Handläggare
Nina Glebe
Utvecklingsledare/SAS

Dnr : BON2018/184-1

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

Förfrågningsunderlaget är antaget av Kommunfullmäktige 2010-02-04 § 6 (Dnr ON 2009/13)

Justerat av Omsorgsnämnden
2010-06-21 § 53 (Dnr ON 2010/13)
2010-10-28 § 75 (Dnr ON 2010/28)

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 Ansökningsföreskrifter ... 4
1.1 Inbjudan till ansökan om deltagande i valfrihetssystem ... 4
1.2 Begreppsförklaring ... 4
1.3 Allmän orientering ... 5
1.3.1 Vision och prioriterade mål i Bollebygd ... 5
1.4 Beskrivning av tjänsten ... 5
1.3.1 Tjänster ... 5
1.3.2 Tilläggstjänster ... 6
1.3.4 Geografiska områden ... 6
1.3.5 Tider för utförandet ... 6
1.3.6 Kapacitetstak ... 6
1.3.7 Ickevalsalternativ ... 6
1.3.8 Rutiner för omval ... 6

2 Ansökningsföreskrifter ... 7
2.1 Ansökan om godkännande ... 7
2.2 Beställare ... 7
2.3 Uppgifter om sökande och kontaktperson ... 7
2.4 Ansökan om utformning ... 7
2.4.1 Handläggning av ansökan ... 7
2.4.2 Prövning av ansökan ... 7
2.4.3 Information och marknadsföring ... 8
2.4.4 Underrättelse om beslut ... 8
2.4.5 Sekretess ... 8
2.4.6 Insyn ... 8

3 Krav på sökande ... 9
3.1 Krav på registering ... 9

Sökanden ska uppfylla i Sverige eller hemlandet lagenligt ställda krav avseende sina registerings-, skatte – och avgiftsskyldigheter. ... 9

Utföraren skall inneha F-skattesedel och registeringsbevis från Bolagsveket där även namnet på firmatecknaren står. 9
3.2 Ekonomisk ställning ... 9
3.3 Sökandens förmåga, kapacitet och erfarenhet ... 9
3.4 Uteslutning av sökande ... 9
3.5 Lokaler, utrustning m.m ... 9
3.6 Krav på verksamhetsansvarig och ledning ... 10
3.6.1 Chef i beredskap ... 10
3.6.2 Arbetsgivaransvar ... 10
3.7 Underleverantör ... 10
3.8 Kvalitet och ledningsystem ... 10
3.9 Miljö och social hänsyn ... 10
3.10.1 Transporter ... 10
3.10.12 Social hänsyn ... 11

4 Kravspecifikation ... 11
4.1 Uppdragets omfattning ... 11
4.1.1 Beviljat bistånd ... 11
4.2 Lagar, förordningar och föreskrifter ... 11
4.3 Värdegrund ... 12
4.4 Samverkan ... 12
4.5 Klagomål och synpunkter ... 12
4.5.1 Den enskildes skydd ... 12
4.6 Avtalad tjänst ... 13
4.7 Beskrivning av krav ... 13
4.8 Medicinsk Sjuksköterska, MAS ... 13
4.8.1 Delgerad hälso- och sjukvårdsinsats ... 13
4.8.2 Egenvård ... 13
4.8.3 Vård i livets slutskede ... 13
4.9 Medicintekniska produkter ... 14
4.10 Trygghetslarm ... 14

5 Medarbetare och ledarskap ... 14
5.1 Kompetens ... 14
5.1.1 Ledarskap ... 14

5.1.2 Övriga krav ... 15
5.2 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljö ... 15
5.3 Arbetskläder ... 15
5.4 Bollebygd kommuns policy ... 15
5.5 Arbetsvillkor ... 15
5.6 Sekretess och tystnadsplikt ... 15
5.7 Meddelarfrihet ... 16

6 Avtalsvillkor ... 16
6.1 Omfattning ... 16
6.2 Avtalstid ... 16
6.3 Uppföljning och utvärdering ... 16
6.4 Tillsyn ... 17
6.5 Avtalsvolym ... 17
6.6 Ändring i kapacitetstak ... 17
6.7 Tilläggstjänster ... 17
6.8 Priser och ersättning ... 17
6.9 Dubbelbemanning ... 17
6.10 Kundens eventuella frånvaro ... 18
6.11 Fakturings- och betalningsvillkor ... 18
6.12 Skador och försäkringar ... 18
6.13 Ändringar och tillägg i avtalsvillkoren ... 18
6.14 Överlåtelse av avtal/ägarskifte ... 19
6.15 Fel i tjänsten ... 19
6.15.1 Påföljder vid fel ... 19
6.15.2 Arbetssätt vid identifiering av fel vid avtalsuppföljning ... 19
6.16 Hävning ... 19
6.17 Lokal kris och katastroforganisation ... 20
6.18 Befrielsegrund (force majeure) ... 20
6.19 Kontraktsvillkor och rangordning ... 20
6.20 Tvist ... 20
6.21 Avtalsvillkor ... 21

1 Ansökningsföreskrifter

1.1 Inbjudan till ansökan om deltagande i valfrihetssystem

Härmed inbjuds ni att inkomma med ansökan gällande deltagande i valfrihetssystem inom Bollebygds kommun. Bildnings- och omsorgsnämnden i Bollebygds kommun har sedan 2010 valfrihet inom hemtjänsten. Syftet är att öka valfriheten och inflytandet för de personer som har hemtjänst.

1.2 Begreppsförklaring

I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras i nedanstående stycke.

