

Voo 1375/2024

Basuppdrag för kommunal utförare

Servicejänster

Innehåll

1 Inledning	4
1.1 Allmän orientering	4
1.2 Begreppsförklaringar	4
1.3 Ansvarig för basuppdraget	7
1.4 Målgrupp	7
1.5 Beskrivning av tjänsten	7
1.6 Tid för utförande	8
1.7 Geografiska områden	8
1.8 Ickevalsalternativ	8
1.9 Omval	8
1.10 Information och marknadsföring	9
1.11 Upplysningar	9
1.12 Behandling av personuppgifter	10
1.13 Ersättning	10
2 Allmänna krav	10
2.1 Profilerings	10
2.2 Lokaler, redskap och rengöringsprodukter	10
2.3 IT-system och mobiltelefoner	10
2.4 Krav på verksamhet och ledning	12
2.5 Användning av underleverantör	15
2.6 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljö	15
2.7 Kollektivavtal och försäkringar	16
2.8 Jämställdhet, ickediskriminering och sociala hänsyn	16
3 Kravspecifikation för verksamheten	17
3.1 Uppdragets omfattning	17
3.2 Örebro kommuns övergripande mål	17
3.3 Vård och omsorgs värdegrund	17
3.4 Ledningssystem för kvalitet	17
Samverkan	18
Risikanalys	18
Egenkontroller	19
Utredning av avvikelser och rapporteringsskyldighet	19
Anmälningsskyldighet för allvarligt/risk för allvarligt missförhållande	20
Skyldighet att informera kund	20
Personalens medverkan i kvalitetsarbetet	20
Dokumentationsskyldighet	20
3.5 Miljöledningssystem	21
3.6 Beställning SoL	21
3.7 Social dokumentation	22
3.8 Individens behov i centrum, rehabiliterande arbetsätt och Nära vård	23
3.9 Bemötande och delaktighet	24
3.10 Kontinuitet och tillgänglighet	24
3.11 Säkerhet	25
3.12 Hygien och förbrukningsartiklar	26
3.13 Anhörigstöd	26
3.14 Sekretess och tystnadsplikt	27
4 Villkor för basuppdrag	28
4.1 Basuppdragets omfattning	28

4.2 Giltighetstid för basuppdrag.....	28
4.3 Uppföljning	28
4.4 Tillsyn.....	28
4.5 Volym.....	29
4.6 Priser och ersättning.....	29
4.7 Prisjustering	29
4.8 Kundens faktura	29
4.9 Utbetalningsvillkor	30
4.10 Ändringar och tillägg i villkor för basuppdraget	30
4.11 Brott mot basuppdraget	30

1 Inledning

1.1 Allmän orientering

Örebro kommun erbjuder sedan 2009 möjlighet för kunder att välja utförare av servicetjänster inom hemtjänsten.

Kraven på den kommunala utföraren i detta dokument överensstämmer i tillämpliga delar med krav i avtal med privata utförare i valfrihetssystemet.

Godkänd utförare får uppdrag från biståndshandläggare eller kommunens Servicecenter.

1.2 Begreppsförklaringar

I basuppdraget används olika begrepp som förklaras i nedanstående stycke.

Begrepp	Förklaring
Anhöriganställning	En av utföraren anställd person som hör till kundens familj, är nära släkt med kunden, eller har annan sådan relation till kunden att risk för beroendeställning eller jävsituation finns.
Belastningsregister	Polismyndighetens register över alla som fått en påföljd för brott i Sverige. Uppgifterna omfattas av sekretess och gallras efter en viss tid beroende på vilken påföljden är. Vid rekrytering ska arbetssökande uppvisa Kontroll av egna uppgifter i belastningsregistret (442.3).
Beviljad servicenivå	Beviljade servicenivå är de insatser för service som biståndshandläggaren har bedömt.
Biståndshandläggare	Kommunens handläggare som fattar beslut om bistånd och följer upp kunders beslut.
Digitala lås	Digitala motorvredslås som monteras på kundens dörr. Öppnas med behörighetsstyrd app i mobiltelefonen. Digitala lås erbjuds till kunder som har trygghetslarm eller omfattande omvårdnad och har svårt att öppna dörren själv.
Fixartjänst	För den som är över 75 år finns möjlighet att beställa fixartjänst. Fixartjänst innebär exempelvis hjälp att sätta upp gardiner eller tavlor, byta glödlampa eller batterier till brandvarnare. Fixartjänst erbjuds upp till 4 timmar per år.
Genomförandeplan	Plan som beskriver hur en beviljad insats praktiskt ska genomföras för kunden.

Begrepp	Förklaring
Hemtjänst	Insatser i ordinärt boende, service- och omvårdnadstjänster, enligt socialtjänstlagen eller lagen om vissa kommunala befogenheter.
IBIC	IBIC står för individens behov i centrum och är ett nationellt arbetssätt som Socialstyrelsen tagit fram. IBIC handlar om att vara systematisk i utredning, verkställighet och uppföljning. Arbetssättet ska stärka individens delaktighet och ha fokus på den enskildes mål.
Insats	Den hemtjänst som kunden beslutas/bedöms ha behov av.
IVO	Inspektionen för vård och omsorg.
Korrekt registrerad insats	Korrekt registrerad insats innebär besök hemma hos respektive kund som startas korrekt med tagg in/lås in och avslutas korrekt med tagg ut/lås ut.
Kund	Person som har behov av och är beviljad hemtjänst.
Lifecare SP	Ett elektroniskt system som används för vårdplanering och informationsöverföring mellan länets kommuner, sjukhus och vårdcentraler.
LOV	Lag (2008:962) om valfrihetssystem.
Manuellt registrerad insats	Manuellt registrerad insats innebär besök som inte startas med tagg in/lås in eller inte avslutas med tagg ut/lås ut.

Begrepp	Förklaring
Ansvarig nämnd	Ansvarig nämnd för valfrihetssystemet.
Rehabiliterande arbetssätt	Rehabilitering handlar om att stärka eller bibehålla hälsa, funktions- och aktivitetsförmåga. Ett rehabiliterande arbetssätt innebär att man arbetar utifrån ovan i alla aktiviteter i vardagen, utifrån de mål som medborgaren sätter upp.
Rutin	En rutin ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras, dels ange hur ansvaret för utförandet är fördelat i verksamheten. En rutin är alltid skriftlig.
Samverkan	Övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för ett visst syfte. I detta dokument inrymmer begreppet samverkan, konkret samarbete och samordning mellan aktörer runt kunden i det dagliga arbetet.
Servicetjänster	Det område inom hemtjänsten som innefattar hjälp med städning, tvätta, hjälp med inköp, fönsterputs och fixartjänster.
SoL	Socialtjänstlagen.
Verksamhetssystem	Används bl.a. inom hemtjänst och hemsjukvård i Örebro kommun för att stödja administrationen av kund/brukaruppgifter. Det lagrar uppgifter om födelsedatum, bostadsadress, biståndsbeslut med mera. Dokumentation enligt socialtjänstlagen görs i verkställighetsjournal och i genomförandeplaner.
Appar	Mobilapplikationer som möjliggöra dokumentation, registrering av avvikelser, meddelandehantering samt tids- och insatsregistrering i verksamhetssystem.
Utförare	Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem.
Utförd insats	Insats som utförs åt respektive kund.

Begrepp	Förklaring
Valfrihetssystem	Ett förfarande där kunden har rätt att välja den utförare som ska utföra tjänsten och som kommunen godkänt och tecknat avtal med. Kunden har rätt att välja antingen någon av de privata utförarna som kommunen tecknat avtal med eller kommunens egen utförare.

1.3 Ansvarig för basuppdraget

Ansvarig för basuppdraget är Vård- och omsorgsnämnden.

Kontaktpersoner för basuppdraget är Förvaltningskansliet, Enheten för uppföljning.

