

# Förfrågningsunderlag Omvårdnad

## 1 Ansökningsföreskrifter

### 1.1 Inbjudan till ansökan om deltagande i valfrihetssystem

Härmed inbjuds Ni att inkomma med ansökan gällande deltagande i valfrihetssystem inom Örebro Kommun.

Örebro kommun tillämpar valfrihetssystem enligt Lag om valfrihetssystem (SFS 2008:962) LOV, för omvårdnadstjänster inom hemtjänsten. Ansökan kan avse ett eller flera geografiska områden.

Vi ser fram emot Er ansökan med intresse.

### 1.2 Allmän orientering

Örebro kommun erbjuder sedan 2009 möjlighet för den enskilde att välja utförare av servicetjänster inom hemtjänsten. Kommunfullmäktige har även beslutat att införa valfrihet för omvårdnadstjänster.

Detta innebär att enskilda personer med beslut om omvårdnad enligt Socialtjänstlagen, har möjlighet att välja utförare från och med 2014-03-03.

Avtal kommer att tecknas med alla sökande som uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag.

### 1.3 Begreppsförklaring

I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras i nedanstående tabell.

Begrepp	Förklaring
<b>Anhörig</b>	Person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna, eller annan person som den enskilde anser sig ha en nära relation till.
<b>Avlösning i hemmet</b>	Tillfälligt övertagande av anhörigs vård och omsorg om eller stöd och service till berörd individ.
<b>Biståndshandläggare (BHL)</b>	Kommunens handläggare som fattar beslut om bistånd och följer upp den enskildes beslut.
<b>Delegerad hemsjukvård</b>	Samlingsbegrepp för insatser inom hemsjukvården som utförs av omvårdnadspersonal efter delegation eller instruktion från sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast.
<b>Den enskilde</b>	Person som har behov av hemvård. (Av språkliga skäl används ibland begreppet brukare eller kund).
<b>Genomförandeplan</b>	Plan som beskriver hur en beviljad insats praktiskt ska genomföras för den enskilde.
<b>Hemsjukvård</b>	Insatser i ordinärt boende enligt Hälso- och sjukvårdslagen. Avser både sjukvård och rehabilitering.
<b>Hemtjänst</b>	Insatser i ordinärt boende, service- och omvårdnadstjänster, enligt socialtjänstlagen eller lagen om vissa kommunala befogenheter.
<b>Hemvård</b>	Samlingsbegrepp i Örebro kommun för hemtjänst och hemsjukvård.
<b>HSL</b>	Hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30)

Begrepp	Förklaring
<b>Insats</b>	Den hemtjänst eller hemsjukvård som den enskilde beslutas/bedöms ha behov av.
<b>IVO</b>	Inspektionen för vård och omsorg.
<b>Legitimerad hemsjukvård</b>	Samlingsbegrepp för insatser inom hemsjukvården som utförs av sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast.
<b>Leverantör</b>	Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem. Består dels av kommunens egenregi, dels av externa utförare. Annars kallas Utförare.
<b>LOV</b>	Lagen om valfrihetssystem (2008:962).
<b>MAR</b>	Medicinskt ansvarig för rehabilitering.
<b>MAS</b>	Medicinskt ansvarig sjuksköterska.
<b>Meddix</b>	Ett elektroniskt system som används för vårdplanering och informationsöverföring mellan länets kommuner, sjukhus och vårdcentraler.
<b>Omvårdnad (Omvårdnadstjänster)</b>	Insatser inom hemtjänsten som en person behöver för att tillgodose sina fysiska, psykiska och sociala behov. Det kan till exempel innebära hjälp vid måltider, på- och avklädning, förflyttning och personlig hygien. Det kan också handla om övriga insatser som personen behöver för att bryta isolering eller för att känna sig trygg och säker i det egna hemmet.
<b>Programnämnd Social välfärd</b>	Ansvarig nämnd för valfrihetssystemet.
<b>Rehabilitering</b>	Rehabilitering innebär att personer med funktions- och aktivitetsbegränsningar får möjlighet att leva ett aktivt liv baserat på egna val och handlingar. Ett rehabiliterande arbetssätt syftar till att stödja den enskilde att bevara sina funktioner i vardagliga aktiviteter.
<b>Samverkan</b>	Övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för ett visst syfte. Samverkan kan ske inom och mellan t.ex. enheter, myndigheter och samhällsaktörer och t.ex. gälla aktivt utbyte av information eller att planera gemensamma aktiviteter. I detta dokument inrymmer begreppet samverkan, konkret samarbete och samordning mellan aktörer runt den enskilde i det dagliga arbetet.
<b>Service (Servicetjänster)</b>	Det område inom hemtjänsten som innefattar praktisk hjälp med att sköta bostaden, hjälp med inköp och ärenden på post och bank.
<b>SoL</b>	Socialtjänstlagen (SoL 2001:453)
<b>Sökande</b>	Den person eller det företag som ansöker om att få bli leverantör godkännande inom valfrihetssystemet.
<b>TES</b>	Dataprogram för att planera och registrera hemtjänstens insatser. Genom det får man tillgång till de kund-/brukaruppgifter som finns lagrade i Treserva.

