













Upphandlande organisation

Solna stad
Per Eriksson

Upphandling

Hemtjänst i Solna stad
ON 2017:89
Sista ansökansdag: 2027-08-09 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 besvaras av upphandlaren
-  Texten ingår i kvalificeringen
-  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
-  Texten/frågan innehåller ESPD-krav
-  Frågan ställs endast upplysningsvis
-  Frågan är markerad för särskild uppföljning

1. Förfrågningsunderlag

1.1 Inledning

1.1.1



Stadens äldreomsorg ska kännetecknas av god kvalitet. Äldre ska känna trygghet i att omsorg finns den dag man behöver det. Det ska finnas ett varierat utbud av service och omsorg. Äldre personer ska kunna bo kvar i sin bostad och invanda miljö till livets slut. Detta förutsätter en väl utbyggd och flexibel service och omvårdnad samt en nära samverkan med den hälso- och sjukvård som den äldre nyttjar.

Hemtjänsten är viktig för att människor ska känna trygghet att bo i ordinärt boende, även när man har stort behov av service och omvårdnad. Omsorgen i Solna ska erbjuda trygghet, värdighet och meningsfull tillvaro. Alla insatser ska ske med respekt för människovärdet.

Målet är att hemtjänstens kunder ska vara nöjda. Detta sker genom en korrekt och rättssäker handläggning av biståndshandläggare och genom ett utförande som präglas av delaktighet, självbestämmande och trygghet. För att tillgodose olika behov och önskemål är det viktigt att den äldre själv, närstående eller med hjälp av personal från omvårdnadsförvaltningen, kan välja sin hemtjänstutförare.

1.2 Allmän orientering

1.2.1 Hemtjänstens omfattning

Hemtjänsten omfattar totalt ca 35 000 timmar per månad. Antalet kunder är omkring 1 100.

1.2.2 Beställare

I förfrågningsunderlaget betecknas Solna Stad som beställaren och ansökanden som utföraren.

1.2.3 Upplysningar under upphandlingen

Frågor med anledning av upphandlingen skall ställas skriftligen via www.tendsign.com under rubriken/fliken frågor och svar.

1.3 Upphandlingsföreskrifter

1.3.1 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

1.3.2 Godkännande av leverantör

Samtliga entreprenörer som uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor kommer att godkännas. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att sökanden kommer att kunna fullgöra sina åtaganden.

Efter det att beslut har fattats om att utförare har godkänts, kommer sökanden meddelas om resultatet. Avtal kommer att tecknas så snart det är möjligt.

1.3.3 Handläggning av ansökan

Ansökningar behandlas 4 gånger per år enligt nedanstående tidplan.

| | |
|--|---------------|
| Ansökan senast inkommit till staden | Avtal fr.o.m. |
| 15 januari | 1 mars |
| 15 april | 1 juni |
| 15 augusti | 1 oktober |
| 15 oktober | 1 december |

1.3.4 Kompletterande uppgifter

Staden får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Staden får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på stadens begäran.

1.3.5 Ansökan om rättelse

Sökande som inte godkänts får ansöka om rättelse av stadens beslut. En sådan ansökan ska ha inkommit till förvaltningsrätten i Stockholm inom tre veckor från det att underrättelse har lämnats av staden.

1.3.6 Förfarande om ansökan inte godkänts

Om staden har beslutat att inte godkänna en sökande kan denne lämna in ny ansökan. Den nya ansökan ska vara utformad enligt det vid den aktuella tidpunkten gällande förfrågningsunderlaget.

1.3.7 Begäran om sekretess

Anser sökande att uppgifter i inlämnad ansökan ska sekretessbeläggas ska sökande precisera vilka uppgifter detta gäller och vilken skada som skulle åsamkas utföraren om uppgifterna röjs. Det är dock staden, i egenskap av offentlig myndighet, som beslutar om en uppgift kan sekretessbeläggas. Beslutet kan överklagas till kammarrätten.

1.3.8 Definitioner och begreppsförklaringar



- Biståndsbeslut – Biståndshandläggarnas beslut om och i vilken omfattning hjälp ska beviljas.
- Hemtjänst – En biståndsbedömd insats som ges enligt socialtjänstlagen i ordinarie boende.
- Kund – En person som har blivit beviljad vård och omsorg enligt socialtjänstlagen.

- Staden – Solna stad och omvårdnadsnämnden är uppdragsgivare och huvudman, det vill säga ytterst ansvarig för verksamheten. Begreppen staden, kommunen, omvårdnadsnämnden, huvudman och beställare används synonymt.
- Utförare– Den som på marknaden tillhandahåller tjänster aktuella för lagen om valfrihetssystemet.
- Parterna – Staden och utföraren
- SoL – Socialtjänstlagen
- SOSFS – Socialstyrelsens föfattningssamling
- Sökande – Den utförare som ansöker om godkännande att få utföra hemtjänst inom staden.

1.3.9 Underlag för godkännande

Som underlag för godkännande ska ansökan lämnas i elektroniskt svarsformulär.

