



Handläggare

Pär Lundqvist | Planeringsledare

033-231590 | par.lundqvist@bollebygd.se

Lagen om valfrihetssystem Förfrågningsunderlag

Bollebygds kommun inbjuder till upphandling enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Förfrågningsunderlaget anger de krav mm på leverantör för att bli godkänd som leverantör av biståndsbeviljade servicetjänster och omvårdnadsinsatser samt delegerad hemsjukvård

Antaget av
Kommunfullmäktige
2010-02-04 § 6 (Dnr ON 2009/13)

Justerat av Omsorgsnämnden
2010-06-21 § 53 (Dnr ON 2010/91)
2010-10-28 § 75 (Dnr ON 2010/28)

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	Allmän information	3
1.1	Kommunens organisation	3
1.2	Definitioner	4
2	Ansökningsförfarandet	5
2.1	Ansökan om godkännande	5
2.2	Beställare	5
2.3	Ansökans utformning	5
2.4	Krav på vad ansökan ska innehålla	5
2.5	Handläggning av ansökan	7
2.6	Prövning av ansökan	7
3	Krav på sökanden/leverantör	8
3.1	Allmänt om krav	8
3.2	Samverkan och uppföljning	9
3.3	Dokumentation	10
3.4	IT-system	10
4	Krav på personal och allmänna krav avseende personalfrågor	11
4.1	Allmänt om krav	11
4.2	Verksamhetsansvarig	11
4.3	Utbildning och kompetens	12
4.4	Tystnads- och anmälningsplikt, yttrande- och meddelarfrihet m.m.	12
4.5	Anmälningsplikt	12
5	Ekonomi och övriga kommersiella villkor	13
5.1	Allmänt om ekonomi och kommersiella villkor	13
5.2	Kontraktstid	13
5.3	Uppsägning av kontrakt	14
5.4	Marknadsföring	14
5.5	Kundens avgift	14
5.6	Tidsgränser för ersättning vid förändringar, avbrott och avslut av uppdrag	15
5.7	Kundens eventuella frånvaro	15
5.8	Val av leverantör	15
5.9	Omval (kund har rätt att byta leverantör)	16
5.10	Ickevalsalternativ	16
5.11	Fakturering	16
5.12	Hävning	16
5.13	Tvist	17
5.14	Omförhandling	17
5.15	Ändringar och tillägg	17
5.16	Överlåtelse av kontrakt	17
5.17	Skadeståndsskyldighet	17
5.18	Försäkringar	18
5.19	Force majeure	18
5.20	Kontraktsvillkor och rangordning	18
5.21	Kontaktuppgifter	18
6	Uppdragsbeskrivning	19
6.1	Allmänt om uppdrag	19
6.2	Ansvar för hälso- och sjukvård	20
6.3	Geografiskt område och kapacitetstak	20
6.4	Beskrivning av insatserna	21
6.5	Genomförandeplan	22
6.6	Permanent förändringar av service- och omvårdnadsbehov eller delegerade HSL-insatser	22
6.7	Kösystem	22
7	Insyn och uppföljning av uppdraget	23
8	Leverantörens åtagande i vissa situationer	24
8.1	Nyckelhantering	24
8.2	Privata medel	24
8.3	Störningar	24

1 Allmän information

Bollebygds kommun ger från och med 2010-05-01 brukare möjlighet att välja leverantör enligt Lagen om valfrihet (LOV) inom kommunens hemtjänst. Valfrihetssystemet ska omfatta service- och omvårdnadsinsatser samt delegerad hemsjukvård.

Tjänsterna ska utföras i hela Bollebygds kommun.

Alla leverantörer som önskar delta i valfrihetssystemet ska ha rätt att ansöka om att bli godkända. Den ekonomiska ersättningen och kravnivåer är kopplade till kommunala beslut.

Frågor rörande ansökan om godkännande ställs till:

Pär Lundqvist,
Planeringsledare på Omsorgsförvaltningen,
Telefon: 033-231590
E-post: par.lundqvist@bollebygd.se

1.1 Kommunens organisation

Bollebygds kommun är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas av detta uppdrag. Beställaren ansvarar för myndighetsutövning gällande den enskildes rätt till bistånd samt för uppföljning av beställda tjänster. Bollebygds kommun är ytterst ansvarig för verksamheten oavsett vem som utför den.

Kommunfullmäktige i Bollebygds kommun beslutade 2009-09-25 att införa valfrihetssystem och det är Kommunfullmäktige som fastställt detta förfrågningsunderlag 2010-02-04. Kommunfullmäktige beslutar årligen vilken timersättning leverantörerna får för utförda tjänster.

Det är Omsorgsnämnden i Bollebygds kommun som beslutar godkänna leverantör, teckna kontrakt, häva eller säga upp kontrakt med leverantör samt att bevilja rätten till tjänsten. Nämnden kan delegera dessa beslut till tjänsteman, vilket i så fall ska anges i fastställd delegationsordning.

Cirka 80 personer, totalt 35 000 timmar service- och omvårdnadsinsatser (delegerade HSL-insatser ej medräknat), har beviljats hemtjänst under 2009.

1.2 Definitioner

Följande definitioner används (i förekommande fall enligt LOV 2 kap.) i detta förfrågningsunderlag

Förfrågningsunderlag = sådant underlag för ansökan om att delta i valfrihetssystem som beställaren tillhandahåller

Kontrakt = skriftligt avtal med bl a ekonomiska villkor för tillhandahållande av tjänster enligt LOV.

Beställare = Bollebygds kommun genom Omsorgsnämnden

Leverantör = den som tillhandahåller tjänsterna

Sökande = den som ansöker om att få delta som leverantör av tjänsterna

Kund = den person som har beviljats bistånd enligt Socialtjänstlagen som hemtjänst och/eller har rätt till delegerad hemsjukvård.

