

FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG FÖR HEMTJÄNST

1. UPPDRAGSBESKRIVNING

1.1 Inledning

Ekerö kommun arbetar för att öka valfriheten för kommunens medborgare. Kommunfullmäktige har beslutat att införa valfrihetssystem inom äldre- och handikappomsorgen. Genom valfrihetssystemet ska medborgarna kunna välja utförare av det stöd de beviljats. Valfrihetssystemet kommer att införas successivt och på sikt omfatta ett flertal tjänster.

Ekerö kommun, genom Socialnämnden, vill med detta bjuda in leverantörer att inkomma med ansökan om godkännande i kommunens valfrihetssystem för hemtjänst, ledsagning och avlösning av anhörigvårdare. Införandet av valfrihetssystemet inleds med att valfrihet införs inom hemtjänsten per den första maj. Denna upphandling genomförs enligt Lagen om Valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962).

Ansökan lämnas till Ekerö kommun på avsedd ansökningsblankett tillsammans med de handlingar (bevis) som framgår av förfrågningsunderlaget. Ansökningshandlingar kan hämtas från kommunens hemsida www.ekero.se eller på nationella databasen www.kammarkollegiet.se.

Under prövningsförfarandet av ansökan kommer referenser att inhämtas och sökande kallas till intervju. Leverantörer som uppfyller ställda krav godkänns och kontrakt tecknas med Socialnämnden. Ekerö kommuns produktionsenhet är direktkvalificerade som utförare. Socialnämnden ställer dock samma krav på den kommunala produktionen som på övriga utförare och verksamheten kommer att följas upp på samma sätt.

Socialnämnden genomför uppföljningar för att säkra att samtliga utförare upprätthåller godkänd kvalitetsnivå.

1.2 Uppdraget

Socialnämnden, genom socialkontorets biståndshandläggare, ansvarar för myndighetsutövningen och fattar beslut om bistånd enligt bl a Socialtjänstlagen (SoL). Genomförandet av beviljade insatser sker av utförare som på socialnämndens uppdrag utför tjänster. Socialnämnden har, oavsett vem som utför tjänsten, det yttersta ansvaret.

Uppdraget innebär att för Socialnämndens räkning utföra stödinsatser i ordinärt boende¹ i form av service, personlig omvårdnad, ledsagning eller avlösning av anhörigvårdare för personer som beviljats bistånd enligt Socialtjänstlagen (SoL). Syftet med insatserna är att ge brukaren möjligheten att kunna bo kvar i sitt hem.

Omvårdnadsinsatser kan utgå dagar och kvällar årets alla dagar kl. 07.30-24.00. Finns behov av omvårdnadsinsatser under natten d v s mellan kl 24.00-07.30 så ombesörjs dessa av nattpatrullen som drivs av den kommunala produktionsenheten. Serviceinsatser sker i regel vardagar 08:00-17:00 dagtid, vissa andra tider kan förekomma. Tillsvidare svarar den kommunala produktionsenheten även för trygghetslarm inklusive installation, uttryckning och demontering av larm samt inrapportering/statistik gällande trygghetslarm till socialkontoret. På sikt kan ansvaret för larmuttryckningar förändras så att utförarna ansvarar för uttryckning till deras kunder.

¹ Ej beståndsbedömt boende (särskilt boende) d v s brukarens egna bostad

Socialnämnden tar ut avgift av brukaren i enlighet med den taxa som fastställts av kommunfullmäktige.

1.3 Uppdragets innehåll

Hemtjänst kan innehålla service, personlig omvårdnad, ledsagning och avlösning av anhängvårdare. Utföraren kan ansöka om att tillhandahålla en eller flera av följande insatser.

a. Service - t ex städning, tvätt, byte av lakan, strykning, inköp, matleveranser, matlagning, tillsyn, trygghetsringning, social samvaro samt ledsagning. Ledsagning innebär stöd och hjälp från/till brukarens bostad och till en aktivitet t ex besök till vårdinstanser.

b. Personlig omvårdnad - t ex personliga omvårdnadsinsatser, dagvård i hemmet, dusch, promenad och samt avlösning av anhängvårdare. Vid avlösning är uppdraget att säkerställa brukarens behov av hjälp och stöd då anhängvårdaren behöver avlösning.

En stor del av de som har insats i form av hemtjänst har enbart serviceinsatser. Brukare kan även ha omfattande insatser i form av både service och personlig omvårdnad. Vissa brukare kan ha en komplex problematik med inslag av demens, missbruk, psykisk funktionsnedsättning etc. Det förekommer även ärenden där brukaren har omfattande hälso- och sjukvårdsinsatser från landstinget. Brukaren ska ha möjlighet att kunna bo kvar hemma till livets slut. Det innebär att omvårdnadsinsatser i livets slutskede förekommer. Höga krav ställs på samordnade insatser med de aktörer som verkar runt den enskilde.

2. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER

2.1 Upphandlingen

Upphandlingen genomförs av Ekerö kommun (org. nr 212000-0050) genom Socialnämnden och omfattar stödinsatser i ordinärt boende i form av service, personlig omvårdnad, ledsagning eller avlösning av anhörigvårdare.

2.2 Upphandlingsform

Upphandlingen görs i enlighet med Lagen om valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962)

2.3 Ansökan

Ansökan om godkännande lämnas till Ekerö kommun på avsedd ansökningsblankett tillsammans med de handlingar (bevis) som framgår av detta förfrågningsunderlag. Ansökningshandlingar finns att hämta på Ekerö kommuns hemsida www.ekero.se samt på nationella databasen www.kammarkollegiet.se.

Ansökan ska vara fullvärdig för att behandlas. Det innebär att den ska uppfylla formella krav (inkl. bevis) samt i övrigt innehålla beskrivning av hur utföraren möter ställda beviskrav. Vid ansökan ska också en presentation av företaget/organisationen lämnas med beskrivning av eventuell profil eller särskild inriktning. Ansökan kan avse både personlig omvårdnad och service eller enbart någon av dessa.

Ansökan ska vara skriftlig på svenska samt vara undertecknad av behörig företrädare.

Ansökan kan komma att förkastas om denna, eller de bevis som efterfrågas är ofullständiga eller saknas (se LOV 6 kap 2 §).

2.4 Ansökningstid

Upphandlingen pågår så länge förfrågningsunderlaget är annonserat på den nationella databasen. Ansökan kan lämnas in löpande till Ekerö kommun.

2.5 Ansökans giltighetstid

Ansökan är bindande under handläggningstiden. Denna beräknas till ca 60 dagar fr.o.m. det att ansökan inkommit till kommunen, med undantag för större ledighetsperioder. Handläggningstiden är dessutom beroende av utförarens och dennes referensers tillgänglighet. Vill utföraren återta sin ansökan ska detta meddelas nämndkontoret snarast.

2.6 Granskning och prövning av ansökningar

Kommunen behandlar inkommande ansökningar fortlöpande. Prövning av ansökningarna inleds snarast efter att de inkommit.

Utvärdering av utförarens lämplighet sker med utgångspunkt i den ansökan som inlämnats, referenser samt intervju med ansvarig företrädare för utföraren.

Ansökningar som inkommer från utförare som tidigare erhållit godkännande att tillhandhålla tjänsterna och där godkännandet tagits ifrån utföraren kommer att behandlas särskilt. Ansökan ska då särskilt styrka hur tidigare påtalade brister åtgärdats samt plan för hur leverantören säkerställer att dessa inte upprepas.

Under prövningen kan förtydligande eller komplettering av ansökan komma att begäras. Sådana förtydliganden eller kompletteringar ska inlämnas skriftligt.

Beslut om godkännande fattas av Socialnämnden.

2.7 Tilldelning

Snarast efter att beslut om godkännande har fattats kommer sökande meddelas detta skriftligt. Därefter tecknas kontrakt mellan utföraren och Ekerö kommun. Kontraktet upprättas i två exemplar och blir giltigt först efter det att det är påskrivet av båda parter.

Utföraren ska vara i drift inom 30 dagar efter det att kontraktet undertecknats-

2.8 Frågor och upplysningar

Frågor och upplysningar om upphandlingen lämnas av;

Ekerö kommun
Nämndansvarig och nämndsekreterare för socialnämnden
Tel. 08-560 391 00

2.9 Ändringar i förfrågningsunderlaget

Förfrågningsunderlaget annonseras på Ekerö kommuns hemsida www.ekero.se samt på nationella databasen www.kammarkollegiet.se. Vid eventuella förändringar meddelas dessa till godkända utförare och till utförare vars ansökan är under handläggning.

2.10 Rättelse

Utförare som anser att Ekerö kommun brutit mot en bestämmelse i Lagen om valfrihetssystem kan begära rättelse hos förvaltningsdomstol. En sådan ansökan ska skriftligen inlämnas till nämndkontoret inom tre veckor från delgivning av beslut.

2.11 Adressering

Ansökningar skickas i förseglat kuvert i två exemplar, ett original och en kopia, märkt med "ANSÖKAN" och upphandlingsreferens " LOV Hemtjänst" adresserat till;

Ekerö kommun
Nämndkontoret
Box 205
178 23 EKERÖ

eller levereras till adressen

Ekerö kommun, Nämndkontoret
Tappströmsvägen 2, Ekerö

3. FORMELLA KRAV

3.1 Registrering hos Bolagsverket

Utföraren ska vara registrerad i Bolagsverkets register om sådan registreringskyldighet föreligger. Om utföraren är i organiserad som ekonomisk eller ideell förening ska stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen lämnas. Aktiebolag under bildning ska inlämna stiftelseurkund.

Bevis: Registreringsbevis från Bolagsverket, stadgar samt protokoll som påvisar styrelsens sammansättning eller stiftelseurkund

3.2 Innehav av F-skattsedel

Utföraren ska inneha giltig F-skattsedel.