1.4 Allmänt om valfrihetssystemet i Solna

1.4.1 Val av utförare



Biståndsbeslutet ligger till grund för beställning till utföraren.

Principen är att det alltid skall ske ett val av utförare. Kunden skall alltid informeras om sin möjlighet att välja utförare. Biståndshandläggaren ska skall informera om valbara hemtjänstutförare skriftlig och på webben.

Kunden och eller dennes företrädare ombesörjer själv valet av utförare och meddelar biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren skickar därefter beställningen till utföraren. I det fall kunden och eller dennes företrädare inte vill eller kan välja utförare ska omvårdnadsförvaltningens avdelning för myndighetsutövning, genom en särskild turordningsrutin, välja åt kunden. I turordningsrutinen ska samtliga utförare ingå.

Kunden har rätt att byta utförare av tjänsten. Utföraren av tjänsten skall i normalfallet informeras om bytet 30 dagar innan så sker. Parterna kan komma överens om att uppdraget avbryts tidigare än inom de 30 dagarna.

1.4.2 Avbrytande av valfrihetssystem



Även om Solnas stad beslutat sig för att införa ett valfrihetssystem enligt LOV, kan staden besluta att ändra beslutet eller att avbryta valfrihetssystemet. Om staden ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna har ingått avtal kommer staden att säga upp avtalet med befintliga leverantörer. Uppsägningstiden är då 9 månader räknat från beslutsdatum.

1.5 Kvalificering / krav på ledning och personal

1.5.1 Kompetens och ekonomisk ställning



Utföraren ska ha varit verksam inom hemtjänst minst ett år. Om företaget är nytt inom hemtjänst ska minst en person i företagets ledning ha minst ett års erfarenhet av att leda hemtjänst. Erfarenheten ska omfatta verksamhetsledning, personalledning och ekonomiansvar.

Utföraren ska ha tillräckliga ekonomiska resurser för att fullfölja uppdraget. För att kontrollera detta kommer staden att ta en kreditupplysning via kreditupplysningsföretaget Credit Safe. Staden gör sedan en bedömning av om sökanden har tillräcklig ekonomisk ställning för att kunna utföra uppdraget.

Sökande ska redogöra för företagets organisation och kompetenser inom organisationen.

Till ansökan som lämnas av stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska bifogas stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.

1.5.2 Nystartat företag

Nybildat företag eller företag under bildande ska bifoga en affärsplan inkl. en finansiell plan. Startkapitalet ska minst täcka kortfristiga skulder. Staden kommer att göra bedömningen om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att utföraren har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

1.5.3 Ledning av verksamheten



Krav på verksamhetschef

Verksamhetschefen d.v.s. den person som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska:

- Ha avslutad högskoleutbildning med inriktning mot socialt arbete såsom socionom, beteendevetare eller liknande och minst 12 månaders operativt ansvar av arbetsledning i det dagliga arbetet (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) inom hemtjänst eller
- ha minst 24 månaders operativt ansvar av arbetsledning av det dagliga arbetet inom hemtjänst,
- Ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd,
- Behärska svenska språket,
- Ha erfarenhet av administration och datorvana.

Referenser för företaget eller avsedd verksamhetschef ska anges vid ansökan: Namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet och bistå med referenser. Personerna som bekräftar uppgifterna och ger referenser får inte tillhöra den organisation som lämnar ansökan ifråga. Referenser ska lämnas in enligt bifogad mall. Beställaren kan även komma att väga in egna erfarenheter av utföraren när det gäller referenser.

Tillgång till arbetsledning

Personalen ska ha tillgång till arbetsledning under all arbetstid, kl. 7 :00-22:00, alla dagar i veckan året om.

Vid verksamhetschefs frånvaro under en längre period ska godkänd ersättare enligt krav ovan utses och beställaren ska informeras om frånvaron beräknas bli mer än två månader.

Byte av arbetsledning

Om arbetsledning byts ut under avtalsperioden ska CV och referenser för tilltänkt verksamhetschef skickas till beställaren.

Beställaren gör en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande

1.5.4 Personalens kompetens



Samtlig personal som utför uppdraget ska

- Ha fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter.
- Behärska svenska språket i tal och skrift. Det är en fördel om utföraren har personal som behärskar andra språkområden.
- Utföra sitt arbete med engagemang och omtanke om den enskilde.

Utförarens personal ska ha lägst vårdbiträdesutbildning.

Vid nyanställning av omvårdnadspersonal ska utföraren anställa personer med lägst vårdbiträdesutbildning och sträva efter att anställa undersköterskor.

Nyanställd personal får inte arbeta hos anhörig. Med anhörig menas maka, make, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn.

Vid avtalsstart kan tidigare anställd personal utan utbildning (enligt ovan) med minst 3 års erfarenhet inom yrket godkännas.

1.5.5 Bemanning



Utföraren ska garantera att verksamheten är bemannad med sådan kompetens och personalstyrka att kunderna alltid tillförsäkras nödvändiga hjälpinsatser

Utföraren bör sträva efter heltidsanställning så långt som det är möjligt för verksamheten.