1.4 Målgrupp

Målgruppen för servicetjänst utan bistånd i form av fixartjänst är personer som blir 75 år innevarande år och äldre som är folkbokförda och bosatta i Örebro kommun.

Målgruppen för servicetjänster med bistånd är personer som är folkbokförda och bosatta i Örebro kommun med beslut om servicetjänster.

1.5 Beskrivning av tjänsten

Följande insatser ingår i valfrihetssystem för servicetjänster:

Service utan biståndsbeslut

Fixartjänst upp till fyra timmar per år: sätta upp gardiner och tavlor, byta glödlampor, proppar eller batterier till brandvarnare (ej specialisttjänster), utföra tunga lyft, hämta saker till och från vind och källare (ej piano)

Serviceinsatser med biståndsbeslut

- Städning
- Tvätt
- Inköp
- Fönsterputs

Städning, tvätt och inköp är obligatoriska insatser att utföra som serviceutförare. Fixartjänst och fönsterputs är frivilliga.

Som utförare utför ni samtliga obligatoriska insatser kunden har beslut om inom begreppet service. Kund kan således inte ha olika utförare på dessa serviceinsatser. Kund kan dock ha olika utförare på de frivilliga insatserna.

1.6 Tid för utförande

Utföraren ansvarar för att servicetjänsterna kan utföras vardagar kl. 08.00-17.00. Utföraren kan välja att erbjuda utförande av tjänster på övriga tider än ovan nämnda. Om tjänster erbjuds på annan tid utgår inte någon ersättning för arbete på obekvämt arbetstid från uppdragsgivaren.

1.7 Geografiska områden

Den kommunala utföraren åtar sig att utföra tjänsten i hela kommunen.

1.8 Ickevalsalternativ

Uppdragsgivaren är skyldig att tillhandahålla ett ickevalsalternativ för de kunder som inte kan eller vill välja utförare. Uppdragsgivaren har ett datoriserat ickevalssystem som bygger på den procentuella andelen aktiva val som gjorts tre månader bakåt i tiden.

Ickevalssystemet påverkas av hur många aktiva val som skett tre månader bakåt i tiden. De aktiva valen läses således av fyra gånger per år i dessa perioder:

1/3 – 31/5

1/6 – 31/8

1/9 – 31/11

1/12 – 28/2

Ickevalen tilldelas utifrån aktiva val förutsatt att utföraren erbjuder beviljade tjänster i kundens geografiska område.

1.9 Omval

Kunden kan genom omval anlita annan utförare. Om inte omständigheter i det enskilda fallet föranleder annat, verkställs omvalet inom tio vardagar.

Tillträdande utförare ansvarar för att meddela Servicecenter faktiskt datum för övertagande om det avviker från beställningen.

Den tidigare utföraren ansvarar för beställningen till dess att den tillträdande utföraren tar över.

Den tidigare utföraren och tillträdande utförare har ett gemensamt ansvar för samverkan runt överlämnandet under övergångsperioden. Utbyte av information sker endast om kunden gett sitt samtycke.

Kund eller dennes legala företrädare kan byta utförare genom omval. Bytet kan göras via telefon, e-tjänst, besök på Servicecenter eller blankett. Omval via telefon eller e-tjänst kräver identifiering med Band-ID.

Omval under perioden 20 oktober 2025 till 30 november 2025

För att kunna säkerställa patientsäkerheten och kvaliteten i utförandet vid byte av verksamhetssystem inom kommunen, är det inte möjligt för kunder att genomföra omval under denna period. Efter nämnd tidsperiod kommer omvals hanteras i inkommen ordning och verkställas enligt ovan.

1.10 Information och marknadsföring

Kommunen ska lämna information till enskilda om samtliga utförare som myndigheten tecknat avtal med inom ramen för ett valfrihetssystem. Utföraren ska vara kommunen behjälplig att fullfölja sitt informationsansvar Enligt 9 kap. 1 § LOV.

Informationen ska finnas i såväl elektronisk som tryckt form. Det är kommunen som avgör hur informationen ska utformas. Utföraren ska under hela basuppdraget giltighetstid löpande informera kommunen om uppdateringar så att informationen hålls aktuell samt lämna de uppgifter som kommunen efterfrågar. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Kommunen kan komma att begära in underlag som styrker att information som utförare uppgett stämmer. Det står utföraren fritt att ta fram eget informationsmaterial vid sidan om det som kommunen tar fram. Utförare som inte lämnar efterfrågad information är inte valbar för kunden.

Marknadsföring gentemot potentiella kunder

För att skydda kunder från oönskad eller vilseledande information och negativa upplevelser regleras utförarnas interaktion med potentiella kunder i avtal och lagstiftning. Dessa regleringar syftar till att säkerställa att endast korrekt och relevant information ges till kund samt att kunderna inte utsätts för negativa upplevelser. Utföraren ska följa Örebro kommuns riktlinje för marknadsföring och ha en god marknadsföringssed.

Detta innebär att det inte är tillåtet:

- Att lämna vilseledande information
- Att kontakta tidigare eller potentiella kunder utan att dessa efterfrågat det
- Att den enskilde, dess företrädare eller närstående erbjudas gåvor eller tjänster i utbyte mot att den enskilde väljer en viss utförare. Det är till exempel inte tillåtet att bekosta, varken hela eller delar av, den enskildes avgift för äldreomsorg.

Det är tillåtet som utförare att marknadsföra sig för potentiella kunder om det sker på ett sätt som innebär att informationen inte är vilseledande eller oönskad. Det finns inget som hindrar att lämna information genom besök eller telefon om kunden eller dess företrädare själva tar kontakt.

1.11 Upplysningar

Detta basuppdrag handläggs av Socialförvaltningen i Örebro kommun.

Tel 019-21 10 00

E-post: eketval@orebro.se

Webbplats:

www.orebro.se/valfrhetssystem

Adress:

Örebro Kommun, Socialförvaltningen

Förvaltningskansliet

Enheten för uppföljning

Box 300 48

701 35 Örebro

1.12 Behandling av personuppgifter

Utföraren är skyldig att behandla personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning.

Utföraren är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter inom socialtjänsten som myndigheten utför. Utföraren är personuppgiftsansvarig för sin behandling av personuppgifter.

1.13 Ersättning

Grunderna för den ekonomiska ersättningen anges i villkor i basuppdraget nedan, punkt *Priser och ersättning*.

2 Allmänna krav

2.1 Profiler

Utföraren har möjlighet att profilera sig. Med hjälp av profilering kan utförare särskilja sig från varandra och tillgodose önskemål från kunderna. Profiler inom servicetjänster sker bland annat genom att utförarna erbjuder språkkompetens eller personalkontinuitet. Det kan också handla om att värdegrundsprofilera sig, i form av religion eller en specifik kulturell inriktning.

2.2 Lokaler, redskap och rengöringsprodukter

Utföraren ansvarar själv för sitt lokalbehov. Utföraren ska se till att lokaler är anpassade till verksamheten samt dess medarbetare och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

Arbetsplatsen ska vara utrustad så att den motsvarar Arbetsmiljöverkets föreskrift om *Arbetsplatsens utformning 2020:1* samt lever upp till arbetsmiljöverkets föreskrift *Smittrisker 2018:4*.

Det ska finnas förutsättningar att byta om i utförarens lokaler, utföra administrativt arbete kopplat till uppdraget samt till pauser och luncher.

Utföraren ska hålla med serviceredskap såvida inte annat överenskommes med kunden.

Utföraren ska hålla med rengöringsprodukter och övrigt lokalvårdsmaterial, såvida inte annat överenskommes med kunden. Kunden håller med tvättmedel om tvätt sker i kundens tvättmaskin eller tvättstuga.

2.3 IT-system och mobiltelefoner

Uppdragsgivaren tillhandahåller licenser, programvaror och manualer för de verksamhetssystem som ska användas.