SOL: Socialtjänstlagen (SoL 2001:453)
HSL: Hälso- och sjukvårdslagen (HSL 1982:763)
LOV: Lagen om valfrihetssystem (2008:962)
Valfrihetssystem: Ett förfarande där den enskilde har rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat avtal med. Den enskilde har rätt att välja antingen någon av de externa utförare som kommunen tecknat avtal med eller kommunens utförare.
Utredare: Kommunens handläggare som fattar beslut om bistånd och följer upp den enskildes beslut.
Den enskilde: Person som har behov av bistånd i hemmet. (Av språkliga skäl används ibland begreppet brukare).
Anhörig: Person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna, eller annan person som den enskilde anser sig ha en nära relation till.
Beställare: Bollebygds kommun
Sökande: Den som ansöker om godkännande inom valfrihetssystemet.
Utförare/Leverantör: Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem. Består dels av kommunens egenregi, dels av externa utförare.
Omvårdnad: Insatser inom hemtjänsten som en person behöver för att tillgodose sina fysiska, psykiska och sociala behov. Det kan till exempel innebära hjälp vid måltider, på-och avklädning, förflyttning och personlig hygien. Det kan också handla om övriga insatser som personen behöver för att bryta isolering eller för att känna sig trygg och säker i det egna hemmet.
Service: Det område inom hemtjänsten som innefattar praktisk hjälp med att sköta bostaden, hjälp med inköp och ärenden på post och bank.
Avlösning i hemmet: Tillfälligt övertagande av anhörigs vård och omsorg om eller stöd och service till berörd individ.
Genomförandeplan: Plan som beskriver hur en beviljad insats praktiskt ska genomföras för den enskilde.
Samverkan: Övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för ett visst syfte. Samverkan kan ske inom och mellan t.ex. enheter, myndigheter och samhällsaktörer och t.ex. gälla aktivt utbyte av information eller att planera gemensamma aktiviteter. I detta dokument inrymmer begreppet samverkan konkret samarbete och samordning mellan aktörer runt den enskilde i det dagliga arbetet
Hemsjukvård: kommunen ansvarar för hemsjukvård till personer, oavsett ålder, när det är motiverat att vården ges i hemmet.
MAS: Medicinskt ansvarig sjuksköterska

1.3 Allmän orientering

Kommunfullmäktige i Bollebygds kommun beslutade 2009-09-25 att införa valfrihetssystem och det är bildnings och omsorgsnämnden som fastställt detta förfrågningsunderlag 2016-03-29. Bildnings- och omsorgsnämnden beslutar årligen vilken timersättning utförarna får för utförda tjänster.

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

1.3.1 Vision och prioriterade mål i Bollebygd

Kommunen där vi bor bra och lever länge!

Visionen talar om var kommunen vill befinna sig 2025. Visionen är grunden för styrningen av kommunen och har en bred politisk förankring. Den läggs fast av kommunfullmäktige och kan omprövas vid ny mandatperiod.

Med utgångspunkt i visionen har övergripande mål formulerats. De övergripande målen är fyra till antal och fastställs av kommunfullmäktige. De gäller i fyra år, 2016-2019.

De övergripande mål som är fastställda av kommunfullmäktige är

- Ökat arbetsdeltagande
- Trygga och goda uppväxtvillkor
- Åldrande med livskvalitet
- Hållbar livsmiljö

1.4 Beskrivning av tjänsten

Valfrihet i hemtjänsten gäller alla kommuninvånare, oavsett ålder, som erhåller insatser enligt socialtjänstlagen eller hälso- och sjukvårdslagen. Det innebär att den enskilde kan välja vem som ska ge hjälpen i hemmet. Kommunen godkänner och sluter avtal med de utförare som uppfyller de krav som fastställts i gällande förfrågningsunderlag. Principen är att den enskilde väljer utifrån en beskrivning av godkända utförare i en katalog som beställaren tar fram. Kommunens utredare/legitimerad personal informerar alltid om valet.

Kommunen ansvarar för hemsjukvård till personer, oavsett ålder, när det är motiverat att vården ges i hemmet. Kommunen ansvarar för larm se vidare 4:10.

1.3.1 Tjänster

Utföraren skall åta sig uppdraget att för bildnings- och omsorgsnämndens räkning utföra biståndsbedömda insatser enligt socialtjänstlagen samt insatser på delegering/instruktion av kommunens hälso- och sjukvårdspersonal.

- Utförare kan välja att enbart utföra serviceinsats.
- Utförare kan välja att utföra hemtjänst samt delegerad/instruerad hälso-och sjukvårdsinsats.

1.3.2 Tilläggstjänster
Det är tillåtet för en godkänd leverantör att erbjuda tilläggstjänster. En tilläggstjänst kan vara t.ex. snöskottning, gräsklippning m.m. Erbjuder leverantören tilläggstjänster skall den enskilde betala för tilläggstjänsterna med egna medel direkt till leverantören. Leverantören måste erbjuda tilläggstjänster på ett etiskt försvarbart sätt och bevaka så att den enskilde inte får betala för en tilläggstjänst som denne har rätt till enligt biståndsbeslut.

1.3.4 Geografiska områden
Valfrihet i serviceinsatser och hemtjänst gäller hela kommunen.

1.3.5 Tider för utförandet
Valfrihet i hemtjänst gäller alla dagar mellan kl. 07.00 - 22.00, helger, storhelger samt röda dagar. När under dagen insatserna ska utföras, framkommer i samråd med den enskilde.

Nattverksamheten utförs i kommunens regi. Planerade och akuta insatser utförs av kommunens nattpatrull kl. 22.00 - 07.00 alla dagar i veckan med två undantag.

1. Vård i livets slutskede efter beslut av omvårdnadsansvarig sjuksköterska ingår utförarens åtagande under hela dygnet.

2. För att tillgodose önskemål hos personer som önskar lägga sig efter 22.00 eller gå upp före 07.00 kan utförare som en profilering erbjuda detta. Någon extra ersättning för arbete på obekväm arbetstid utgår inte från kommunen.