1.5.6 Personalens introduktion och fortbildning

Utföraren ska ha rutiner och checklistor för introduktion av nyanställd personal. Ny personal och vikarier ska introduceras hos kunden av tidigare känd personal eller arbetsledare. Arbetsledare ska följa upp att informationen från introduktionen tagits emot av personalen.

Utförarens ska tillse att personalen kontinuerligt ges erforderlig utbildning, fortbildning och handledning för att vid varje tillfälle vara lämpad att utföra sina arbetsuppgifter. Personalens engagemang och erfarenhet ska tas tillvara och stimuleras.

Det ska finnas generella och individuella kompetensutvecklingsplaner. Utföraren förutsätts delta i de utvecklingsprojekt och utbildningar som beställaren anordnar. Utföraren bör ta emot praktikanter/studerande.

1.5.7 Identifikation av behörig personal

Utförarens personal, även timanställda, vikarier och inhyrd personal, ska bära namnbricka med företagets logotyp eller namn synlig, så att kunden har möjlighet att identifiera personalen. Personalen ska vid begäran kunna styrka sin identitet och behörighet

1.5.8 Utdrag ur belastningsregistret

Vid nyanställning ska samtlig personal lämna utdrag ur belastningsregistret och misstankeregistret. Utdraget får vara högst sex månader gammalt. Utdragen ska uppvisas för staden vid efterfrågan.

1.5.9 Arbetstekniska hjälpmedel

Utföraren ska själv svara för arbetstekniska hjälpmedel som utförarens personal är i behov av för att kunna utföra sina arbetsuppgifter hos kunden. Utföraren ska se till att vårdpersonalen får tillräcklig utbildning i förflyttningsteknik.

1.5.10 Personal , Arbetsgivaransvar

Utföraren svarar för alla kostnader för t.ex. löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga eller lagstadgade löneomkostnader. Utföraren är ensam arbetsgivare för den egna personalen. Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om utföraren inte tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för utförarens anställda. Med detta avses att försäkring ska tecknas för tjänstepension, försäkring vid sjukdom, arbetsskada, dödsfall samt omställningsavtal. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitar för att fullgöra avtalet.

Utföraren ska redovisa sina eventuella kollektivavtalsförhållanden inkl. kollektivavtalade försäkringar eller andra träffade överenskommelser.

I det fall utföraren vidtar åtgärder eller agerar på ett sätt som uppenbart strider mot innehållet i denna paragraf utgör det grund för hävning av avtalet. Innebär hävningen en kostnad för beställaren är utföraren skyldig att hålla staden skadeslös fullt ut.

1.6 Kravspecifikation

1.6.1 Dag- och kvällstjänst

Utföraren ansvarar för att tjänsterna utförs alla dagar, kvällar och helger under hela året mellan 07.00-22.00 .

1.6.2 Biståndsbedömning och biståndsbeslut

Biståndshandläggaren beslutar om hjälpinsatserna utifrån socialtjänstlagen och de av omvårdnadsnämnden antagna riktlinjerna (bilaga 1). Besluten fattas på uppdrag av

omvårdnadsnämnden genom delegation. Biståndsbeslutet utgör grunden för beställning

Genom biståndet ska kunden tillförsäkras en skälig levnadsnivå och biståndet ska underlätta den dagliga livsföringen och möjliggöra kvarboende i det egna hemmet.

Solna stad har såväl förenklad som traditionell biståndshandläggning. Förenklad biståndshandläggning är till för kunder som är över 65 år och kan omfatta serviceinsatser, matdistribution, promenader och trygghetslarm. Behöver kunden personlig omvårdnad och/eller mer omfattande serviceinsatser görs en traditionell utredning.

Den förenklade handläggningen innebär att kunden själv bedömer sitt hjälpbehov och anger orsaken till varför han/hon behöver insatsen.

När kunden har beviljats bistånd kontaktar ansvarig biståndshandläggare den utförare som kunden har valt och gör en formell beställning. Detta sker genom en beställning i verksamhetssystemet Procapita och i PhoniCare. Av beslutet framgår vilka insatser som beviljats och hur ofta de ska utföras. Utföraren ska bekräfta att uppdraget mottagits.

1.6.3 Information



Solna stad kommer att informera om valfrihetssystemet och de utförare som kunden kan välja mellan. Informationen kommer att finnas i såväl elektronisk som tryckt form. Det är staden som avgör hur informationen ska utformas. Syftet är att ge kunderna information om utförarna och hur valfrihetssystemet fungerar. Informationen ska underlätta jämförelser.

Utföraren har möjlighet att informera kunden om sina tjänster. Utföraren förbinder sig att lämna korrekt och saklig information om sin verksamhet till staden. De sökande ska fylla i och bifoga en utförarpresentation, bilaga 2. I bilagan framgår vilka uppgifter som staden kommer att presentera. Utföraren ansvarar för att staden kontinuerligt under hela avtalstiden får uppdateringar av informationen så att den hålls aktuell.