Begrepp	Förklaring
<b>TES Web</b>	En webbaserad version av TES. Den möjliggör registrering och kontroll av utförda besök samt visar kundinformation och beslutade insatser.
<b>Treserva</b>	Verksamhetssystem som används bl.a. inom hemvården i Örebro kommun för att stödja administrationen av kund-/brukaruppgifter. Det lagrar uppgifter om födelsedatum, bostadsadress, biståndsbeslut med mera. Dokumentation enligt SOL görs i verkställighetsjournalen. Dokumentation enligt HSL sker i patientens journal med fördelade vårdplaner
<b>Utförare</b>	Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem. Består dels av kommunens egenregi, dels av externa utförare. Annars kallas Leverantör.
<b>Valfrihetssystem</b>	Ett förfarande där den enskilde har rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat avtal med. Den enskilde har rätt att välja antingen någon av de externa utförare som kommunen tecknat avtal med eller kommunens egen utförare.

## 1.4 Riktlinjer och dokument

I förfrågningsunderlaget finns hänvisning till flera riktlinjer, rutiner och andra dokument som utföraren skall följa.

Alla aktuella riktlinjer, rutiner, dokument och länkar är samlade på Örebro kommuns hemsida för utförare under adressen [www.orebro.se/valfrihetssystem/](http://www.orebro.se/valfrihetssystem/).

Länsgemensamma dokument finns samlade på Region Örebro läns hemsida i samverkansportalen för kommuner och region i Örebro. Portalen nås via länk på: [www.orebro.se/valfrihetssystem](http://www.orebro.se/valfrihetssystem).

## 1.5 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Örebro kommun, programnämnd Social välfärd, organisationsnummer 212000-1967, nedan kallad kommunen.

## 1.6 Målgrupp

Personer, oavsett ålder, i Örebro kommun som har biståndsbeslut om omvårdnad, ledsagning eller avlösning i hemmet. Hos dessa personer ska också delegerad hälso- och sjukvård samt insatser till personer med beslut om Ledsagare SOL utföras inom ramen för tjänsten.

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

## 1.7 Beskrivning av tjänsten

Följande insatser ingår i valfrihetssystem för omvårdnadstjänster:

- Personlig omvårdnad – till exempel av-/påklädning, hjälp med personlig hygien.
- Hjälp och stöd att upprätthålla meningsfulla aktiviteter.
- Hjälp och stöd vid måltider.
- Hjälp och stöd vid besök till sjukhus, vårdcentral m.m.
- Hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs av omvårdnadspersonal efter delegering eller instruktion av arbetsterapeut, fysioterapeut eller sjuksköterska.
- Ledsagning till och under sociala aktiviteter och fritidsaktiviteter samt promenader.
- Avlösning i hemmet.
- Utföra bedömda egenvårdsinsatser av läkare, arbetsterapeut, fysioterapeut eller sjuksköterska.

## Avgränsningar

Följande insatser ingår inte i valfrihetssystem för omvårdnadstjänster:

- Insatser nattetid (22:00-07:00). För undantag se punkt 1.8 Tid för utförande nedan.
- Besvarande av trygghetslarm.
- Hemsjukvårdsinsatser som utförs av legitimerad personal.

Insatser som ligger utanför valfrihetssystemet utförs av Örebro kommun.

Servicetjänster och mattjänst hanteras i särskilda förfrågningsunderlag.

## 1.8 Tid för utförande

Utföraren ansvarar för att beviljad omvårdnad och delegerade och instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser utförs, alla dagar, kvällar och helger under hela året kl. 07.00-22.00. När under dagen insatserna ska utföras framkommer i samråd med den enskilde.

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

1. Vård i livets slutskede efter beslut av omvårdnadsansvarig sjuksköterska ingår i utförarens åtagande under hela dygnet. Kommunen ersätter då utföraren utifrån utförd tid enligt "ersättning för vak" punkt 4.8 Priser och ersättning.
2. För att tillgodose önskemål hos personer som önskar lägga sig efter 22:00 eller gå upp före 07:00 kan utförare som en profilering erbjuda detta. Någon extra ersättning för arbete på obekvämt arbetstid utgår inte från kommunen.

## 1.9 Uppgifter om sökande och kontaktperson

*Företagets namn: (Fritextssvar)*

*Postadress: (Fritextssvar)*

*Telefon: (Fritextssvar)*

*E-postadress: (Fritextssvar)*

*Hemsida: (Fritextssvar)*

*Organisationsnummer: (Fritextssvar)*

*Kontaktpersonens namn, telefon och e-postadress:(Fritextssvar)*

## 1.10 Hel eller delad ansökan – geografiska områden

Ansökan ska omfatta alla tjänster i förfrågningsunderlaget. Ansökan kan göras för ett eller flera geografiska områden, se kartor på [www.orebro.se/valfrihetssystem/](http://www.orebro.se/valfrihetssystem/).

Kommunen är indelad i sex geografiska områden. Sökande kan även ange eventuellt kapacitetstak under avsnitt 1.12 Kapacitetstak samt särskild kompetens eller inriktning, språkkompetens och tider för utförande under avsnitt 2.5 Profilering.