Bevis: Kopia på F-skattsedel.

3.3 Fullgörande av skyldighet att erlägga skatter och avgifter

Utföraren ska vara fri från skuld för skatter och sociala avgifter hos Skatteverket och Kronofogdemyndigheten.

Bevis: Skatteverkets blankett SKV 4820, daterad tidigast 1 månad före ansökan.

3.4 Ekonomisk stabilitet m.m.

Utföraren får inte

- vara i eller föremål för ansökan om konkurs,
- vara i likvidation,
- vara under tvångsförvaltning,
- vara föremål för ackord eller annat liknande förfarande,
- ha ställt in sina betalningar tillsvidare, eller
- vara underkastad näringsförbud

Utföraren får inte heller vara dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.

Utföraren får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

Bevis: Kreditupplysning samt utdrag ur brottsregistret för verksamhetsansvarig

3.5 Tillstånd och anmälan

Utföraren ska där så krävs ha erforderliga tillstånd för verksamheten. Utföraren ska ansvara för myndighetskontakter och göra samtliga anmälningar som erfordras för uppdragets genomförande.

Bevis: Erforderliga tillstånd.

3.6 Försäkringar

Utföraren ska teckna och under avtalsperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller kommunen skadeslös vid skada.

Bevis: Utföraren ska tillställa kopia på försäkringsbrev vid ansökan samt därefter på anmodan.

3.7 Referenser

För godkännande krävs referenser som inte är äldre än fem år. I ansökan ska utföraren ange minst tre referenter från liknande uppdrag. För nybildade företag/organisationer kan referenter anges för företagets/organisationens ledning och verksamhetens chef. Referenter anges på ansökningsblanketten.

Följande frågor kommer att ställas till referenterna;

- I vilket sammanhang har Du/Ni till fått erfarenhet av utförarens leveransförmåga?
- När hade ni senast professionell kontakt?
- Bedömer Du/Ni att utföraren har kompetens för uppdraget som utförare av tjänsten?
- Har den verksamhet utföraren drivit på ert uppdrag haft en god kvalitet?
- Kan du rekommendera leverantören som utförare av tjänsterna?

Bevis: Referenser med kontaktuppgifter.

3.8 Utländska företag

Utländska företag ska kunna styrka angivna förhållanden med dokumentation motsvarande den efterfrågade.

Bevis om tillämpligt: Dokumentation motsvarande de som krävs för svenska företag

3.9 Rätt att anlita underleverantör

Efter skriftligt medgivande från Ekerö kommun har utföraren rätt att anlita underleverantör för att fullgöra sitt uppdrag. Utföraren ansvarar för att underleverantören uppfyller kraven i kontraktet mellan kommunen och utföraren. Information om underleverantörer lämnas vid ansökan på ansökningsblanketten, och efter godkännande skriftligen till nämndkontoret.

Bevis: Uppgift om underleverantör/-er.

3.10 Rutiner för nyckelhantering samt privata medel

Utföraren ska ansvara för att handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras i enlighet med gällande författningar och föreskrifter. Brukaren eller dennes närstående/gode man ska normalt handha privata medel. I det fall privata medel hanteras av utföraren ska skriftliga rutiner för detta finnas.

Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för säker hantering av brukarens nycklar. Kostnader för låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

3.11 Arbetsgivaransvar

Utföraren innehar arbetsgivaransvaret för anställd personal, som fullgör uppdrag inom valfrihetssystemet. Detta innebär bl.a. att utföraren ansvarar för de anställdas arbetsmiljö och rehabilitering samt för personalens arbetsmarknadsförsäkring. Utföraren tillhandahåller eventuella arbetstekniska hjälpmedel.

3.12 Ansvarsfördelning

Socialnämnden har såsom huvudman det yttersta ansvaret för verksamheten. Socialnämnden beslutar om bistånd och andra frågor som innefattar myndighetsutövning. Beslut fattas av socialnämnden genom socialkontoret vardagar under kontorstid. Socialnämnden ansvarar för och debiterar avgifter till brukaren för de biståndsbedömda insatserna. Utföraren ansvarar för utförande och uppföljning inom ramen för uppdraget.

3.13 Allmänhetens insyn

Allmänheten har en lagreglerad rätt till insyn i driftsentreprenader som bekostas av offentliga medel. Utföraren är därför skyldig att på begäran lämna sådan information som medför att rätten för insyn för allmänheten säkras.

3.14 Meddelarfrihet

Anställda hos utföraren ska omfattas av de regler om meddelarfrihet, som enligt lag gäller för offentligt anställd personal.

3.15 Information om företaget/organisationen

Utföraren ska till Ekerö kommun tillhandahålla sådan information om sig själv samt sina tjänster, som främjar en objektiv jämförelse av utförare och underlättar brukarens val av utförare.