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

1.3.6 Kapacitetstak
Sökande kan ange ett kapacitetstak, högsta antal timmar per månad som sökande har möjlighet att utföra.

Antagen utförare är skyldig att ta emot och behålla uppdrag i hela kommunen och gällande den tjänst som utföraren erbjuder, upp till det eventuella kapacitetstak som angivits.

Utförare kan inte med hänvisning till kapacitetstaket, säga nej vid biståndsbeslut om utökning av tid hos befintliga brukare.

1.3.7 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.

1.3.8 Rutiner för omval
Den enskilde kan när som helst byta utförare. Byte av utförare görs skriftligt till biståndshandläggare. Omställningstiden vid byte av utförare är en månad efter skrivelse ankommit till kommunen. Under dessa dagar ansvarar den tidigare utföraren för insatserna.

2 Ansökningsföreskrifter

2.1 Ansökan om godkännande

Beställaren annonserar löpande på den nationella webbplatsen för annonsering av tjänster enligt lagen om valfrihetssystem, (LOV) www.valfrihetswebben.se.

2.2 Beställare

Beställare är Bollebygds kommun, bildning och omsorgsnämnden, 517 83 Bollebygd.
Organisationsnummer: 212000-2973

Ansökningsadress
Bollebygds kommun
Bildnings-och omsorgsnämnden.
517 83 Bollebygd

2.3 Uppgifter om sökande och kontaktperson

Företagets namn:
Postadress:
Telefon:
E-postadress:
Hemsida:
Organisationsnummer:
Kontaktpersonens namn, telefon och e-postadress:

2.4 Ansökan om utformning

Ansökan om att bli godkänd som leverantör av aktuella tjänster ska lämnas till ovan angiven adress i sluten försändelse. Ansökan per telefax och e-post accepteras inte. Ansökan ska vara skriven 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 göras på av kommunen fastställd blankett samt innehålla de uppgifter och bilagor som anges i formuläret.

Ansökan är giltig i 6 månader.

2.4.1 Handläggning av ansökan

Försändelser 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 en prövning av ansökan.

Ansökningarna kommer att handläggas skyndsamt och normal handläggningstid till ca 2 månader. Bildning och omsorgsnämnden, som fattar beslut i ärendet, sammanträder 9-11 gånger per år. Under semesterperioden juni-augusti och i samband med storhelger kan handläggningstiden förlängas något.

2.4.2 Prövning av ansökan

Ansökan kommer att prövas enligt de kriterier som fastställs i förfrågningsunderlaget med bilagor. Förutsättningarna för att en ansökan ska kunna prövas och godkännas är att dessa krav är uppfyllda. Prövningen 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.
- 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 (uppgift om F-skatt), aktuellt utdrag från UC 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.

Beställaren 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.

2.4.3 Information och marknadsföring

Kommunen ska till den enskilde lämna information om samtliga utförare som kommunen tecknat avtal med. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Utföraren ska lämna uppgifter och i övrigt vara behjälplig så att kommunen kan fullgöra informationsansvaret. När sökande fått godkännande och avtal ska en utförarpresentation lämnas till kommunen. Utförare som inte lämnat fullständigt utförarpresentation är inte valbar för brukaren.

Ändringar i kapacitetstak innebär en avtalsförändring.

Utföraren kan i sin egen marknadsföring hänvisa till avtal med kommunen. Även kommunens brukarundersökningar kan användas. Kommunen ska i dessa fall informeras.

Otillbörlig marknadsföring kan utgöra avtalsbrott och därmed vara grund för hävning enligt punkt 6.16.

2.4.4 Underrättelse om beslut

När beslut fattas om att sökande godkänts i valfrihetssystemet kommer kommunen snarast möjligt lämna underrättelse till sökande om beslutet.

2.4.5 Sekretess

Alla uppgifter i ett ansökningsärende enligt LOV är i princip offentliga. Däremot gäller sekretess enligt offentlighets - och sekretesslagen samt Socialtjänstlagen vid utförandet av omvårdnadstjänster samt uppgifter som är delegerade enligt HSL.

2.4.6 Insyn

Beställaren och utföraren skall hålla varandra informerade om händelser i respektive organisation som kan påverka utförandet av tjänsterna, samarbetet och vad som avtalats. Beställare skall också tillförsäkras information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn hur angelägenheten utförs (3 kap 19a§) kommunallagen. Informationen som lämnats till kommunen skall ej anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

3 Krav på sökande

3.1 Krav på registering

Sökanden ska uppfylla i Sverige eller hemlandet lagenligt ställda krav avseende sina registerings-, skatte – och avgiftsskyldigheter.
Utföraren skall inneha F-skattesedel och registeringsbevis från Bolagsveket där även namnet på firmatecknaren står.
Utländska anbudsgivare kan bifoga intyg från behörig myndighet i det land där sökanden är etablerad, som visar att sökanden där har betalt skatter och avgifter, eller intyg om registrering i den officiella förteckningen över godkända leverantörer i det land där sökanden är verksam.

3.2 Ekonomisk ställning

Utföraren skall ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registreringar och betalningar för sociala avgifter och skatter.

3.3 Sökandens förmåga, kapacitet och erfarenhet

Godkänd utförare ska inneha tillräcklig kompetens, kapacitet, tekniska och personella resurser för att på ett fackmässigt sätt utföra de aktuella tjänsterna. För att styrka detta ska sökande lämna beskrivning av företaget (företagsform, uppbyggnad, ledning m.m.) samt även inriktning på kompetens, kapacitet, erfarenhet, personal, utrustning m.m.)

3.4 Uteslutning av sökande

Kommunen får utesluta en sökande som

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen och att Bollebygds kommun kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åliggande avseende socialförsäkringsavgifter eller skatter i hemlandet eller annan stat inom ESS-området, eller
6. i något väsentligt hänseende låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts i stöd av ovanstående.