Det står utföraren fritt att ta fram eget informationsmaterial vid sidan om det som staden tar fram. Utföraren är skyldig att ge objektiv information till kunderna om hur valfrihetssystemet fungerar och hur man kan byta utförare.

1.6.4 Profilerings



Kunderna har olika behov av hemtjänstinsatser. Det är därför möjligt för utföraren att profilera sig och tydligt framhålla de olika inriktningar eller kompetenser som kan erbjudas. Profileringsråden kan till exempel vara mat och måltider, språk, kultur, religion, HBT, demensvård, stroke- eller psykiatriomsorg.

Har personalen specialkompetens att erbjuda, exempelvis särskild omvårdnadspedagogik, demens, psykiatri med mera ska det framgå av ansökan.

Utföraren bör i sin ansökan tydligt beskriva sådana profileringsråden och hur dessa påverkar utförandet av hemtjänstinsatser. Profileringsråden kommer att beskrivas av staden i informationsmaterialet och är viktiga mervärden för kunden vid valet av utförare. Profileringsråden genererar inte ersättning utöver grundersättningen men skapar sannolikt en ökad efterfrågan.

Allt utförande inom verksamheten ska vara politiskt och religiöst obundet. Om aktiviteter av sådan karaktär erbjuds ska dessa vara helt frivilliga för den enskilde och självständiga i förhållande till verksamhetens utförande.

1.7 Allmänt om tjänsten och dess utförande

1.7.1 Grundläggande krav



Utförande

Verksamheten ska utgå från ett professionellt förhållningssätt baserat på kompetens, vetenskap och erfarenhet. Service och personlig omvårdnad ska vara individuellt utformad och av god kvalitet. Trygghet, säkerhet och integritet ska stå i centrum oavsett hjälpbehov. Insatserna ska utföras i samråd med kunden och/eller dennes närstående. I största möjliga utsträckning ska kunden/närstående ha möjlighet att påverka hjälpen. Kundens funktionsförmåga ska vidmakthållas och om möjligt utvecklas.

1.7.2 Beskrivning av hemtjänsten



Utföraren ska utföra hjälpinsatser i hemmet, vilket innefattar de olika service- och omvårdnadsuppgifter som normalt sett ingår i hemtjänst.

För närvarande ges insatserna ges i form av:

- Serviceinsatser – vardagliga sysslor som kunden själv inte klarar av att utföra t ex inköp, städning, tvätt/klädvård och matdistribution .
- Personlig omvårdnad – innebär t ex hjälp med att klara av- och påklädning, hjälp med att klara hygien, måltider, måltidssällskap, hushållsgöromål och trygghetsbesök.
- Promenader – beviljas den som på grund av nedsättning av funktion och har svårigheter att själv komma ut och promenera, komma till vårdcentral, frisör mm.
- Avlösning– insatser till den närstående som vårdar anhöriga för att ge viss regelbunden avlösning/vila.
- Ledsagning– beviljas den som på grund av nedsättning av funktion och har svårigheter att själv delta i samhällslivet och fritidsaktiviteter.

1.7.3 Åtagandetid



Från och med den tidpunkt utföraren har fått en beställning av ett uppdrag skall åtagandet i normalfallet påbörjas inom 24 timmar. Eventuella merkostnader som beställaren får på grund av att utföraren inte fullföljer åtagandet ska ersättas av utföraren.

1.7.4 Gott bemötande



Bemötandet av kunden och närstående är av avgörande betydelse för verksamhetens kvalitet. Gott bemötande, god tillgänglighet och fungerande rutiner ska prägla verksamheten. Synpunkter från kunderna ska beaktas och åtgärdas så långt det är möjligt.

1.7.5 Förändring av service och omvårdnadsbehov



Utföraren ska omgående kontakta beställaren om kundens omsorgsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslut och genomförandeplan behöver omprövas. Utföraren ska också omgående meddela avdelningen för myndighetsutövning samt, i förekommande fall, larm- och nattpatrullen, om kunden åkt in på sjukhus, avlidit eller när kunden inte är i behov av insatser.

1.7.6 Kontaktmannaskap



Största möjliga kontinuitet ska eftersträvas för att ge förutsättningar för trygghet och förtroende. Så långt det är möjligt ska det vara samma personal som deltar i service och personlig omvårdnad kring kunden. Utföraren ska för varje kund utse en kontaktman inom en vecka. Ett väl fungerande kontaktmannaskap förutsätts.

Kunden ska ha möjlighet att påverka valet av kontaktman. Om kunden inte är nöjd med sin kontaktman ska det finnas möjlighet att byta. Kontaktmannen ska ha en utsedd ersättare så att kontinuiteten kan upprätthållas under semestrar och annan frånvaro.

1.7.7 Genomförandeplan

Utföraren/kontaktsmannen ska utifrån beställningen upprätta en genomförandeplan tillsammans med kunden och eller dennes företrädare. Planen ska vara upprättad inom en månad efter beställningen.