**Ansökan avser följande geografiska områden:**

### **Norr (Ja/Nej svar)**

*Ja*

*Nej*

### **Söder (Ja/Nej svar)**

*Ja*

*Nej*

### **Öster (Ja/Nej svar)**

*Ja*

*Nej*

**Väster (Ja/Nej svar)**

*Ja*

*Nej*

**City Norr (Ja/Nej svar)**

*Ja*

*Nej*

**City Söder (Ja/Nej svar)**

*Ja*

*Nej*

**1.11 Information och marknadsföring**

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

Ändringar i utförarpresentation gällande geografiskt område eller kapacitetstak innebär en avtalsförändring.

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

I all sin marknadsföring skall Utföraren följa kommunens "Riktlinjer för marknadsföring". Otillbörlig marknadsföring kan utgöra avtalsbrott och därmed vara grund för hävning enligt punkt 4.18 *Hävning*.

**1.12 Kapacitetstak**

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

Antagen utförare är skyldig att ta emot och behålla uppdrag i de geografiska områden och gällande den tjänst som Utföraren erbjuder, upp till det eventuella kapacitetstak som angivits.

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

*Kapacitetstak (Ja/Nej svar)*

*Ja*

*Nej*

*Vid "Ja", anges timmar per månad (Fritextssvar)*

**1.13 Ickevalsalternativ**

För den enskilde som inte kan eller vill välja utförare ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ.

Örebro kommun fördelar ickevalsuppdrag för omvårdnadstjänster rullande i turordning bland för tjänsten godkända och för tillfället valbara utförare inom respektive geografiskt område. Hänsyn tas till den enskildes eventuella behov av språkkompetens.

Örebro kommun har ett datoriserat ickevalssystem där alla godkända utförare listas och får uppdrag enligt turordning efter datum och tid för senaste uppdraget.

Utföraren ska kvalificera sig genom att under 12 månaders sammanhängande valbarhet bygga upp sin verksamhet. Detta innebär att Utföraren inte ska ha varit avstängd från valbarheten pga. avtalsbrister. Därefter kan utföraren ansöka om att få delta som ickevalsutförare inom ett eller flera geografiska områden. Inom det ansökta området ska utföraren ha minst en kund vid ansökningstillfället. Utföraren ska även redovisa omvårdnadspersonalens kompetens vid ansökningstillfället.

Åtagandet omfattar alla erbjudna tjänster och geografiska områden som ingår i avtalet. Utföraren som ingår i systemet för ickeval är skyldig att ta och behålla ickevalsuppdrag för de tjänster som angivits under punkt 1.7 *Beskrivning av tjänsten*.

Utförare som önskar ingå i systemet för ickeval och anser sig fylla i ovan nämnda krav, kan skicka in ansökningsblankett till egetval@orebro.se. Blanketten finns på [www.orebro.se/valfrihetssystem/](http://www.orebro.se/valfrihetssystem/).

### **1.14 Rutiner för omval**

Den enskilde kan genom omval anlita annan utförare. Tillträdande utförare ska, om den enskilde önskar, snarast möjligt börja utföra sitt uppdrag. Om inte omständigheter i det enskilda fallet föranleder annat, verkställs omvalet normalt inom fem vardagar, dock längst inom två veckor.

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

Den tidigare utföraren ansvarar för uppdraget 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 den enskilde gett sitt samtycke.

### **1.15 Ansökningsförfarande**

Ansökningsförfarande sker enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV, SFS 2008:962.

### **1.16 Ansökans form och innehåll**

Ansökan ska vara skriven på tydlig och lättbegriplig svenska. Sökande lämnar in elektronisk ansökan via upphandlingssystemet Visma TendSign.

Genom Visma TendSign får den sökande:

- kontroll över att alla frågor i förfrågningsunderlaget är besvarade vid inskickandet av ansökan
- en tydlig information om inte alla obligatoriska krav är uppfyllda

För tillgång till systemet krävs en inloggning. Användarnamn och lösenord erhålls genom att göra en enkel registrering på [www.tendsign.com](http://www.tendsign.com). Det är kostnadsfritt för leverantörer att använda systemet och att lämna ansökan. Efter genomförd registrering får leverantören omedelbar tillgång till systemet. Har ni frågor eller behöver support kring hanteringen av systemet kan ni kontakta Visma TendSign support på 0771-44 02 00.

### **1.17 Dokumentation**

Lämplig dokumentation kan bifogas vid behov. Bifogade dokument får däremot inte ersätta svar på frågor i ansökan.

### **1.18 Upplysningar under ansökningstiden**

Detta förfrågningsunderlag handläggs av Upphandlings- och uppföljningsavdelningen i Örebro kommun.

Tel 019-21 10 00  
E-post: [egetval@orebro.se](mailto:egetval@orebro.se)  
Webbplats: [www.orebro.se/valfrihetssystem/](http://www.orebro.se/valfrihetssystem/).  
Adress:  
Örebro Kommun  
Upphandling och uppföljning  
Box 300 30  
701 35 Örebro

### **1.19 Prövning av ansökan**

Förfrågningsunderlaget med bilagor innehåller ett antal obligatoriska krav. Förutsättningen för att en ansökan ska kunna prövas och godkännas är att dessa krav är uppfyllda.

Ansökan som inte uppfyller kraven kommer inte att godkännas. Kraven avser såväl krav på sökanden som på efterfrågad tjänst.

