

Voo 1375/2024

# Basuppdrag för kommunal utförare

Omvårdnadstjänster

---

Örebro kommun

[www.orebro.se](http://www.orebro.se)



ÖREBRO

## Innehåll

<b>1 Inledning</b>	<b>4</b>
1.1 Allmän orientering	4
1.2 Begreppsförklaringar	4
1.3 Ansvarig för basuppdraget	7
1.4 Målgrupp	7
1.5 Beskrivning av tjänsten	8
1.6 Tid för utförande	8
1.7 Geografiska områden	8
1.8 Ickevalsalternativ	9
1.9 Omval	9
1.10 Information och marknadsföring	9
1.11 Upplysningar	10
1.13 Behandling av personuppgifter	10
<b>2 Allmänna krav</b>	<b>11</b>
2.1 Profilerings	11
2.2 Lokaler	11
2.3 Trygghetslarm	11
2.4 IT-system och mobiltelefoner	12
2.5 Krav på verksamhet och ledning	14
2.6 Användning av underleverantör	17
2.7 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljö	17
2.8 Kollektivavtal och försäkringar	18
2.9 Jämställdhet, icke-diskriminering och sociala hänsyn	18
<b>3 Kravspecifikation</b>	<b>19</b>
3.1 Uppdragets omfattning	19
3.2 Örebro kommuns övergripande mål	19
3.3 Vård och omsorgs värdegrund	19
3.4 Ledningssystem för kvalitet	19
Samverkan	20
Risakanalys	20
Egenkontroller	21
Utredning av avvikelser och rapporteringsskyldighet	21
Anmälningsskyldighet för allvarligt/risk för allvarligt missförhållande och vårdskada	22
- Missförhållande	22
- Vårdskada	22
Skyldighet att informera kund	22
Personalens medverkan i kvalitetsarbetet	22
Dokumentationsskyldighet	22
3.5 Miljöledningssystem	23
3.6 Beställning SoL	23
3.7 Social dokumentation	24
3.8 Individens behov i centrum, rehabiliterande arbetssätt och nära vård	25
3.9 Bemötande och delaktighet	26
3.10 Kontinuitet och tillgänglighet	26
3.11 Säkerhet	27
3.12 Hygien och förbrukningsartiklar	29
3.13 Hälso- och sjukvård	29
3.14 Läkemedelshantering	30
3.15 Palliativ vård	30

3.16 Medicintekniska produkter.....	30
3.17 Anhörigstöd.....	31
3.18 Sekretess och tystnadsplikt.....	31
<b>4 Villkor för basuppdrag .....</b>	<b>32</b>
4.1 Basuppdragets omfattning.....	32
4.2 Giltighetstid för basuppdrag.....	32
4.3 Uppföljning .....	32
4.4 Tillsyn.....	32
4.5 Volym.....	33
4.6 Priser och ersättning.....	33
4.7 Prisjustering .....	33
4.8 Kundens faktura .....	34
4.9 Utbetalningsvillkor.....	34
4.10 Ändringar och tillägg i villkor för basuppdrag .....	35
4.11 Brott mot basuppdraget .....	35

# 1 Inledning

## 1.1 Allmän orientering

Personer med beslut om omvårdnad enligt Socialtjänstlagen har möjlighet att välja utförare sedan 2014.

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

## 1.2 Begreppsförklaringar

I basuppdrag används olika begrepp som förklaras i nedanstående stycke.

Begrepp	Förklaring
<b>Anhöriganställning</b>	Person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna, annan person som kunden anser sig ha en nära relation till eller en relation där beroendeställning/jäv kan uppstå.
<b>Belastningsregister</b>	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).
<b>Beviljad omsorgsnivå</b>	Beviljad omsorg är de insatser för omvårdnad som biståndshandläggaren har bedömt i 29 olika omsorgsnivåer.
<b>Biståndshandläggare</b>	Kommunens handläggare som fattar beslut om bistånd och följer upp kunders beslut.
<b>Digitala lås</b>	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.
<b>Överlåten hälso- och sjukvårdsåtgärd</b>	Arbetsuppgift som legitimerad personal överlåter till omvårdnadspersonal att utföra.
<b>Genomförandeplan</b>	Plan som beskriver hur en beviljad insats praktiskt ska genomföras för kunden.