Utföraren står för samtliga kostnader för datorer, mobiltelefoner, operativsystem, abonnemangskostnader samt internetuppkoppling som krävs för åtkomst till verksamhetssystemen.

Utföraren ansvarar för och bekostar alla reparationer. Kostnadstäckning för IT-system och utrustning ingår i utförarens ersättning.

Datorer

Utföraren ansvarar för att datorer och kringutrustning finns i tillräcklig omfattning för att fullfölja detta basuppdrag. Utföraren står för inköps- och reparationskostnader.

Mobiltelefoner

Utföraren ansvarar för att mobiltelefoner och kringutrustning finns i tillräcklig omfattning för att fullfölja denna basuppdrag. Telefonerna ska följa uppdragsgivarens kravspecifikation. Utföraren står för inköp och reparationskostnader.

Verksamhetssystem och mobilapplikationer

Örebro kommun har tecknat avtal om nytt verksamhetssystem. Det nya verksamhetssystemet kommer användas i skarp drift från 1 december 2025.

All dokumentation rörande kund, tidsregistrering och läs-hantering via digitala läs ska ske i av kommunen anvisade verksamhetssystem. Verksamhetssystemen har mobilapplikationer som ska användas. Kommunen använder i dagsläget verksamhetssystemet Lifecare SP, i samverkan med regionen för bevakning av inläggande och hemgångsklara patienter från slutenvården,

Inloggningsuppgifter till verksamhetssystemen är personliga och det är förbjudet att använda någon annans inloggning.

Den 1 januari 2023 trädde Lagen om sammanhållen vård- och omsorgsdokumentation (2022:913) som möjliggör informationsutbyte mellan vård- och omsorgsgivare i kraft. Kommun har för avsikt att tillgängliggöra personuppgifter till andra vård- och omsorgsgivare enligt de föreskrifter som lagen avser. Det kan ske genom direktåtkomst eller annat elektroniskt utlämnande. Utföraren ska vara öppen för att delta i samverkan kring nya IT-lösningar.

Krav på registreringar

Utföraren registrerar utförda besök hos kund med via RFID taggar eller digitala läs. Detta används sedan som underlag för debitering av kund. Digitala läs får endast användas som nyckel för att öppna dörrar och registrera tid hos kunder där besök ska ske under arbetstid, övrig hantering är otillåten.

Avstämning av de registrerade besöken görs för att säkerställa att kunden får den hjälp som har beviljats. För beskrivning av ersättningsreglerna se *Regler för registrering och ersättning inom service*.

Samtliga besök ska vara korrekt registrerade hos kund och registreras i realtid, det ska vara möjligt att verifiera besökens utförande och korrekthet genom uppdragsgivarens verksamhetssystem.

Utföraren rättar felaktigt registrerade uppgifter (tid, insatser) inom fem dagar från att uppgiften registrerats.

Dubbelregistrering är inte tillåtet.

Med dubbelregistrering avses:

En och samma personal har dubbla besöksregistreringar hos en individ samtidigt under åtminstone en del av passet. En och samma personal har dubbla registreringar hos två kunder samtidigt under åtminstone en del av passet. Två personal som varit inloggade och registrerat två insatser hos en kund samtidigt som inte går att utföra samtidigt.

När insatser utförs åt flera kunder samtidigt, så kallade kollektiva besök, ska dessa besök fördelas med lika andelar mellan kunderna. Dessa insatser ska registreras manuellt i efterhand.

I övrigt ska utföraren följa det som regleras i dokumentet *Regler för registrering och ersättning inom service*.

Digitala lås och RFID-taggar

Digitala lås erbjuds till de kunder som har trygghetslarm eller har omfattande behov av omvårdnad och har svårt att öppna dörren själv.

Alla kunder ska ha en RFID-tag (etikett) som finns registrerad. Alla utförare med insatser hos samma kund använder samma tagg.

Uppdragsgivaren ansvarar för installation av digitala lås samt uppsättning av RFID-taggar oavsett vilken utförare som kunden har.

RFID-taggar får inte tas ned eller flyttas utan kontakt med kommunen.

Utföraren ska följa uppdragsgivarens rutiner för beställning och användande av digitala lås och RFID-taggar.

SITHS-kort

För anslutning till Lifecare SP eller motsvarande system krävs SITHS-kort som är en form av E-legitimation. Utföraren ansvarar för att införskaffa SITHS-kort till användare i sin verksamhet.

Driftavbrott i verksamhetssystem

Utföraren ska följa uppdragsgivarens anvisning för kommunikation, besöksregistrering och dokumentation i samband med planerade och akuta driftavbrott.

Uppdragsgivaren ansvarar för att i god tid informera utföraren vid planerade driftavbrott i samband med underhåll. Uppdragsgivaren ansvarar även för att skyndsamt informera utföraren vid oplanerade driftavbrott.

2.4 Krav på verksamhet och ledning

För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet, vilket framgår av 3 kap. 3 § SoL. Detta omfattar sådana serviceinsatser inom hemtjänst som detta basuppdrag gäller.

Det innebär att den personal som utför uppgifterna ska ha lämplig kunskap och kompetens för att kunna utföra insatserna, tillhörande dokumentation och relaterade arbetsuppgifter på ett fackmannamässigt sätt.

Ledningsorganisationen ska ha kunskap om de föreskrifter som reglerar verksamheten och har ansvar för att personalen har rätt utbildning och kompetens. Uppdragsgivaren ställer också krav på att någon inom den operativa ledningen för verksamheten har genomgått den interaktiva webbutbildningen Demens ABC.

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig. Denne ska svara för den operativa ledningen av verksamheten. Med det avses bland annat ansvar för arbetsledning av personal, schemaläggning och planering av utförandet.

Verksamhetsansvarig

Kompetens och erfarenhet

- Ha lämplig utbildning och erfarenhet av arbetsledande ställning
- Ha erfarenhet av administration och datorvana
- Behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst godkänt betyg i gymnasiekurserna Svenska 3 eller svenska som andraspråk 3
- Genomgå kommunens introduktionsutbildning samt övriga av kommunen angivna obligatoriska utbildningar.

Ansvar

- Har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet.
- Är kommunens primära kontaktperson hos utföraren
- Ska se till att verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning och att resultat från tillsyn/uppföljningar används när verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.
- Ska säkerställa en strukturerad informationsöverföring i verksamheten så att väsentlig information når all berörd personal.
- Har helhetsansvar för verksamheten vilket innebär brukaransvar, personalansvar, arbetsmiljöansvar, budgetansvar samt ansvarar för att den dagliga driften bedrivs enligt kraven i basuppdraget.

Tillgänglighet

- Ska finnas tillgänglig för personal, anhöriga, kunder och kommunen dagtid helgfria vardagar mellan kl. 8-16
- Ska vara anställd av utföraren på en tjänstgöringsgrad om minst 50% vid uppstart av verksamheten. Därefter förbehåller sig kommunen rätten att bedöma vilken tjänstgöringsgrad som anses tillräcklig under avtalstiden. I bedömningen tas hänsyn till omfattning av verksamhet samt antal kunder och medarbetare.
- Ska under majoriteten av sin arbetstid vara fysiskt på plats i verksamhetens lokaler.

Utföraren ska informera uppdragsgivaren skriftligen vid byte av verksamhetsansvarig. Vid byte av verksamhetsansvarig ska redovisning av tidigare uppdrag som styrker tillräcklig kompetens och erfarenhet enligt ovan kunna bifogas på begäran.

Utföraren ska ha en rutin för arbetsledningen vid kortare frånvaro då verksamhetsansvarig inte är i tjänst. Personal ska även kunna få råd, stöd och arbetsledning när ordinarie chef inte är på plats.

Personal

All personal behärskar svenska språket på ett sådant sätt att de kan kommunicera muntligt och skriftligt. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk grundläggande nivå.