Om sökande är en juridisk person, får sökande uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådana brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4 ovan (LOV 7 kap 1§)

3.5 Lokaler, utrustning m.m

Utförare ska själv ansvara för sina lokalbehov. Utföraren ska se till att lokalerna är anpassade till verksamheten är godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter. Utföraren skall tillhandahålla och bekosta den utrustning som behövs för att utföra uppdraget.

Datorer

Utföraren ansvarar för anskaffning av IT-utrustning samt support av sin IT-miljö (datorer, nätverk, skrivare etc.)

3.6 Krav på verksamhetsansvarig och ledning

Utföraren skall ha en utsedd verksamhetsansvarig med erfarenhet av minst två år i verksamheten, och ingående kunskap från verksamhetsområdet. Verksamhetsansvarig skall vara väl förtrogen med gällande lagstiftning och regelverk kopplat till verksamheten samt ha goda kunskaper i svenska språket. Verksamhetsansvarig skall vara tillgänglig för den enskilde, närstående och beställaren. Verksamhetsansvarig kan använda sig av chefer se vidare 5.1.1.

Utförare som utför omsorgsinsatser och delegerad hälso- och sjukvårdsinsats skall dessutom svara för att det finns en verksamhetsansvarig med högskoleutbildning inom social omsorg, alternativt vårdinriktning eller beteendevetenskaplig högskoleutbildning i verksamheten eller likvärdig utbildning enligt beställarens bedömning.

3.6.1 Chef i beredskap

Utförare har skyldighet att ha en person med chefsbefogenhet i beredskap, det vill säga utanför ordinarie arbetstid. Personen med beredskap skall kunna fatta beslut vid oförutsägbara händelser rörande den enskilde och personal samt vid händelse av kris.

3.6.2 Arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare och har det fulla arbetsgivaransvaret för sin personal. Utföraren föreskrivs att inte vidta åtgärd som kan antas medföra åsidosättande av lag eller avtal för arbetet, eller annars strida mot vad som är allmänt godtagbart inom utförarens avtalsområde.

3.7 Underleverantör

Underleverantör för den aktuella tjänsten får inte användas utan kommunens godkännande. Underleverantör ska vara registrerad för mervärdesskatt och arbetsgivaravgift (om registreringsskyldighet föreligger), inneha F -skattsedel samt vara fri från skulder för skatter och sociala avgifter

Underleverantörer ska uppfylla samma krav som huvudleverantör. Huvudleverantören har, trots eventuellt godkännande av underleverantör, det fulla ansvaret för uppdragets utförande.

3.8 Kvalitet och ledningsystem

Utföraren ska ha ett ledningssystem som uppfyller de krav som finns i lagar och föreskrifter, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitetsarbete (SOFS 2011:9) samt Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659). I ledningssystemet ska finnas beskrivning som visar att utföraren har systematisk intern kontroll. Det innebär att utföraren säkerställer att det finns säkerhet och tillförlitlighet i processer och rutiner i sin verksamhet. Utföraren ska kunna redovisa hur det systematiska kvalitetsarbetet genomförs.

Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet.

Utföraren och beställare ska genom samråd minst en gång per år genomföra gemensam kontraktsuppföljning. Beställaren är sammankallande och protokollförare. Utföraren ska upprätta en kvalitetsberättelse och lämnas till beställaren.

3.9 Miljö och social hänsyn

Utföraren ska arbeta systematiskt och utbilda sina medarbetare för att minska miljöpåverkan.

3.10.1 Transporter

Transporter ska vara rationellt planerade och samordning av transporterna bör ske i så lång utsträckning som möjligt.

3.10.12 Social hänsyn

Bollebygds kommun önskar att verksamheter, både interna och externa, tar ett aktivt samhällsansvar. Det ger en vinst för den enskilde, för verksamheten och för hela samhället. Social hänsyn kan till exempel innebära att ge plats för anställda med funktionsnedsättningar, långtidsarbetslösa, långtidssjukskrivna och utrikesfödda. Arbetsplatsen bör vara ett verktyg för en större vision att utrusta, inkludera och bekräfta människor i utanförskap. Detta kan skapa en positiv arbetsmiljö med mångfald och ge viktiga inslag av kompetenser och erfarenheter som kan utveckla verksamheten.

4 Kravspecifikation

4.1 Uppdragets omfattning

I Bollebygds kommun har bildnings- och omsorgsnämnden det övergripande ansvaret för vård och omsorg och är uppdragsgivare i valfrihetssystemet. Kommunen är som huvudman ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i frågor som innebär myndighetsutövning inom ansvarsområdet. Bollebygds kommun utreder, bedömer behov och fattar beslut om bistånd enligt 4 kapitlet i Socialtjänstlagen. Bollebygd kommuns sjuksköterskor arbetsterapeuter och fysioterapeuter utreder, bedömer behov och fattar beslut enligt Hälso- och sjukvårdslagen.

4.1.1 Beviljat bistånd

Samtliga insatser grundas på beslut av utredare.

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

Med **omvårdnad** avses t ex personlig omsorg, hjälp vid måltider och social omsorg. Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård i kundens hem. 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.

4.2 Lagar, förordningar och föreskrifter

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren utför omvårdnadsinsatser enligt ansvarig nämnds biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen samt utför delegerade och instruerade arbetsuppgifter enligt Hälso-sjukvårdslagen.
- Utföraren följer de kommunala riktlinjerna gällande måltidservice.
- Utföraren är förtrogen med och följer inom sökt tjänsteområde gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Utföraren är förtrogen med och följer Bollebygds kommun och Västra Götaland regions aktuella riktlinjer som gäller för tjänsten.

- Utföraren följer nationella förändringar inom verksamhetsområdet samt förändringar i Bollebygd kommuns politiska mål och styrdokument.