Informationen ska innehålla uppgifter om utförarens verksamhetsinriktning, mål, arbetssätt, klagomålshantering och uppföljning. Utföraren ska i informationsskrift ge samma information till brukaren. Information om företaget/organisationen lämnas på den ansökningsblankett som tillhandahålls av kommunen.

Utföraren ska vid behov informera och vägleda brukaren och dennes närstående till rätt instans i angelägenheter som berör denne.

3.16 Marknadsföring till brukare

Utföraren ska vid marknadsföring av sig själv och sina tjänster följa god marknadsföringssed med hänsyn till brukare och andra utförare.

3.17 Användningen av IT-system

I den utsträckning Ekerö kommun bedömer lämpligt ska utföraren använda kommunens IT-system eller ett därmed kompatibelt system för rapportering och uppföljning (se punkt 4.12 och 5.9). Utföraren ska ha tillgång till dator med säker internetuppkoppling samt program kompatibla med Microsoft office. Utföraren ska ha möjlighet att ta emot och skicka krypterad information

3.18 Förändrat insatsbehov

Utföraren ska utöver beslutade insatser tillgodose tillfälliga akuta behov som inte omfattas av biståndsbeslut eller i väntan på sådant beslut. Ansvarig biståndshandläggare i kommunen ska omgående, närmast påföljande vardag, kontaktas för godkännande. Om brukarens behov förändras i sådan grad att biståndsbeslut kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta biståndshandläggaren. Förändringen av brukarens behov ska framgå av utförarens dokumentation.

Vid sjukhusvistelse eller dödsfall ska biståndshandläggaren skyndsamt meddelas.

3.19 Information/samråd vid ändrade förhållanden

Utföraren ska meddela och lämna information till kommunen om alla förändringar av verksamhetens omfattning, inriktning eller profil som har väsentlig betydelse för uppdragets utförande. Om utföraren byter ägare eller ombildas i ny företags/organisationsform ska kommunen meddelas. Kommunen kan då ta ställning till om de ändrade förutsättningarna är av sådan karaktär att kontraktet måste sägas upp eller om dess villkor behöver omförhandlas. Om utföraren byter verksamhetsansvarig eller motsvarande ska kommunen meddelas snarast. Kommunen har då rätt att ifrånta utföraren godkännandet om verksamheten inte länge bedöms uppfylla kraven.

Om utförare önskar förändra sitt kapacitetstak ska kommunen meddelas två veckor före förändringen. Minskas utförarens kapacitetstak, behåller utföraren ändå alla befintliga kunder. Föreligger särskilda skäl kan kommunen besluta att befintliga kunder ska välja annan utförare. Utföraren är dock skyldig att ha kvar befintliga kunder i tre månader från det att skriftlig ansökan om ändring i kontraktet inkommit till kommunen.

3.20 Samverkan vid byte av utförare

Brukaren ska meddela kommunen när byte av utförare önskas. Kommunen ska därvid informera utföraren om brukarens önskan. Utföraren ansvarar för att samverka med såväl brukare som kommunen för en smidig övergång och är skyldig att tillhandla insatser för tid fram till bytet. Utföraren är skyldig att i samband med bytet överlämna all dokumentation avseende brukaren till kommunen.

3.21 Miljöpåverkan

Utföraren ska, vid fullgörande av sitt uppdrag, sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer. Utföraren ska källsortera avfall i den utsträckning det finns förutsättningar för det hos brukaren eller i den fastighet där brukaren bor. Utföraren ska följa Ekerö kommuns miljöpolicy, se www.ekero.se.

3.22 Fullföljandegaranti

Utföraren ska garantera fullföljandet av avtalet oavsett eventuella förändringar i utförarens verksamhet. I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullföljande av åtagandet, åvilar det utföraren att ersätta kommunen för eventuella merkostnader. Utföraren ska omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet. Fullföljandegarantin lämnas på den ansökningsblankett för uppdraget som tillhandahålls av kommunen.

Bevis: Undertecknad fullföljandegaranti (se ansökningsblankett)

3.23 Uteslutning av sökande

Ekerö kommun får utesluta en sökande som ej inkommer med de bevis som erfordras i detta förfrågningsunderlag eller som ej lever upp till de krav som ställs.

4. KVALITETSKRAV

4.1 Krav på utförandet

Utförarens verksamhet ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd och nationella styrdokument samt efter de mål, riktlinjer och rutiner som uppställts för arbetet.

Utföraren ska ha ett salutogent arbetssätt. Genom stöd och hjälp ska insatsen stärka den enskildes resurser och förmåga att bibehålla och förbättra funktioner. Brukaren ska uppmuntras till att bibehålla och skapa kontakter.

Tjänsterna ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt, utgå från en helhetssyn, vara samordnade, präglas av kontinuitet samt i övrigt vara kunskapsbaserade, trygga och säkra. Alla insatser ska utföras på ett professionellt och fackmannamässigt sätt och utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet. Gott och värdigt bemötande är en självklarhet.