Utföraren ansvarar för att

- Normen för anställning är heltid och önskad sysselsättningsgrad ska i största möjliga mån erbjudas
- Erbjudas samtlig personal regelbunden kompetensutveckling
- Personal som saknar formell utbildning får tillräcklig, reell kompetens för sina arbetsuppgifter
- Verksamheten är bemannad med en sådan kompetens och med sådan personalstyrka att kunden alltid tillförsäkras en god kvalitet
- Ha rutiner för introduktion av nyanställd personal
- Säkerställa att all personal hos utföraren genomgår de obligatoriska utbildningar som kommunen tillhandahåller och som riktar sig till deras profession
- Säkerställa att alla anställda får information om och har kännedom om basuppdraget och dess innehåll.

Rekrytering av personal - utdrag ur belastningsregistret

Utföraren ansvarar för att genomföra en rekryteringsprocess där den arbetssökandes arbetsliv kartläggs genom intervju, kontroll av meritförteckning och tjänstgöringsbetyg samt kontakt med referenspersoner. Inför anställning av ny medarbetare eller inför praktiktjänstgöring ska utföraren begära att få se utdrag ur belastningsregistret. Undantagna är administrativ personal eller annan personal som inte kommer i direkt kontakt med kund. Utdraget som ska uppvisas är *Kontroll av egna uppgifter i belastningsregistret (442.3)*.

Utdraget får inte vara äldre än ett år och får inte sparas av utföraren, inga anteckningar får föras om vad utdraget visar annat än genom en notering på anställningsavtalet att det har uppvisats. Utdraget innehåller samtliga brott som den enskilde är dömd för. Det innebär att även brott som saknar betydelse för den aktuella tjänsten framkommer.

Brott som ligger till grund för att utesluta anställning redogörs för nedan och ska ha lett till annan påföljd än böter. Detta innebär att mindre allvarliga brott som ringa stöld eller ringa narkotikabrott inte ska påverka erbjudande om anställning.

- Brottsbalken enligt:
 - 3 kap. (brott mot liv och hälsa)
 - 4 kap. (brott mot frihet och frid)
 - 6 kap. (sexuallbrott)

- 8 kap. (stöld, rån och andra tillgreppsbrott)
- 9 kap. (bedrägeri och annan oredlighet)
- 10 kap. (förskingring, annan trolöshet och mutbrott)
- 14 kap. (förfalskningsbrott).
- Lagen om förbud mot vissa hälsofarliga varor
- Narkotikastrafflagen

Utföraren kan i undantagsfall trots att någon av ovan brott begåtts och föranlett annan påföljd än böter, göra en bedömning om avsteg från dessa uteslutningskriterier.

Utföraren ska uppfylla följande krav:

- Ha en rutin för hur rekrytering och hantering av utdrag ur belastningsregistret ska ske i verksamheten

Anställning av anhöriga

Ingen anställd får utföra insatser till egen anhörig. Med anhörig menas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar, barnbarn, gode män, förvaltare och svärdöttrar/söner, familjemedlemmars partners men också andra släktingar och personer där en beroendeställning/jävsituation kan uppstå.

2.5 Användning av underleverantör

Underleverantör för den aktuella tjänsten får inte användas utan att uppdragsgivaren först gett sitt godkännande. Underleverantör ska uppfylla samma krav som utföraren. Utföraren har, trots eventuellt godkännande av underleverantör, det fulla ansvaret för uppdragets utförande.

Avser utförare att använda underleverantör ska detta, samt namn på underleverantör och dess organisationsnummer, omgående meddelas uppdragsgivaren.

Underleverantör ska vara registrerad för arbetsgivaravgift (om registreringskyldighet föreligger). Underleverantören ska inneha F-skattsedel, vara fri från skulder för skatter och sociala avgifter samt övriga skulder hos Kronofogdemyndigheten.

Tillstånd från IVO gällande underleverantör ska finnas under basuppdraget hela giltighetstid. Är underleverantören en annan kommunal verksamhet, krävs inget tillstånd från IVO.

Om underleverantör bedriver verksamhet utan tillstånd kan sanktioner komma att tillämpas på huvudleverantören.

2.6 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljö

Utföraren ska inom sitt ansvarsområde uppfylla sitt arbetsgivaransvar. Som arbetsgivare har utföraren ansvar att följa gällande lagar, avtal och föreskrifter.

Utföraren svarar för alla kostnader för löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga eller lagstadgade personalomkostnader.

Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller avtal åsidosätts, detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitat för att fullgöra basuppdraget.

Utföraren ska regelbundet planera, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att hälsa främjas, ohälsa och olycksfall förebyggs och att en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. I detta ingår att samverka med verksamhetens skyddsombud eller huvudskyddsombud på det sätt som arbetsmiljölagen (1977:1160) föreskriver. Vid skyddsstopp som utfärdats av skyddsombud enligt 6 kap. 7 § arbetsmiljölagen så ingår det i arbetsgivaransvaret som definieras i denna punkt i basuppdraget att låta Arbetsmiljöverket pröva skyddsstoppet i fråga.

Utföraren ska ha ett fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete och en arbetsmiljöpolicy. Arbetssskador, tillbud, kränkande särbehandling, hot och våld kartläggs, analyseras, utreds samt åtgärdas av utföraren.

2.7 Kollektivavtal och försäkringar

För medarbetare i Örebro kommun finns tecknat kollektivavtal, där gäller Allmänna Bestämmelser med bilagor.

Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller kollektivavtal åsidosätts. Det innebär bland annat att regler gällande rast, arbetspassens längd, dygnsvila och veckovila ska hållas. Det är inte tillåtet att betala ut lön till personal för enbart registrerade kundbesök.

Utföraren är även skyldig att informera sin personal om de lagar och avtal som reglerar de anställdas rättigheter och skyldigheter.

Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitat för att fullgöra basuppdraget. Utföraren ska kunna redovisa tecknade kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor som reglerar semester, lön och ersättning, pension, arbetstid och försäkringar enligt ovan.

2.8 Jämställdhet, ickediskriminering och sociala hänsyn

Jämställdhet, ickediskriminering

Utföraren ska under basuppdragets hela giltighetstid arbeta enligt diskrimineringslagen (2008:567) samt kommunens jämställdhets- och ickediskrimineringsplan.

Det kan innebära medvetna inköp av Fairtrademärkta varor eller samarbete med biståndsorganisationer. 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 utförarens verksamhet. Jämställdhet är en viktig del av strävan efter ett socialt hållbart samhälle. Utföraren ska ge service på lika villkor och aktivt arbeta för att uppnå de nationella jämställdhetspolitiska målen. På begäran ska utföraren beskriva hur verksamheten arbetar med ovanstående frågor.

Sociala hänsyn

Utföraren bör ta ett aktivt samhällsansvar och bidra till ett socialt hållbart samhälle. Det ger en vinst för kunden, utföraren och hela samhället. Sociala hänsyn kan innebära att ge plats för anställda med funktionsnedsättningar, långtidsarbetslösa, långtidssjukskrivna och utrikesfödda.

Utföraren ska ha kontakt med Gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen i syfte att fastställa lämpliga former för praktik eller anställningar under basuppdragets hela giltighetstid. Kontakten ska vara aktiv under hela giltighetstiden och kan omfatta både utförarens administrativa och praktiska verksamhet. Som utförare måste du säkerställa att det finns en handledare under praktiken eller anställningen.

Matchnings- och rekryteringsprocessen ska ske mot bakgrund av vilka kompetens- och utbildningskrav samt lämplighet som gäller för utförarens verksamhet. Med anställning menas såväl tillsvidareanställning som visstidsanställning samt lärlingsplatser.

3 Kravspecifikation för verksamheten

3.1 Uppdragets omfattning

I kommunen har ansvarig nämnd det övergripande ansvaret för vård och omsorg och är uppdragsgivare i valfrihetssystemet. Uppdragsgivaren är som huvudman ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i frågor som innebär myndighetsutövning inom ansvarsområdet.

