om förhållanden som anges vid ansökan och avtalstecknandet ändras.

Ronneby kommun samarbetar med Skatteverket och Kronofogdemyndigheten vilka utför en kontroll av leverantören, både vid ansökan och löpande under avtalstiden, vad gäller dennes fullgörande av inbetalning av skatter och sociala avgifter samt att grund för uteslutning enligt 7 kap. 1 § LOV inte föreligger.

##### **4.1.2.2 F-skatt**

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

##### **4.1.2.3 Registrering**

Om fysisk person eller en grupp av fysiska personer/leverantörer ansöker och får godkännande om att utföra hemtjänst, ska juridisk form för att bedriva näringsverksamhet bildas och leverantören ska

senast i samband med avtalstecknande lämna in kopia av F-skattebevis, bevis om giltig ansvarsförsäkring samt registreringsbevis från Bolagsverket eller motsvarande register till vård- och omsorgsförvaltningen.

#### 4.1.2.4 Ekonomisk ställning

Leverantören ska ha en god ekonomisk ställning. Bevis på detta kan vara Upplýsningssentralens soliditets-/likviditetsbedömning eller motsvarande uppgifter från likvärdigt företag, även koncern- eller bankgaranti accepteras. Vård- och omsorgsförvaltningen 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 ska uppfylla samma krav. Vid behov kan specifik bedömning behöva genomföras. Nystartade företag kan inkomma med ett ändamålsenligt intyg från bank eller verifiera sin ekonomiska ställning på annat sätt.

#### 4.1.2.5 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 den anmälan ska senast vid kontraktstart översändas till vård- och omsorgsförvaltningen. Mer information via länken: <http://www.av.se/teman/utstationering/>.

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

#### För leverantör verksam utanför Sverige, bifoga intyg

Bifogad fil

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



### 4.1.3 Organisation och kompetens

#### 4.1.3.1 Verksamhetsansvarig

##### 4.1.3.1.1 Allmänna krav

Leverantören ska ange en namngiven person som är ansvarig för hemtjänstverksamheten.

Arbetsledare ska finnas i nära anslutning till verksamheten samt en uttalad ersättare för denne.

Verksamhetsansvarig ska ha den kompetens och adekvat utbildning som krävs för att bedriva verksamheten.

Den ansvarige ska godkännas av vård- och omsorgsförvaltningen, vilket även ska ske vid byte av ansvarig.

##### 4.1.3.1.2 För service

Leverantör som åtar sig uppdrag som omfattar service (kategori 2) ska ha verksamhetsansvarig med

adekvat utbildning och erfarenhet.

#### 4.1.3.1.3 För personlig omvårdnad



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

##### a. Uppfylls ställda krav på verksamhetsansvarig?

Ja/Nej. **Ja krävs**

Valfrihet inom ...



##### b. Bifoga intyg/betyg som visar relevant utbildning

Bifogad fil



Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



### 4.1.3.2 Hemtjänstpersonal

#### 4.1.3.2.1 Allmänna krav

Personalen ska vara utpräglat serviceinriktad och lyhörd. Personalen ska vara uppdaterad kring gällande lagstiftning, riktlinjer och rutiner. Personalen ska vara informerad om de kvalitetsmål och kvalitetskrav som vård- och omsorgsförvaltningen föreskriver, samt aktivt medverka i den interna kvalitetsutvecklingen av verksamheten.

Personalen ska uppfylla Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar inom socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2011:12). Om detta inte kan säkerställas ska övrig tillsvidareanställd personal ha en kompetensplan för att på sikt uppnå Socialstyrelsens allmänna råd.

Leverantören ansvarar för att all personal har en aktuell grundläggande utbildning i förflyttningsteknik.

#### 4.1.3.2.2 Personal som utför service

Personal 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 hemtjänstinsatser 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 enskilde individens önskemål och krav på stöd och hjälp i relation till biståndsbeslut.

#### 4.1.3.2.3 Personal som utför personlig omvårdnad

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 alternativt ha genomgått eftergymnasial vård- och omsorgsutbildning.

Personal som utför personligt omvårdnad (kategori 3) ska även uppfylla Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar inom socialtjänstens omsorg om äldre

(SOSFS 2011:12). Om detta inte kan säkerställas ska övrig tillsvidareanställd personal ha en kompetensplan för att på sikt uppnå Socialstyrelsens allmänna råd.

Sjuksköterska, sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut ska vara av Socialstyrelsen legitimerade.

#### **4.1.3.3 Redovisning av personalens kompetens**

På begäran av vård- och omsorgsförvaltningen ska leverantören skicka in underlag för att skyldigheterna för personalens kompetenskrav enligt ovan skall kunna kontrolleras.

#### **4.1.3.4 Introduktion och handledning**

Leverantören är ansvarig för att samtliga nyanställda får introduktion och ska erbjuda handledning vid behov.

#### **4.1.3.5 Kompetensutveckling**

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

#### **4.1.3.6 Insatser med stöd av hälso- och sjukvårdslagen**

Leverantören ska tillåta att dennes personal på delegering och instruktion från vård- och omsorgsförvaltningens legitimerade personal utför insatser med stöd av hälso- och sjukvårdslagen.

Beslut om delegering är personligt och lämnas under förutsättning att mottagaren har tillräcklig kompetens för uppdraget. Personal ska motta delegering på det sätt som föreskrivs i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård.

Insatser med stöd av hälso- och sjukvårdslagen ska utföras av leverantörens personal både som delegerade och instruerade uppgifter från kommunens legitimerade personal. Vid instruerade uppgifter krävs ingen delegering.

#### **4.1.3.7 Signaturlista**

Leverantören ansvarar för att det finns en signaturlista över personalens signaturer för de fall anteckningar/signeringar görs manuellt.

#### **4.1.3.8 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.

#### **4.1.3.9 IT-kompetens**

All personal ska ha allmänna IT-kunskaper.

#### **4.1.3.10 Sekretess och tystnadsplikt**

Leverantören ansvarar för att all personal får information om gällande bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt inom den verksamhet som leverantören åtar sig att utföra enligt avtalet. Samtliga anställda ska underteckna en förbindelse om tystnadsplikt.

Sekretessförbindelsen förvaras hos leverantören och ska vid förfrågan kunna uppvisas för vård- och omsorgsförvaltningen.

#### 4.1.4 GDPR

Personuppgiftsansvarig är vård- och omsorgsnämnden i Ronneby kommun och personuppgiftsbiträde är leverantören.