Begrepp	Förklaring
<b>Hemsjukvård</b>	Hälso- och sjukvårdsåtgärder i ordinärt boende som utförs av legitimerad personal eller annan personal som legitimerad personal delegerat/fördelat insatser till.
<b>Hemtjänst</b>	Insatser i ordinärt boende, service- och omvårdnadstjänster, enligt socialtjänstlagen eller lagen om vissa kommunala befogenheter.
<b>Hälso- och sjukvård</b>	Åtgärder för att medicinskt förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador.
<b>HSL IBIC</b>	Hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30) 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.
<b>Insats</b>	Den hemtjänst som kunden beslutas/bedöms ha behov av.
<b>IVO</b>	Inspektionen för vård och omsorg.
<b>Korrekt registrerad insats</b>	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.
<b>Lifecare SP</b>	Ett elektroniskt system som används för vårdplanering och informationsöverföring mellan länets kommuner, sjukhus och vårdcentraler.
<b>LOV</b>	Lagen om valfrihetssystem (2008:962)
<b>Manuellt registrerad insats</b>	Manuellt registrerad insats innebär besök som inte startas med tagg in/lås in och inte avslutas med tagg ut/lås ut.
<b>MAR</b>	Medicinskt ansvarig för rehabilitering.
<b>MAS</b>	Medicinskt ansvarig sjuksköterska.
<b>MCSS/Appva</b>	Digital signering av läkemedel.

Begrepp	Förklaring
<b>Mobil dokumentation</b>	Dokumentation i verksamhetssystem via mobil applikation.
<b>Nära vård</b>	Är ett omställningsarbete inom sjukvården för att effektivare användning. Syftar till att öka det hälsofrämjande arbetet och ha fokus på person och relation.
<b>Omvårdnad/Omvårdnadstjänster</b>	Omvårdnadstjänster är ett samlingsbegrepp för flera olika insatser. För att kund ska kunna välja utförare krävs beslut inom omvårdnad. Omvårdnad innebär hjälp i vardagen kring sin person, måltider och förflyttningar, avlösning i hemmet där anhöriga annars vårdar, fysiska och sociala aktiviteter eller ledsagning till vårdinrättning-
<b>Ansvarig nämnd</b>	Ansvarig nämnd för valfrihetssystemet.
<b>Rutin</b>	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.
<b>Rehabiliterande arbetsätt</b>	Rehabilitering handlar om att stärka eller bibehålla hälsa, funktions- och aktivitetsförmåga. Ett rehabiliterande arbetsätt innebär att man arbetar för det i alla aktiviteter i vardagen, utifrån de mål som medborgaren sätter upp.
<b>Samverkan</b>	Övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för ett visst syfte. I detta dokument inrymmer begreppet samverkan, samarbete och samordning mellan aktörer runt kunden i det dagliga arbetet.
<b>Servicetjänster</b>	Det område inom hemtjänsten som innefattar praktisk hjälp med städning, tvätta, hjälp med inköp och fixartjänster.  Separat basuppdrag/förfrågningsunderlag.
<b>SoL</b>	Socialtjänstlagen (SoL 2001:453)

Begrepp	Förklaring
<b>Verksamhetssystem</b>	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. Dokumentation enligt HSL sker i hälso- och sjukvårdsjournal eller signeringslista/ i digitalt signeringssystem.
<b>Appar</b>	Mobilapplikationer som möjliggöra dokumentation, registrering av avvikelser, meddelandehantering samt tids- och insatsregistrering i verksamhetssystemet.
<b>Trygghetslarm</b>	Syftet med trygghetslarmsinsatsen är att kunna påkalla hjälp om ett akut behov uppstår.
<b>Utförare</b>	Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem.
<b>Utförd insats</b>	Insats som utförs hos respektive kund.
<b>Valfrihetssystem</b>	Ett förfarande där kunden har rätt att välja den utförare som ska utföra tjänsten och som en kommun 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.

Kontaktperson för basuppdraget, Förvaltningskansliet Enheten för uppföljning,  
019-21 10 00

### 1.4 Målgrupp

Personer boende i kommunen som har biståndsbeslut inom omvårdnad. Hos dessa personer ska också överläten hälso- och sjukvård utföras inom ramen för omvårdnadstjänsten.

Ansvar för hälso- och sjukvårdsåtgärder har kommunens sjuksköterskor och arbetsterapeuter samt regionens läkare och fysioterapeuter. Legitimerad personal fördelar och delegerar arbetsuppgifter genom verksamhetssystem eller instruktioner till omvårdnadspersonal.

## 1.5 Beskrivning av tjänsten

Detta basuppdrag avser de tjänster och de områden som nedan beskrivs.