Att vara utförare enligt detta basuppdrag innebär att tillgodose behov hos kunden enligt beställningen. Behoven utreds, bedöms och beslutas av kommunens biståndshandläggare enligt SoL.

3.2 Örebro kommuns övergripande mål

Övergripande strategier och budget (ÖSB) är det övergripande och överordnade styrdokumentet för kommunens nämnder och styrelser. ÖSB beskriver den politiska ambitionen för innevarande mandatperiod. Kommunfullmäktige anger här strategiska mål. Dessa mål är långsiktiga men omprövas inför varje nytt år. Målen som anges i ÖSB omfattar både den interna verksamheter och privata utförare.

3.3 Vård och omsorgs värdegrund

Utförarens verksamhet ska utgå från värdegrund och värdighetsgarantier som gäller för Vård och omsorg i kommunen. Vård och omsorgs värdighetsgarantier uttrycker såväl individens rättigheter som utförarens skyldigheter. Samlad information om värdegrund och värdighetsgarantier finns på kommunens hemsida, www.orebro.se/valfrihetssystem.

3.4 Ledningssystem för kvalitet

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

för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningssystemet ska vara anpassat till den tjänst och den lagstiftning som uppdraget avser.

Med stöd av ledningssystemet ska utföraren löpande och systematiskt planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra den egna verksamhetens kvalitet. Definitionen av kvalitet är att utföraren uppfyller de krav och mål som gäller för den egna verksamheten enligt lagar, föreskrifter och styrdokument. I utförarens ledningssystem ska det framgå hur uppgifterna som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten är fördelade i verksamheten. Utföraren ska ha framtagna processer innehållande aktiviteter och rutiner för verksamheten.

Framtagna processer ska innehålla en beskrivning av vad utförarens verksamhet arbetar med och rutiner ska alltid innehålla en beskrivning av vad som ska göras, hur det ska göras och vem som är ansvarig för att det utförs.

De rutiner som krävs i detta basuppdrag ska finnas med i ert ledningssystem för kvalitet. Ledningssystemet ska utöver ovan även innehålla nedanstående delar.

Samverkan

Den som bedriver socialtjänst ska identifiera de processer där samverkan behövs för att säkra kvaliteten på de insatser som ges i verksamheten.

Det ska framgå av processerna och rutinerna hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten. Det ska genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs med andra verksamheter inom socialtjänsten, med vårdgivare, myndigheter, föreningar och andra organisationer.

Utöver SOSFS 2011:9 krav på samverkan ska utföraren uppfylla nedanstående krav:

- Samverka med aktörer som är relevanta utifrån kundens behov.
- Om kunden vill, så initierar och/eller medverkar utföraren vid en samordnad individuell plan, SIP, när flera vårdgivare är involverade.
- Samverka med biståndshandläggare
- Samverka med kommunens grupp för välfärdsteknik
- Samverka med andra utförare
- Samverka med kommunens korttidsenheter

Utföraren ska ha en rutin som beskriver:

- Hur daglig samverkan och informationsöverföring sker inom egna verksamheten samt vilka forum för samverkan som finns inom den egna verksamheten
- Hur samverkan sker med biståndshandläggare, kommunens grupp för välfärdsteknik, andra utförare, korttidsenheter och eventuella andra aktörer.

Riskanalys

Riskanalys är ett förebyggande verktyg som ska användas på en verksamhetsnivå för att identifiera risker som kan komma att påverka verksamhetens kvalitet. Utföraren ska genomföra riskanalyser för förändringar i

organisationen som skulle kunna innebära att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs i lagar, föreskrifter och styrdokument.

För varje sådan händelse ska utföraren uppskatta sannolikheten för att händelsen inträffar och bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen. Riskanalyser som genomförs ska dokumenteras.

Utöver SOSFS 2011:9 krav på riskanalyser ska utföraren uppfylla nedanstående krav:

- Ha en rutin som beskriver hur verksamheten arbetar med riskanalyser för att systematiskt förbättra sin verksamhet.

Egenkontroller

Utföraren ska regelbundet genomföra egenkontroller inom den egna verksamheten. Med egenkontroll menas att systematiskt följa upp och utvärdera verksamheten samt kontrollera att den egna verksamheten följer aktuella lagar, föreskrifter och styrdokument. Egenkontroller ska genomföras inom de områden och med den frekvens och omfattning som utföraren bedömer krävs för att säkerställa verksamhetens kvalitet. Egenkontroller som genomförs ska dokumenteras.

Utöver SOSFS 2011:9 krav på egenkontroller ska utföraren uppfylla följande krav:

- Ha en rutin för och årligen genomföra egenkontroll av verksamhetens följsamhet till *Riktlinjen för basal hygien inom kommunal vård och omsorg*
- Ha en rutin för och årligen genomföra egenkontroll av verksamhetens följsamhet till punkt *Dokumentation*
- Ha en rutin för och årligen genomföra egenkontroll av verksamhetens följsamhet till avvikelseprocessen som beskrivs i riktlinjen *Avvikelse, Klagomål och synpunkter*.

Utöver de tre ovanstående egenkontroller uppdragsgivaren begär att ni ska göra på årlig basis, kan kommunen i egenskap av huvudman begära att ytterligare egenkontroller ska genomföras.

Utredning av avvikelser och rapporteringsskyldighet

Enligt socialtjänstlagen samt Socialstyrelsens föreskrifter har utföraren ett ansvar att rapportera, utreda och följa upp händelser (avvikelse), klagomål och synpunkter som sker i eller kommer till verksamheten. Utföraren ska genom ett strukturerat kvalitetsarbete förebygga att missförhållanden och vårdskador inträffar. Utföraren ska följa Örebro kommuns riktlinje för avvikelser, klagomål och synpunkter.

Utföraren ska utöver SOSFS 2011:9 även uppfylla följande krav inom området:

- Informera om och möjliggöra för den enskilde och anhöriga att lämna klagomål och synpunkter muntligt och skriftligt till verksamheten och direkt till Örebro kommun.
- Informera och utbilda personal om rapporteringsskyldigheten.

Utföraren ska ha en rutin som beskriver:

- Hur verksamheten arbetar med rapporterade händelser utifrån Örebro kommuns riktlinje.

Anmälningsskyldighet för allvarligt/risk för allvarligt missförhållande

Utföraren ska följa Örebro kommuns riktlinje för avvikelser, klagomål och synpunkter.

- Missförhållande

Utförare ska följa socialtjänstlagen samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah. Ansvarig för verksamheten ska anmäla händelser som medfört eller skulle kunna medföra allvarliga missförhållanden enligt lex Sarah till IVO. Utföraren ska utan dröjsmål skicka rapport och utredning om allvarligt missförhållande till Örebro kommun

Utföraren ska ha en rutin som beskriver:

- Hur verksamheten hanterar och rapporterar händelser enligt anmälningsskyldigheten för Lex Sarah
- Hur uppdragsgivaren delges de anmälningar som gjorts enligt Lex Sarah.

Skyldighet att informera kund

Utföraren ska vid händelse som har medfört ett missförhållande och vid klagomål ge en förklaring till berörd kund eller dennes företrädare om vad som har inträffat och beskriva vilka åtgärder som ska vidtas för att en liknande händelse inte ska inträffa igen. Klagomål ska besvaras i enlighet med kommunens servicegaranti. Information om servicegarantin finns på kommunens hemsida. www.orebro.se/valfrihetssystem.

Utföraren ska säkerställa att personalen arbetar i enlighet med de processer och rutiner som fastställts för verksamheten. Enligt SOSFS 2011:9 ska var och en som fullgör uppgifter enligt föreskriften medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Utföraren ska informera personalen om dennes skyldighet att delta i verksamhetens kvalitetsarbete.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Utföraren ska säkerställa att personalen arbetar i enlighet med de processer och rutiner som fastställts för verksamheten. Enligt SOSFS 2011:9 ska var och en som fullgör uppgifter enligt föreskriften medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Utföraren ska informera personalen om dennes skyldighet att delta i verksamhetens kvalitetsarbete.