Enligt artikel 28.3 dataskyddsförordningen ska ett skriftligt avtal finnas mellan den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet. Avtalet reglerar under vilka förutsättningar behandling på den personuppgiftsansvariges vägnar genomförs av personuppgiftsbiträdet. Avtalet ska ha det innehåll och omfatta de villkor som föreskrivs i artikel 28.3 dataskyddsförordningen.

Leverantören åtar sig att ingå personuppgiftsbiträdesavtal med vård- och omsorgsnämnden.

Det åligger personuppgiftsbiträdet att genomföra behandlingen och vidta de åtgärder som följer av avtalet och för biträdet tillämpliga bestämmelser i dataskyddsförordningen.

#### 4.2 Underleverantör



Leverantör som avser använda underleverantör ska lämna uppgifter om detta vid ansökningstillfället.

Leverantören ansvarar för att underleverantören uppfyller samtliga kvalitetskrav för uppdraget.

Leverantören ska kontrollera att underleverantören fullgör sina skyldigheter enligt lag och avtal.

Leverantören ska fortlöpande informera vård- och omsorgsförvaltningen om förändringar i uppgifter angående underleverantörens namn och organisationsnummer. Vård- och omsorgsförvaltningen kan begära uppgifter om underleverantörer när som helst under avtalstiden och leverantören är skyldig att snarast lämna dessa upplysningar.

##### a. Avses underleverantör användas?

Ja/Nej. Ja krävs

Valfrihet inom ...



##### b. Om ja, bifoga underleverantörs namn och organisationsnummer

Bifogad fil

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



#### 4.3 Kravspecifikation



##### Leverantören ställer sig bakom samtliga uppställda krav under avsnittet krav på leverantören

Ja/Nej. Ja krävs

 Leverantörskommentar till å ten

Valfrihet inom ...



## 5. Krav på tjänsten

### 5.1 Information, marknadsföring och tilläggstjänster

#### 5.1.1 Parternas information

Vård- och omsorgsförvaltningen kommer att informera om vilka leverantörer som finns att välja bland i samband med att brukaren ska välja leverantör för sina beviljade hemtjänstinsatser. På kommunens hemsida kommer det även finnas information om leverantörernas verksamhet.

Leverantören ska beskriva sin verksamhetsidé, sina kvalitetsmål och sitt arbetssätt i ett särskilt informationsmaterial. Presentationen ska finnas i en av leverantören tillhandahållen broschyr.

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

#### 5.1.2 Tilläggstjänster

Leverantören har rätt att erbjuda tilläggstjänster, det vill säga 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.

### 5.2 Lagar, förordningar och föreskrifter

#### 5.2.1 Allmänt

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, behandling av personuppgifter m.fl. rättsområden.

Leverantören förutsätts ha ingående kännedom om den målgrupp som kan komma ifråga som kunder.

#### 5.2.2 Socialtjänstlagen

Leverantören ska ha goda kunskaper om socialtjänstlagen och dess tillämpning.

#### 5.2.3 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, Folkhälsomyndighetens samt Smittskydd Blekinges föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården. Leverantören ska fortlöpande följa upp och säkerställa att föreskrivna rutiner följs.

#### 5.2.4 Rutiner för att förebygga 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 vård- och omsorgsförvaltningen beslutat med stöd av föreskriften.

### 5.3 Värdegrund och kvalitetssäkring

### **5.3.1 Systematiskt kvalitetsarbete**

Leverantören ska arbeta utifrån ett upprättat kvalitetsledningssystem (SOSFS 2011:9), 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 gällande föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen.

### **5.3.2 Värdegrund**

Vid fullgörandet av uppdraget ska leverantören iaktta allas likhet inför gällande lagstiftning.

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.

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.

### **5.3.3 God service**

Uppdraget ska utföras på ett fackmannamässigt sätt.

### **5.3.4 Gott bemötande**

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

### **5.3.5 Identifiering**

Leverantörens anställda och underleverantörer ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för brukaren. Av identifikationen ska det framgå; personalens för- och efternamn, företaget som han/hon är anställd av samt bild på personal.

### **5.3.6 Samarbete**

Leverantören ska samverka med vård- och omsorgsförvaltningens 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.

### **5.3.7 Fast omsorgskontakt**

Den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart behövligt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatser verkställs.

Den som utses till fast omsorgskontakt ska ha yrkestiteln undersköterska.

### **5.3.8 Närstående**

Närstående är en naturlig del i omsorgen. De ska mötas med respekt och lyhördhet.

### **5.3.9 Tolk**

Leverantören ska svara för att vid behov anskaffa tolk. Kostnaden för tolk ersätts av vård- och omsorgsförvaltningen efter inkommen faktura.

Vid användandet av tolk får inte någon jävsituation uppstå mellan den tolkade och den som ska

tolkas.

I första hand bör certifierad tolk anlitas.

### **5.3.10 Personalkontinuitet**

Leverantören ska arbeta aktivt med personalkontinuitet hos vårdtagaren. Den är viktig för att vårdtagaren ska kunna känna trygghet.

### **5.3.11 Samverkan**

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan utföraren och beställaren förutsätts. I utförarens åtaganden ligger ett stort ansvar i att verka för goda samarbetsformer mellan parterna.

Det åligger utföraren att kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling. Båda parter ska delta i en samverkansform vars syfte är att följa verksamhetens utveckling.

## **5.4 Trygghet och säkerhet**

### **5.4.1 Nyckelhantering**

Leverantören ska ha säkra rutiner, med signering, för utlämning och återlämnande av brukarens nycklar. Förlust av nyckel ska omedelbart meddelas till brukaren och avvikelserapportering göras till vård- och omsorgsförvaltningen. Eventuella kostnader som drabbar brukaren på grund av låsbyte, förorsakat av försumlighet eller dylikt hos leverantörens personal, ska bäras av leverantören.

Leverantören ska dessutom följa gällande rutin för nyckelhantering av trygghetslarm och digitala lås i ordinarie boende.

### **5.4.2 Hantering av privata medel**

Leverantören ska följa vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer för hantering av privata medel.

Brukaren eller närstående/god man sköter hanteringen av privata medel. Huvudregeln är att personal inte ska hantera brukarens kontanta medel. I de fall privata medel undantagsvis handhas av leverantörens personal ska det finnas skriftliga rutiner för detta. Eventuella kostnader som drabbar en brukare, förorsakat av försumlighet mm, hos leverantörens personal, ska bäras av leverantören.

### **5.4.3 Dokumentation**

#### **5.4.3.1 Social dokumentation**

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

Leverantören ska dokumentera avvikelse från gynnande biståndsbeslut samt när verkställighet vid senare tillfälle genomförts.