1.7.8 Dokumentation

Dokumentationen ska utformas med respekt för kundens integritet. Kunden bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra dokument som förs om henne/honom. All dokumentation som rör kunden ska förvaras på ett tryggsamt sätt. Samtliga handlingar som rör kunden ska överlämnas till beställaren när utförarens uppdrag i varje enskilt fall upphör. Utföraren ska följa Socialstyrelsens (SOSFS 2014:5. Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS) och Solna stads riktlinjer, [Riktlinjer för social dokumentation](#).

Utförare ska använda beställarens system för dokumentation.

Utförarens personal ska ta ansvar för att dokumentera och rapportera avvikelser.

1.7.9 Mat och måltider

Det finns anvisningar för mat och måltider inom hemtjänsten, som utföraren ska följa, se [Anvisningar för mat och måltider i hemtjänsten](#).

Utföraren ansvarar för matdistribution. Kunden betalar själv för sina matlådor.

Utföraren ska ge kunden stöd i att förebygga och/eller behandla nutritionsproblem. Det innebär att utföraren ska ha kunskap om riskfaktorer för undernäring och hur de kan yttra sig samt omsätta kunskapen till praktiskt handlande. Kundens nutritionsproblem ska, efter samtycke, vidare rapporteras till primärvården. Utföraren ska samverka med primärvården i enlighet med beställarens samverkansrutin.

1.8 Kvalitetsarbete och ledning av verksamheten

1.8.1 Ledningssystem

Utföraren ska ha ett ledningssystem som uppfyller de krav som finns i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem och kvalitet, SOSFS 2011:9.

Ledningssystemet ska bland annat innehålla rutiner för systematisk klagomålshandling, rutiner för avvikelshantering samt rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra övergrepp och brister i vården.

Det är av särskild betydelse att det finns egenkontroller som all personal väl känner till och tillämpar.

Uppföljningen sker på individuell nivå och på en generell nivå. För den individuella uppföljningen ansvarar beställarens avdelning för myndighetsutövning. För att omvårdnadsnämnden ska veta att kunderna får hemtjänst med den kvalitet som överensstämmer med de krav som ställts vid upphandlingen genomförs på generell nivå avtalsuppföljningar. För dessa uppföljningar ansvarar staben för kvalitetsutveckling.

Utföraren ska själv följa upp sin verksamhet kontinuerligt.

Beställare och utförare ska dokumentera såväl egna som gemensamma uppföljningar och utvärderingar av verksamheten. Parterna ska utan anmodan delge varandra dessa.

Om resultaten för utvärderingen visar att service och omsorgen inte uppfyller ställda krav avseende kvalitet ska en åtgärdsplan snarast tas fram av utföraren och redovisas och godkännas av beställaren.

1.8.2 Kvalitetsdeklarationer

Kvalitetsdeklarationer har som syfte att tydliggöra vad kunden kan förvänta sig av hemtjänsten. Beställaren skickar alltid med kvalitetsdeklarationerna i samband med att beslutet skickas hem till kunden. Utföraren ansvarar för att gå igenom kvalitetsdeklarationerna med sina kunder. Om kvalitetsbrister uppstår eller insatser uteblir ska utföraren rätta till bristen så snart som möjligt.

1.8.3 Lex Sarah och tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att personalen känner till och iakttar gällande regler för tystnadsplikt och rapporteringsplikt.

Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande i omsorgen om någon enskild ska genast rapportera detta till beställaren enligt socialtjänstlagen (SoL) 14 kap 3§. Utföraren har ansvar för att informera personalen om denna skyldighet. Utföraren ansvarar för att beställare omedelbart får kännedom om sådan rapportering. Utföraren ska följa beställarens rutiner (bilaga 7).

1.8.4 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.

1.8.5 Brukarinflytande

Utföraren svarar för all löpande information utifrån det avtal som tecknas med beställaren. Informationen ska ges till kunden och eller dennes närstående/god man. Synpunkter från kunderna ska beaktas och åtgärdas så långt och så snart som det är möjligt.

Utföraren ska bevaka och erbjuda möjligheter för kunden att ompröva sin egen situation tillsammans med en vän, närstående/god man eller rådgivare och stadens biståndshandläggare.

1.8.6 Hantering av kundens pengar

Kunden eller närstående/god man ska sköta hanteringen av kundens pengar. I de fall kundens pengar hanteras av utföraren ska det finnas rutiner för det.

1.8.7 Nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av kundens nycklar.

- Nycklarna ska förvaras under säkra förhållanden i avsedda nyckelskåp
- Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering.
- Kvitto ska lämnas till kunden på mottagna nycklar och vid återlämnade av nycklar.
- Förlust av nycklar ska redovisas omedelbart. Eventuella kostnader som drabbar kunden på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

Digitala lås

planeras införas med start i slutet av 2017. När detta är infört ska inga nycklar hanteras av utföraren.

- Utföraren har ansvar för administration i Phoniro Care av monterade digitala lås.