LOV = Lagen om valfrihetssystem

SoL = Socialtjänstlagen

HSL = Hälso- och sjukvårdslagen

MAS = Medicinskt ansvarig sjuksköterska

2 Ansökningsförfarandet

2.1 Ansökan om godkännande

Beställaren annonserar löpande på Kammarkollegiets nationella webbplats för valfrihetssystem, www.kammarkollegiet.se. Ansökan lämnas löpande i enlighet med vid tidpunkten aktuellt förfrågningsunderlag.

2.2 Beställare

Beställare är Bollebygds kommun, Omsorgsnämnden, 517 83 Bollebygd.
Organisationsnummer: 212000-2973

Ansökningsadress

Bollebygds kommun
Omsorgsnämnden
517 83 Bollebygd

2.3 Ansökans utformning

Ansökan om att bli godkänd som leverantör av aktuella tjänster ska lämnas till ovan angiven adress i slutet försändelse. Ansökan per telefax och e-post accepteras inte. Ansökan ska vara på svenska och ska vara undertecknad av behörig kontrakts-/firmatecknare. Finner leverantören att förfrågningsunderlaget i något avseende är otydligt ska förfrågan göras skriftligt till kontaktpersonen.

Ansökan ska vara giltig i 6 (sex) månader.

2.4 Krav på vad ansökan ska innehålla

Sökanden ska i ansökan ange vilka tjänster som erbjuds kunden.

Sökanden kan välja att erbjuda servicetjänster och omvårdnadsinsatser samt delegerad hemsjukvård

Om tilläggstjänster erbjuds ska detta anges i ansökan.

- Ansökan ska göras på av kommunen fastställd blankett samt innehålla de uppgifter och bilagor som anges i formuläret.
- Uppgift ska finnas i ansökan om sökandens adress, telefon- och faxnummer, e-postadress, namn på den som kan lämna upplysningar om ansökan samt till vilken adress besked om eventuellt godkännande ska skickas
- Vilken kompetens och erfarenhet ledande befattningar i företaget/bolaget har inklusive meritförteckning för dessa
- Personalens erfarenhet och kompetens.
- Referenser ska lämnas och dessa ska avse liknande verksamhet och vara aktuella.
- Kopia på aktuella försäkringsbevis
- Kopia på senaste fastställda bokslut (om sådant finns)
- Hur sökanden i övrigt avser att uppfylla beställarens intentioner och krav
- En beskrivning ska lämnas av hur uppdraget kommer att utföras baserat på:

Samverkan och samarbete: Sökanden ska klargöra hur samverkan och samarbete kommer att ske mellan personal som har det dagliga ansvaret för kunden samt mellan verksamhetens olika enheter och med beställaren.

Synpunkts- och klagomålshantering: Sökanden ska redovisa hur den kommer att kunna förebygga fel och brister och lära sig av de fel och brister som begåtts. Sökanden ska redovisa rutiner för hur förslag och synpunkter från kunden och närstående tas omhand, utreds och vid behov åtgärdas. Sökanden ska redovisa hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada ska tas omhand och åtgärdas. Sökanden ska redovisa hur orsaker till uppkomna fel och brister åtgärdas.

Personalens kompetens och möjlighet till fortbildning, kompetensutveckling och handledning: Sökanden ska redovisa hur den kommer att säkerställa att nyanställd personal ges nödvändig introduktion och att det inom verksamheten finns tillräckligt med personal med adekvat kompetens och personlig lämplighet för uppgifterna.

Uppföljning och utvärdering av sin verksamhet: Sökanden ska redovisa hur företaget avser att följa upp sin verksamhet och hur företaget avser att utifrån resultatet utvärdera verksamheten.

2.5 Handläggning av ansökan

Försändelse med ansökan kommer att öppnas så snart som möjligt efter mottagandet. Sökande har möjlighet att rätta felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen kan begära att ansökan förtydligas eller kompletteras. Därefter sker prövning av ansökan.

Sökanden kommer att meddelas skriftligt såväl om beställaren kommer att teckna kontrakt som om kontrakt inte kommer att tecknas.

Ansökningarna kommer att handläggas skyndsamt och normal handläggningstid beräknas till ca 6 veckor. Omsorgsnämnden, som fattar beslut i ärendet, sammanträder en gång per månad med undantag för juli. Under semesterperioden juni-augusti och i samband med storhelger kan handläggningstiden förlängas något.

Om leverantör byter ägare ska ny ansökan lämnas och godkännandet omprövas.

Överprövning av beställarens beslut ska ställas till länsrätten i Göteborg.

2.6 Prövning av ansökan

Ansökan kommer att prövas enligt de kriterier som fastställs i förfrågningsunderlaget med bilagor. Samtliga sökanden som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget och inte uteslutits med stöd av LOV 7 kap 1 §, ska godkännas som leverantör i valfrihetssystemet. Prövning kommer att ske i två steg:

Steg 1 – Formell kontroll

- Kontroll av att den sökanden bifogat de handlingar och lämnat de uppgifter, som begärs i förfrågningsunderlaget samt uppfyller i underlaget angivna krav.
- Fullständig ansökan i enlighet med det som efterfrågats ska föreligga.
- De sökanden ska godkänna förfrågningsunderlagets intentioner och skallkrav.
- Beställaren kan komma att även ta andra referenser än de som sökanden lämnat.
- Beställaren kommer vid sin granskning att, i den mån det inte framgår av ansökan, att inhämta uppgifter från skattemyndighet (blankett SKV 4820, uppgift om F-skatt), aktuellt utdrag från Upplysningscentralen AB samt registreringsbevis.

Steg 2 – Kvalitetsutvärdering

- Intervju med sökanden; den sökande kallas till ett möte för avstämning av beställarens krav på uppdraget och den sökandes förståelse för uppdraget. Deltagande på detta möte är obligatoriskt för att den sökande ska kunna bli godkänd.
- Referenstagning; Referenstagningen syftar till att bedöma den sökandes erfarenheter och lämplighet att bedriva verksamhet inom området.