Följande insatser ingår i valfrihetssystem för omvårdnad:

- Personlig omvårdnad till exempel personlig vård, förflyttningar, stöd vid måltider, fysiska och sociala aktiviteter
- Avlösning i hemmet
- Ledsagning - Vårdinrättning
- Besvarande av trygghetslarm mellan kl. 7-22
- Hälso- och sjukvårdsåtgärder som överlåtits av arbetsterapeut, fysioterapeut/sjukgymnast eller sjuksköterska till omvårdnadspersonal.
- Som utförare utför du samtliga insatser kund har beslut om inom begreppet omvårdnad. Kund kan således inte ha olika utförare på olika typer av omvårdnadstjänster.

### Avgränsningar

Följande insatser ingår inte i valfrihetssystem för omvårdnadstjänster:

- Insatser nattetid inklusive besvarande av trygghetslarm (Kl. 22:00-07:00). För undantag se punkt *Tid för utförande*
- Hälso- och sjukvårdsåtgärder som utförs av legitimerad personal

Insatser som ligger utanför valfrihetssystemet utförs av kommunen.

Servicetjänster hanteras i särskilt basuppdrag.

## 1.6 Tid för utförande

Utföraren ansvarar för att beviljade omvårdnadstjänster, besvarande och hantering av trygghetslarm samt delegerade och fördelade hälso- och sjukvårdsåtgärder utförs årets alla dagar mellan kl. 07.00-22.00. Vad som ska utföras framkommer i aktuell beställning.

Kl. 22:00-07:00 utförs insatserna av kommunens nattorganisation samtliga dagar i veckan, dock med två undantag:

1. Palliativ vård ingår, efter beslut av omvårdnadsansvarig sjuksköterska, i utförarens åtagande under hela dygnet. Uppdragsgivaren ersätter då utföraren utifrån utförd tid enligt "ersättning för palliativt vak" punkt *Priser och ersättning*
2. För att tillgodose önskemål hos kunder som önskar lägga sig efter 22:00 22:15 eller gå upp före kan utförare erbjuda detta. Någon extra ersättning för arbete på obekvämt arbetstid utgår inte 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 7:e vardagen från den dag omvalet administreras.

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 Upplýsningar**

Detta basuppdrag handläggs av Socialförvaltningen i Örebro kommun.

Tel 019-21 10 00

E-post: [eggetval@orebro.se](mailto:eggetval@orebro.se)

Webbplats: [www.orebro.se/valfrihetssystem](http://www.orebro.se/valfrihetssystem)

Adress:

Örebro Kommun, Socialförvaltningen

Förvaltningskansliet

Enheten för uppföljning

Box 300 48

701 35 Örebro

## **1.13 Behandling av personuppgifter**

Utföraren är skyldig att behandla personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning. Utföraren är personuppgiftsansvarig för sin behandling av personuppgifter.

## 1.14 Ersättning

Grunderna för den ekonomiska ersättningen anges i avtalsvillkor nedan, punkt *Priser och ersättning*

## 2 Allmänna krav

### 2.1 Profilerings

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

### 2.2 Lokaler

Utföraren ansvarar själv för sitt lokalbehov samt de inventarier som behövs. Verksamheten ska ha kontor/lokaler som är tillgängliga och anpassade till verksamheten samt dess medarbetare. 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.

### 2.3 Trygghetslarm

Utföraren ska ansvara för besvarandet av trygghetslarm hos kunder med beslut om omvårdnad och trygghetslarm. Larmen går till Tunstalls larmcentral som efter kontakt med kund vidarebefordrar besvarandet till utföraren. Utföraren ansvarar för uttryckning och åtgärder med anledning av larm mellan kl.07.00-22.00.

Utföraren ska följa *Riktlinje för utförandet av insatsen trygghetslarm*.

Utföraren ska:

- Vara på plats hos kund inom 30 minuter från att utföraren mottagit larm från larmcentralen
- Ha minst två larmtelefoner för att säkerställa närbarheten vid larmuttryckning. Telefonerna och dess abonnemang ska ha olika telefonoperatörer med roamingfunktion.
- Vara kunden behjälplig med att utföra provlarmning en gång i månaden samt anmäla eventuella problem med trygghetslarmen till kommunen.

De medicintekniska produkter som kan behövas vid ett larmbesvarande tillhandahålls av kommunen.

Kommunen ansvarar även för kundens larmutrustning samt installation, service, underhåll och uppkoppling till Tunstalls larmcentral.

Kommunen ansvarar för besvarandet av larm för de kunder som är beviljad trygghetslarm men som inte har beslut om omvårdnad.