- Kostnader för låsmed eller låsjour som förorsakas av utförarens handhavandefel ska bekostas av utföraren.

1.8.8 Tolk



Utföraren ska svara för att kunden får hjälp med språklig kommunikation vid tal, syn- och hörselnedsättning samt att tolk kan anlitas vid behov.

1.8.9 Klagomålshantering



Utföraren ska ha en egen rutin för hantering av klagomål inom verksamheten. Förutom sina egna rutiner ska utföraren följa beställarens [rutiner för klagomålshantering](#).

1.9 Hälsa- och sjukvård

1.9.1 Allmänt



För hälso- och sjukvårdsinsatser svarar landstingets primärvård eller den av landstinget utsedda privata vårdgivaren.

Utföraren ska verka för goda samverkansformer med den utförare som har ansvaret för hälso- och sjukvården.

1.9.2 Delegering av hälso- och sjukvårdsarbetsuppgifter



Utföraren ska ha sådan kompetens att delegering av enklare hälso- och sjukvårdsarbetsuppgifter från sjuksköterska kan ske till utförarens personal.

Det förutsätter att kunden har beviljade omvårdningsinsatser enligt socialtjänstlagen och att delegeringsuppdraget som ska utföras hos kunden är i anslutning till sådan insats. De arbetsuppgifter som kan komma i fråga vid en delegering är överlämnande av iordningställda läkemedelsdoser, ögondroppar, enklare omläggningar, och i vissa fall insulingivning.

Som ersättning för delegeringsuppdraget ska landstinget se till att utförarens personal får utbildning och kompetensutveckling inom hälso- och sjukvården.

I kundens hempärm ska finnas utrymme för hälso- och sjukvårdsanteckningar.

1.9.3 Tekniska hjälpmedel



För personligt utprovade hjälpmedel som kunden har behov av svarar landstingets primärvård.

Utföraren ska se till att personalen är väl informerad om när och hur kontakt ska tas med primärvårdens rehabiliteringsverksamhet avseende instruktion och handledning i förflyttningsteknik och för utprovning av hjälpmedel samt instruktion i användning av hjälpmedel.

1.9.4 Demensvård



Det finns kunder som har demenssjukdomar eller demensliknande symtom. Utföraren ska säkerställa att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge bästa möjliga vård och omsorg för dessa kunder. I detta ligger att följa och tillämpa forskning och utveckling inom området. Utföraren ska följa rekommendationerna i Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom som har utarbetats av socialstyrelsen.

Utföraren ska samverka med de dagverksamheter som kunden besöker.

1.9.5 Omvårdnad i livet slut



Utföraren ska tillhandahålla en god och värdig omvårdnad i livets slutskede. Det ska vara möjligt för

kunden att bo kvar hemma under livets slutskede.

Omvårdnaden ska ske med värdighet och hänsyn ska tas till livsåskådning, etnisk tillhörighet och integritet.

1.9.6 Tandvård och munhälsobedömning



Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser erbjuds särskilt tandvårdsstöd i form av munhälsobedömning. Landstinget tecknar avtal med utförare av uppsökande munhälsovård, som kommunen tilldelas. Det är viktigt att hemtjänstpersonalen finns med när munhälsobedömningen sker för att ta del av instruktioner för att hjälpa till med den dagliga munvården. Utföraren ska se till att riktlinjer för mun- och tandvård är kända för personalen och att kunden som har behov av hjälp avseende munhygien har möjlighet till att vara ren och fräsch i munnen. Om behov av munhälsobedömning uppstår ska detta meddelas avdelningen för myndighetsutövning.

1.9.7 Basala hygienrutiner



Utföraren ska ansvara för att personalen har kunskap gällande basala hygienrutiner och smittskydd. För att förebygga smittspridning ska tillämpliga rutiner, som utarbetats av Vårdhygien Stockholms län, följas. Se www.vardehygien.nu,

Även Smittskydd Stockholms framtagna vårdprogram ska följas. Dokumenten kan laddas ner från Smittskydd Stockholms hemsida www.webbhotell.sll.se/smittskyddstockholm/

I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2007:19), som ska följas.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbets- och skyddskläder, handsprit mm som behövs. Utföraren ansvarar för att personalen får kontinuerlig hygienutbildning.

1.10 Administrativa föreskrifter

1.10.1 Insyn och uppföljning



Beställaren kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav. Det kan röra sig om resultat av enkäter, statistiska uppgifter eller liknande.

Efter samråd med utföraren kan beställaren uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering. Utföraren ska bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Utföraren ska årligen, senast den 31 januari, lämna en kvalitetsberättelse för det gångna året och en utvecklingsplan för det kommande året. Om utföraren av något skäl inte kan lämna uppgifterna vid denna tid ska det anges i ansökan.

1.10.2 Allmänhetens insyn i utförarens verksamhet



Allmänheten ska ha möjlighet att få insyn i entreprenörens verksamhet. För att tillgodose detta kan beställaren komma att begära uppgifter från entreprenören. Utlämnande av uppgifterna får inte kräva orimliga insatser av entreprenören eller vålla väsentlig olägenhet.