Metoder och arbetssätt ska säkerställa god kvalitet. Utföraren ska ha ingående kunskap om omsorg och service till äldre och till personer med funktionsnedsättningar.

Utföraren ska ha goda och dokumenterade hygienrutiner som alltid ska tillämpas. Utföraren ska tillse att tjänsterna utförs utifrån god hygienisk standard för att förhindra smitta och smittspridning.

4.2 Individuell genomförandeplan

Utföraren ska, utifrån uppdraget om insatsen till den enskilde, upprätta en individuell genomförandeplan tillsammans med brukaren eller dennes legale företrädare. Genomförandeplanen ska följa kommunens riktlinjer för innehåll i, och utformning av, genomförandeplaner. Dessa kommer efter godkännande av utföraren finns att hämta på www.ekero.se.

I genomförandeplanen dokumenteras den planering och de överenskommelser som görs med den enskilde. Av planen ska framgå hur insatsen ska utformas så att den är ändamålsenlig utifrån brukarens individuella behov, önskemål samt mål med insatsen. Här ska vidare anges hur och med vilka eventuell samordning ska ske. Planen ska upprättas inom en vecka från det att uppdraget påbörjats och inrapporteras till kommunen. Planen ska följas upp regelbundet och vid förändrade behov, dock minst en gång per år.

Den individuella genomförandeplanen är ett verktyg för att säkerställa brukarens reella inflytande och delaktighet. Brukaren avgör vilka som ska delta när genomförandeplanen görs upp. Planen ska undertecknas av brukaren och/eller dennes företrädare. Genomförandeplanen ska förvaras i den enskildes bostad och en kopia ska skickas till ansvarig biståndshandläggare.

Genomförandeplanen ingår i socialnämndens kvalitetssystem och utgör en grund för uppföljning av insatserna. Bristande genomförandeplaner kan föranleda att kommunen ger en varning till leverantören. Upprepade varningar kan leda till uppsägning av avtalet.

4.3 Dokumentation

Stödinsatser i form av service och omvårdnad ska dokumenteras enligt gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter.

Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och följa personuppgiftslagen PUL (1998:204). Brukaren bör hållas underrättad om den dokumentation som förs om henne/honom.

4.4 Samverkan

Utföraren ska samverka med socialkontoret avseende samtliga uppdrag och brukare. Utföraren ska även samverka med närstående och andra för brukaren viktiga personer i den utsträckning brukaren medger detta.

Samverkan ska vid behov ske med andra utförare samt andra vårdgivare. God samverkan ska ske kring nattinsatser och trygghetslarm. Samverkan ska ske med paramedicinsk personal kring medicinsktekniska produkter (hjälpmedel) och träning mm. Vid behov ska utföraren delta vid samordnad vårdplanering då brukare skrivs ut från sjukhus.

Utföraren ska delta i av kommunen initierade träffar för bl a information och verksamhetsutveckling.

Bevis: Beskrivning av arbetssätt för att säkerställa god samverkan.

4.5 Omfattande vård och omsorgsbehov samt vård i livets slutskede

De som utför omvårdnadsinsatser ska om behov finns hos brukaren ge omvårdnadsinsatserna i nära samarbete med utförare av hälso- och sjukvård. En samordnad och kvalificerad omsorg ska ges.

Då omvårdnad ges i livets slutskede ska denna bygga på den palliativa vårdfilosofin och dokumenterade rutiner för detta ska finnas. Det övergripande målet med palliativ vård är att uppnå bästa möjliga livskvalitet för brukaren och dennes familj/närstående.

4.6 Hälso- och sjukvård

Landstingets primärvård ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser. Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i utförarens uppdrag från kommunen. Utföraren får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om inte detta skriftligt delegerats från ansvarig vårdgivare för hälso- och sjukvård. Kommunen lämnar ingen ersättning för delegerade hälso- och sjukvårdsuppdrag.

4.7 Måltider och matdistribution

Vid matdistribution ska utföraren beställa måltiden utifrån brukarens önskemål samt säkerställa att matportionen levereras till brukaren. Utföraren ska också verka för en god måltidssituation och att maten serveras på ett aptitligt sätt.

Vid matlagning ska måltiderna utformas utifrån brukarens behov, förutsättningar och önskemål. Utförarens personal ska ha grundläggande kunskaper i matlagning, näringslära och livsmedelshygien.

4.8 Personalkontinuitet

För att skapa trygghet för brukaren är det viktigt att personalkontinuitet eftersträvas. Utföraren ska aktivt arbeta med att minimera antalet personer som utför insatser hos brukaren.

Bevis: Beskrivning av arbetssätt för att säkerställa god personalkontinuitet.

4.9 Kontaktperson

För varje brukare ska hos utföraren en kontaktperson utses. Möjlighet ska finnas för brukaren att byta kontaktperson. Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för att utse och byta kontaktperson samt tillhörande uppdragsbeskrivning för dennes roll.