Prövningen omfattar kvalificering av sökanden samt krav på ansökan (kapitel 2 *Krav på sökande*) och krav på efterfrågad tjänst (kapitel 3 *Kravspecifikation*).

Prövning av ansökningar sker kontinuerligt. Om ansökan är komplett tar handläggningen normalt cirka åtta veckor. Under sommarmånaderna och under storhelger kan handläggningstiden bli längre, se aktuell information på [www.orebro.se/valfrihetssystem/](http://www.orebro.se/valfrihetssystem/).

När ansökan är godkänd av kommunen och avtal är påskrivet av båda parter, måste leverantören göra följande för att bli valbar för den enskilde:

- Snarast möjligt göra en skriftlig uppstartsplan i samråd med kommunen med planerat datum för start av verksamheten, inklusive en komplett ifylld checklista för omvårdnadsutförare
- Genomgå samtliga aktuella kurser och utbildningar för omvårdnadsutförare vid start av verksamheten
- Se till att ha minst tre anställda med delegation att utföra Hälso- och sjukvårdsinsatser
- Ha kunskap om och behörighet i de IT-system som krävs i avtalet och mobiltelefoner utrustade med nödvändiga applikationer
- Leverera en fullständig utförarpresentation till kommunens hemsida

Introduktionsutbildningen erbjuds en gång per månad, med uppehåll under perioden juni-augusti.

Kommunen betalar inte ut någon ersättning för utförarens kostnader i samband med uppstartsaktiviteter.

### **1.20 Rättelse och förtydligande av ansökan**

Kommunen får:

- Medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan,
- Begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Vid brister eller tveksamhet kan sökande komma att kontaktas för förtydligande eller komplettering.

### **1.21 Intervju**

Kommunen kommer att kalla sökande till intervju. Dessa tillfällen syftar till att säkerställa att sökandens ansökan uppfattats på ett korrekt sätt.

Ersättning utgår inte för sökandens eventuella kostnader och utlägg i samband med intervju.

### **1.22 Ansökningstidens utgång**

Ansökan kan lämnas så länge kommunen löpande begär in ansökningar genom annons på den nationella webbplatsen, [www.valfrihetswebben.se/](http://www.valfrihetswebben.se/).

### **1.23 Underrättelse om beslut**

Efter att beslut fattats kring ansökan kommer kommunen snarast lämna besked till sökande om beslutet.

### **1.24 Avtal**

Efter att kommunen lämnat sitt godkännande kommer kommunen utan dröjsmål att teckna avtal med utföraren.

### **1.25 Sekretess**

Om inga undantag gäller är alla uppgifter i ett ansökningsärende enligt LOV offentliga. Däremot gäller sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen samt Socialtjänstlagen vid utförande av omvårdnadstjänster.

## 1.26 Insyn

Leverantören ska tillförsäkra allmänheten insyn i verksamheten i enlighet med 3 kap.19a § i Kommunallagen.

”Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att kommunen framställt begäran härom till kommunen lämna sådan information som avses i 3 kap. 19a § Kommunallagen (1991:900). Sådan begäran skall i normalfallet vara skriftlig. Informationen skall göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs. Informationen skall – om inte annat avtalats – lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Informationen som lämnats till kommunen enligt första stycket skall ej anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter. Denna bestämmelse har ingen verkan på räckvidden av övriga bestämmelser i förfrågningsunderlaget/avtalet.” (Svenska Kommunförbundets cirkulär 2003:20)

## 1.27 Ersättning

Grunderna för den ekonomiska ersättningen anges i avtalsvillkor nedan, punkt 4.8 *Priser och ersättning*.

## 2 Krav på sökande

### 2.1 Krav på registrering

Sökanden ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende sina registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

Kommunen kan hämta uppgifter om detta direkt från Skatteverket. Uppgift om sökandens organisationsnummer ska då framgå i ansökan. Leverantör av tjänster till kommunen ska inneha F-skattsedel. Detta, samt registrering i organisationsnummerregistret, behöver inte finnas vid ansökningstillfället. Organisationsnummer och F-skattsedel är dock en förutsättning när avtal ska tecknas.

Utländska anbudsgivare kan bifoga intyg från behörig myndighet i det land där sökanden är etablerad, som visar att sökanden där har betalt skatter och avgifter. Alternativt kan den sökande lämna intyg om registrering i den officiella förteckningen över godkända leverantörer i det land där den sökande är verksam.

För att få starta verksamhet i Örebro kommun via LOV-tjänster krävs att utdrag från belastningsregistret och misstänkeregistret kan uppvisas på begäran. Den som är lagförd i belastningsregistret och misstänkt för brott i misstänkeregistret får inte starta eller bedriva verksamhet i enlighet med detta avtal.

De krav som gäller för sökande vid ansökningstillfället gäller också under hela avtalstiden (se avsnitt 4.17 *Avtalsbrott* och 4.18 *Hävning*).

### 2.2 Sökandens finansiella och ekonomiska ställning

Utförarens organisation, ekonomisk stabilitet och finansiell ställning ska vara tillräcklig i förhållande till uppdragets storlek.