Leverantören ska, förutsatt att brukaren medger det, i samband med uppföljning av biståndsbeslut, lämna uppgifter till vård- och omsorgsförvaltningen om detta behövs för handläggning av ärendet. Leverantören ska se till att samtliga journalhandlingar och arbetsmaterial som gäller en brukare överlämnas till vård- och omsorgsförvaltningen när insatsen i ett enskilt ärende upphör.



### 5.4.3.2 Genomförandeplan

Leverantören ska göra ett planeringsbesök, tillika välkomstsamtal, hos brukaren . Vid planeringsbesöket ska en genomförandeplan upprättas utifrån biståndsbeslutet, gemensamt av leverantören och brukaren samt eventuellt närstående. Genomförandeplanen ska upprättas inom 14 dagar räknat från första dagen hjälpen/insatsen på börjats hos brukaren.

Vid upprättandet av genomförandeplanen ska brukaren vara delaktig i det som blir dess innehåll.

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.

Genomförandeplanen ska följas upp minst var sjätte månad eller vid förändringar.

Genomförandeplanen ska godkännas av brukaren samt förvaras oåtkomligt för obehöriga.

### 5.4.3.3 Förvaring av handlingar

Leverantören ska följa lagar och föreskrifter om gallring och arkivering.

När en brukare avlider eller leverantören drabbas av konkurs eller nedläggning ska brukarens journal skickas till vård- och omsorgsförvaltningen.

Vid byte av leverantör ska eventuella journalhandlingar, efter brukarens medgivande, medfölja till den nya leverantören.

Den gallrade akten läggs i ett kuvert (C4), skriv födelsedata, när akten avslutades (dödsfallsdagen) och vilken lagstiftning det gäller, i detta fall SoL i det övre högra hörnet på kuvertet. Det skall inte finnas blyertsanteckningar, gem, plastfickor eller lösa lappar i kuvertet.

### 5.4.4 Rutiner och verksamhetssystem för avvikelshantering

Leverantören ska använda vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem för avvikelshantering alternativt i eget likvärdigt system.

Leverantören ska följa vård- och omsorgsförvaltningens rutin för avvikelshantering.

Leverantören ska rapportera in statistik angående avvikelser till vård- och omsorgsförvaltningen via årlig verksamhetsberättelse eller på begäran av vård- och omsorgsförvaltningen.

Vid allvarliga avvikelser som är av Lex Sarah-karaktär ska leverantören omedelbart informera kontaktperson vid vård- och omsorgsförvaltningen. Leverantören ska även dagligen kontrollera vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem för avvikelshantering utifrån inkomna avvikelser från vård- och omsorgsförvaltningen som berör utförarens verksamhet.

#### 5.4.4.1 När brukaren inte är anträffbar

Leverantören ska följa vård- och omsorgsförvaltningens rutin om när brukaren ej är anträffbar vid insatsbesök i ordinärt boende.

### 5.4.5 Hantering av klagomål och synpunkter

Leverantören ska ha ett system för klagomålshantering.

Brukaren och dennes företrädare ska alltid veta till vem man ska vända sig till för att kunna lämna klagomål och synpunkter på leverantörens verksamhet. Klagomål och synpunkter ska användas för att förbättra verksamhetens rutiner och kvalitet.

Vid allvarliga klagomål ska leverantören omedelbart informera kontaktperson vid vård- och

omsorgsförvaltningen.

Leverantören ska rapportera in statistik angående klagomål och synpunkter till vård- och omsorgsförvaltningen via årlig verksamhetsberättelse eller på begäran av vård- och omsorgsförvaltningen.

#### 5.4.6 Rutiner för anmälan om missförhållanden

Leverantören ska ha god kännedom om skyldigheten att rapportera om missförhållanden enligt Lex Sarah samt att anmäla enligt Lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Personalen ska alltid informeras om skyldigheten att rapportera om missförhållanden enligt Lex Sarah i samband med anställningens start och därefter ytterligare minst en gång per år.

Leverantören ska följa vård- och omsorgsförvaltningens rutiner vid anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah.

Vid missförhållanden som är av Lex Sarah-karaktär ska leverantören omedelbart informera kontaktperson vid vård- och omsorgsförvaltningen.

### 5.5 Kravspecifikation



**Leverantören ställer sig bakom samtliga uppställda krav under avsnittet krav på tjänsten**

Valfrihet inom ...



Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar till å ten

## 6. Uppföljning och insyn

### 6.1 Avtalsuppföljning

Under avtalstiden utför vård- och omsorgsförvaltningen kontinuerliga uppföljningar för att kontrollera att leverantören uppfyller sina åtaganden gentemot beställaren.

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

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

### 6.2 Individuppföljning

Individuppföljning genomförs årligen och på olika sätt beroende på verksamheten som bedrivs. Om det framkommer särskilda omständigheter kan uppföljning göras med kort varsel.

Som en återkommande individuppföljning ingår den nationella brukarundersökningen. Leverantören ska medverka vid brukarundersökningarna.

### 6.3 Verksamhetsuppföljning och granskning

Leverantören ska, efter begäran från vård- och omsorgsförvaltningen, inför vård- och omsorgsnämndens tertiälvuppföljningar samt efter avslutat verksamhetsår (januari påföljande år) informera om verksamheten.

Leverantören ska årligen skriva en verksamhetsberättelse baserad på föregående års resultat kopplat till verksamheten i form av mål, kvalitet och ekonomi.

Leverantören kan komma att ingå i vård- och omsorgsnämndens internkontrollplan och granskningar beslutade av vård- och omsorgsnämnden.

Om det framkommer särskilda omständigheter kan uppföljning göras med kort varsel.

### 6.4 Kontroll/oanmälda besök

Uppföljningen kan kompletteras med oanmälda besök, vilket innefattar informationsinhämtning av olika slag (till exempel intervjuer, observationer, inhämtande av scheman, bemanning och dokumentation i verksamhetssystemet).

All kontroll/uppföljning sker av vård- och omsorgsförvaltningen eller av beställaren utsett ombud.

### 6.5 Revision

Kommunens revisorer ska kunna genomföra samma revision hos leverantören som hos kommunala verksamheter.

### 6.6 Insyn i leverantörens verksamhet

Förutom att leverantören på eget initiativ ska informera vård- och omsorgsförvaltningen om verksamheten, ska leverantören ge beställaren insyn i verksamheten.

Leverantören ska ge vård- och omsorgsförvaltningen rätt att:

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

## 6.7 Allmänhetens rätt till insyn

Leverantören ska utan oskäligt dröjsmål, efter det att vård- och omsorgsförvaltningen framställt begäran härom, till beställaren lämna sådan information som avses i 10 kap. 9 § kommunallagen (2017:725). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten (tjänsten) utförs.