4.10 Bemanning, kompetens och erfarenhet

4.10.1 Bemanning

Uppdraget ska utföras med den personalstyrka och kompetens som krävs för att insatserna ska ha god kvalitet. Utföraren ansvarar för att bemanna verksamheten så att god service och säkerhet garanteras. Personalen ska alltid ha tillgång till arbetsledning.

4.10.2 Ledning

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig chef som ska vara tillgänglig på tider som säkerställer god ledning av verksamheten. Om verksamhetsansvarig chef inte är tillgänglig t ex vid semester ska utföraren meddela kommunen vem som är ersättare.

Om utföraren byter verksamhetsansvarig chef under kontraktperioden ska detta snarast anmälas till kommunen för godkännande.

4.10.3 Kompetens och utbildning

Utföraren ansvarar för att såväl ledning som övrig personal har för verksamheten och uppdragets fullgörande adekvat utbildning och erfarenhet.

Verksamhetsansvarig chef ska ha:

- Högskoleutbildning med inriktning socialt arbete, vård eller motsvarande.
- Minst sex månaders erfarenhet av arbetsledning inom motsvarande verksamhet.
- God kunskap om de tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som reglerar verksamheten.

Om verksamhetsansvarig chef saknar formell utbildning enligt ovan kan utföraren godkännas efter särskild bedömning som bl a utgår från;

- Minst 12 månaders sammanhängande erfarenhet som arbetsledare inom motsvarande verksamhet.
- God kunskap om de tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som reglerar verksamheten.

Personal som utför uppdraget bör ha genomgången utbildning från vårdlinje, social servicelinje, omvårdnadsprogram och/eller motsvarande samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete alternativt ha andra kvalifikationer som utföraren bedömer tillgodoser den kompetens som är erforderlig. Personalen bör ha god kunskap om multistjuklighet, demenssjukdomar och kost/nutrition.

Personalen ska behärska det svenska språket i tal och skrift, ha fallenhet och intresse för sitt uppdrag.

Personalen ska erbjudas introduktion i samband med anställning samt kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning.

Kompetens- och erfarenhetskraven omfattar även av utföraren anlitate underentreprenörer.

Bevis: Vidimerad CV för chef.

Beskrivning av arbetssätt för introduktion av nyanställda (samt innehåll)

Beskrivning av arbetssätt för att säkerställa kompetens- och bemanningskrav.

4.11 Sekretess och tystnadsplikt

Utföraren ska se till att samtliga medarbetare har god kunskap om sekretesslagen och omfattas av tystnadsplikt.

4.12 Legitimation

Utföraren ansvarar för att personalen har fotolegitimation som bärs väl synlig i tjänsten.

4.13 Utvärdering, uppföljning och insyn

Kommunen kommer att kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen har rätt till den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Utföraren ska bistå kommunen i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig. Utföraren ska årligen, eller när kommunen så begär, redovisa uppföljning av verksamheten i enlighet med den uppföljningsmall som Ekerö kommun anvisar.

Utföraren ska genomföra regelbundna uppföljningar och utvärderingar av genomförandeplanen samt löpande genomföra brukarundersökningar för att följa upp kvalitén på insatserna.. Kommunen ska ha möjlighet att i brukarundersökningarna lägga in frågor som är intressanta för kommunen att följa upp. Utföraren ska vidare regelmässigt rapportera och informera om verksamheten till kommunen.

Om uppföljningen visar att utföraren inte uppfyller en god kvalitet ska utföraren snarast ta fram en åtgärds- och tidplan vilken redovisas för kommunen. Om bristerna kvarstår efter förnyad uppföljning kan det utgöra grund för uppsägning av avtalet.

Det åligger också utföraren att lämna uppgifter till nationella uppföljningar som genomförs bl a av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting (SKL).

Bevis: Beskrivning av arbetssätt för uppföljning och utvärdering.

4.14 Kvalitetssystem

Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS enligt SOSFS 2006:11.

Ledningssystemet ska beskriva utförarens organisation, ansvarsfördelning, rutiner och processer samt former för kvalitetssäkring och uppföljning. I ledningssystemet ska bl a finnas rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra fel och brister, rutiner för avvikelshantering och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering.

Utföraren är skyldig att omgående informera kommunen om allvarliga händelser och förhållanden i sin verksamhet och om vilka åtgärder som vidtagits och planeras. Utföraren ska följa lagar och föreskrifter samt Ekerö kommuns rutin för Lex Sarah. Det åligger utföraren att se till att personalen har god kunskap om de rutiner som ska iakttas.

*Bevis: Beskrivning av styrning och arbetssätt för att säkerställa god kvalitet
Beskrivning av arbetssätt för riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering.*

5. KOMMERSIELLA KRAV

5.1 Tider för utförande av tjänster

Utföraren ska kunna tillhandahålla aktuella omvårdnadstjänster alla veckodagar mellan kl. 07:30 och 24:00. Serviceinsatser sker i regel dagtid, vissa undantag kan förekomma. Nattinsatser ombesörjs av kommunala produktionen.