1.10.3 Tillsyn



Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har som tillsynsmyndighet rätt att utöva tillsyn och kontroll över

verksamheten. Utföraren ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till stadens och IVOs förfogande.

1.10.4 Meddelarfrihet

Personal hos utföraren ska åtnjuta meddelarfrihet och kunna påtala missförhållanden utan repressalier på samma sätt som personal inom kommunalt driven verksamhet.

1.10.5 Dataskyddsförordningen

Utföraren ansvarar för att de personuppgifter som hanteras behandlas i full överensstämmelse med dataskyddsförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter)

1.10.6 Lokaler och inventarier

Utföraren svarar för nödvändiga lokaler samt för inventarier i dessa lokaler.

1.10.7 Miljöarbete

Utföraren ska sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten. Miljöarbetet ska i tillämpliga delar inriktas mot de miljömål som framgår av Solna stads miljöprogram, som kan hämtas på

<http://www.solna.se/sv/boende-miljo/solnas-miljoprogram/>.

Om utförarens personal använder bilar bör dessa vara av minst miljöklass 2005 .

1.10.8 Tilläggstjänster

Utöver de biståndsbeslutade insatserna har en utförare rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster till kunderna. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där kunden vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet, och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet.

Tilläggstjänsterna betalas inte av staden, utan av kunden som beställer dem.

1.11 Kommersiella villkor och avtalsvillkor

1.11.1 Avtalshandlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingar skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning.

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. Avtal
3. Kompletteringar och förtydliganden till förfrågningsunderlag
4. Förfrågningsunderlag med bilagor
5. Kompletteringar och förtydliganden till ansökan
6. Ansökan med bilagor

1.11.2 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tillsvidare med nio (9) månader ömsesidig uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig.

1.11.3 Avtalets upphörande i vissa fall

Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Utföraren har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som leverantör.

1.11.4 Överlåtelse av avtal eller uppdrag



Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan stadens skriftliga medgivande

1.11.5 Kapacitetstak



Utföraren kan välja att begränsa antalet timmar per månad, ett så kallat kapacitetstak. Om utförare önskar ange ett kapacitetstak skall detta anges i maximalt antal timmar per månad. Utföraren kan senare höja eller sänka kapacitetstaket genom att på nytt anmäla kapacitetstak till beställaren. Utföraren ska bibehålla befintliga kunder när insatserna utökas även om det innebär att kapacitetstaket överskrids.

1.11.6 Omförhandling av villkor



Solna stad har rätt att genom politiska beslut ändra villkoren som ska tillämpas enligt detta kontrakt. Om utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela staden att de ändrade villkoren inte accepteras. Om utföraren inte accepterat ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla med 9 månader uppsägningstid. Uppsägningstiden räknas från den månad som infaller efter det att staden fått skriftligt meddelande om att utföraren inte accepterar de ändrade villkoren.

1.11.7 Registrering av tid och insatser



Registrering av tid och insatser med digital penna

De utförda insatserna och omvårdnadstiden ska vara registrerade i system som bestäms av beställaren, Phoniro Care. Registreringen är underlag för kundens avgifter och ersättning till utföraren. De utgör vidare underlag för kvalitetssäkring av att insatser görs enligt beställning och genomförandeplan. Felaktiga registreringar ger inte rätt till ersättning. Beställaren står för licenskostnader och utbildning i verksamhetssystemen och pennor med tillbehör samt pappersblanketter för registrering och dokumentation m.m. Beställaren tillhandahåller antal pennor i förhållande till beviljade hemtjänsttimmar och maximalt antal medarbetare i tjänst vid samma tillfälle. Utföraren ska stå för installationer, internetuppkoppling, datorer och kringutrustningar samt drift och underhåll av dem.

Utföraren ska utse personal som ansvarar för att Phoniro Care med pennor och blanketter används på avsett vis. Denna personal ska ge den egna medarbetaren stöd och utbildning i alla frågor rörande hanteringen. Vid skadegörelse, förlust eller annan åverkan på pennor eller kringutrustningar debiteras utföraren med inköpspris.

Utföraren ska utarbeta rutiner för medarbetare för användning av Phoniro Care. Beställaren kommer att ha en supportfunktion som under kontorstid kan svara på frågor om system och handhavande samt ta emot beställningar på pennor och blanketter. Behörig att ringa till denna support är utsedd personal hos utförare.

Registrering av tid och insatser med mobiltelefon

Beställaren ansvarar för licenskostnader för verksamhetssystemet och utbildning av nyckelperson (i samband med att avtal tecknas och första kund startar) hos utföraren i verksamhetssystemen. Beställaren ska ha en supportfunktion som under kontorstid kan svara på frågor om system och handhavande. Behörig att ringa till denna support är utsedd personal hos utförare.