Aktuell riskklass får ej understiga riskklass 3 i Upplysningscentralens riskbedömning. Kommunen utför själv kontrollen med UC. Sökande kan till förfrågningsunderlaget bifoga bevis om motsvarande godkänd nivå hos annat kreditvärderingsinstitut. Utländska anbudsgivare kan istället lämna in intyg från motsvarande institut i hemlandet. Senaste fastställda årsredovisning ska bifogas till förfrågningsunderlaget. Sökande som inte är skyldig att upprätta årsredovisning/årsboksut ska visa att de har en stabil ekonomisk bas genom att istället bifoga balans och resultaträkning för de två senaste åren. Örebro kommun kontrollerar att sökande inte har ovanligt låga respektive negativa nyckeltal utifrån branschgenomsnittet.

En sökande som inte uppfyller kraven enligt ovan kan ändå antas om denne på annat sätt kan visa att den har ekonomisk styrka att kunna fullgöra uppdraget. Nystartade företag kan bifoga intyg från bank eller verifiera sin ställning genom intyg från revisor. Det gäller också om företagsformen (t.ex. handelsbolag m.fl.) medför att UC-klassificering inte är möjlig. Sökande ingående i koncern



ska bifoga koncernintyg om koncernens resurser åberopas. För att styrka ekonomisk stabilitet avseende den som lämnar koncerngaranti ska dess företagsnamn och organisationsnummer lämnas i anbudet. Om andra företags kapacitet åberopas ska sökande tillhandahålla ett åtagande från aktuella företag som visar att sökande förfogar över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

Örebro kommun förbehåller sig rätten att själva göra en egen bedömning om anbudsgivare riskerar att hamna på obestånd eller saknar ekonomisk bas för att garantera de åtaganden som ett avtal skulle innebära.

### **2.3 Sökandens förmåga, kapacitet och erfarenhet**

Godkänd utförare ska inneha tillräcklig kompetens, kapacitet, tekniska och personella resurser för att på ett fackmässigt sätt utföra de aktuella tjänsterna.

För att styrka detta ska sökande lämna beskrivning av företaget.

Beskrivningen ska innehålla bl.a. information om företagsform, uppbyggnad, ledning samt inriktning på kompetens, kapacitet, erfarenhet, personal, utrustning m.fl.

*Beskrivning av företaget (Fritextssvar)*

### **2.4 Uteslutning av sökande**

Kommunen får utesluta en sökande som:

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

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

Kommunen kan göra kontroll hos Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och andra myndigheter.

*Härmed intygas att sökande är fri från hinder för deltagande enligt LOV 7 kap 1 §. (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

### **2.5 Profilerings**

Utföraren har möjlighet att profilera sig. Profilerings innebär en särskild inriktning på utförande av insatser utöver det som omfattas av detta avtal exempelvis speciella utbildningar eller inriktningar. Nedanstående besvaras i förekommande fall.

*Särskild kompetens eller inriktning (Fritextssvar)*

*Språkkompetens förutom svenska (ange vilka språk) (Fritextssvar)*

*Erbjuder kunden hjälp med sänggående efter 22:00 och uppstigning före 07:00 (Fritextssvar; ange tider)*

### **2.6 Lokaler**

Utförare ska själv ansvara för sitt lokalbehov. Utföraren ska se till att lokaler är anpassade till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

*Sökanden accepterar samtliga krav beskrivna i punkter 2.1-2.6 (Ja/Nej svar)*

Kravgräns

Ja

Nej

## 2.7 IT-system och mobiltelefoner

I Örebro kommun används verksamhetssystemen TES och Treserva. Kommunen tillhandahåller licenser, programvaror och manualer. Inloggningsuppgifter till verksamhetssystemen är personliga och det är förbjudet att använda någon annans inloggning. Bevisade överträdelser anses som en brottslig handling och kan leda till hävning och polisanmälan.

Kostnadstäckning för IT-system och utrustning ingår i utförarens ersättning för utförd tid.

Utföraren skall uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren tar emot uppdrag och dokumenterar i verksamhetssystemet Treserva.
- Utföraren registrerar utförd tid via kommunens verksamhetssystem TES. Mobiltelefoner och RFID taggar (eller nyckelfria dörrlås) används för registrering av tid och insatser och utgör registreringsunderlag för fakturering och debitering. Utföraren rättar felaktigt registrerade uppgifter (tid, insatser) i TES-webb. Inloggningsuppgifter till registreringsystemet är personliga och det är förbjudet att använda någon annans inloggning. Bevisade överträdelser anses som en brottslig handling och kan leda till hävning och polisanmälan.
- Utföraren har den kompetens som fordras för informationshantering via kommunens verksamhetssystem.
- Utföraren ansvarar för att personalen har den datakunskap som krävs.
- Utföraren har namngiven person som är behörig beställare i kommunens IT-system och administratör i It's Learning.

### Datorer

Utföraren står för samtliga kostnader för datorer, operativsystem, program och internetuppkoppling som krävs för åtkomst till verksamhetssystemen. Utföraren ansvarar för och bekostar alla reparationer på bärbara eller stationära datorer.

### Mobiltelefoner

Mobiltelefoner som ska användas köps in och bekostas av utföraren. Telefonerna ska följa kommunens kravspecifikation. Utföraren står för alla abonnemangskostnader inklusive surf. Utföraren ansvarar för och bekostar alla reparationer på mobiltelefonerna.