Dokumentationsskyldighet

Utföraren ska ha de rutiner som behövs för hur det systematiska kvalitetsarbetet ska dokumenteras. Detta gäller både ledningssystemets grundläggande uppbyggnad samt det systematiska förbättringsarbetet.

Utöver SOSFS 2011:9 krav på dokumentationsskyldighet ska utföraren årligen upprätta en kvalitetsberättelse som ska beskriva:

- Hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående år
- Vilka förbättrande åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet
- Vilka resultat som har uppnåtts.

3.5 Miljöledningssystem

Uppdragsgivaren arbetar genom miljöanpassad upphandling enligt LOV för att bidra till att skydda miljön och främja en hållbar utveckling. Utföraren ska ha ett miljöledningssystem som beskriver de miljöskyddsåtgärder som kommer att beaktas vid fullgörandet av basuppdraget.

Beskrivningen av utförarens miljöskyddsåtgärder kan innehålla verksamhetens kontinuerliga arbete för att minska miljöpåverkan exempelvis energi-, drivmedel- och kemikalieanvändning, utsläpp av växthusgaser och avfallshantering.

Transporter

Alla transporter ska vara rationellt planerade och samordning av transporter bör ske i så lång utsträckning som möjligt. Utföraren ska under kontraktperioden aktivt arbeta med sparsam körning och trafiksäkerhet.

Fordon som används i uppdraget ska som lägst uppfylla kraven för Euro 5. Vid nyanskaffning av fordon som under basuppdragets giltighetstid kommer att användas i uppdraget ska dessa fordon lägst uppfylla kraven för Euro 6.

Tvättning, rengöring och service av fordon ska utföras på godkänd anläggning.

Utföraren ska på begäran redovisa en förteckning över samtliga fordon som använts vid utförandet av tjänsterna enligt detta basuppdrag. Förteckningen ska ange fordonstyp, registreringsnummer, årsmodell, drivmedel och miljöklassning (Euroklass).

Utföraren ska arbeta aktivt med utveckling av fordonsflottan med avseende på miljö och hållbarhet. Utföraren ska ha en plan för att minska användningen av fossila bränslen och aktivt verka för en hög inblandning av förnyelsebara drivmedel för fordon. På begäran ska utföraren presentera sitt arbete med utveckling av fordonsflottan.

Uppdragsgivaren ser gärna att bilar med alkoholås används.

3.6 Beställning Sol

Beställning Sol

Utförare tar emot en beställning efter beslut av biståndshandläggare eller via servicecenter efter omval av kund. Därefter ska beställningen verkställas. Om utföraren är ansvarig för kundens omvårdnad kan beställningen även gälla trygghetslarm. Beställningen som utföraren tagit emot kvarstår till dess att beställningen avslutas.

Utföraren ansvarar för att boka och bekosta tolk som behövs i kontakt med kund för att planera eller utföra beviljade insatser.

Kommunen ansvarar för att vid behov anlita och betala tolk för möten mellan den enskilde och biståndshandläggare eller annan profession från kommunen. Region Örebro Län ansvarar för att vid behov anlita och betala tolk för möten mellan den enskilde och professioner inom regionen.

Utföraren ska ha en rutin för att dagligen ta emot och planera för genomförandet av nya och förändrade beställningar, enligt *tid för utförande*.

Rutinen ska innehålla en beskrivning av hur verksamheten arbetar för att:

- Ny beställning påbörjas senast 10 dagar efter mottagen beställning. Beställningen för inköp ska verkställas inom 24 timmar om det i beställningen framgår att kundens behov kräver det.
- Överlämna nödvändig information till tillträdande utförare om kunden gett samtycke, se punkt *Omväl*
- Kontakta med biståndshandläggare om behovet ökar eller minskar hos kunden. Information om detta ska även journalföras antecknas i verkställighetsjournal.
- Omgående meddela biståndshandläggare och Servicecenter om kunden har avlidit
- Insatser utföras enligt beställningen och under de tidsintervaller som beställningen avser

3.7 Social dokumentation

Dokumentation ska ske i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation vid genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Dokumentation ska utformas med respekt för kundens integritet.

Utföraren ska ha en rutin för hur genomförandeplaner upprättas, uppdateras och följs upp.

Rutinen ska innehålla en beskrivning av hur verksamheten arbetar för att:

- Utifrån beställning tillsammans med kund eller dennes företrädare upprätta en genomförandeplan
- Genomförandeplanen beskriver hur och när Insatser ska utföras för att tillgodose kundens behov och mål
- Genomförandeplanen påbörjas omgående och ska vara färdigställd senast 30 dagar efter mottagen beställning.
- Utföraren och utsedd fast omsorgskontakt följer upp och upprättar en ny genomförandeplan tillsammans med kunden vid behov och minst var sjätte månad
- Personalen dokumenterar när verkställighet påbörjas, händelser av betydelse och faktiska omständigheter över tid. Det ska gå att följa vad som faktiskt genomförs och hur situationen ser
- ut för kunden utifrån dennes ansökan, behov och genomförandet av beslutade insatser

- Den personal som utför insatsen hos kund är den som i första hand ska anteckna i kundens verkställighetsjournal
- Kunden har rätt att följa sitt ärende och har rätt att ta del av innehållet i dokumentationen
- Social dokumentation som förs utanför verksamhetssystemet förvaras i enlighet med gällande lagstiftning och intentionerna i arkivlagen
- Säkerställa att dokumentation sker i enlighet med punkt Dokumentation, samt har en ansvarsfördelning för hur stöd och handledning ges till personalen

3.8 Individens behov i centrum, rehabiliterande arbetssätt och Nära vård

Uppdragsgivaren arbetar med det nationella arbetssättet IBIC (Individens behov i centrum) som är framtaget av Socialstyrelsen. Kommunen är även en del av omställningsarbetet Nära vård där rehabiliterande arbetssätt ingår. Båda arbetssätten handlar om att stärka individens delaktighet och skapa förutsättningar för fokus på individens behov och mål. Arbetssätten innebär att stödet ska ge kunden möjlighet att bibehålla eller förbättra det han eller hon klarar av på egen hand för att fortsätta vara självständig utifrån sina förutsättningar.

IBIC är ett systematiskt arbetssätt från utredning till uppföljning.

Detta arbetssätt innebär:

- Att biståndshandläggare skapar en tydlig beställning kring kundens behov och mål till utföraren
- Att samverkan vid individuppföljning krävs
- Att utgå från kundens mål
- Att ge stöd utifrån kundens förmåga
- Att fokus läggs på teamsamverkan och en sammanhållen process
- Att fokus läggs på hälsofrämjande och förebyggande arbete.

Kommunen samverkar med Regionen i det nationella omställningsarbetet ~~och~~ Nära vård som är en omställning till att öka fokus på hälsofrämjande och förebyggande insatser.

Nära vård är ett nationellt omställningsarbete, där kommunen har antagit en målbild och färdplan tillsammans med Regionen och länets övriga kommuner. Arbetet med Nära vård ska bygga på tillit, samverkan, ansvar och utgå från personcentrering och hälsofrämjande arbetssätt.

Målet är ökad samverkan med ett mer effektivt sätt att utnyttja resurser och för individen öka tillgängligheten, kontinuiteten och delaktigheten. Fokuset ska vara ett personcentrerat förhållningssätt som utgår från individen inte organisationen.

IBIC och Nära vård är nära sammanlänkat med fokus på teamsamverkan och kundens behov och mål. I hela processen från ansökan, utredning och beslut till genomförande av insatser ska dessa arbetssätt genomsyra verksamheten.

Utföraren ska delta i utvecklandet av dessa arbetssätt och genomgå de utbildningar som eventuellt behövs.