## 2.4 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 avtal. Utföraren står för inköps- och reparationskostnader.

### Mobiltelefoner

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

Utföraren ska ha minst två larmtelefoner. Larmtelefonerna och dess abonnemang ska ha olika telefonoperatörer med roamingfunktion. Detta för att säkerställa närheten vid larmuttryckning

### 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 lås hantering via digitala lås 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 inneliggande och hemgångsklara patienter från slutenvården,

Signering av läkemedel ska ske i av uppdragsgivaren anvisat system.

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 lås. Detta används sedan som underlag för debitering av kund. Digitala lås 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 hen har beviljats. För kundens beviljade omvårdnad inom omsorgsnivå 1–29 säkerställs utförandegraden mot uppsatta kontrollnivåer. Vid en utförandegrad som understiger kontrollnivåerna så kommer ersättningen att reduceras.

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) i 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 omvårdnad*.

### **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 kommunens 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. Kommunen ansvarar även för att skyndsamt informera utföraren vid oplanerade driftavbrott.

## 2.5 Krav på verksamhet och ledning

### Verksamhetsansvarig

#### Kompetens och erfarenhet

- Adekvat universitets- eller högskoleutbildning inom socialt arbete eller med inriktning mot hälso- och sjukvård så som sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut
- Besuttit en arbetsledande ställning med ansvar för verksamhet, personal och ekonomi. Erfarenheten av arbetsledande ställning ska motsvara minst 12 månader under de senaste 10 åren. Med motsvarande verksamhet avses uppdrag inom vård- och äldreomsorg och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt i Socialtjänstlag och/eller Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- Erfarenhet av administration och datorvana
- Behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet 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 verksamheten 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.

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

**Ledningsorganisationen ska:**

- Vara förtrogen med och följa gällande lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet.
- Vara förtrogen med och följa Örebro kommuns och Region Örebro läns aktuella riktlinjer som finns för tjänsten. Dessa finns samlade på [www.orebro.se/valfrihetssystem/](http://www.orebro.se/valfrihetssystem/)
- Följa nationella förändringar inom verksamhetsområdet samt förändringar i Örebro kommuns politiska mål och styrdokument.
- Säkerställa att all personal genomgår de obligatoriska utbildningarna. Utbildningar finns samlade på [www.orebro.se/valfrihetssystem.](http://www.orebro.se/valfrihetssystem/)
- Säkerställa att all omvårdnadspersonal som delegerande sjuksköterska bedömer lämplig genomför delegeringsutbildning
- Säkerställa att alla anställda får information om och har kännedom om basuppdraget och dess innehåll.

**Omvårdnadspersonal**

Utföraren ansvarar för att:

- Minst 85 % av personalen uppfyller utbildningskraven enligt SOSFS 2011:12
- Verksamheten är bemannad med sådan kompetens och med sådan personalstyrka att kunden alltid tillförsäkras en god vård och omsorg
- All omvårdnadspersonal behärskar svenska språket på ett sådant sätt att de kan kommunicera både skriftligt och muntligt. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk grundläggande nivå
- Normen för anställning är heltid och önskad sysselsättningsgrad ska i största möjliga mån erbjudas
- Erbjudas samtlig personal regelbunden kompetensutveckling
- Omvårdnadspersonal som saknar formell utbildning får tillräcklig, reell kompetens för sina arbetsuppgifter
- Informera om möjligheten att ansöka om validering av kompetens
- Ha rutiner för introduktion av nyanställd personal

Som omvårdnadspersonal räknas alla personal (ej legitimerad) som i sin yrkesutövning arbetar med beslutade insatser enligt socialtjänstlagen av omvårdande karaktär eller utför delegerade och eller instruerade insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen oavsett anställningsform eller titel.

Enligt Socialstyrelsens författning Gemensam författningssamling avseende hälso- och sjukvård, socialtjänst, läkemedel, folkhälsa mm (HSLF-FS 2023:14) gäller följande: Från 1 juli 2023 krävs bevis från Socialstyrelsen för att få använda sig av yrkestiteln undersköterska.

För de som var tillsvidareanställda med titeln undersköterska den 1 juli 2023 finns övergångsbestämmelser under en 10 årsperiod innan ansökan om skyddad titel behöver genomföras.

För nyutbildade och de som inte har tillsvidareanställning behöver en ansökan och ett godkännande ske innan en anställning som undersköterska kan ske, däremot kan annan titulatur användas fram till att giltigt bevis finns.

Från 1 juli 2023 är det bara anställda med titeln undersköterska som får vara fast omsorgskontakt (tidigare kontaktperson).