## 6.8 Kravspecifikation



**Leverantören ställer sig bakom samtliga uppställda krav under avsnittet uppföljning och insyn**

Valfrihet inom ...



Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar till å ten

## 7. Kommersiella villkor

### 7.1 Allmänna avtalsvillkor

#### 7.1.1 Parter

**Beställare är:**

- Ronneby kommun
- 21 20 00-0837
- 372 80 Ronneby

**Leverantören** ska i det avtal som tecknas med kommunen ange följande uppgifter:

Leverantörens

- fullständiga namn
- organisationsnummer
- fullständiga adress

För leverantören ska avtalet tecknas av firmatecknare eller annan med behörighet att företräda företaget.

För kommunen undertecknas avtalet av någon med behörighet enligt gällande delegationsordning.

#### 7.1.2 Kontaktpersoner

Inför att avtalet undertecknas utser både beställare och leverantör kontaktpersoner under avtalstiden.

Följande uppgifter om kontaktpersonen ska anges:

- namn
- telefon
- e-post adress
- uppgift om eventuell ersättare

Båda parter ska informera varandra om kontaktpersonen ändras.

#### 7.1.3 Avtalad tjänst

Avtalet ska innehålla uppgifter om avtalad tjänst, det vill säga beskrivning av vilket uppdrag som leverantören åtar sig att leverera och omfattningen av denna.

Avtalad tjänst ska utgöras av i förfrågningsunderlaget ställda krav och beskrivningar av uppdraget samt de uppgifter om uppdragets omfattning som leverantören anger i sin ansökan.

#### 7.1.4 Avtalstid

Avtalet ska gälla i tre år, räknat från dagen för avtalets tecknande.

Om leverantören önskar fortsatt deltagande i valfrihetssystemet ska förenklad ansökan enligt särskild utsedd mall inkomma senast tre månader för avtalstidens utgång. Prövning görs och om

villkoren med tillhörande krav anses fortsatt uppfyllda, förlängs avtalet ytterligare tre år. Vård- och omsorgsförvaltningen avgör i de fall om helt ny ansökan behöver inkomma från leverantören.

### **7.1.5 Villkor för samarbete mellan parterna**

Båda avtalsparter är skyldiga att göra motparten omedelbart uppmärksam på det man uppfattar som ett eventuellt avtalsbrott eller avvikelser från avtalet. Vid allvarliga brister ska motparten skriftligen informeras.

Om vård- och omsorgsförvaltningen uppmärksammar avvikelser från avtalet ska leverantören lämna en skriftlig åtgärdsplan inom två veckor. Om åtgärdsplanen inte lämnats inom två veckor kommer Ronneby kommun att ge leverantören ännu en erinran. Leverantören har därefter en vecka på sig att skriftligen återkoppla insatta åtgärder. Om rättning inte sker inom angiven tid (tre veckor) har Ronneby kommun rätt till vite.

### **7.1.6 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 underleverantörens åtagande som för sitt eget. Samma krav som gäller för leverantören ska fullt ut gälla för en underleverantör och dess personal.

### **7.1.7 Överlåtelse av avtal**

Detta avtal får inte överlåtas till annan leverantör eller underleverantör.

### **7.1.8 Ändringar och tillägg**

Vård- och omsorgsnämnden ska årligen kunna göra ändringar i och tillägg till förfrågningsunderlaget under löpande avtalsperiod. Sådana ändringar och tillägg gäller mot samtliga leverantörer av hemtjänst i kommunen enligt LOV. Ändringar i och tillägg görs genom en till avtalet skriftlig handling vilken undertecknas av behöriga företrädare för båda parter och tilläggs avtalet.

Förändringar/justeringar, beslutade av vård- och omsorgsnämnden, föranledda av lagändringar, målbeskrivningar, regler eller rutiner kan ske inom ramen för avtalet.

Om förfrågningsunderlag eller ersättning ändras eller justeras och leverantören ej kan acceptera de nya villkoren upphör avtalet att gälla efter tre månader, från den tidpunkten då detta skriftligen meddelats beställaren.

### **7.1.9 Försäkring**

Leverantören ansvarar för att under hela avtalstiden hålla sin egendom och sin verksamhet försäkrad på ett erforderligt sätt.

Leverantören förbinder sig att teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker utförarens ansvar enligt detta avtal.

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 vård- och omsorgsförvaltningen inför avtalstecknande. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till vård- och omsorgsförvaltningen senast en vecka före det att försäkringen går ut.

Om leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar, har vård- och omsorgsförvaltningen

rätt, att antingen teckna sådan försäkring på leverantörens bekostnad alternativt att häva avtalet.

### 7.1.10 Ansvar

Leverantören ska ansvara för att tjänsten behåller den avtalade kvaliteten under avtalstiden.

Beställaren är inte ersättningsskyldig för skador orsakade av leverantören eller annan för vilken denne ansvarar.

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

Part ska skriftligen påtala kontraktsbrott eller avvikelse från avtalet 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 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.

### 7.1.11 Avtalets upphörande

Båda parter äger rätt att säga upp avtalet med tolv (12) månaders uppsägningstid.

För att uppsägningen ska vara gällande ska uppsägning av avtal ske skriftligen. Utföraren ska fullgöra de prestationer som avtalats under uppsägningstiden.

Om allvarliga fel eller brister uppmärksammas ska en åtgärdsplan upprättas av utföraren och godkännas av beställaren. Av åtgärdsplanen ska tidplan för genomförande av åtgärderna framgå.

Beställaren har rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders varsel om beställaren uppmärksammar allvarliga fel eller brister och utföraren inte utan dröjsmål, inom skälig tid, efter skriftlig begäran vidtagit rättelse. Om inte överenskommen rättelse enligt åtgärdsplan sker upphör avtalet att gälla med omedelbar verkan.

Beställaren har även rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders varsel om utföraren under en sammanhängande period om tolv månader inte erhållit nya uppdrag från Ronneby kommun. Detta gäller från det datum då senaste uppdraget upphörde.

Beställaren har vidare rätt att säga upp avtalet som ligger till grund för detta förfrågningsunderlag med tolv (12) månaders varsel om kommunfullmäktige beslutar att kommunen inte längre ska ha ett valfrihetssystem avseende hemtjänst.

Leverantören har rätt att säga upp avtalet med tolv (12) månaders varsel vid väsentlig förändring i leverantörens verksamhet samt om förändringar sker avseende ersättningar och parterna inte är

överens om förändring av ersättning eller andra avtalsvillkor.