3.9 Bemötande och delaktighet

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Att kunden ska bli vänligt och jämlikt bemött utifrån sina unika förutsättningar
- Att personalen ska respektera och lyssna till kunden
- Att personalen ska respektera kundens integritet och självbestämmande
- Respektera olika livsåskådningar
- Har ett aktivt värdegrundsarbete som överensstämmer med kommunens värdegrund inom vård och omsorg
- Utforma insatserna utifrån beslutet tillsammans med kunden
- Kunden ska ges inflytande över insatsernas utformning och ha möjlighet att påverka tider för när insatserna ska utföras
- Kundens individualitet och delaktighet ska synas i plan, genomförande och uppföljning samt i den löpande dokumentationen
- Se till att insatserna utformas så att kundens resurser tillvaratas på ett sätt som möjliggör att kunden får en så hög grad av självbestämmande som möjligt över sitt eget liv.

3.10 Kontinuitet och tillgänglighet

Kontinuitet

Utifrån beställningen ska insatser ges med kontinuitet.

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området

- Så få personer som möjligt är inblandade i vården och omsorgen så att kunden får insatser utförda av personal som är kända för kunden
- Insatserna planeras så att de utförs efter kundens behov, vanor och rutiner oberoende av vem eller när insatsen utförs
- Ha rutin för hur och ge kunden informeras om planerad tid eller personal förändras

Tillgänglighet

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området

- Vara tillgänglig och serviceinriktad motsvarande kommunens servicegaranti
- Säkerställa att kund såväl vid tal-, syn- och hörselnedsättning som vid annan språktillhörighet får information som är anpassad efter kundens behov
- All personal bär väl synliga namnskyltar och legitimation. Tillsvidareanställda bär fotolegitimation. Visstidsanställda bär tjänstekort som uppvisas tillsammans med personlig legitimation
- Utföraren ska säkerställa att alla kunder har en hemmapärm. Pärmerna ska vara ett stöd för att kund ska kunna ta del av planering samt underlätta samarbete.

Hemmapärmen ska innehålla:

- Information om utföraren med aktuella kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner
- Aktuell genomförandeplan
- Beslutsstöd.

Kontaktperson

Alla kunder med beviljade serviceinsatser ska ha en utsedd och känd kontaktperson.

- Kontaktpersonen ska ha en samordnade roll och stå för kontinuitet vid utförandet
- Ha god kännedom om kunden
- Följa upp och revidera genomförandeplanen
- Vid behov delta vid uppföljningar med biståndshandläggare
- Ska utföra insatser hos kund

Har kunden även omvårdnadsinsatser ska en fast omsorgskontakt utses. Om kunden har samma utförare på service kan detta vara samma person. Har kunden olika utförare på service och omvårdnad ska kontaktpersonen samverka med omvårdnadsutförens utsedda omsorgskontakt.

Utföraren ska:

- Utse en fast kontaktperson till kunden
- Ha en beskrivning av vad det innebär för personalen att vara kontaktperson gentemot kund
- Ha rutin för hur och informera kunden om möjligheten att byta kontaktperson

3.11 Säkerhet

Nyckelhantering

Uppdragsgivaren använder sig av digitala lås för att bland annat låsa upp och låsa hos kund som inte själv öppnar. Digitala lås och nycklar får endast användas för att öppna dörrar där besök ska ske under arbetstid, övrig hantering är otillåten.

Utföraren ska uppfylla följande krav:

- Följa rutinen *Digitala lås*
- Om ett digitalt lås finns hos kunden ansvarar utföraren för att säkerställa att det finns en back-upnyckel tillgänglig vid behov om tekniken inte fungerar
- Utföraren ansvarar för att kunds nycklar förvaras i låst nyckelskåp på arbetsplatsen
- Utföraren svarar för alla kostnader i samband med byte av lås till följd av förlust av kvitterad nyckel
- Ha rutin som tryggar en säker nyckelhantering, vilket innefattar mottagande, förvaring, in- och utkwittering och återlämnande.

Privata medel

Kunden eller dennes företrädare ska sköta hantering av kundens ekonomi.

Utföraren ska ha en rutin för hantering av privata medel.

Rutinen ska innehålla en beskrivning av hur verksamheten:

- Hanterar privata medel i form av kontanter eller kort
- Begränsar antalet personal som har tillgång till kundens privata medel

- Vid uppstart av insatsen inköp upprättar och dokumenterar en överenskommelse med kund som beskriver hur privata medel ska hanteras.

Beredskap vid särskild händelse

Utföraren ska fullgöra sitt uppdrag även under höjd beredskap, krig, katastrof, kris, samhällsstörning eller extraordinär händelse.

Utföraren ska ha en dokumenterad plan för beredskap vid särskilda händelser. En särskild händelse är en sådan händelse som avviker från det normala och som är så omfattande eller krävande att resurserna måste organiseras, ledas och användas på särskilt sätt för att klara uppdraget. Det kan till exempel vara elavbrott, sabotage, utbrott av allvarlig smitta, gasläckor, otjänligt dricksvatten, bränder eller värmeböljor.

Planen ska säkerställa att utföraren vid särskild händelse har en krisledning, handlingsplaner, reservlösningar samt kommunikationsvägar internt, med kunder, anhöriga och med uppdragsgivaren.

Utföraren ska medverka vid förberedande aktiviteter och om Örebro kommuns krisledningsplan aktiveras. Kommunens krisledningsnämnd kan vid sådan extraordinär händelse som avses i Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, samordna verksamheter och använda resurser på annat sätt än vad som här kontrakterats.

3.12 Hygien och förbrukningsartiklar

Utföraren ska följa nedanstående föreskrifter och riktlinjer:

- Arbetsmiljöverkets föreskrift om *Smittrisker AFS 2018:4*
- Socialstyrelsens föreskrift *Basal hygien i vård och omsorg SOSFS 2015:10*
- Socialstyrelsens föreskrift *Smittförebyggande åtgärder i vissa verksamheter enligt SoL och LSS (HSLF-FS 2022:44)*
- Riktlinjen *Basal hygien inom kommunal vård och omsorg*

Utföraren ska även uppfylla följande krav:

- Tillhandahålla skyddsutrustning till personalen.
- Tillhandahålla arbetskläder och engångsmaterial i den utsträckning som behövs för att följa riktlinjen *Basal hygien inom kommunal vård och omsorg*
- Ha en rutin som beskriver hur verksamheten arbetar för att förebygga och förhindra smitta och smittspridning i verksamheten enligt *HSLF-FS 2022:44*.

3.13 Anhörigstöd

För att anhöriga ska kunna vara delaktiga krävs samtycke från kunden. Utföraren ska informera om och förmedla kontakt med kommunens anhörigcentrum vid behov.

Utföraren ska ha rutin:

- För anhörigstöd som beskriver hur utföraren arbetar för att göra den anhörige delaktig.

3.14 Sekretess och tystnadsplikt

Verksamheten och dess personal omfattas av tystnadsplikt enligt socialtjänstlagen. Vid eventuell överträdelse ansvarar utförare för att utreda och rapportera till aktuell myndighet.

Utföraren ska svara för att all personal informeras och undertecknar förbindelse om tystnadsplikt och sekretess.

Endast berörd personal ska ta del av genomförandeplan, dokumentation och information om kunden.

4 Villkor för basuppdrag

4.1 Basuppdragets omfattning

Utföraren åtar sig att till kunderna leverera servicetjänster inom hemtjänsten i enlighet med detta basuppdrag.

4.2 Giltighetstid för basuppdrag

Basuppdraget gäller tills vidare.

4.3 Uppföljning

Uppdragsgivaren genomför regelbundna uppföljningar i syfte att säkerställa att utföraren uppfyller sina förpliktelser enligt basuppdraget.