### **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. (sexualbrott)
  - 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

### **Studerande och praktikanter**

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utse en kontaktperson som praktiksamordnare från kommunen vid behov kan ha kontakt med
- Utföraren ingår i kommunens praktiksamordning för omvårdnadspersonal, vilket innebär att utföraren har ansvar för att på anmodan av uppdragsgivaren ta emot studerande och praktikanter

- Utföraren ska även ta emot personer som deltar i arbetsmarknadsåtgärder vilket framgår i punkt *Sociala hänsyn*

### **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.

## **2.6 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 hela avtalsperioden. Är underleverantören en annan kommunal verksamhet, krävs inget tillstånd från IVO.

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

## **2.7 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 föreskriver. Vid skyddsstopp som utfärdats av skyddsombud enligt 6 kap 7 § arbetsmiljölagen så ingår det i arbetsgivaransvaret som definieras i denna avtalspunkt 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.

## 2.8 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 bl a att regler gällande rast, arbetspassens längd, dygnsvila och veckovila ska hållas. Det är inte tillåtet att enbart betala ut lön till omvårdnadspersonal för 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 anlitar 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.

## 2.9 Jämställdhet, icke-diskriminering och sociala hänsyn

### Jämställdhet, icke-diskriminering

Utföraren ska under hela avtalstiden arbeta enligt Diskrimineringslag 2008:567 samt kommunens jämställdhets- och icke-diskrimineringsplan.

Det kan innebära medvetna inköp av varor av Fairtrade, rättvisemärkt 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 bör ge service på lika villkor och aktivt arbetar 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.

Utförarens ska i dialog med representanter ha kontakt med Gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen i syfte att fastställa lämpliga former för praktik eller anställningar under avtalstiden. Kontakten ska vara aktiv under hela avtalsperioden 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

### 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 den enskilde kunden enligt beställningen och vårdplaner. Behoven utreds, bedöms och beslutas av uppdragsgivarens biståndshandläggare enligt socialtjänstlagen och av sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter enligt Hälso- och sjukvårdslagen.

### 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](http://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 samt Patientsäkerhetslagen (2010:659). 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.

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
- Samverka och ta kontakt med legitimerad personal inom kommunal hälso- och sjukvård samt legitimerad personal inom Region Örebro län på det sätt som beskrivs i Örebro kommun och Region Örebro läns riktlinjer och styrdokument.
- 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 nattorganisation
- 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, legitimerad personal inom kommunal hälso- och sjukvård, legitimerad personal inom Region Örebro län, nattorganisationen 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 på ett 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 *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 *Riktlinje Avvikelser, Klagomål och synpunkter*

Utöver de tre ovanstående egenkontroller kommunen 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, patientsäkerhetslagen samt Socialstyrelsens föreskrifter har utföraren ett ansvar att rapportera, utreda och följa upp händelser (avvikelser), 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 uppdragsgivarens 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 uppdragsgivaren.
- 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 och vårdskada

Utföraren ska följa uppdragsgivarens 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 uppdragsgivaren.

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.

### - Vårdskada

Utföraren ska följa patientsäkerhetslagen (2010:659) och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSFL-FS 2017:40) om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete. I dessa framgår att den personal som utför hälso- och sjukvård är skyldig att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls.

Utifrån händelser som utretts har utföraren ett ansvar att kontakta medicinskt ansvariga inom Örebro kommun om en händelse inneburit eller hade kunnat innebära en allvarlig vårdskada för den enskilde. Medicinskt ansvariga bedömer om händelsen ska anmälas som en lex Maria till IVO samt ansvarar för att anmäla om så är fallet.

## Skyldighet att informera kund

Utföraren ska vid händelse som har medfört en vårdskada eller 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](http://www.orebro.se/valfrihetssystem).

## 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 som 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 avtalstiden 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 alkolås 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 24 timmar efter mottagen beställning
- Beställningen verkställs omgående 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
- Omgående meddela biståndshandläggare om kunden har avlidit
- Insatser utförs enligt beställningen och under de tidsintervaller som beställningen avser
- Oförutsedda utökade behov hanteras enligt *Regler för registrering och ersättning inom omvårdnad*.

### Hälso- och sjukvård

Om utföraren är ansvarig för kunds omvårdnad kan uppdrag i form av överlåt看 hälso- och sjukvårdsåtgärder komma från sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut/sjukgymnast. När personal utför överlåt看 hälso- och sjukvårdsåtgärder så blir personalen hälso- och sjukvårdspersonal enligt 1 kap. 4 § patientsäkerhetslagen. Vårdplaner som utföraren tagit emot kvarstår till dess att dessa avslutas.

Utföraren ska: ha en rutin för att dagligen ta emot och planera för genomförandet av nya och förändrade uppdrag.