4.3 Värdegrund

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

4.4 Samverkan

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan leverantör och beställare förutsätts. Båda parter ska samverka med syfte att följa och utveckla verksamheten. Samverkan såväl internt och som externt är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges såväl inom socialtjänsten som inom hälso- och sjukvården. Delaktighet, samråd och anpassad kommunikation med den enskilde är en förutsättning – speciellt vid överenskommelser och förändrade förutsättningar för insatsernas genomförande.

Samverkan avser även intern kommunikation inom utförarens verksamhet, mellan beställare och utförare, mellan utförare och utförare, mellan utförare och ideella sektorn, etc. Finns behov av samverkan mellan huvudmän tydliggörs detta i den enskildes genomförandeplan.

4.5 Klagomål och synpunkter

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren ska ha rutin som beskriver hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas, analyseras och sammanställs.
- Utföraren återför klagomål till verksamheten som en del i sitt utvecklingsarbete
- Utföraren rapporterar efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål till ansvarig nämnd.
- Utföraren har rutin och ser till att enskild anhörig ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål både skriftligt och muntligt. Utföraren stödjer den enskilde att lämna klagomål på kommunens hemsida.

4.5.1 Den enskildes skydd

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren följer Socialtjänstlagens samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om avhjälpande av missförhållande samt upprättar rutiner kring utbildning, rapportering och anmälan enligt lex Sarah.
- Utföraren följer Patientsäkerhetslagens föreskrifter och rapporterar risken för vårdskador samt händelser som har medfört eller kunnat medföra en värdeskada till vårdgivaren i Bollebygds kommun enligt kommunens rutin.
- Utföraren skickar utan dröjsmål rapport om utredning om missförhållanden till Bildning och omsorgsnämnden. Utföraren svarar för information och återkoppling till den enskilde.
- Utföraren har rutiner för att dokumentera, rapportera och följa upp avvikelser i verksamhetens enligt kommunens rutiner.
- Skydds- begränsningsåtgärder används med den enskildes samtycke efter individuell bedömning av legitimerad personal i samråd med ansvarig chef hos utföraren.
- Personalen ska bära synlig identifikationshandling med foto vid besök i brukarens hem.
- Risk för fallskador förebyggs med stöd av Senior alert.

- Risk för trycksår uppmärksammas och förebyggs och behandlas i samverkan med omvårdnadsansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.

4.6 Avtalad tjänst

Utföraren är skyldig att anta, bibehålla och utan dröjsmål utföra det uppdrag inom det geografiska området, på de tider och inom den eventuella kapacitetstak som angetts. Vid akuta uppdrag ska insatserna starta omgående.
Utföraren kan bli återbetalningsskyldig om betalningsansvar inträder i samband med sjukhusvistelse om utföraren uppenbart försummat sitt uppdrag. Det är beställaren som utreder om utföraren ska bli ersättningsskyldig.

4.7 Beskrivning av krav

Utföraren skall ta del av kommunfullmäktiges mål samt nämndens åtagande och ska årligen upprätta aktivitetsplaner som beskriver hur verksamheten arbetar för att uppfylla målen samt nämndens åtagande.

4.8 Medicinsk Sjuksköterska, MAS

Bollebygds kommun har vårdgivaransvaret enligt Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), Patientsäkerhetslagen (2010:659), Patientdatalagen (2008:355) och Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

I det ansvar som framgår av krav på utförarens ledning i avsnitt 3.7 ingår inte de uppgifter som MAS har, se nedan.

Kommunens MAS har det medicinska ansvaret enligt 24 § enligt Hälso- och sjukvårdslagen, och patientsäkerhetsförordningen SFS 2010:1369 och patientsäkerhetslagen SFS 2010:659. Utföraren ska se till att kommunens MAS kan utöva sitt ansvar och medverka till ett bra samarbete.

4.8.1 Delgerad hälso- och sjukvårdsinsats

Beställaren är vårdgivare och därmed ansvarig för hälso- och sjukvården som utförs inom valfrihetsystemet, LOV.

Delegerad hälso- sjukvård skall utföras efter beställning/instruktion från kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal (sjuksköterska, fysioterapeut). Kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal ska ge nödvändig instruktion och handledning till utförarens personal vilka ska följas.

Utföraren är skyldig att hålla sig uppdaterad samt följa instruktioner, rutiner och riktlinjer från medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS. Delegering sker i enlighet med riktlinjer fastställda av MAS och innehåller även utbildning som måste genomföras i samband med delegering.

4.8.2 Egenvård

Om den ordinerade hälso- sjukvårdsuppgiften är bedömd som egenvård men den enskilde är i behov av praktisk hjälp/handräckning (ex. administrera läkemedel, utföra behandling), kan den enskilde själv ansöka om bistånd för hjälp med utförandet enligt socialtjänstlagen.
Det är den ansvarige legitimerade yrkesutövaren inom hälso- och sjukvården (ordinatör) som bedömer om en hälso- och sjukvårdsuppgift kan utföras som egenvård enligt HSL efter samråd med utföraren eller den resurs som finns i personens närhet. Den aktuella åtgärden ska överlämnas på ett säkert sätt och följa författning och kommunens rutin om egenvård.

4.8.3 Vård i livets slutskede

Beställaren lägger stor vikt vid att omvårdnad och tillsyn ges på ett säkert, tryggt och värdigt sätt vid livets slut. Utförarens uppdrag gäller under hela dygnet, efter beslut från beställaren. Det är kommunens sjuksköterska som bedömer när vård i livet slut inträder.

4.9 Medicintekniska produkter

Medicintekniska produkter innefattar undersökningsutrustning, behandlingshjälpmedel, medicintekniska hjälpmedel och personliga hjälpmedel.