Vid väsentlig förändring i leverantörens verksamhet ska beställaren underrättas omedelbart. Under uppsägningstiden har part skyldighet att fullgöra avtalsförpliktelser och senast överenskomna avtalsvillkor gäller under uppsägningstiden.

Uppsägning enligt ovan ska ske skriftligen och undertecknas av behörig firmatecknare hos leverantören. Under uppsägningstiden gäller senast överenskomna ersättning för fullgörande av uppdraget. I övrigt utgår ingen ersättning.

### **7.1.11.1 Uppsägning av avtal**

Om leverantören under avtalstiden inom en insatskategori saknar uppdrag under en period om 12 månader äger leverantören rätt att uppta förhandling om uppsägning av sitt åtagande vad avser den aktuella insatskategorin. Leder förhandlingen till uppsägning är uppsägningstiden 3 månader räknat från dagen för överenskommelse.

Om leverantören under avtalstiden helt saknar uppdrag under en period om 12 månader upphör avtalet automatiskt att gälla efter denna tidsrymd.

Uppsägning med anledning av prisjustering, se stycke om "Justering av ersättning".

I det fall leverantören önskar en kortare uppsägningstid sker en bedömning av vård- och omsorgsförvaltningen efter att ett skriftligt önskemål inkommit från leverantören.

### **7.1.11.2 Hävning**

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

Beställaren har vidare rätt att med omedelbar verkan häva avtalet om leverantören efter avtalets ingående:

- Gör sig skyldig till avtalsbrott genom att brista i sina åtaganden enligt upprättat avtal eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelse som utgör en del av avtalet 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.
- I något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av Lagen om valfrihet.

Om avtalet hävs är part mot vilken hävning riktas ersättningsskyldig för den skada som förorsakat hävningen. Hävning ska vara skriftlig.

## **7.2 Ekonomiska villkor**

### **7.2.1 Avgifter**

Kommunfullmäktige beslutar om avgifter för brukare av hemtjänstinsatser. Vård- och omsorgsförvaltningen fakturerar brukaren samtliga avgifter för beviljade hemtjänstinsatser enligt biståndsbeslutet (ej eventuella tilläggstjänster). Avgifterna tillfaller vård- och omsorgsförvaltningen. Leverantören ska tillhandahålla det underlag som kommunen behöver för att kunna fakturera brukaren en korrekt avgift.



## 7.2.2 Ersättning till leverantören

Ersättningen till leverantör baseras på beviljat biståndsbeslut. Insatserna i biståndsbeslutet är schablonmässigt tidsatta.

Den utförda insatsen som ersätts är insatser och tid som följer av biståndsbeslutet och som därefter konkretiseras i en genomförandeplan. Insatser utförs i första hand i brukarens hem, men även utanför brukarens hem under förutsättning att den är direkt riktad mot brukaren, till exempel vid inköp, ledsagning, apoteksärende och tidsbokning.

Ersättning för utförd tid är avsedd att täcka samtliga kostnader för att kunna utföra tjänsten.

Exempel på sådant som är med i beräkningsunderlaget för ersättningen är personalkostnader, arbetsledning, personalträffar, personal- och ekonomiadministration, kompetensutveckling, handledning, gång- och restid, städning i samtliga lokaler som tillhör leverantörens verksamhet,, diverse förbrukningsmaterial som ingår i verksamheten, arbetstekniska hjälpmedel, arbetskläder, legitimation/identifikation/namnskylt, telefon och datakostnader, fordon.

## 7.2.3 Beräkningsmodell

Ersättning till leverantören baseras till största delen på schablonmässigt framräknad timkostnad och bygger på kommunens beräknade bruttokostnadsnivå. Schablonberäkningen har gjorts utifrån en gemensam modell (räknesnurra) som Sveriges kommuner och regioner tagit fram för att räkna ut ersättningsnivån i kommuner som infört LOV.

Ersättningen innefattar momskompensation.

I ersättningen (för landsbygdsområdena ) ingår även bilkostnader.

Ersättningen är indelad i två (2) kategorier, tillika nivåer.

Vård- och omsorgsförvaltningen har tolkningsföreträde vid bedömningar kring ersättningen.

## 7.2.4 Ersättningsnivåer

Kategori/ersättningsnivå	Tätort	Landsbygd
1. Service		
2. Personlig omvårdnad		

Ersättningsnivåerna beslutas årligen av vård- och omsorgsnämnden och gäller för varje nytt årsskifte för samtliga leverantörer.

Uppdragen kräver olika kompetenskrav och har därmed olika förutsättningar och ersättningar.

Ersättningen för kategori 2 är högre, vilket bland annat beror på att delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser, obekvämt arbetstid, högre krav på utbildning och erfarenhet samt momskompensation ingår.

### 7.2.4.1 Tätort och landsbygd

Tätort respektive landsbygd utgår från SEB:s definition av tätort och landsbygd. Uppgifterna tas fram genom Vismas kartsystem Tekis och bygger på information från folkbokföringen. Se bifogad bild (Tätort landsbygd KARTA) (Det gulmarkerade är tätort).

### 7.2.4.2 Kategori 1 - Service

Ersättning utgår enligt schablon.

Insatsen omfattar bland annat praktisk hjälp med hemmets skötsel, städ, kompletterande skötsel av hemmet (lättstäd), tvätt, inköp, bank- och postärenden samt matdistribution.

Om brukaren enbart har städ/tvätt- och/eller serviceinsatser är det tillåtet att fakturera med 25 % moms på hela timpriset. Notera att detta gäller leverantörer som **enbart** utför servicetjänster.

Serviceinsatser är beräknade för att utföras alla dagar, måndag till söndag kl. 07.00 till 22.00.

Gällande insatsen matdistribution ska Livsmedelsverkets föreskrifter angående hantering av livsmedel följas.

Gällande insatsen städ är utgångspunkten att städning normalt utförs varannan vecka och omfattar två rum och kök samt badrum och hall.

Insatsen tvätt omfattar bland annat tvätt av kläder, sänglinne, handdukar, upphängning, hopvikning samt strykning av enstaka plagg.

### 7.2.4.3 Kategori 2 - Personlig omvårdnad

Ersättning utgår enligt schablon.

Med personlig omvårdnad avses insatser som behövs för att tillgodose brukarens fysiska, psykiska och sociala behov, personlig hygien med mera.

Personlig omvårdnad omfattar insatser med Trygg hemgång där leverantören går in som stöd och hjälp på uppdrag av detta specialistteam. Specialistteamet tillhandahåller tid enligt schablon inför månadsövergången och till faktureringsunderlaget.