### RFID taggar och nyckelfri hemtjänst

Varje kund ska ha en tagg (etikett) registrerad i verksamhetssystem TES. Alla utförare med insatser hos samma kund använder en och samma tagg. Hos kunder med nyckelfritt dörrlås installerat kan låsenheten användas även för tidsregistrering.

### SITHS-kort

För anslutning till Meddix 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

Kommunen 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. Utföraren har rutiner för kommunikation, besöksregistrering och dokumentation i samband med driftavbrott.

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

*Sökanden accepterar alla krav i punkt 2.7 (Ja/Nej svar)*

Kravgräns

Ja

Nej

## 2.8 Krav på verksamhetsansvarig och ledning

För att bedriva hemtjänst och hemsjukvård krävs att någon i utförarens ledningsorganisation har utbildning och erfarenhet inom verksamhetsområdet.

I företagets ledning ska vid ansökan finnas person som har minst två års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom området vård- och omsorg av äldre.

Den eller de som utövar den dagliga ledningen av verksamheten i Örebro kommun ska ha relevant högskoleexamen, exempelvis social omsorg, sjuksköterska, arbetsterapeut eller likvärdig. Vid oklarheter om utbildningen motsvarar ställda kompetenskrav ska utföraren kunna uppvisa validerade betyg.

I de fall verksamhetsansvarig chef inte har legitimation inom hälso- och sjukvårdsområdet ska ansvarig för hälso- och sjukvården utses och denne ska ha legitimation med hälso- och sjukvårdskompetens och följa vad som framgår av hälso- och sjukvårdslagen samt av SOSFS 1997:8 (M) avseende verksamhetschef inom hälso- och sjukvård. Person med hälso- och sjukvårdsansvar ska finnas i nära anslutning till verksamheten och ha daglig kontakt med personalen.

För varje chef och hälso- och sjukvårdsansvarig ska utföraren ha en namngiven ersättare vid frånvaro.

Utföraren ska omgående informera kommunen skriftligen såväl vid byte av ansvarig chef och hälso- och sjukvårdsansvarig i verksamheten som vid byte av chef som ansvarar för den dagliga ledningen.

*Beskriv hur kravet på minst två års dokumenterad erfarenhet av arbetsledande ställning inom vård- och omsorg av äldre uppfylls. (Fritextssvar)*

*Beskriv hur kravet på att den eller de som utövar den dagliga ledningen av verksamheten har relevant högskoleexamen uppfylls. (Fritextssvar)*

*Beskriv hur kravet på att person med legitimation inom Hälso- och Sjukvård, finns i utförarens ledning uppfylls. (Fritextssvar)*

*Beskrivningen visar att krav på verksamhetsansvarig och ledning uppfylls. (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

## 2.9 Användning av underleverantör

Underleverantör för den aktuella tjänsten får inte användas utan kommunens godkännande.

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

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

*Sökanden accepterar krav enligt ovan (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

## 2.10 Åberopa andra företags kapacitet

Den sökande får vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska genom att tillhandahålla ett åtagande från företagen i fråga eller på annat sätt kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när avtalet ska fullgöras.

*Ange eventuellt annat företags kapacitet (Fritextssvar)*

## 2.11 Ledningssystem för kvalitet

Utföraren ska ha ett ledningssystem som uppfyller de krav som finns i lagar och föreskrifter, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) samt Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659).

I ledningssystemet ska finnas beskrivning som visar att utföraren har systematisk internkontroll. Det innebär att utföraren säkerställer att det finns säkerhet och tillförlitlighet i processer och rutiner i sin verksamhet. Ledningssystemet ska innehålla följande delar:

- Rutiner och processer som säkrar kvalitet
- Samverkan internt och externt
- Riskanalys
- Egenkontroll
- Utredning av avvikelser:
  - Klagomål och synpunkter
  - Rapporteringsskyldighet
  - Sammanställning och analys
- Förbättringar i verksamheten
- Personalens delaktighet
- Dokumentation av kvalitetsarbetet

Ledningssystemet ska vara anpassat till den tjänst och den lagstiftning som ansökan avser.

*Beskriv ert ledningssystem för kvalitet och tillhörande rutiner och riktlinjer (rutiner och riktlinjer kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan). Beskrivningen ska visa hur ni arbetar systematiskt med att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten utifrån punkter ovan. (Fritextssvar)*

*Beskrivningen visar att kraven om ledningssystem uppfylls. (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

## 2.12 Miljö och sociala hänsyn

### Miljösäkring

Utförarens miljöarbete ska utgå ifrån Örebro kommuns miljöprogram och miljömål samt Klimatplan.

Utföraren ska ha ett dokumenterat system på lokal nivå för arbetet med miljöfrågor.

Systemet ska minst inkludera följande delar:

- en införd miljöpolicy/en plan för företagets miljöarbete
- en ansvarsfördelning för miljöarbetet
- rutiner för ständiga förbättringar inom miljöområdet
- rutiner som säkerställer att lagar och föreskrifter som berör verksamheten efterlevs
- rutiner att miljöhänsyn beaktas vid inköp

Utförarens arbete för minskad miljöpåverkan ska redovisas för kommunen på begäran.