Beställare kan besluta att inte godkänna ansökan om den sökande i väsentlig grad låtit bli att lämna begärda upplysningar och uppgifter eller dessa visar sig vara felaktiga.

3 Krav på sökanden/leverantör

3.1 Allmänt om krav

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande lag och rättstillämpning och utgå från ett professionellt förhållningssätt baserat på vetenskap, kompetens och erfarenhet.

Leverantören ska ha goda kunskaper om Socialtjänstlagen (SoL) och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och dessa lagars tillämpning. Leverantör ska dessutom hålla sig underrättad om Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd mm.

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande riktlinjer och rutiner fastställda av Bollebygds kommun. Bollebygds kommun avser att på lämpligt sätt informera om aktuella policys och tillämpningsregler samt att etablera nätverk för leverantörer.

För att bli godkänd ska sökanden uppfylla de krav och villkor som beställaren ställer samt ta del av den information som behövs för att fullfölja uppdraget.

Leverantör ska i samråd med kunden eller dennes närstående utföra de beviljade tjänsterna. Leverantören ska iaktta allas lika rätt till en god vård och omsorg och sätta kundens trygghet, säkerhet och integritet i centrum. Leverantören ska vara flexibel och kunna anpassa sin service till nya eller förändrade behov hos kunden.

Kundens behov och önskemål ur språkliga, kulturella och religiösa aspekter ska så långt som möjligt respekteras.

Leverantören ska utföra uppdraget även under höjd beredskap och vid behov medverka i kommunens beredskapsplanering.

Leverantören ska medverka vid uppföljning och bistå kommunen med underlag som behövs för att kunna genomföra uppföljningen. Leverantör ska lämna relevant information till Bollebygds kommun och meddela förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning eller som eljest är av betydelse för verksamheten och uppdraget.

God vård och omsorg kännetecknas av att den stärker den enskildes möjligheter till inflytande, trygghet, delaktighet, kontinuitet, självbestämmande och god livskvalitet i ett helhetsperspektiv. Leverantören åtar sig att följa Omsorgsnämndens värdegrund.

Leverantören ska ha ett rehabiliterande förhållningssätt. Kunden ska därför ges möjlighet att delta i insatserna efter egen förmåga med syfte att stärka de egna resurserna.

Leverantör ska eftersträva största möjliga personalkontinuitet för att därmed ge förutsättningar för trygghet och förtroende i relationen till kunden.

Leverantören ska bedriva dokumenterat kvalitetsarbete. Leverantören ska följa kommunens rutiner för klagomålshantering. Det innebär bl.a. att alla kunder, både kommunens och andra leverantörers, kan lämna synpunkter och klagomål på samma sätt och att dessa behandlas på ett likartat sätt oberoende av leverantör av tjänsten.

Leverantören ska arbeta systematiskt med de synpunkter och klagomål som kommer in från kunder och anhöriga. Den enskilde och dennes ev. företrädare ska alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på verksamheten.

Leverantören ska följa beställarens rutiner för avvikelshantering t.ex. för hur olycksfall, skador och andra avvikelser, som kan ha betydelse för kvaliteten, rapporteras och följs upp.

Leverantören ska ha rutiner för anmälan om missförhållanden enligt socialtjänstlagen (Lex Sarah).

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. För att underleverantör ska kunna anlitas krävs att beställaren på förhand informeras och godkänner kontraktet mellan leverantören och underleverantören. Beställaren ställer samma krav på underleverantör som på leverantör.

3.2 Samverkan och uppföljning

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan leverantör och beställare förutsätts. Båda parter ska samverka med syfte att följa och utveckla verksamheten. Leverantör ska samverka med biståndsbedömare eller annan företrädare för beställaren, samt vid behov bistå i utredning, vårdplanering och uppföljning av biståndsbeslut.

Leverantör ska verka för god samverkan och ha en positiv attityd till anhörig, närstående och god man. Om kunden har olika leverantörer ska samverkan, efter samtycke från kunden, med övriga leverantörer ske.

Leverantör ska bistå beställaren med det underlag som krävs för att beställaren ska kunna följa upp att de bestämmelser som finns i förfrågningsunderlaget efterlevs.

Leverantör och beställare ska genom samråd minst en gång per år genomföra gemensam kontraktsuppföljning. Beställaren är sammankallande och protokollförare.

Beställaren kommer att genomföra kundundersökningar och kvalitetsuppföljningar som redovisas för allmänheten.

Beställaren kommer att genomföra stickprovskontroller. Beställaren har rätt att göra den uppföljning som denne anser nödvändig.

Leverantören ska utan ersättning leverera statistik om verksamheten till beställaren.

Leverantör åtar sig att delta i samverkan med brukare och frivilligorganisationer.

3.3 Dokumentation

Dokumentation av insatser enligt SoL ska göras enligt 11 kap, i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser (SOSFS 2006:5) samt kommunens Riktlinjer för social dokumentation.

Dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs på delegation ska dokumenteras enligt HSL och Patientjournalagen.

Akter ska förvaras på ett säkert sätt så att ingen obehörig får tillgång till dem.

När ett ärende upphört ska dokumentationen om insatser enligt SoL omgående lämnas till biståndsbedömare. Dokumentation om insatser enligt HSL ska lämnas till ansvarig sjuksköterska i kommunen.

När ett ärende upphört p.g.a. att en kund valt en annan leverantör ska all dokumentation lämnas inom tre vardagar efter det att uppdraget upphört. När insatsen upphört av annat skäl ska dokumentationen lämnas inom en månad efter uppdragets upphörande.

Vid en kunds byte av leverantör sker nödvändigt informationsutbyte via biståndsbedömare. Denna kontaktar den leverantör kunden valt och skickar en beställning. Leverantören ska bekräfta när verkställigheten startat samt när den avslutats.