Legitimerad personal föreskriver medicintekniska produkter och har ansvaret för att rätt produkt används. Gemensamma upphandlingar reglerar sortimentet. Medicintekniska produkter utanför upphandlat sortiment ska inte köpas in i verksamheten. Undantag från den regeln ska diskuteras med medicinskt ansvariga. Medicintekniska hjälpmedel ska följa de rutiner som finns i kommunen.

Medicintekniska hjälpmedel besiktas, utför service och utrangeras av Bollebygd kommuns Rehab enhet.

4.10 Trygghetslarm

Beställaren

Trygghetslarm installeras av beställaren. Kostnader och utförande av reparationer, byte av trygghetslarm ansvarar beställaren för.

Utföraren

Rutiner för larmmottagning ska finnas. Utföraren ansvarar för att omedelbart ta emot samt omedelbart åtgärda larm, dagligen mellan kl. 07.00-22.00. Utföraren ska utse ett teknikombud som är kontaktperson gentemot beställarens larmorganisation. Utföraren ansvarar för anskaffning av mobiltelefon och andra kostnader som är kopplade till mobiltelefonen. Mobiltelefonerna ska vara anpassade för det system beställaren använder.

Utföraren ansvarar för att provlarm bör göras minst en gång per månad. Hur det ska göras ska beslutas i dialog med den enskilde.

5 Medarbetare och ledarskap

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området.

5.1 Kompetens

- Verksamheten är bemannad med sådan kompetens och med sådan personalstyrka att den enskilde alltid tillförsäkras en god vård och omsorg.
- För att arbeta med inriktning omsorg inom hemtjänst, rekommenderas treårigt omvårdnadsprogram eller motsvarande utbildning.
- Utföraren svarar för att medarbetare som saknar formell utbildning får tillräcklig, reell kompetens för sina arbetsuppgifter.
- Alla medarbetare behärskar svenska språket på ett sådant sätt att han/hon kan kommunicera muntligt och skriftligt.
- Utföraren svarar för att medarbetarna har kunskaper i ett rehabiliterande förhållningssätt.
- Medarbetarna har grundläggande kunskaper inom demensvård.
- Utföraren deltar i Bollebygd kommuns utvecklingsarbeten och utbildningar som är obligatoriska för alla utförare.

5.1.1 Ledarskap

- Chef som utövar den dagliga verksamheten i Bollebygds kommun ska ha adekvat högskoleutbildning inom socialt arbete och/ eller inom hälso- och sjukvård.
- Chefen ska leda och utveckla verksamheten mot uppsatta mål. Chefen ska främja medarbetarnas utveckling och skapa möjligheter för medarbetarna att ta eget ansvar.
- Utföraren ska säkra att det finns en kontinuitet i ledarskapet vid byte av chef. Vid chefsbyte ska en särskild plan upprättas, som kommuniceras muntligt och skriftligt med kommunen.

5.1.2 Övriga krav

- Personalomsättningen bevakas för att säkerställa kontinuitet för den enskilde.
- Utföraren ska se till att nyanställd personal får introduktion. Utföraren ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal.
- Ansvaret för olika arbetsuppgifter är tydlig och verksamheten har en förmåga att åtgärda eventuella brister.
- Utföraren har liksom kommunen som målsättning att erbjuda heltid eller önskad sysselsättningsgrad.

5.2 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljö

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området

- Utföraren har arbetsgivaransvar för sin personal
- Utföraren följer Arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd.
- Utföraren ska regelbundet planera, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att hälsa främjas, ohälsa och olycksfall förebyggs och att en tillfredställande arbetsmiljö uppnås.
- Arbetsskador, tillbud, hot och våld kartläggs, analyseras och utreds, så att erfarenheter kan återföras till verksamheten
- Utföraren har erforderliga arbetsmarknadsförsäkringar.

5.3 Arbetskläder

All personal ska bära arbetskläder och följa kommunens rutiner för basal hygien. Tvätt av kläder ombesörjs av arbetsgivaren enligt författning.

5.4 Bollebygd kommuns policy

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

5.5 Arbetsvillkor

Utföraren svarar för alla kostnader för t.ex. löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga eller lagstadgade löneomkostnader.
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. Utföraren ska redovisa sina eventuella kollektivavtalsförhållanden inklusive kollektivavtalade försäkringar eller andra träffade överenskommelser. Det samma ska gälla för eventuella underleverantör som utföraren anlitat för att fullgöra avtalet. I det fall utföraren vidtar åtgärder eller agerar på ett sätt som uppenbart strider mot innehållet i denna del, utgör detta grund för hävning av avtalet. Innebär hävningen en kostnad för kommunen är utföraren skyldig att hålla kommunen skadelös fullt ut.

5.6 Sekretess och tystnadsplikt

Verksamheten omfattas av tystnadsplikt enligt Offentlighets- och sekretesslag (2009:400), 15 kap. Socialtjänstlagen (2001:453) samt 6 kap Patientsäkerhetslagen (2010:659).

Utföraren ska svara för att all personal informeras och undertecknar förbindelse om tystnadsplikt och sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen.

Endast berörd personal ska i de fall tystnadsplikt gäller, ha tillgång till genomförandeplan, dokumentation och information om den enskilde.

5.7 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda i kommunen regleras i svensk lag. Anställda hos utföraren, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som anges nedan, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i media.
Förbindelsen gäller inte sådana meddelande som avser företagshemlighet som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som avtalet omfattar och inte heller i vidare mån än som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt Offentlighet- och sekretesslagen. Utförarens avtal med den anställde får inte stå i strid med det som anges ovan.

6 Avtalsvillkor

6.1 Omfattning

- Utförare kan välja att enbart utföra serviceinsats.
- Utförare kan välja att utföra hemtjänst samt delegerad/instruerad hälso-och sjukvårdsinsats.