### Transporter

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

Fordon som ska användas i uppdraget ska minst uppfylla Miljöklass 2005 eller Euro 4. Vid nyanskaffning ska fordonen motsvara Euro 5. Tvättning, rengöring och service av fordon ska utföras på godkänd anläggning. Förteckning över fordon som planeras att användas/ används för uppdraget ska redovisas på begäran.

Utföraren ska kunna redovisa hur de bidrar till arbetet för att nå kommunens mål om att klimatbelastningen ska minska med 40 % till 2020 utifrån sina transporter. Förarna som omfattas av uppdraget ska känna till grunderna i sparsam körning, exempelvis genom att ta del av den snabbkurs som tillhandahålls på [www.trafikverket.se](http://www.trafikverket.se).

Leverantören ska under kontraktperioden aktivt arbeta med trafiksäkerhet. Dokumentation som styrker detta ska finnas tillgänglig under hela kontraktperioden. Kommunen ser gärna att bilar med alkoholås används.

### **Sociala hänsyn**

Örebro kommun önskar att verksamheter, både interna och externa, tar ett aktivt samhällsansvar och bidrar till ett socialt hållbart samhälle. Det ger en vinst för den enskilde, verksamheten och hela samhället. Sociala hänsyn kan t.ex. innebära att ge plats för anställda med funktionsnedsättningar, långtidsarbetslösa, långtidssjukskrivna och utrikesfödda.

Det kan också 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 verksamheten. Jämställdhet är en viktig del av strävan efter ett socialt hållbart samhälle. Örebro kommun önskar att verksamheter, interna så väl som externa, ger service på lika villkor och aktivt arbetar för att uppnå de nationella jämställdhetspolitiska målen.

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

*Sökanden accepterar krav enligt ovan. (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

## **3 Kravspecifikation**

### **3.1 Uppdragets omfattning**

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

### **3.2 Lagar, förordningar och föreskrifter**

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren utför omvårdnadsinsatser enligt ansvarig nämnds biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen samt utför delegerade och instruerade arbetsuppgifter enligt Hälso- och sjukvårdslagen.
- Utföraren är förtrogen med och följer inom sökt tjänsteområde gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Utföraren är förtrogen med och följer Örebro kommuns och Region Örebro läns aktuella riktlinjer som gäller för tjänsten.
- Utföraren följer nationella förändringar inom verksamhetsområdet samt förändringar i Örebro kommuns politiska mål och styrdokument.

### **3.3 Örebro kommuns övergripande mål**

Kommunens vision är att bli Skandinaviens mest attraktiva medelstora stad.

Detta ska uppnås genom fyra strategiska målområden: hållbar tillväxt, människors egenmakt, barns och ungas behov samt trygg välfärd. Såväl interna som externa verksamheter ska verka utifrån dessa gemensamma målområden.

### **3.4 Vård och omsorgs värdegrund**

Verksamheten ska utgå från värdegrund och värdighetsgarantier som gäller för Vård och omsorg i Örebro kommun. Värdegrunden sammanfattas i värdegrundsportalen:

"Du ska kunna leva ditt liv som du vill utifrån din bakgrund, nutid och framtid. Vi lyssnar på dig och respekterar din rätt att bestämma själv."

Vård och omsorgs värdighetsgarantier uttrycker såväl individens rättigheter som utförarens skyldigheter. Med värdegrunden som utgångspunkt beskrivs den riktning i vilket värdegrundsarbetet ska utvecklas. Under nedanstående rubriker är de krav som är värdighetsgarantier markerade med "**Garanti!**".

Samlad information om värdegrund och värdighetsgarantier finns på kommunens webbsida.

Det är viktigt att utföraren ger förutsättningar för den enskildes känsla av sammanhang i vardagen. Möjlighet till social gemenskap, aktivitet och upplevelser ska ingå som en naturlig del i vården och omsorgen. Politiskt eller religiöst engagemang hos leverantören får aldrig förmedlas på ett sådant sätt att det kan upplevas som påtvingande av den enskilde.

### 3.5 Klagomål och synpunkter

Utföraren skall uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren skapar rutin som beskriver hur synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas, analyseras och sammanställs ("Rutin för intern hantering av inkommande klagomål och synpunkter").
- Utföraren återför klagomål till verksamheten som en del i sitt utvecklingsarbete.
- Utföraren rapporterar efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål till ansvarig nämnd.
- Utföraren ser till att den enskilde och anhöriga ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål direkt till kommunen både skriftligt och muntligt. Utföraren stödjer den enskilde att lämna klagomål på kommunens hemsida genom att placera "Rutin för hänvisning av klagomål till kommunen" i den enskildes kundpärm i kundens bostad.

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.6 Uppdraget

Utförare tar emot uppdrag efter beslut av biståndshandläggare. Därefter ska uppdraget verkställas. Förutom beslutet om omvårdnad kan också komma beslut om hälso- och sjukvårdsinsats från sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut/sjukgymnast. Uppdrag kvarstår till dess avbeställning sker.