3.4 IT-system

Leverantör ska använda sig av delar av beställarens IT-system som beställaren anvisar, med syfte att ta emot uppdrag, rapportera utförd tid samt dokumentera verksamheten.

Leverantör ansvarar för att personal vid behov har tillgång till datorer.

4 Krav på personal och allmänna krav avseende personalfrågor

4.1 Allmänt om krav

Leverantören och personal som är anställd eller ingår i en förening eller kooperativ ska ha den erfarenhet och kunskap som bedöms som adekvat för att kunna utföra insatserna enligt detta förfrågningsunderlag med god kvalitet.

I de fall anbudsgivaren har anställd personal ska svensk arbetsrättslig lagstiftning följas. Om anbudsgivaren inte har tecknat kollektivkontrakt ska arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och kontraktspension motsvarande gällande kollektivkontrakt tecknas och betalas för anställd personal. Vidare ska intyg från försäkringsbolag och pensionsförvaltare bifogas anbudet. Företaget ska ha försäkringar som håller kunden och beställaren skadelösa vid fel eller försummelse i tjänsten eller olycka förorsakad av personal hos företaget. Försäkringsintyg ska bifogas anbudet. Sammantaget ska ersättning och förmåner sammantaget inte vara sämre än vad som gäller för de leverantörer som tecknat kollektivavtal.

Leverantören ska hålla sig informerad om Bollebygds kommuns policys då det gäller jämställdhet, rökning, alkohol och droger. Leverantören bör följa dessa policys.

Personalen ska bära synlig identifikationshandling med foto vid besök i kundens hem.

Det är förbjudet att röka i eller i nära anslutning till kundens bostad.

4.2 Verksamhetsansvarig

Leverantören ska ha minst en ansvarig person som

- har dokumenterad och ingående kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- har minst tre månaders erfarenhet från området som är aktuell för de tjänster som erbjuds
- har datorvana och därmed självständigt kunna arbeta med dator
- behärskar svenska i tal och skrift
- ha god kunskap, kompetens och erfarenhet av de tjänster som ingår i uppdraget, samt kunna kommunicera med kunderna.

4.3 Utbildning och kompetens

Personal som utför omvårdnad och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska ha undersköterskekompetens eller därmed likvärdig kompetens

Leverantören ska se till att anställd personal

- ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling
- har fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter
- behärska det svenska språket i tal och skrift
- utför sitt arbete med engagemang och omtanke om kunden
- har fyllt 18 år.

4.4 Tystnads- och anmälningsplikt, yttrande- och meddelarfrihet m.m.

Leverantören ska se till att all personal är såväl skriftligt som muntligt informerad om reglerna gällande offentlighet och sekretess. Informationen ska bekräftas skriftligt av varje anställd. Yttrande- och meddelarfriheten ska gälla även för leverantörens personal. Personalen ska omfattas av skydd mot efterforskning och repressalier.

4.5 Anmälningsplikt

Leverantören ska enligt 14 kap 2 § SoL samt SOSFS 2 005:5 i fall av missförhållanden i omsorgen om äldre och funktionsnedsatta genast anmäla detta (Lex Sarah). Anmälan ska ske enligt de riktlinjer som antagits av kommunen. Detta gäller även kopia på utredning av anmälan med angivande av vidtagna åtgärder med anledning av Lex Sarah-anmälan. Leverantören ansvarar för att alla anställda har nödvändiga kunskaper om vad som gäller anmälningsplikt enligt Lex Sarah.

5 Ekonomi och övriga kommersiella villkor

5.1 Allmänt om ekonomi och kommersiella villkor

För service- och omvårdnadstjänster utförda i hela kommunen utgår ersättning för utförd tid med 331 kronor per timma. Samma ersättning utgår till såväl beställarens egen organisation som till övriga leverantörer. Beloppet är fastställt för 2010.

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är normalt momsfria om leverantören tillhandahåller både omvårdnadstjänster och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster. I de fall som leverantören endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten istället momspliktig, eftersom tjänsten därmed inte kan anses ha karaktär av ”social omsorg” eller ”annan jämförlig social omsorg”. De leverantörer som endast utför servicetjänster ska därför lägga på moms på det fastställda timpriset.

För extern leverantör som är momsbefriad utgår momskompensation med 6 (sex) kronor per timma.

Bollebygds kommun kommer att kostnadsfritt förse leverantör med system för att mäta utförd tid.

Omsorgsnämnden beslutar om nästkommande års ersättning för utförd tid en gång om året, samtidigt som beslut om kommunens budget för kommande kalenderår. Det finns ingen garanti för att ersättningen kommer att höjas utöver den nivå som gäller 2010.

Ersättningen ska täcka leverantörens samtliga kostnader och den baseras på kommunens beräknade personalkostnader och övriga kostnader. Ersättningen ska täcka den tid som tillbringas i kundens hem, tid som går till förflyttning, planering av vård och omsorg och annan planering, samverkan med andra aktörer, personalens kompetensutveckling och alla andra inslag som behövs för att fullgöra uppdraget. Även ersättning för lokaler, transporter och övriga driftskostnader ingår. Kunderna betalar förbrukningsmateriel som behövs för insatserna. Förbrukningsmateriel som behövs ur arbetsmiljösynpunkt bekostas av leverantören.

Vissa förbandsmaterial och medicintekniska produkter tillhandahålls av kommunen eller regionen i enlighet med överenskommelse mellan kommun och region.

Leverantör får inte kräva eller acceptera betalning, eller annan typ av ersättning, utöver ersättningen för tjänster inom ramen för biståndsinsatserna.

Om kunden beställt tilläggstjänster av leverantören debiteras kunden direkt av leverantören.