5.2 Brukargrupper

Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till samtliga brukare i kommunen.

5.3 Geografiska begränsningar

Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänsterna till brukare inom hela Ekerö kommun.

5.4 Kapacitetstak och skyldighet att ta uppdrag

Utföraren kan välja att ansöka om ett så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren anger maximalt antal timmar som kan utföras per månad. Utföraren ansvarar för att snarast meddela kommunen om och när kapacitetstaket nåtts.

Inom ramen för eventuellt kapacitetstak ska utföraren tillhandahålla tjänster till samtliga brukare som antingen aktivt väljer utföraren eller tilldelas utföraren enligt särskilt turordning vid nytillkomna icke-väljare. Befintliga uppdrag som utökas kan ej begränsas av kapacitetstak.

5.5 Icke-valsalternativ

Vid införandet av valfrihetssystemet ansvarar Ekerö kommuns produktionsenhet i egen regi för att tillhandahålla tjänster inom valfrihetssystemet till befintliga brukare som inte gör ett aktivt val av utförare.

Nya brukare som ej gjort ett aktivt val tilldelas utförare enligt särskild turordning, där de godkända utförarna utgör icke-valsalternativ en månad i taget. Utförare tillförs turordningslistan i den ordning de tecknat kontrakt med kommunen. Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till icke-väljare. Utförare, som av någon anledning, exempelvis uppnått kapacitetstak, ska tas bort från turordningslistan, ansvarar för att skyndsamt meddela kommunen detta.

5.6 Volymgaranti

Ekerö kommun lämnar inte utföraren någon volymgaranti avseende uppdrag.

5.7 Ersättning

Ersättning till utföraren ges utifrån den tid biståndsbeslutet anger och endast för utförd tid. Ersättningen avser att täcka utförarens samtliga kostnader för att utföra tjänsten och inkluderar momskompensation.

Tidsangivelserna i biståndsbeslutet anger den tid som utföraren normalt befinner sig hos eller utför ärenden för brukaren. Tid för utföraren att ta sig till och från brukarens bostad ligger utanför tidsangivelserna. Ersättningen ska täcka alla typer av kostnader som till exempel personal, administration, kringtid, resor, lokaler mm.

Ersättningsnivån fastställs av kommunen ett år i taget och träder i kraft per den första april varje år. Beslut kring nya ersättningsnivåer expedieras till godkända utförare tre månader i förväg. Gällande ersättning specificeras på www.ekero.se.

5.8 Ersättning vid avvikelser

Smärre avvikelser i tidsåtgång beroende på ett tillfälligt förändrat behov ersätts inte, då det kan anses rymmas inom den beviljade tiden. Är behoven varaktiga ska biståndshandläggare kontaktas enligt 3.18

Planerad tillfällig minskning av biståndsbehov, t ex vid brukarens semester eller planerad sjukhusvistelse, ska anmälas till utföraren fem dagar i förväg. Ersättning utgår då inte till utföraren under denna period.

Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis vid oförutsedd sjukhusvistelse, (s k "bomtid") utgår ersättning till utföraren i fem dagar från det att frånvaron påbörjats. Därefter utgår ingen ersättning förrän brukaren är tillbaka i hemmet och uppdraget återupptagits. Återkommer inte brukaren anses uppdraget avslutat.

Utföraren har en skyldighet att tillgodose tillfälliga akuta behov utöver beviljade biståndsinsatser och att skyndsamt informera kommunens biståndshandläggare om att så skett. Intill dess att biståndshandläggaren meddelar nytt beslut betalas ersättning ut för den akuta tid som utförts.

5.9 Rutiner för inrapportering av utförda tjänster

Kommunen planerar att under det närmaste året införa ett nytt IT-baserat verksamhetssystem. Elektroniska beställnings- och faktureringsrutiner kommer att införas. När detta är infört ska utföraren leverera efterfrågad information via detta system vid inrapportering och uppföljning av utförda insatser, statistik etc. I avvaktan på detta sker inrapportering av utförda tjänster via manuell rapporteringsrutin. Mall för detta tillhandahålls av kommunen efter godkännande av utföraren.

Kommunen kommer att genomföra avstämningar varje månad för att kontrollera biståndsbeslut mot utförda insatser. Om utföraren avsiktligt underlåter att rapportera till biståndshandläggaren insatser som inte utförts, eller rapporterar felaktig uppgift vad avser utförd tid, kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott och avtalet kan sägas upp.

5.10 Betalningsvillkor

Fakturering ska ske per kalendermånad i efterskott för faktiskt utförd tid. Fakturaunderlag med redovisning av utförd tid ska vara kommunen tillhanda senast 5:e vardagen efterföljande månad.

Om anledning till anmärkning mot fullgjort uppdrag inte föreligger, ska betalning erläggas inom 30 dagar från fakturans ankomstdag. Eventuell anmärkning på faktura ska ske inom 14 dagar från fakturans ankomst.