Personlig omvårdnad omfattar även delegerade insatser med stöd av hälso- och sjukvårdslagen (HSL-insatser). Sådan insats utförs som omvårdnadsinsats och ersätts efter schablon och enligt nivå 2. Det är patientansvarig sjuksköterska som beslutar utifrån HSL-lagstiftningen, insatsens omfattning och kompetensbehov.

Social omsorg är undantaget från momsplikt. Enligt skatteverket måste privat företag ha kompetens och resurser för att kunna utföra både omvårdnads- och servicetjänster, för att omfattas av momsfrihet.

Insatser som avser personlig omvårdnad är beräknade att utföras alla dagar, måndag till söndag mellan kl. 07.00 till 22.00.

### 7.2.5 Ersättning övriga insatser

1. Tid som åtgår vid upprättande av genomförandeplan, max 45 min
2. Tid som åtgår för välkomstsamtal, max 60 min
3. Tid som åtgår vid medverkan hembesök på uppdrag av biståndsenheten eller hälso- och sjukvårdsorganisationen, max 60 min
4. Tid som åtgår för att utföra ledsagning, faktisk tid enligt biståndsbeslut
5. Tid som åtgår för att utföra avlösning, faktisk tid enligt biståndsbeslut

Ersättning utgår för ovanstående insatser med belopp motsvarande kategori 1.

#### 7.2.5.1 Besvarande av larm

Nattetid mellan kl. 21.00 till 07.00 finns särskild kommunal nattorganisation som svarar för mottagning, åtgärdande och vidtagande av nödvändiga insatser vid larm.

I de fall brukare valt extern leverantör för utförande av hemtjänstinsatser och beviljats trygghetslarm ska den externa leverantören svara för mottagning, åtgärdande och vidtagande av nödvändiga insatser vid larm mellan kl. 07.00 till 21.00 alla dagar i veckan.

Ersättning utgår enligt kategori 2, faktisk tid. Insatsen rapporteras in till vård- och omsorgsförvaltningen enligt "Faktureringsunderlag".

### 7.2.5.2 Akuta insatser

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

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 brukaren kontakta ansvarig biståndshandläggare för en eventuell ny biståndsbedömning. Leverantören kan vid behov vara brukaren behjälplig vid kontakt med handläggare.

Verksamheten ska följa gällande rutin för akuta insatser. Samverkan mellan berörda professioner krävs för att säkerställa och erbjuda en trygghet för den enskilde i ordinarie boende när en akut situation uppstår.

### 7.2.5.3 Dubbelbemanning

Dubbelbemanning kan bli aktuell vid omvårdnadsinsatser, där brukarens behov är av den karaktären att det föreligger en arbetsmiljörisk om endast en person utför insatsen.

Ersättning utgår endast för den tid då insatsen kräver två personal och rapporteras in enligt rutin för hantering av rapportering av dubbelbemanning.

### 7.2.6 Ersättning vid brukares frånvaro

Typ av frånvaro	Ersättning
Planerad frånvaro meddelad minst fem (5) dagar innan planerad insats	Ingen ersättning utgår
Brukarens byte av leverantör meddelad minst 14 dagar innan planerad insats (brukaren behåller tidigare vald leverantör under uppsägningstiden om inte annat överenskommet med beställaren/kommunen)	Ersättning utgår under uppsägningstiden och avslutas då brukaren byter leverantör. Vid särskilda omständigheter (avgörs av vård- och omsorgsförvaltningen) utgår ersättning för planerade insatser som skulle ha utförts bytesdagen samt upp till 14 dagar efter brukarens byte av leverantör
Brukarens uppsägning/avslutad insats	Ersättning utgår för planerade insatser som skulle ha utförts uppsägningdagen samt fem (5) dagar efter uppsägningen/avslutad insats
Dödsfall i hemmet	Ersättning utgår för planerade insatser som skulle ha utförts bortfallsdagen samt fem (5) dagar efter dödsfallet
Sjukhusvistelse/korttidsvistelse/växelvård/planerad frånvaro meddelad minst fem (5) dagar innan planerad insats	Ingen ersättning utgår

Sjukhusvistelse	Ersättning utgår för planerade insatser som skulle ha utförts bortfallsdagen samt fyra (4) dagar efter bortfallsdagen
Övrig oplanerad frånvaro	Ersättning utgår för planerade insatser som skulle ha utförts bortfallsdagen samt tre (3) dagar efter bortfallsdagen

### 7.2.6.1 Förtydligande ersättning byte av leverantör

Byte av leverantör kan ske med 14 dagars uppsägningstid räknat från den dag brukarens begäran kom biståndshandläggare tillhanda. Den tidigare leverantören är skyldig att utföra insatser tills dess att ny leverantör påbörjat uppdraget, dock längst under uppsägningstiden. Den tidigare leverantören erhåller ersättning för dessa planerade insatser under uppsägningstiden.

Om brukaren önskar byta leverantör med omedelbar verkan på grund av att leverantören misskött sitt åtagande utgår ingen ersättning efter uppsägningdagen. Det är vård- och omsorgsförvaltningen som har tolkningsföreträde vid bedömning huruvida uppdraget missköts av leverantören eller ej.

### 7.2.6.2 Förtydligande ersättning vid brukares frånvaro

Med dagar avses kalenderdagar.

Brukaren ansvarar själv för att informera leverantören om känd frånvaro.

### 7.2.7 Hemtjänstinsatser

Kategori 1	Kategori 2
Service	Personlig omvårdnad
Duka vid matdistribution	Uppstigning/läggning
Matdistribution	Personlig vård
Värmning av mat	Att sköta kroppen
Enklare tillredning av mat	Daglig hygien
Frukost/kvällsmål/mellanmål	Dusch
Individuell serviceinsats	På- och avklädning
Inköp/ärende	Toalettbesök
Kompletterande skötsel	Stöd vid måltid
Servicepaket	Individuell insats
Promenad/social samvaro	Delegerad HSL- insats
Telefonkontakt/trygghetsbesök	Trygg hemgång
Städ	
Tvätt	
Alla dagar	Alla dagar
07.00-22.00	07.00-22.00

### 7.2.8 Moms

Moms ingår med 5 % i ersättningen till leverantören.

### 7.2.9 Justering av ersättning

Vård- och omsorgsnämnden 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 ska aviseras skriftligt. Accepterar leverantören inte justeringen, äger leverantören rätt att frånträda avtalet i sin helhet med 3 månaders varsel. Under uppsägningstiden gäller senast gällande ersättning.

### 7.2.10 Faktureringsrutiner

Fakturering sker månadsvis.