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

- Påbörja insatser inom 24 timmar eller där det i vårdplanen framkommer att insatsen ska påbörjas
- Insatser utförs med den tidsintervall som framgår i vårdplanen.

### 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. Dokumentation ska utformas med respekt för kundens integritet. Den individuella vård- och omsorgsprocessen ska kunna följas i dokumentationen.

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 ska dokumentera 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 omvårdnadspersonal som utför insatsen hos kund är den som i första hand ska anteckna i kundens verkställighetsjournal
- Kund 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 ha 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 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

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

Kommunen samverkar med Regionen i det nationella omställningsarbetet till 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 personcentring 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.

Utförarens ska delta i utvecklandet av dessa arbetssätt och genomgå de utbildningar som ev. 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.
- Ska respektera olika livsåskådningar
- Har ett aktivt värdegrundsarbete som överensstämmer med kommunens värdegrund inom vård och omsorg
- Utforma insatserna 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

Utifrån beställningen ska insatser ges med kontinuitet.

#### 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 information om planerad tid eller personal förändras

#### Tillgänglighet

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Vara tillgänglig och serviceinriktad motsvarande uppdragsgivarens 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 Pärmen 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

### Omsorgskontakt

Enligt 10 kap 7 § (tidigare 4 kap. 2 b §) SoL ska den som har hemtjänst med stöd av 1 eller 2 a § erbjudas en fast omsorgskontakt. Från och med den 1 juli 2023 får endast den som har ett bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska utses till fast omsorgskontakt.

Den fasta omsorgskontakten ska:

- Ha en samordnande roll
- Ha god personkännedom om kunden och en helhetsbild av hans omsorgssituation
- Tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet
- Följa upp omsorgsarbetet samt revidera genomförandeplanen
- Vid behov delta vid uppföljning tillsammans med biståndshandläggare
- Ska utföra omvårdnadsinsatser hos kund

Har kunden olika utförare på service och omvårdnad ska omsorgskontakten samverka med serviceutförarens utsedda kontaktperson.

Utföraren ska:

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

## 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 rutin *Digitala lås*
- Komma överens med kund om mottagande av larmnyckel
- Om ett digitalt lås finns hos kunden ansvarar utföraren för att säkerställa att det finns en back-up nyckel 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 utkvittering och återlämnande

### **Privata medel**

Den enskilde eller dennes företrädare ska sköta hantering av den enskildes 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 uppdragsgivarens 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.

## Skyddsåtgärder samt tvångs- och begränsningsåtgärder

Utföraren ska uppfylla följande krav:

- Följa riktlinjen *Skyddsåtgärder samt tvångs- och begränsningsåtgärder*
- Säkerställa att personalen har kunskap om vad som faller inom ramen för skydds- och begränsningsåtgärder
- Säkerställa att skyddsåtgärder används utifrån ett korrekt syfte, efter samtycke från kund och efter att riskbedömning genomförts

## 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 *HSLFFS 2022:44*.

## 3.13 Hälso- och sjukvård

Örebro kommun och Region Örebro län ansvarar för den hälso- och sjukvård som bedrivs. Arbetsterapeut, fysioterapeut/sjukgymnast och sjuksköterska ansvarar för de hälso- och sjukvårdsåtgärder som ges inom ramen för den kommunala hälso- och sjukvården. De kan överlåta utförandet av hälso- och sjukvårdsåtgärder till utförare av socialtjänst. Hälso- och sjukvårdsåtgärder som överlåtit till utförare kvarstår till dess att de avslutas av legitimerad personal.

När utförarens personal utför överlåten hälso- och sjukvård så är de enligt 1 kap. 4 § patientsäkerhetslagen, hälso- och sjukvårdspersonal. Det innebär ett ansvar att följa lagstiftning och föreskrifter för hälso- och sjukvård.

Legitimerad personal kan också handleda och instruera utförarens personal i omvårdnad, förflyttningsteknik och vardagsrehabilitering. Detta för att omsorgen och omvårdnaden ska utföras på ett sätt som säkerställer kvalitet, säkerhet och att personen upprätthåller sina förmågor.

Utförarens ska uppfylla följande krav inom området:

- Säkerställa att kommunens MAS, MAR och verksamhetschef HSL kan utöva sitt ansvar för patientsäkerhet och hälso- och sjukvård genom att medverka till ett bra samarbete
- Att den hälso- och sjukvård som överlåtit till utföraren av legitimerad personal genomförs enligt ordination.