6.2 Avtalstid

Avtalet gäller tills vidare.
Utföraren har rätt att säga upp avtalet med tre månaders uppsägningstid, eller vid tidigare tidpunkt som parterna kommer överens om. Uppsägningen ska vara skriftlig.
Utföraren ska informera den enskilde om att uppdraget ska upphöra. Om kommunen genom politiska beslut avskaffar valfrihetssystemet är avtalet uppsagt med två års uppsägningstid.

6.3 Uppföljning och utvärdering

Bollebygds kommun gör regelbunden kvalitetsuppföljning. Som grund för kvalitetsuppföljningen ligger krav i förfrågningsunderlaget samt givet anbud. Kommunen förutsätter att samtliga delar i avtalet är helt uppfyllda vid första ordinarie kvalitetsuppföljning. Resultat av uppföljning på individnivå som görs av kommunens utredare är en viktig grund i kvalitetsuppföljningen.

Utföraren ska årligen lämna in verksamhetsplan och årsberättelse till bildning och omsorgsnämnden. Här följs indikationer för kvalitet och effektivitet upp från kommunens mål och prioriteringar. I verksamhetsplan och årsberättelse ska även åtgärdsplaner för förbättringsåtgärder som identifieras vid kvalitetsuppföljning ingå. Utföraren ska beskriva arbetet med åtgärderna samt vilka effekter som hittills uppnåtts och fortsatt planering.

Utföraren ska kontinuerligt rapportera avvikelser i verksamheten, anmälningar och hantering av inkomna klagomål till kommunen.

Uppföljning kommer att ske i dialog med utföraren.

Kommunen har förutom ovanstående rätt att göra den uppföljning som anses nödvändig. Uppföljningen kan utföras på många sätt t. ex granskning genom föranmälda och oanmälda besök i verksamheten, kontroll av dokumentation, intervjuer och fokusgrupper.

Kommunen kommer att samverka med Skatteverket i sin uppföljning.

6.4 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tillsyn över verksamheten. Utföraren ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till IVOs förfogande. Det ligger på utföraren att på eget ansvar och på egen bekostnad svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekande från IVO efter granskning av verksamheten.

Utföraren ska omedelbart informera Bollebygds kommun om verksamheten blir föremål för tillsyn.

Underlåter utföraren att vidta åtgärder som krävs med anledning av tillsynen kan Bollebygds kommun på utförarens bekostnad vidta nödvändiga åtgärder eller häva avtalet.

Kommunens MAS begär in dokument för granskning och kontroller för verksamhetens områden gällande HSL.

6.5 Avtalsvolym

Valfrihetssystemet innebär att den enskilde väljer utförare. Någon garanterad volym för uppdrag finns således inte.

6.6 Ändring i kapacitetstak

Om utföraren önskar förändra kapacitetstak ska kommunen skriftligen meddelas 1 månad innan förändringen träder i kraft.

Utföraren ska informera berörda brukare om planerade förändringar.

6.7 Tilläggstjänster

Leverantören kan erbjuda den enskilde tilläggstjänster i form av hushållsnära tjänster med skattereduktion eller andra tjänster. Då ska den enskilde informeras om att eventuellt biståndsbeslut och hemtjänsttaxa inte avser dessa tjänster och att den enskilde får betala tjänsterna med egna medel. Den enskilde ska även informeras om att tilläggstjänsten omfattas av skatteregler för hushållsnära tjänster. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för brukaren. Leverantören ska hålla kommunen informerad om vilka tilläggstjänster den enskilde kan erbjudas.

6.8 Priser och ersättning

Utföraren ersätts utefter beviljad tid. Ersättningen följer vad kommunens egenregi kostar och revideras inför varje år eller vid behov. Beslut om ersättningen fattas av bildnings- och omsorgsnämnden. Det finns ingen garanti att ersättningen räknas upp årligen. För 2018 har Bildnings- och omsorgsnämnden fastställt ersättningen till 340 kr/beviljad timme, om utföraren enbart utför serviceinsatser. Om man utför både service- och omsorgsinsatser så är ersättningen 431 kr/beviljad timme, oavsett vilken insats man då gör. Momskompensation ingår i ersättningen.
Om ersättningen beslutas att sänkas så sker sänkningen tre månader efter beslut. Leverantören har möjlighet att säga upp avtalet till tidpunkten för eventuell sänkning.

6.9 Dubbelbemanning

Dubbelbemanning beviljas för tid då det behövs hjälp av två personer samtidigt för att utföra insatser, exempelvis vid förflyttningar. Dubbelbemanning beviljas endast för den tid då det behövs två

personer, den tiden är vanligtvis kortare än den totala beviljade tiden. Dubbelbemanning beviljas av kommunens Rehab personal.

6.10 Kundens eventuella frånvaro

Vid brukarens 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. Brukaren 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.

6.11 Fakturings- och betalningsvillkor

Leverantör fakturerar beställaren månadsvis i efterskott. Av fakturaunderlaget ska framgå antalet timmar. Godkänd faktura betalas 30 dagar 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 15: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.

6.12 Skador och försäkringar

Ansvar för skada

Utföraren ansvarar för samtliga person- och sakskador som utföraren, eller annan för vilken utföraren ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Detta inkluderar skada på brukarens egendom samt skada genom felaktig användning av tekniska hjälpmedel.

Försäkring

Kommunen ansvarar i enlighet med patientskadelagen (1996:799) för tecknande av patientförsäkring.

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

Utföraren förbinder sig att utnyttja sin försäkring i händelse av skada.

6.13 Ändringar och tillägg i avtalsvillkoren

Kommunen har rätt att genom politiska beslut, göra ändringar och tillägg av villkoren i detta avtal. Sådan ändring kan göras högst var sjätte månad. Utföraren ska snarast informeras om dessa ändringar och tillägg, för att kunna acceptera de nya villkoren eller säga upp avtalet skriftligen inom 15 arbetsdagar efter att informationens avsänts.