Leverantören ersätts i efterskott efter att faktura skickats och godkänts av beställaren. Fakturan betalas inom 30 dagar räknat från dag för fakturas godkännande.

Krav på faktureringsavgift, expeditonsavgift eller liknande kommer ej att godkännas.

#### 7.2.10.1 Mervärdeskatt

Tjänster som görs inom hemtjänsten är normalt momsbefriade om leverantören kan leverera både service- och omvårdnadstjänster. Dessa tjänster ska faktureras utan moms. Om leverantören enbart levererar städ/tvätt- och/eller servicetjänster är tjänsten momspliktig. De leverantörer som endast levererar städ/tvätt- och/eller servicetjänster ska därför lägga på moms vid fakturering.

#### 7.2.10.2 Faktureringsunderlag

Inrapportering från leverantören av övriga insatser ska vara, den av vård- och omsorgsförvaltningen, utsedd person tillhanda inom tre kalendervardagar in på varje månadskifte.

Vård- och omsorgsförvaltningen tillhandahåller i början av varje månad ett samlat underlag med sammanställning ur verksamhetssystemet samt leverantörens inrapporteringar. Detta utgör sedermera faktureringsunderlaget om parterna är överens.

Båda parter ansvarar för att följa gällande rutiner för resursfördelning samt säkerställa så att den månadsvisa resursfördelningen stämmer.

#### 7.2.10.3 Faktura

Faktura ska skickas till:

- Ronneby kommun
- Fakturaskanning, ref nr: (anges i avtalet)
- 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 Ronneby kommun.

Obligatoriska uppgifter på fakturan :

OCR-nr eller Referenskod, förfallodatum, leverantörens organisationsnummer, bankgiro (Plusgiro eller bankkonto om Bankgiro saknas), information om F-skatt, vad tjänsten avser samt fakturabelopp.

### 7.2.10.3.1 E-fakturering

Faktura som skickas elektroniskt ska vara fulltextfaktura enligt SFTI-standard eller Svefaktura.

### 7.2.10.3.2 Bestridande av faktura

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

### 7.2.10.3.3 Påminnelse och dröjsmål med betalning

Påminnelse och krav vid obetald faktura sänds av leverantören direkt till fakturaadressen.

Vid försenad betalning orsakad av kommunen betalas dröjsmålsräntan räntelagen. Räntebelopp som understiger 300 kronor, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgifter och andra avgifter accepteras ej.

## 7.3 Övriga villkor

### 7.3.1 Avtalshandlingar

I det fall avtalets handlingar i något avseende skulle vara motsägelsefulla gäller den fastställda rangordningen;

- Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet som eventuellt tillkommer under avtalsperioden
- Det avtal som tecknats mellan parterna
- Förfrågningsunderlaget inklusive bilagor och frågor och svar
- Leverantörens eventuella förtydliganden och kompletteringar
- Leverantörens daterade ansökan
- Eventuella allmänna branschvillkor

Uppgifter i ansökan som inte efterfrågats i förfrågningsunderlaget ska inte gälla som avtalsinnehåll såvida det inte finns en skriftlig överenskommelse om detta parterna emellan.

### 7.3.2 Skadestånd och vite

Beställaren har rätt till ersättning för skada beställaren har lidit på grund av leverantörens avtalsbrott om skadan är en följd av att leverantören åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsatts vara allmän inom branschen. Beställaren har även rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som getts till tredje man för skada som orsakats av leverantören eller dennes personal.

I de fall leverantören orsakar beställaren extra kostnader orsakat genom vårdslöshet, försummelse eller uppsåt ska leverantören ersätta beställaren för den merkostnad som beställaren får.

### 7.3.3 Force Majeure

Följande omständigheter utgör befrielsegrunder om de medför att avtalets fullgörande hindras eller blir oskäligt betungande: Arbetskonflikt, eldsvåda, översvämning och annan naturkatastrof, krig, krigsliknande tillstånd, myndighetsbeslut, uppror och upplopp, allvarlig smittspridning eller liknande.

Nyssnämnda omständigheter utgör befrielsegrund endast om deras inverkan på avtalets fullgörande inte kunde förutses då avtalet ingicks. Det åligger part som önskar återropa befrielsegrund enligt ovan, att omedelbart skriftligen underrätta den andra parten. Om befrielsegrund inte upphör inom skälig tid har part rätt att häva avtalet genom skriftligt meddelande till andra parten. Om part inte omedelbart skriftligen underrättar den andra parten ska denne ersättas för den skada som den

uteblivna underrättelsen förorsakat denne. Upphör hindret ska part omedelbart kontakta den andra parten och återuppta uppdraget i enlighet med detta avtal.

Leverantören kan ansöka om ersättning hos beställaren för eventuella extra kostnader som deras verksamhet ådragit sig i samband med omständigheter enligt ovan. Ansökan ska vara skriftlig och leverantören ska lämna erforderliga och begärda uppgifter. Beställaren har tolkningsföretråde och gör bedömningen om ansökan ska beviljas eller avslås.

### 7.3.4 Tvistlösning

Tvister bör alltid i första hand försöka lösas med förhandling mellan parterna. I de fall parter inte kan komma överens genom förhandling, ska tvisten i andra hand prövas av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Leverantören får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av prestationer, som kommer att åvila leverantören enligt avtal under åberopande av att tvisteförfarande påkallas eller pågår. Det är beställarens bedömning som har tolkningsföretråde tills tvisten är löst.

### 7.3.5 Sekretess

Leverantören ansvarar för att säkerställa sekretessen kring innehållet i avtalet och annan information som leverantören kan få kännedom om inom ramen för uppdragets utförande, exempelvis uppgifter om den enskildes hälsotillstånd.

### 7.3.6 Antidiskrimineringsklausul

Leverantören skall vid utförandet av den avtalade tjänsten/entreprenaden följa gällande diskrimineringslag (2008:567).

Det förutsätts också att leverantören vid utförandet av den avtalade tjänsten/entreprenaden följer den gällande antidiskrimineringslagstiftningens intentioner, enligt § 1, i mötet med brukarna, dess anhöriga och/eller företrädare, upphandlande enheter och beställande verksamheter.

Leverantören är under uppdragstiden skyldig att på begäran av Ronneby kommun skriftligen och muntligen redovisa de åtgärder som vidtagits med anledning av förpliktelserna enligt § 1 i form av jämställdhetspolicies/planer, åtgärdsplaner och samråd. Tiden för redovisningen skall ske enligt överenskommelse.

Beställaren har rätt att häva avtalet om leverantör eller anställd för leverantör/uppdragstagare i tjänsten och för dennes räkning gör sig skyldig till olaga diskriminering enligt § 1.