Fakturor ska vara i enlighet med Ekerös mall. Mall för fakturainnehåll tillhandahålls av kommunen efter godkännande av utföraren. Referens på fakturan skall vara beställande handläggare.

Faktura ska ställas till:
Ekerö Kommun
Redovisningen 800220
Box 205
178 23 Ekerö

Faktura som ej följer Ekerö kommuns mall kommer att returneras till leverantören. Samlingsfaktura på flera leveranser eller till olika adresser godtages ej.

Ekerö kommun planerar att införa ett e-faktureringsystem. När detta görs ska utföraren skicka e-fakturor till kommunen.

5.11 Lokaler

Utföraren ska själv sörja för de eventuella lokaler som behövs för att fullgöra uppdraget.

5.12 Tolk

Utföraren ansvarar för eventuella kostnader för tolk.

5.13 Åtagandetider vid nyval respektive omval

Brukare och utförare kommer själva överens om startdatum för serviceinsatser. Nya omvårdnadsinsatser bör dock påbörjas inom 48 timmar och senast inom fem arbetsdagar. Utföraren ska verka för att minimera åtagandetiderna. Vid akuta ärenden ska utföraren kunna ta

emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som uppdraget ges. Om så inte är möjligt ska godtagbara skäl finnas till att uppdraget inte kan tas emot.

Vid omval, dvs. när brukaren önskar byta utförare, gäller en omställningsperiod om maximalt fem arbetsdagar. Under omställningstiden ansvarar den tidigare utföraren för att brukarens beslutade insatser tillhandahålls.

5.14 Rätt att tillhandahålla tilläggstjänster

Utföraren har rätt att erbjuda brukarna tilläggstjänster utöver de insatser som framgår av fattade biståndsbeslut. Möjligheten att erbjuda tilläggstjänster gäller inte kommunala produktionen. Sådana tjänster får inte vara obligatoriska för brukaren och det ska för brukaren tydligt framgå att de bekostas av denne själv och betalas direkt till utföraren. Utföraren fakturerar brukaren kostnad för tilläggstjänsten.

5.15 Kontraktstid och villkor för uppsägning

Kontrakt för utförande av de tjänster som omfattas av valfrihetssystemet sluts tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre månader. Uppsägning ska vara skriftlig för att äga giltighet.

Utförare som avser att avveckla sin verksamhet ska meddela kommun och brukare minst tre månader före verksamhetens upphörande. Kontraktet upphör i och med detta. Har utförare saknat uppdrag under en period om tolv månader kan kontraktet sägas upp med tre månaders uppsägningstid.

Om utföraren inte uppfyller ställda krav för godkännande eller om utföraren åsidosatt kontraktets villkor och bristen ej åtgärdats trots uppmaning därom kan kommunen säga upp kontraktet med omedelbar verkan. Kommunen kan säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

5.16 Justering av kontraktsvillkor

Ändring av villkor i kontrakt mellan Ekerö kommun och utföraren ska ske skriftligen och godkännas av båda parter.

5.17 Överlåtelse av kontrakt

Kontraktet får inte överlåtas på annan part utan kommunens skriftliga medgivande.

5.18 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till Ekerö kommun för skadestånd som kommunen, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

Kommunen har även rätt till ersättning från utföraren för skada som kommunen lidit på grund av utförarens kontraktsbrott, om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg och yrkesskicklighet inom branschen.

5.19 Katastrof- och beredskapsplanering

Utföraren ska i händelse av fredstida extraordinär händelse eller krig/höjd beredskap ha förberedda rutiner och dokumenterade riktlinjer för hantering av situationen och bistå kommunen med sådana uppgifter som behövs för att förebygga skada. Utföraren ska på förfrågan från kommunen biträda vid upprättande av kommunal krisberedskapsplan samt medverka i andra krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

5.20 Force majeure

Om parts fullgörande av detta kontrakt förhindras eller blir oskäligt betungande till följd av omständighet utanför dennes kontroll, som skäligen inte kunde förväntas vid kontraktets tillkomst och vars följder inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits eller på grund av att dennes underutförare förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation och befrielse från vite och andra påföljder.

Om kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningskyldighet, skriftligen frånträda kontraktet. Om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse ska motparten omedelbart skriftligen underrättas om detta.

5.21 Handlingars inbördes rangordning

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. Motsäger de i något avseende varandra gäller de, om omständigheterna uppenbarligen inte föranleder annan tolkning, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg i kontraktet
2. Kontrakt
3. Eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlag
4. Förfrågningsunderlag med bilagor
5. Ansökan

5.22 Tvisthantering

Tvist med avseende på ingånget kontrakt, eller ur kontraktet härflytande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Om därvidlag ingen överenskommelse kommer till stånd, ska tvisten avgöras vid allmän domstol på beställarens ort med tillämpning av svensk rätt.