Om leverantör, eller av denne anlita underleverantör, under kontraktets tid häftar i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker eller bristerna avseende betalning upprepas, har kommunen rätt att säga upp kontraktet med omedelbar verkan.

5.2 Kontraktstid

Beställaren kommer att teckna kontrakt med sökanden löpande efterhand som ansökningar kommer in och beslut om godkännande fattas. Av tecknade kontrakt kommer att framgå när kontraktet startar. Kontraktet tecknas som tillsvidarekontrakt.

5.3 Uppsägning av kontrakt

Beställare och leverantören har ömsesidig möjlighet att säga upp kontraktet med 6 (sex) månaders uppsägningstid.

Om leverantör inte har bedrivit någon verksamhet åt beställaren på tolv månader, upphör kontraktet automatiskt att gälla. Leverantör har möjlighet att göra ny ansökan.

Ändringar och tillägg under kontraktstiden kommer att annonseras via Kammarkollegiet och regleras skriftligt mellan beställaren och leverantören.

5.4 Marknadsföring

Leverantör och beställare ska informera allmänheten, myndigheter och andra intressenter om den verksamhet som leverantören kommer att bedriva. Detta ska ske på Bollebygds kommuns hemsida. För presentation av leverantör på hemsidan används kommunens blankett. Språket ska vara enkelt och vårdat.

Leverantörens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed och med stor respekt för kunder och övriga leverantörer.

Kommunens information om leverantörer utformas på ett likvärdigt sätt så att den enskilde kan göra en jämförelse. Informationen ska innehålla uppgifter om:

- åtagandet (typ av insatser och ev. kapacitetstak),
- information om företaget (verksamhetsidé, kompetens, speciell inriktning, språkkunskaper, kulturkompetens, kvalitetsmål m.m.),
- kontaktuppgifter för information (adress, telefon, e-postadress) och
- eventuella tilläggstjänster.

5.5 Kundens avgift

Kommunen debiterar kunden den avgift hon eller han ska betala för den beviljade tjänsten i enlighet med kommunfullmäktiges särskilda beslut om taxor och avgifter. Hemtjänst avgiften tillfaller beställaren.

5.6 Tidsgränser för ersättning vid förändringar, avbrott och avslut av uppdrag

Tillfälligt utökade behov.

Ersättning för tillfälligt utökade behov ges för maximalt två dagar. Leverantören bedömer själv det tillfälligt utökade behovet inom den tidsrymden och anmäler detta omgående till biståndsbedömaren

Volymförändring av beslut

Vid förändring av antalet timmar i pågående ärenden utgår ersättning för det nya timantalet från och med dagen för verkställighet av ett nytt beslut.

Avslutade insatser på grund av att kunden valt ny leverantör eller där insatsen upphör av annat skäl

Avslutas leverantörens insatser hos kunden på grund av att kunden valt en annan leverantör ska leverantören meddelas det av beställaren. Efter uppsägning utgår ersättning till leverantören under de sju dagar då omställning sker till ny leverantör och leverantören fortfarande utför tid hos vårdtagaren. Leverantör är skyldig att utföra insatser till dess att ny leverantör påbörjat uppdraget, dock längst under uppsägningstiden.

5.7 Kundens eventuella frånvaro

Vid kunds kända frånvaro, t.ex. för sjukhusvård, korttidsvistelse på särskilt boende, semester eller andra egna angelägenheter och inga insatser ska utföras, utgår ingen ersättning. Frånvaron ska dokumenteras. Kund svarar själv för att informera leverantör om känd frånvaro. Sådan information ska lämnas minst två dagar i förväg innan frånvaron inträder.

Ersättning för beviljad tid utgår de sju första dagarna vid kunds oplanerade eller till leverantören inte meddelad frånvaro. Samma regler gäller då insatserna avbryts på grund av dödsfall.

5.8 Val av leverantör

Insatser enligt SoL utreds och beslutas efter ansökan till beställaren. Biståndsbedömaren beslutar om vilka insatser kunden har rätt till. Kunden informeras alltid om sin möjlighet att välja leverantör. Biståndsbedömaren lämnar kunden eller dennes företrädare en skriftlig information över alla leverantörer som kunden kan välja mellan. Det är kunden eller dennes företrädare som väljer leverantör.

5.9 Omval (kund har rätt att byta leverantör)

En kund som har valt en leverantör har alltid rätt att byta till en annan. Den kund som önskar välja en annan leverantör tar kontakt med sin biståndsbedömare och väljer en ny.

När en ny leverantör är vald meddelar biståndsbedömaren den ursprungliga leverantören att ett avslut ska göras av uppdraget. Detta ska ske omgående muntligen eller på e-post samt bekräftas skriftligen. Samtidigt läggs beställningen på uppdraget till den nya leverantören.

Den ursprungliga leverantören ska lämna nödvändig information samt dokumentation rörande kunden till ansvarig biståndsbedömare för vidare befordran till ny leverantör samt även i övrigt samarbeta för ett smidigt överlämnande för kundens bästa. Vid byte av leverantör har sju dagars uppsägningstid.

5.10 Ickevalsalternativ

Beställaren arbetar för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja leverantör. För den som inte vill eller kan välja finns ett s k ickevalsalternativ.

I Bollebygds kommun är den kommunala leverantören ickevalsalternativet.

5.11 Fakturering

Leverantör fakturerar beställaren månadsvis i efterskott. Av fakturaunderlaget ska framgå antalet utförda timmar samt antal oplanerad frånvaro som ska ersättas. Godkänd faktura betalas 30 dagar netto efter ankomstdatum. På fakturan ska alltid anges fakturaadress och referens samt leverantörens organisationsnummer. Till fakturan ska bifogas en specificering av utförda tjänster med angivande av kundens personnummer. Fakturan ska vara beställaren tillhanda den 5:e i månaden efter den under vilken de fakturerade insatserna utförts.

Fakturerings- eller annan administrativ kostnad får inte debiteras.