- Att kontakt tas utan dröjsmål med legitimerad personal när överlåten hälso- och sjukvård inte kan utföras enligt ordination.
- Att skapa förutsättningar för personalen att bli delegerade enligt riktlinje/rutin delegering av läkemedel. Utföraren ska också föreslå den personal till ansvarig sjuksköterska, som utföraren bedömer är lämplig att delegeras.
- Säkerställa att legitimerad personals instruktioner i omvårdnad, förflytningsteknik och vardagsrehabilitering tas emot och efterföljs.

### **Dokumentation Hälso- och sjukvård**

Dokumentation ska ske i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården och med ändring HSLF-FS 2018:22.

- Utförarens personal ska dokumentera det som legitimerad personal efterfrågar. I ordinationen ska det framkomma hur dokumentationen ska ske och vad personalen förväntas dokumentera.
- Dokumentation kan exempelvis handla om att i hälso- och sjukvårdsjournalen beskriva patientens hälsotillstånd, hur åtgärden gick att utföra eller att på signeringslista/i digitalt signeringsystem, signera den åtgärd som utförts.

## **3.14 Läkemedelshantering**

Läkemedel ska hanteras på ett betryggande sätt så att hög patientsäkerhet kan tillgodoses. Läkemedelshantering ska följa Socialstyrelsens föreskrift HSLF-FS 2017:37 och det ska finnas säkra rutiner för som följer Örebro kommun och Region Örebro läns riktlinjer och styrdokument för läkemedelshantering.

Utföraren ansvarar för att:

- Ha tillräckligt mycket personal anställd med förutsättning att bli delegerad för att kunna utföra den läkemedelshantering som delegeras av sjuksköterska.
- Den läkemedelshantering som delegerats utförs enligt de instruktioner som givits så att den enskilde får rätt läkemedel, i rätt mängd och i rätt tid
- Att läkemedel förvaras och transporteras säkert så att de är oåtkomliga för obehöriga och förvaras så att tillverkarens anvisningar följs.
- Rapportera och delta vid utredning av läkemedelsavvikelse
- Skapa en enhetsrutin för förvaring och hantering av läkemedel tillsammans med delegeringsansvarig eller utsedd sjuksköterska

## **3.15 Palliativ vård**

Teamsamverkan och kontinuitet är två viktiga delar för att uppnå god kvalitet inom den palliativa vården. Utföraren ska följa riktlinjer och rutiner för palliativ vård och delta i teamträff vid planering av palliativ vård.

## **3.16 Medicintekniska produkter**

Majoriteten av de medicintekniska produkter/hjälpmiddel som behövs för vården och omsorgen, tillhandahålls av kommunen. Vid behov av omvårdnadshjälpmiddel

(arbetstekniska hjälpmedel) eller personliga hjälpmedel ansvarar utföraren för att kontakta legitimerad personal, som i sin tur ansvarar för att förskriva utifrån de kriterier och riktlinjer som finns.

Om hälso- och sjukvård överläts som innebär att undersökningsutrustning eller behandlingsutrustning ska användas, tillhandahålls denna av ansvarig hälso- och sjukvårdsverksamhet.

De medicintekniska produkter som tillhandahålls av legitimerad personal får endast besiktas, servas och utangeras av kommunens och regionens hjälpmedelscentraler (Enhet för omvårdnadshjälpmedel och Centrum för hjälpmedel).

Vissa personliga hjälpmedel är inte förskrivningsbara. Information om detta ges av legitimerad personal till patient. Personliga hjälpmedel som inte är förskrivningsbara ansvarar patienten för att införskaffa själv.

Om utföraren bedömer att det finns behov av ett arbetstekniskt hjälpmedel som inte är möjligt att förskriva, är det tillåtet för utföraren att köpa in det själv till sin verksamhet efter kontakt och godkännande från MAR. Utföraren ansvarar då för att följa de lagar och regler som gäller för medicintekniska produkter, enligt riktlinjer och rutiner för inköp av medicintekniska produkter.

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Hantera förskrivna medicintekniska produkter enligt instruktion från legitimerad personal samt leverantörens bruksanvisning.

### 3.17 Anhörigstöd

För att anhöriga ska kunna vara delaktiga i omvårdnaden krävs samtycke från den enskilde kunden. Utföraren ska informera om och förmedla kontakt med Örebro kommuns anhörigcentrum vid behov.

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren ska ha rutin för anhörigstöd som beskriver hur utföraren arbetar för att göras den anhörige delaktig i omvårdnaden

### 3.18 Sekretess och tystnadsplikt

Verksamheten och dess personal omfattas av tystnadsplikt enligt socialtjänstlagen samt patientsäkerhetslagen. 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, vårdplan, dokumentation och information om kunden.