Om svar uteblir från utföraren ska utföraren följa de nya villkoren i avtalet efter 15 arbetsdagar, om inget annat nämns i informationen.

Om utföraren skriftligen meddelar att de ändrade villkoren inte accepteras, upphör avtalet att gälla 3 månader efter utgången av 15- dagarsfristen. Under dessa 3 månader gäller avtalet i sin ursprungliga betydelse.

6.14 Överlåtelse av avtal/ägarskifte

Part får inte utan motpartens medgivande överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal på annan juridisk eller fysisk person.

6.15 Fel i tjänsten

Tjänsten ska anses felaktig om

- arbetet inte utförts fackmässigt.
- utföraren brustit i den omsorg som kan krävas för att tillgodose kommunens intresse.
- arbetet inte uppnår de krav som följer av lag, förordning eller föreskrift på området.
- tjänsten inte överensstämmer med vad som anges i detta avtal, förfrågningsunderlag eller andra anbudshandlingar, och/eller
- det annars finns brister i arbetet och/eller använt material.

6.15.1 Påföljder vid fel

Om tjänsten är felaktig får kommunen kräva att felet avhjälps, hålla inne betalningen för tjänsten, göra avdrag på priset och/eller häva avtalet enligt 6.16 nedan. Dessutom får kommunen kräva skadestånd av utföraren motsvarade den faktiska skada som kommunen lider till följd av att tjänsten är felaktig.

6.15.2 Arbetssätt vid identifiering av fel vid avtalsuppföljning

Om kommunen vid avtalsuppföljning identifierar fel hos tjänsten tillämpas följande arbetssätt.
Om kommunen bedömer att felet är av ringa beskaffenhet kommer utföraren att anmodas att åtgärda felet inom ramen för utförarens kvalitetsarbete och följas upp av kommunen vid nästa uppföljningstillfälle.

Om kommunen bedömer att felet inte är av ringa beskaffenhet ska utföraren omgående lämna in en skriftlig tidsbestämd åtgärdsplan till kommunen för godkännande. Kommunen kan också komma att vidta de åtgärder som anges under 6.16

6.16 Hävning

Båda parter ska ha rätt att häva avtalet till nästa månadsskifte om motparten gör sig skyldig till avtalsbrott och det är inte är ringa, om motparten betalningsinställelse och inledande av ackorderingsförhandlingar jämställs med konkurs, eller vid händelse av force majeure karaktär. Utföraren ska vara registrerad för mervärdesskatt och arbetsgivaravgift (om registreringsskyldighet föreligger), inneha F-skattsedel samt vara fri från skulder för skatter och sociala avgifter. Om det under avtalstiden uppstår brister i detta avseende utgör det grund för hävning.

Kommunen har också rätt att häva kontraktet per det månadsskifte som infaller efter det att hävningsförklaringen gjordes om felet hos tjänsten är väsentligt. Ett fel ska till exempel anses väsentligt om:

- felet, oavsett om det är ringa eller normal beskaffenhet, trots påpekande inte åtgärdas inom angiven tid.
- felet är av väsentligt betydelse för kommunen, varvid åsikter och synpunkter kan komma att betraktas.
- utföraren lämnat oriktiga uppgifter i ansökan eller på annat sätt i samband med ansökan och dessa uppgifter varit av väsentlig betydelse för tecknandet av kontraktet.

Kommunen har också rätt, att utan ersättningsskyldighet för någon av parterna, häva avtalet per det månadsskifte som infaller det att hävningsförklaringen gjordes. Detta om utföraren inte kommit igång

med verksamhet inom 6 månader från avtalstecknande, eller inte haft något uppdrag under 12 månader.

Bollebygds kommun har rätt att säga upp avtalet med en uppsägningstid på tre månader utan att detta medför någon ersättningsskyldighet. Om beställaren säger upp avtalet har leverantören endast rätt till ersättningen för den del av tjänsterna som beställts och utförts före uppsägningstiden.

6.17 Lokal kris och katastroforganisation

Utföraren ska vid händelse som innebär svår påfrestning på viktiga samhällsfunktioner och vid extra ordinära händelser, samt vid höjd beredskap och krig, inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen för äldreomsorg.

Utföraren ansvarar för att planera, upprätta planer och hålla beredskap för att kunna klara extra ordinära händelser såsom väderstörning, elavbrott eller pandemi.

Utföraren är skyldig att

- överlägga med kommunen om medverkan vid katastrofer, kriser eller höjd beredskap.
- delta i utbildning och övningar som genomförs.
- bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner
- upprätta krisplaner för den egna verksamheten samt
- i övrigt följa tillämpliga lagar om kommunens åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

6.18 Befrielsegrund (force majeure)

Parterna skall vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt ramavtal om utförande hindras eller oskäligt betungas till följd av händelser utanför partens kontroll och som inte hade kunnat förutses. Såsom befriande omständighet skall anses bl.a. myndighetens åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning eller olyckshändelse av större omfattning.

Till händelser utanför parts kontroll skall inte räknas strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror av att part inte följer på marknaden gängse tillämpade regler och principer. Part skall visa att konflikt som nyss sagts inte beror på parten.

En part är skyldig att omgående skriftligen underrätta den andra parten i händelse av nyss nämnd slag, som hindrar eller oskäligt betungar parts fullgörande av avtalet. Parten är skyldig att genast utföra åligganden enligt ramavtal när händelsen av nu nämnt slag upphör.

6.19 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. Utförarens ansökan om kontrakt

6.20 Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av ingångna överenskommelser, som inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna, ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt. Eventuella tvisteförhandlingar ska i första instans äga rum där kommunen svarar i tvistemål.

6.21 Avtalsvillkor

Sökande ska acceptera avtalsvillkoren i sin helhet.