Eventuell dröjsmålsränta debiteras enligt gällande räntelag.

5.12 Hävning

Leverantör som avser att avveckla verksamheten ska meddela beställaren detta minst 6 (sex) månader före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har kontraktet hävts.

Beställaren eller leverantören får häva kontraktet om motparten inte fullgör sina åligganden och kontraktsbrottet är av väsentlig betydelse.

Kontraktsbrott av väsentlig betydelse föreligger bl.a. om leverantören saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om tillsynsmyndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten. Hävningsgrund föreligger även när beställaren i samband med uppföljning uppmärksammar avsteg från de krav som beställaren ställer i detta förfrågningsunderlag.

Hävningsgrund finns dessutom om leverantören inte fullgör sina betalningsskyldigheter avseende skatter och sociala avgifter, försätts i konkurs eller på annat sätt befinner sig vara på sådant obestånd att han inte förväntas kunna fullgöra sina åtagande. Omständigheter enligt LOV kapitel 7 utgör alltid hävningsgrund.

Hävning ska vara skriftlig.

Vad som ovan angivits för leverantörer gäller även för eventuella underentreprenörer.

5.13 Tvist

Tvist med anledning av ingånget kontrakt ska avgöras i allmän domstol. Leverantören får inte avbryta eller skjuta upp fullgörande av de prestationer som åvilar denne enligt kontrakt under åberopande av att tvisteförfarande påkallats eller pågår.

5.14 Omförhandling

Både beställare och leverantör har rätt att begära omförhandling gällande innehållet i kontraktet om förhållandena väsentligen förändras.

5.15 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till kontraktet kan endast ske genom en skriftlig av båda parter undertecknad handling. Ändringar och tillägg som påverkar förutsättningarna för utförarna annonseras hos Kammarkollegiet.

Beställaren kan besluta om att ändra eller avbryta valfrihetssystemet. Beställaren kommer då att säga upp kontraktet med leverantör.

5.16 Överlåtelse av kontrakt

Kontrakt som tecknas enligt detta förfrågningsunderlag får inte överlåtas på annan utan beställarens skriftliga medgivande.

5.17 Skadeståndsskyldighet

Leverantören svarar i förhållande till beställaren för skadestånd som beställaren på grund av vållande hos leverantören eller dennes personal kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

5.18 Försäkringar

Leverantören ska ha ansvarsförsäkring som täcker person- och sakskador som han, eller annan för vilken han ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Leverantören förbinder sig att teckna och under hela kontraktperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring, garantiförsäkring och andra erforderliga försäkringar för sitt åtagande, som håller beställaren skadelös vid skada vållad av leverantören och anställda hos denne.

Bevis om att försäkringar har tecknats ska överlämnas till beställaren. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till beställaren senast en vecka innan försäkringen gått ut.

Bollebygds kommun är att betrakta som vårdgivare beträffande hälso- och sjukvård som utförs av privata vårdgivare på uppdrag av kommunen. Kommunen har därför skyldighet att teckna och vidmakthålla patientförsäkring även för hemsjukvård som omfattas av kundvalssystemet.

5.19 Force majeure

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina kontraktsskyldigheter befriar part från fullgörande av dessa skyldigheter. Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

5.20 Kontraktsvillkor och rangordning

För kontraktet gäller nedanstående handlingar. Om det i dessa förekommer mot varandra stridande uppgifter gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder något annat, i sinsemellan följande ordning:

1. Skriftliga ändringar eller tillägg till kontraktet
2. Undertecknat kontrakt inklusive bilagor
3. Komplettering till förfrågningsunderlag
4. Detta förfrågningsunderlag
5. Leverantörens ansökan om kontrakt

5.21 Kontaktuppgifter

I enskilda ärenden ska leverantör kontakta kundens biståndsbedömare.

I ärenden av praktisk karaktär ska leverantör kontakta planeringsledaren.

I ärenden gällande kontrakt och ersättningar ska leverantör kontakta omsorgschefen.

6 Uppdragsbeskrivning

6.1 Allmänt om uppdrag

De biståndsbedömda insatser som leverantören ska tillhandahålla grundas på biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen. Bollebygds kommuns biståndsbedömare beslutar efter kundens ansökan om bistånd.

Leverantören kan välja att åta sig uppdrag inom servicetjänster och omvårdnadsinsatser inklusive delegerad hemsjukvård.

Servicetjänster omfattar städning, inköp, tvätt och klädvård i hela kommunen. Tjänsterna ska utföras helgfri måndag – fredag klockan 08.00 – 17.00.

Omvårdnadsinsatser omfattar omvårdnad inklusive delegerad hemsjukvård i hela kommunen. Tjänsterna ska utföras dagtid årets samtliga dagar, klockan 07.00 - 22.00. Ledsagning och avlösning kan gälla dygnet runt.

Åtgärdande av larm, insatser nattetid, distriktssköterskor, sjuksköterskor, rehabilitering, matleveranser, särskilda boenden och dagverksamhet omfattas inte av valfrihetsystemet.

Den person som inte kan eller vill göra ett aktivt val får sina tjänster utförda av det s.k. icke-valsalternativet.

Om leverantör önskar vidga sitt verksamhetsområde, t.ex. från enbart servicetjänster till att även omfatta omvårdnad, ska ny ansökan om godkännande göras.

Leverantören ska senast nästkommande vardag bekräfta till kunden att beställningen har mottagits och ska kunna påbörja omvårdnadsinsatsen inom 48 timmar (för servicetjänster 7 dagar) efter mottagande av beställning.

Biståndsbeslut ligger till grund för uppdrag till leverantören. Kunden ska alltid informeras av beställarens biståndsbedömare om möjligheten att välja leverantör.