## 4 Villkor för basuppdrag

### 4.1 Basuppdragets omfattning

Utföraren åtar sig att till brukarna leverera omvårdnadstjänster 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, se punkt *Basuppdragets omfattning*.

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 om de eventuella åtgärder som tillsyn leder till.

## 4.5 Volym

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

## 4.6 Priser och ersättning

Samtliga priser är angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt. Ersättningen varierar beroende på kundens beslut och omfattningen av beställningen. Följande insatser ersätts efter schablonbelopp månadsvis:

- Omsorgsinsatser,
- Ledsagning vårdinrättning
- Avlösning i hemmet
- Trygghetslarm
- Hälso- och sjukvård fördelad från sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut

Insats som ersätts efter utförd tid

- Palliativt vak ersätts efter utförd tid efter beslut från sjuksköterska.

Effektpremie kan utgå efter ansökan från utföraren när omsorgsnivån för en individ minskar och bibehålls under minst tre månader.

Aktuell lista med ersättning finns publicerad på kommunens webbsida.

Tjänsten omvårdnad betraktas som mervärdesskattefri socialomsorg. Ersättningen är beräknad utifrån detta. Det föreligger ingen avdragsrätt och mervärdesskatt ska inte läggas på eller redovisas på fakturor.

För beskrivning av ersättningsreglerna hänvisas till *Regler för registrering och ersättning inom omvårdnad*.

Ersättning gäller tjänster som regleras i detta basuppdrag.

Ersättningen regleras beroende på om individen är folkbokförd på en adress i tätort eller förort/landsort. Differentierad ersättning gällande tätort och förort/landsort gäller inte för insatsen Palliativt vak, samt individer med en omsorgsnivå inom intervallet 27–29. Ersättning för palliativt vak vid vård i livets slutskede utgår oavsett tid på dygnet.

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

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

Kommunen har kostnadsansvaret för utskrivningsklara. Undantaget är om utföraren underlåter att ta hem utskrivningsklara från sjukhuset.

Kommunen har kostnadsansvaret för individuella omvårdnadshjälpmedel.

## 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

Kommunen fakturerar kunden för avgifter enligt kommunens *Vård- och omsorgstaxa* samt *Vad kostar det?* För insatser utförda inom ramen för detta avtal 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 kommunen detta.

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

## 4.9 Utbetalningsvillkor

Specificerade regler för fakturering, registrering och ersättning finns i *Regler för registrering och ersättning inom omvårdnad* samt därifrån anvisade dokument.

Utfört arbete faktureras månadsvis i efterskott. Redovisning av utförda besök ska kunna hanteras och verifieras av kommunens administrativa system.

Om anledning till anmärkning på faktura inte föreligger, sker betalning inom 30 dagar räknat från fakturans ankomstdag. Om utföraren använder elektronisk faktura sker betalning inom 10 dagar räknat från fakturans registreringsdag.

Expeditions- och faktureringsavgifter betalas ej.

Betalning av faktura innebär inte att kommunen avstått från rätten att påtala fel eller brister i utförandet.

Eventuell efterfakturerings ska ske skyndsamt dock senast inom tre månader. All efterfakturerings av utförda besök ska verifieras med brukarens identitet och datum för utförandet.

Överfakturerings ska krediteras inom tre månader från det att överfakturerings blev känd.

Registrering av insatser och utbetalning av ersättning till utföraren sker i enlighet med detta basuppdrag och riktlinjen *Regler för registrering och ersättning inom omvårdnad*.

Ingen övrig rätt till ersättning föreligger.

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 basuppdrag

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 avtalstiden. Det är alltid den senaste versionen av ovan nämnda dokument som gäller. Under avtalstiden kan uppdragsgivaren 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 anses som allvarliga och anses därmed väsentliga:

- Allvarliga eller återkommande brister i omvårdnaden, överlåten hälso- och sjukvård och rehabiliterande arbetssätt enligt detta basuppdrag
- Allvarliga eller återkommande brister i dokumentationen enligt detta basuppdrag
- Allvarliga brister i utförandet kopplade till ledningssystem för kvalitet
- Registrering av tid och insatser samt i övrigt felaktig fakturering och debitering
- Anställning av anhöriga
- Vidtagna åtgärder eller agerande som strider mot punkt *Kollektivavtal och försäkringar*
- Marknadsföring som uppenbarligen strider mot punkt *Information och marknadsföring*

Även andra brott mot basuppdraget kan anses vara väsentliga. 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 befara 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.

#### **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.