Utföraren ansvarar för:

- anskaffning av godkända telefoner med abonnemang,
- drift, uppdatering, uppgradering och underhåll av telefoner,

- installationer av program, datorer och kringutrustningar samt drift och underhåll av dem,
- internetuppkoppling för att möjliggöra kommunikation med beställarens verksamhetssystem,
- att utse personal (superanvändare) inom företaget som kan ge medarbetare support på systemen,
- tillse att superanvändare medverkar vid utbildning och möten som beställaren kallar till, samt
- att utarbeta rutiner för medarbetare för användning av verksamhetssystemet Phoniro Care.

1.11.8 Ersättning



Ersättningen för serviceinsatser, promenad, ledsagning och avlösning i hemmet är f.n (oktober 2017) 355 kronor per timme. Med serviceinsatser avses städning, sopsortering, inköp, matdistribution, apoteksärenden och tvätt. Tiden för serviceinsatser och trygghetsbesök beräknas enligt schablontider i bilaga 9.

Ersättningen för omvårdnadsinsatser är 394 kronor per timme. Ersättning ges för tid som är registrerad hemma hos kunden. Omvårdnadsinsatser är enkel måltid, huvudmål, kvällshjälp, morgonhjälp och trygghetsbesök.

För omvårdnadsinsatser (förutom trygghetsbesök), promenader/ledsagning och avlösning i hemmet betalas ersättning utifrån utförd, registrerad tid. Beställningen utgör övre gräns för vad som kommer att ersättas per kund och insatstyp. Efter godkännande av biståndshandläggare kan ersättning betalas ut för extra besök och insatser utöver beställning.

Ersättning utgår även för ej utförda besök som avböjs senast 24 timmar innan planerat besök. Utföraren ersätts för schablontid för respektive registrerad avböjd serviceinsats och planerad tid för omvårdnad. Ersättning utgår enligt bilaga 9. Utföraren ersätts inte för avböjda insatser under ett besök.

Om kunden oplanerat avslutar eller har ett längre uppehåll sin hemtjänst (t.ex. p.g.a. sjukhusvistelse, flyttning till särskilt boende eller dödsfall) ersätts utföraren för omvårdnadsinsatser upp till fem dagar från och med frånvaroperiodens anmälningsdatum. Ersättning utgår enligt bilaga 9.

När utföraren får en ny omvårdnadskund ges en extra ersättning motsvarande 4 timmar à 355 kronor.

1.11.9 Period och uppräknings



Beloppen gäller t.o.m. 2015 -02-28. Ersättningsbeloppen räknas därefter upp för varje år med 2 %. Uppräkningen sker per den 1 mars varje år.

1.11.10 Fakturering m.m.



I ersättningen ingår alla kostnader för tjänsten. Ersättningen utbetalas trettio dagar efter att fakturan avseende ersättningen kommit beställaren till del.

För utförare med en beställning av minst 500 omvårdnadstimmar per månad kan en betalningsplan upprättas mellan parterna. Betalningsplanen innebär att utföraren får ersättning för beräknade tjänster i förskott. Avstämning mot faktiskt utförda tjänster görs påföljande månad.

1.11.11 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter



Vid försenad betalning orsakad av staden betalas dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen. Räntebelopp som understiger 100 kr, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgifter och andra avgifter accepteras inte.

1.11.12 Underleverantör



Anlitande av underleverantör kan medges av staden. Utföraren ansvarar för att anlita underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag och att de i övrigt lever upp till legala administrativa krav och exempelvis lämnar in årsredovisning i tid etc. Vid anlitande eller byte av underleverantör under avtalstiden ska utföraren informera beställaren och kunderna om den nye underleverantören.

1.11.13 Avtalsbrott mm.



Om någon part inte fullgör sina åtaganden enligt avtalet och inte inom skälig tid rättar till felet får drabbad part antingen avhjälpa bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen. Vid avtalsbrott av betydelse kan avtalet hävas. Hävande part är berättigad till skadestånd.

Staden kan också häva avtalet:

– om leverantörens försätts i konkurs eller annars är på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden eller

om utföraren inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare/uppdragstagare.

Om hävningsgrund föreligger har skadelidande part rätt till skadestånd med faktiska merkostnader som uppkommit,

Part har rätt till ersättning för den skada han lider genom motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att avtalsbrottet beror på ett hinder utanför hans kontroll.

Utförare som fått sitt avtal hävt från beställarens sida är förhindrad i fem år att göra en ny ansökan om att godkännas som utförare.

1.11.14 Skadeståndsskyldighet



Om staden måste betala skadestånd till någon på grund av att utföraren gjort något fel ska utföraren stå för dessa kostnader.

1.11.15 Försäkringar



Sökanden ska ha en ansvarsförsäkring som håller staden skadelös vid skada. Intyg från försäkringsbolag ska kunna uppvisas innan avtalstecknandet och under avtalsperioden.

1.11.16 Befrielsegrunder (force majeure)



Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han i nödvändig omfattning vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har staden rätt att så länge de består, själv utföra leverantörens åtaganden.

Ersättningen till utföraren reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

1.11.17 Tvist



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