Biståndsbedömaren lämnar den enskilde eller dennes företrädare neutral och saklig information om de leverantörer som finns att välja mellan. Kunden eller dennes företrädare väljer leverantör. Om kunden inte kan eller vill välja, utförs insatserna av den leverantör som Bollebygds kommun bestämt ska leverera det så kallade icke-valsalternativet.

När en person har fått ett biståndsbeslut och valt leverantör, kontaktar biståndsbedömaren den valda leverantören och gör en beställning av de insatser som ska utföras, delger målet med dessa och beräknad tidsåtgång för insatsen. Mottagande leverantör ska bekräfta mottagandet till biståndsbedömaren.

Leverantör ska använda sig av beställarens riktlinjer för rapportering av avvikelser inom Socialtjänstlagen.

6.2 Ansvar för hälso- och sjukvård

Bollebygds kommun har ansvaret för hemsjukvård i ordinärt boende. Ansvaret omfattar den hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering och habilitering som ges av distriktssköterska, sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast. Västra Götalandsregionen ansvarar för läkarinsatser.

Beställaren är, enligt 12 § Patientskadelagen (1 996:799) att betrakta som vårdgivare beträffande den hälso- och sjukvård som utförs av privat vårdgivare på uppdrag av kommunen. Beställaren är därför skyldig att teckna och vidmakthålla patientförsäkring även för hälso- och sjukvården som utförs av annan leverantör.

Om en person valt en annan leverantör än kommunen kan det innebära att den leverantörens personal får utföra hälso- och sjukvård på delegation från kommunens distriktssköterskor, sjuksköterskor, arbetsterapeuter eller sjukgymnaster (SOSFS1997: 14). Leverantören ska ha den kompetens som behövs för att utföra delegerad hemsjukvård. Vård- och omsorgspersonal kan även utföra viss hälso- och sjukvård efter instruktion av legitimerad personal. En instruktion fordrar inget beslut om delegation.

Hemrehabilitering är ett alternativ till att vistas på ett korttidsboende efter sjukhusvistelse och utförs av rehabiliteringsteam med arbetsterapeuter, sjukgymnaster och rehabiliteringsutbildad personal. Syftet är att under en begränsad period arbeta intensivt med rehabilitering för att stärka självständighet och minska behovet av andra insatser, t.ex. hemtjänst.

Hemrehabilitering kan utföras av leverantör med ansvar för hemtjänst i form av personlig omvårdnad tillsammans med kommunens rehabiliteringsteam. Leverantören ska i samband med dessa insatser samverka med kommunens personal för att nå målen med insatsen.

Leverantören ska ta emot beställning av kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal personligen eller via fax. Fax ska förvaras på ett ur sekretessynpunkt säkert sätt.

MAS har ansvar för att följa upp att och hur hälso- och sjukvårdsuppgifter utförs. Leverantören ska se till att MAS kan utöva sitt ansvar för tillsyn över Hälso- och sjukvården.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2 005:28 och LYHS 1 998:531) finns en anmälningsskyldighet enligt Lex Maria. Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården (2 005:12) ska tillämpas. Utöver det finns lokala riktlinjer för avvikelshantering. Rapportering om avvikelser ska ske enligt kommunens riktlinjer.

Leverantören ska i tillämpliga delar använda sig av kommunens riktlinjer för fallprevention och rapportering av fallolyckor. Vid fallolycka ska fallrapport lämnas till MAS.

6.3 Geografiskt område och kapacitetstak

Leverantör ska verka i hela Bollebygds kommun.

Leverantör har rätt att ange ett tak för antal timmar per vecka som de kan utföra. Kapacitetstaket för leverantör som utför både omvårdnads- och serviceinsatser får inte understiga 60 timmar/vecka. Kapacitetstaket för leverantör som enbart utför serviceinsatser får inte understiga 30 timmar/vecka.

Leverantör är skyldig att ta emot kunder inom ramen för det angivna kapacitetstaket och leverantör är skyldig att behålla uppdrag inom de tider och det kapacitetstak som angivits.

Om en leverantör senare vill höja eller sänka kapacitetstaket kan det ske genom att leverantören anmäler nytt kapacitetstak till kommunen. För en minskning gäller 90 dagars omställningstid, räknat från närmast kommande månadsskifte efter skriftlig inkommen ändringsanmälan.

Kund har rätt att välja annan leverantör när som helst och med en uppsägningstid på sju dagar.

Beställaren lämnar inga volymgarantier utan det är kundens val som avgör den volym som leverantör erhåller.

6.4 Beskrivning av insatserna

Samtliga insatser grundas på beslut av biståndsbedömaren.

Servicejänster i ordinärt boende

Med serviceinsatser avses städning, tvätt och klädvård, inköp, post- och bankärenden. Serviceinsatser ska kunna erbjudas under vardagar kl. 8.00 - 17.00.

Omvårdnadsinsatser i ordinärt boende

Med omvårdnad avses t ex personlig omsorg (delegerad hemsjukvård kan ingå), hjälp vid måltider och social omsorg. Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård i kundens hem. Delegation ges av distriktssköterskor, sjukgymnaster och arbetsterapeuter till enskild personal med erforderlig kompetens. Insatser ska kunna erbjudas under årets alla dagar mellan kl. 07.00 - 22.00.

I omvårdnad ingår även ledsagarservice och avlösarservice.

Ledsagning innebär hjälp till eller från eller i samband med fritidsaktiviteter utanför bostaden. Ledsagare ska i största möjliga omfattning vara en och samma person. Ledsagare ska väljas utifrån uppdragets art.

För att underlätta för närstående att få tid och möjlighet att tillgodose egna behov beviljas insatsen avlösning. Syftet är att skapa trygghet för såväl kunden som dennes närstående. Avlösning i hemmet innebär att vistas hos kunden i dennes bostad i syfte att avlösa anhörig. Avlösare ska väljas utifrån kundens behov. Avlösare ska i största möjliga mån vara en och samma person.