Olika typer av uppföljning kan bli aktuellt vid olika tidpunkter, för att täcka in olika avtalskrav. Huvudsyftet är att följa upp att de krav som ställs i basuppdraget uppfylls under hela avtalsperioden samt möjliggöra för allmänheten att få insyn i hur uppdraget utförs. Uppföljningen utgår från *Riktlinje för avtals- och verksamhetsuppföljning - Av konkurrensutsatt verksamhet inom Vård- och omsorgsnämnden*. Metod för hur olika avtalspunkter följs upp varierar både i arbetssätt, omfattning och över tid.

Utföraren ska bistå uppdragsgivaren med underlag och aktivt medverka vid olika typer av uppföljning. Detta innebär att utföraren är skyldig att delge uppdragsgivaren de underlag som begärs in i samband med uppföljningen som t.ex. rutiner, egenkontroller, personalkontinuitet, utbildningsnivå hos personalen och/eller andra dokument som styrker att krav och villkor i avtalet är uppfyllda.

Utföraren ska årligen upprätta en kvalitetsberättelse. I kvalitetsberättelsen ska utföraren beskriva sitt arbete med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet under föregående år. Utföraren ska beskriva vilka åtgärder som vidtagits och vilka resultat som uppnåtts.

Utföraren ska lämna underlag till nationell och lokal statistik som begärs in av uppdragsgivaren eller annan myndighet. All statistik som uppdragsgivaren begär av utföraren ska vara könsuppdelad.

Uppdragsgivaren erbjuder olika forum för information och samverkan. Utföraren är skyldig att ta del av den information som uppdragsgivaren förmedlar via dessa samverkans forum.

4.4 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tillsyn över verksamheten. Utföraren ska vid begäran ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till IVO:s 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 påpekanden från IVO efter granskning av verksamheten.

Utföraren ska omedelbart informera uppdragsgivaren om verksamheten blir föremål för tillsyn och de eventuella åtgärder som tillsynen resulterar i.

4.5 Volym

Valfrihetssystemet innebär att kunden väljer utförare. Någon garanterad volym för uppdrag finns därmed inte.

4.6 Priser och ersättning

Aktuell lista med ersättning finns publicerad på kommunens webbsida.

Service ersätts efter kundens uppdrag om serviceinsatser.

För beskrivning av ersättningsreglerna se *Regler för registrering och ersättning inom service*.

Ersättning gäller tjänster som regleras i detta basuppdrag.

Ersättningen regleras beroende på om individen är folkbokförd på en adress i tätort eller förort/landsort.

Ersättningen omfattar samtliga kostnader som är förenade med utförande. Någon ytterligare ersättning utgår inte.

Utföraren får inte kräva eller acceptera betalning från en kund eller en annan part för de tjänster ersättningen avser.

4.7 Prisjustering

Ersättningsnivåerna räknas upp efter definitivt OPI (omsorgsprisindex) 1 april varje år.

Priset räknas om med det fastställda procenttalet för året enligt formeln: $A * (1 + (p - y) / 100) = B$, där A är priset för föregående år, p är det fastställda OPI för föregående år och y är det fastställda procenttalet för omprövningskravet. B blir det nya priset.

Omprövningskravet beslutas varje år i ansvarig nämnd.

Om endast en preliminär omräkningsfaktor finns publicerad ska den användas fram tills dess att en definitiv omräkningsfaktor publiceras. En retroaktiv avräkning ska göras av skillnaden mellan den preliminära och den definitiva omräkningsfaktorn så snart det är möjligt.

Om SKR:s publicering av OPI upphör ska indexklausulen omförhandlas.

Ansvarig nämnd har även rätt att använda annan metod för prisjustering om nämnden så önskar.

4.8 Kundens faktura

Örebro kommun fakturerar den kunden för avgifter enligt kommunens *Vård- och omsorgstaxa* samt *Vad kostar det?* För insatser utförda inom ramen för detta basuppdrag äger utföraren ej rätt att begära ersättning från slutkunden. Utföraren får inte heller efterfråga kundens avgiftsbeslut eller avgiftsutrymme. Utföraren har en skyldighet att rätta upp felaktigt registrerade insatser inom fem dagar från registrering.

I de fall felaktiga registreringar upptäcks senare är utföraren skyldig att skyndsamt meddela Örebro kommun detta.

Kontakt gällande kundens faktura hänvisas till kommunens servicecenter på 019-21 10 00.

4.9 Utbetalningsvillkor

Ersättning sker i enlighet med *Regler för registrering och ersättning inom service*.

Ingen övrig rätt till ersättning föreligger. Utfört arbete ersätts månadsvis i efterskott. Redovisning av utförd tid ska kunna hanteras och verifieras av kommunens administrativa system.

Felaktigt registrerade insatser som utföraren fått ersättning för kan återkrävas av uppdragsgivaren.

Uppdragsgivaren har rätt att återkräva felaktigt utbetald ersättning i enlighet med preskriptionslag (1981:130).

4.10 Ändringar och tillägg i villkor för basuppdraget

Uppdragsgivaren har rätt att, genom politiska beslut, göra ändringar och tillägg av villkoren i detta basuppdrag.

Uppdragsgivaren reserverar sig även för att basuppdragets omfattning och struktur kan komma att förändras på grund av organisationsförändringar. Samtliga dokument som styr och vägleder verksamheten, såsom lagar, riktlinjer, övergripande mål och kvalitetskrav mm kan komma att förändras under giltighetstiden. Det är alltid den senaste versionen av ovan nämnda dokument som gäller. Uppdragsgivaren kan under basuppdragets giltighetstid komma att anta nya dokument som vägleder och styr verksamheten, dessa dokument ska då följas av utföraren.

Utförare ska följa nationella förändringar inom verksamhetsområdet.

4.11 Brott mot basuppdraget

Brott mot basuppdraget föreligger när en part inte presterar i enlighet med basuppdraget och bristen påtalats för utföraren.

Följande brott mot basuppdraget anser uppdragsgivaren som allvarliga:

- Arbetet utförs inte fackmässigt eller det finns brister i använt material
- Arbetet uppnår inte de krav som följer av lag, förordning eller föreskrift på området
- Allvarliga eller återkommande brister i service enligt detta basuppdrag
- Allvarliga eller återkommande brister i dokumentationen enligt detta basuppdrag
- Allvarliga brister i utförandet kopplade till ledningssystem för kvalitet enligt punkt Ledningssystem för kvalitet
- Systematisk felaktig registrering av tid och insatser samt i övrigt felaktig fakturering och debitering

- Anställning av anhörig enligt punkt *Krav på verksamhet och ledning*
- Vidtagna åtgärder eller agerande som strider mot punkt *Kollektivantal och försäkringar*
- Marknadsföring som uppenbarligen strider mot punkt *Information och marknadsföring*

Även andra brott mot basuppdraget kan anses som allvarliga. Vid den bedömningen ska samtliga omständigheter beaktas, däribland om:

- (a) brott mot basuppdraget leder till att den drabbade parten går miste om det som han huvudsakligen hade rätt att förvänta sig enligt basuppdraget
- (b) det av basuppdraget framgår att avtalsbrott av den aktuella typen är allvarligt
- (c) brott mot basuppdraget är avsiktligt eller vårdslöst
- (d) brott mot basuppdraget rubbar förtroendet mellan parterna
- (e) brott mot basuppdraget ger anledning att brott kommer att ske med avseende på framtida prestationer.

Ett väsentligt brott mot basuppdraget föreligger också om ett fel i tjänsten har påpekats av uppdragsgivaren vid två tillfällen men trots det inte åtgärdats inom föreskriven tid i.

Påföljder vid brott mot basuppdraget

Om en uppföljning visar på brist ska dessa brister alltid åtgärdas av utföraren.

Utförare inom egenregi som under en uppföljning får en rapport med beslut om brister ska, för att se till att verksamheten bedrivs enligt mål, riktlinjer, lag och annan författning i enlighet med 6 kap. 6 § KL, åtgärda bristerna.

Utföraren kan inte sanktioneras men kan få rekommendationer på hur bristerna kan åtgärdas av utföraren.