Beställaren har rätt att häva avtalet om leverantör eller anställd för leverantör/uppdragstagare i tjänsten och för dennes räkning gör sig skyldig till avvikelser eller oaktsamhet enligt § 2.

## 7.4 Kravspecifikation



### Leverantören ställer sig bakom samtliga uppställda krav under avsnittet kommersiella villkor

Valfrihet inom ...



Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar till § ten

## 8. Uppförandekod för hållbar upphandling

### 8.1 Uppförandekod för hållbar upphandling inom Ronneby kommun

Produkter och tjänster som levereras till Ronneby kommun ska vara framställda under förhållanden som är förenliga med vår uppförandekod. Vi förutsätter att våra leverantörer (avtalspartners) uppfyller tillämplig lagstiftning i tillverknings-landet samt utifrån de internationella konventioner och förklaringar som uttrycks i FN:s Global Compact (se nedan) respekterar minst följande grundläggande principer:

- Mänskliga rättigheter
- Rättigheter i arbetslivet
- Hälsa och säkerhet på arbetsplatsen
- Minimering av miljöpåverkan
- Etiska och moraliska affärsregler

#### Mänskliga rättigheter

Leverantören ska respektera FN:s deklARATIONER om mänskliga rättigheter.

### 8.2 Principer och anställdas rättigheter, Nationell lagstiftning

Lagstiftningen i de länder där leverantören är verksam ska efterlevas och utgör alltid en miniminivå för de anställdas villkor. Ställer nationell lagstiftning högre krav än ILO:s konventioner, eller FN:s deklARATIONER om mänskliga rättigheter, ska alltid denna ha företräde.

Ingen förekomst av barnarbete (ILO 138 och 182 samt FN:s barnkonvention, artikel 32)

Barnarbete, enligt definitionen i ILO-konventionen, får inte förekomma.

Barn får inte ha tvingats till skadligt arbete som skadar eller hindrar barnets skolgång eller hälsa

Ingen förekomst av tvångsarbete (ILO 29 och 105)

Att utnyttja någon form av tvångs- eller straffarbete accepteras inte.

Ingen förekomst av diskriminering (ILO 100 och 111)

Diskriminering på grundval av etnisk tillhörighet, kön, religion, socialt ursprung, handikapp, politiska åsikter eller sexuell orientering får inte förekomma.

#### Löner och arbetstider

Lön ska betalas direkt till den anställda på överenskommen tid och till fullo. Den nationellt lagstadgade minimilönen är lägsta accepterad lönenivå. Veckoarbetstiden får inte överstiga den lagliga gränsen och övertid ska vara betald.

Föreningsfrihet och organisationsrätt (ILO 87 och 98)

I länder där föreningsrätten är begränsad eller under utveckling, ska leverantören medverka till att anställda får möta företagsledningen för att diskutera löne- och arbetsvillkor utan negativa konsekvenser.

#### Jämställdhetsarbete

För leverantörer med mer än 20 anställda gäller att denne ska inneha en jämställdhetsplan som uppfyller gällande lagkrav. Leverantören har samma ansvar för att säkerställa och främja jämställdhet i sitt uppdrag som om kommunen själv hade tillhandahållit tjänsten.



## Miljö

Leverantören ska ha mål och handlingsplaner för att minska såväl sin energi- och resursförbrukning som sitt avfall och utsläpp till mark, atmosfär och vatten. Kemikalier ska hanteras på ett för människan och naturen säkert sätt.

## Hälsa och säkerhet

Arbetsmiljön ska hålla en nivå som överensstämmer med internationella riktlinjer samt det arbetarskydd, den arbetsrätt och det socialförsäkringsskydd som gäller i tillverkningslandet.

Anställda ska informeras om de eventuella hälsorisker som arbetet kan medföra. Alla anställda ska ha tillgång till och använda relevant skyddsutrustning.

## Etiska och moraliska affärsregler

### Hög etisk standard

Vi förväntar oss att våra leverantörer uppvisar hög affärsetik, att de följer gällande nationella lagar, och att de inte på något sätt medverkar i korruption, bestickning, bedrägeri eller utpressning. Våra leverantörer får inte ha någon koppling till företag baserade i s.k. "skatteparadis".

### Genomsynliga affärsrelationer

Våra leverantörer ska varken erbjuda eller ta emot gåvor, betalningar eller andra förmåner som kan vara ägnade att förleda mottagaren att handla mot sin plikt.

### Uppföljning

Vid förfrågan ska verifikat kunna uppvisas som styrker att kraven efterlevs. Vi förbehåller oss även rätten att själva utföra kontroller.

Genom att leverantören skriver under dokumentet intygas att leverantören, och eventuella underleverantörer, följer de krav som är formulerade i detta dokument.

## **8.3 De tio principerna för FN:s Global Compact**



FN:s Global Compact's tio principer inom områdena mänskliga rättigheter, sysselsättning, miljö och antikorruption har tillkommit genom allmänt samförstånd och härrör från:

Allmänna förklaringen om de mänskliga rättigheterna

Internationella arbetsorganisationens deklARATION om grundläggande principer och rättigheter i arbetslivet

Rio-deklARATIONEN om miljö och utveckling

Förenta nationernas konvention mot korruption

Genom FN:s Global Compact uppmanas företag att inom sitt område anta, stödja och genomdriva en uppsättning kärnvärderingar inom områdena för mänskliga rättigheter, arbetsnormer, miljö och antikorruption.

Mänskliga rättigheter

Princip 1: Företagen bör stödja och respektera skyddet för internationellt utropade mänskliga rättigheter och

Princip 2: se till att de inte är delaktiga i brott mot de mänskliga rättigheterna.

Arbetsnormer

Princip 3: Företagen bör respektera föreningsfriheten och erkänna rätten till kollektivförhandlingar,

Princip 4: eliminering av alla former av tvångsarbete,

Princip 5: ett effektivt avskaffande av barnarbete och

Princip 6: eliminering av diskriminering i arbetslivet.

Miljö

Princip 7: Företagen bör stödja en varsam syn på miljöutmaningar,

Princip 8: ta initiativ för att främja ett större miljöansvar och

Princip 9: uppmuntra till utveckling och spridning av miljövänlig teknik.

Antikorruption

Princip 10: Företagen bör arbeta mot alla former av korruption, inbegripet utpressning och mutor.

**Genom att leverantör svarar Ja intygas att utföraren och eventuella underleverantörer följer de krav som är formulerade i detta dokument.**

Ja/Nej. **Ja krävs**

Valfrihet inom ...