Tilläggstjänster

Leverantör har rätt att erbjuda kunden tilläggstjänster såsom trädgårdsskötsel, skötsel av husdjur, storstädning o. dyl. Med tilläggstjänster avses tjänster som ligger utanför biståndsbeslutet samt tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där kunden vill utöka volymen och antalet tillfällen som tjänsten utförs.

Tilläggstjänster kan endast erbjudas om följande kriterier är uppfyllda:

- Tjänsten är inte en del av biståndsbeslutet.
- Tjänsten får inte vara obligatorisk vid val av leverantör.
- De tilläggstjänster och priset för dessa, som leverantör erbjuder, ska framgå av informationen till kunden.

Information om tilläggstjänster ska ges på ett sådant sätt att det är tydligt att tjänsten är frivillig och inte en del av biståndet. Det ska också framgå att tilläggstjänster grundar sig på en överenskommelse direkt mellan leverantören och kunden.

Tilläggstjänster faktureras direkt av leverantören till kunden och kommunen är inte betalningsansvarig eller på annat sätt berörd av beställning respektive leverans av tilläggstjänster.

För tilläggstjänster gäller fri prissättning och alla priser som anges ska vara inklusive mervärdesskatt

6.5 Genomförandeplan

Senast inom två veckor efter det att uppdraget påbörjats ska leverantören upprätta en genomförandeplan. Planen ska upprättas tillsammans med kunden och om så önskas tillsammans med företrädare eller anhörig/närstående. Genomförandeplanen ska vara tillgänglig för beställaren.

6.6 Permanenta förändringar av service- och omvårdnadsbehov eller delegerade HSL-insatser

Om den enskildes service- och omvårdnadsbehov förändras i sådan grad att behov av insatser kan behöva omprövas, ska leverantören omgående kontakta biståndsbedömaren eller ansvarig sjuksköterska. Förändringen av behovet ska framgå av dokumentation. Det ingår också i leverantörens uppdrag att omgående meddela biståndsbedömaren eller i förekommande fall sjuksköterskan om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller har avlidit. Vid förändringar av antal timmar i pågående ärenden utgår ersättning för det nya timantalet från och med dagen för beslut om verkställighet av sådan ändring.

6.7 Kösystem

Leverantör ska vid behov upprätta kölista. Nya kunder ska tas emot i turordning efter den dag valet gjorts. Det ankommer på leverantören att informera beställaren att man åter har möjlighet att ta emot nya kunder.

7 Insyn och uppföljning av uppdraget

Kommunen har rätt att ta del av dokumentation som rör enskilda kunder och har rätt att efterfråga synpunkter från enskilda och deras närstående i form av t.ex. kundundersökningar.

Kommunen har även rätt att ta del av övriga handlingar som har betydelse för uppdragets fullgörande.

Leverantören ska senast en månad efter ett verksamhets-/räkenskapsårs slut lämna en redogörelse över det föregående årets verksamhet. Denna ska innehålla uppgifter om utfört kvalitetsarbete, hur man arbetat med genomförandeplaner, uppgifter om åtgärder för kompetensutveckling, redovisning av klagomålshantering samt en sammanställning av verksamhetens volym med antal kunder och utförda timmar.

Leverantören ska medverka i och underlätta kommunens uppföljning av verksamheten.

Enligt 3 kap 19 § a i Kommunallagen ska allmänheten ha insyn i driftsentreprenader som finansieras med offentliga medel. Leverantören är därför skyldig att lämna sådan information så att rätten till insyn för allmänheten säkras. Den information som beställaren hämtar in från leverantören, med undantag för uppgifter om enskilda, betraktas som offentliga handlingar.

Leverantör har samma skyldighet som beställaren att lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av nationella myndigheter och andra organisationer.

Leverantör ska fullgöra sina ekonomiska åtaganden beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter samt leva upp till de administrativa krav som ställs på en ekonomisk organisation. Beställaren följer fortlöpande upp att dessa åtaganden och krav efterlevs.

8 Leverantörens åtagande i vissa situationer

Kommunens vårdplaneringsteam genomför vårdplaneringar på sjukhus. Efter vårdplanering skickas en beställning till leverantören. Leverantör ska kunna påbörja hemtjänstsinsatser från det att kunden är utskrivningsklar.

Om leverantör inte kan åta sig att utföra de insatser som kunden har behov av för att kunna återvända hem, innan betalningsansvaret träder i kraft, är leverantören skyldig att ersätta kommunen för de av regionen fakturerade kostnaderna för betalningsansvar. Kostnaden för betalningsansvar fastställs varje år av regeringen.

Vid dödsfall kontaktas begravningsbyrå som kistlägger i hemmet.

Leverantören ska se till att en kund får tolkhjälp om så behövs. Biståndsbedömaren kan bistå med att anvisa tolk. Leverantören står för kostnaden.

8.1 Nyckelhantering

Leverantör ska följa beställarens instruktioner avseende nyckelhantering och ha säkra rutiner för hantering av kunders nycklar. Eventuella kostnader för byte av lås hos kund förorsakat av leverantör bekostas av denne.

8.2 Privata medel

Leverantör får inte hantera kunds privata medel eller på något sätt ta på sig ansvar för att förvalta pengar eller annan egendom. Om behov finns av god man ska detta anmälas till biståndsbedömaren.

8.3 Störningar

Beställaren ansvarar för åtgärder om trygghetslarm inte fungerar och ansvarar även för att dessa provlarmas.

Leverantör med ansvar för hemtjänst i form av personlig omvårdnad ska ansvara för insatser och säkerhet för en kund även vid störningar som t.ex. svåra väderförhållanden eller bortfall av el, telefon och vatten. Beställaren tillhandahåller i sådana lägen evakueringsplatser i kommunen. I samband med evakuering ska leverantören ansvara för att en kund transporteras till den anvisade lokalen. Kundens behov av insatser ges även där av leverantören.