Utföraren skall uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren skapar rutin för daglig hantering för mottagande av uppdrag ("Rutin för emottagande och verkställande av nya uppdrag").
- Utföraren påbörjar nytt uppdrag senast 24 timmar efter mottagen beställning. Uppdraget ska verkställas omgående om det i beställningen framgår att den enskildes behov kräver det.
- Vid omval, se punkt 1.14 *Rutiner för omval*, ska utföraren i god tid överlämna nödvändig information till tillträdande utförare om den enskilde gett samtycke.
- Utföraren skapar rutin för genomförandeplaner för samtliga kunder ("Rutin för genomförandeplan"). Utföraren omsätter tillsammans med den enskilde uppdragen i en genomförandeplan.
- Utföraren kontaktar biståndshandläggare om behovet ökar eller minskar hos den enskilde. Information om detta ska även journalföras (antecknas i verkställighetsjournalen).
- Utförare meddelar omgående biståndshandläggare och sjuksköterska om den enskilde är inlagd på sjukhus eller har avlidit. Information om detta ska även journalföras (antecknas i verkställighetsjournalen).
- Utförare tillgodoser oförutsedda utökade behov omgående och meddelar biståndshandläggare närmast följande vardag om de utökade behoven. Information om detta ska även journalföras (antecknas i verkställighetsjournalen).
- Utföraren ska genomföra och dokumentera fördelade och delegerade arbetsuppgifter.
- Utföraren ska kontakta legitimerad personal om behovet förändras.

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.7 Samverkan och utskrivningsklara

Samverkan, såväl internt som externt, är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges såväl inom socialtjänsten som inom hälso- och sjukvården. Delaktighet, samråd och anpassad kommunikation med den enskilde är en grundförutsättning – speciellt vid överenskommelser och förändrade förutsättningar för insatsers genomförande.

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

Utföraren skall skapa en "Rutin för samverkan" och skall uppfylla följande krav inom området:

#### Samverkan runt individen

- Utföraren samråder med den enskilde och eller dennes företrädare.
- Utföraren samverkar med legitimerad personal i Hälso- och sjukvård (se vidare punkt 3.16 *Hälso- och sjukvård*).
- Utföraren samverkar med kommunens nattorganisation. Utföraren ansvarar för att samordna den enskildes insatser över dygnet vilket innebär att ta reda på och meddela nattorganisationen behov av tillfälligt utökade insatser nattetid.
- Utföraren samverkar med kommunens larmorganisation.
- Utföraren samverkar med utförare av mattjänst för att säkra att den enskilde med behov av måltidsstöd får sin mat på rätt tid.
- Utföraren samverkar med Region Örebro län, andra utförare, organisationer/huvudmän och den ideella sektorn likaväl med dagverksamhet, korttidsvård och växelvård.
- Utföraren initierar eller medverkar till samordnad individuell plan (SIP) när flera vårdgivare är involverade, när den enskilde vill.

#### Samverkan vid utskrivning från slutenvård

- Utföraren ansvarar utifrån sitt uppdrag för att den enskilde som är utskrivningsklar från sjukhus kan återvända till sin bostad omgående när uppdraget kommer från kommunen. Om utföraren nekar till att ta emot den enskilde ska de eventuella krav som uppstår från landstinget betalas av utföraren enligt länsgemensam överenskommelse.
- Utföraren skall ta emot personer som får ett beslut om "Utredning i hemmet" vid utskrivning från sjukhuset eller korttidsplats. Detaljerad beskrivning av processen hittas på webbsidan. Utföraren ska genomgå en utbildning i processen för "Utredning i hemmet".
- Utredning i hemmet innebär arbetsmoment för utförare som inte ersätts via det normala ersättningsystemet. Av denna anledning utgår det en särskild ersättning enligt rutin på webbsidan.
- Utföraren ansvarar för att den enskilde som vistats på kommunens korttidsplatser kan återvända till sin bostad.
- Om den enskilde vill, initierar och/eller medverkar utföraren vid en samordnad individuell plan (SIP), när flera vårdgivare är involverade.
- Utföraren ska samverka med arbetsterapeut och sjuksköterska inom kommunal hälso- och sjukvård samt läkare och sjukgymnaster inom region Örebro län.

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

*Beskrivning visar att krav på samverkan är uppfyllda. (Ja/Nej Fritextssvar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

### 3.8 Aktiv och meningsfull tillvaro

Utföraren ska enligt det individuella beslutet uppfylla följande krav inom området:

- Den enskilde ges stöd i att behålla och utveckla intressen, sociala relationer och kontakter som är viktiga för personen.
- Den enskilde ges stöd att leva ett så självständigt liv som personen önskar och får stöd till rehabilitering, träning och andra aktiviteter.
- Den enskilde stimuleras att använda sin aktivitetsförmåga i vardagliga aktiviteter.

- Aktivitets- och funktionsbedömningar av arbetsterapeut används som grund för planering av beviljade individuella aktiviteter.
- Samverkan med frivilligorganisationer och andra externa aktörer sker utifrån den enskildes behov och samordnas med vården och omsorgen i övrigt.
- Samverkan med kommunens dagverksamhet sker utifrån den enskildes behov.
- Utföraren säkerställer att medarbetare genomgår utbildning i ett rehabiliterande arbetssätt och utför tillhörande kunskapstest.

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.9 Bemötande

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Den enskilde får förtroende för personalen genom goda relationer.
- Den enskilde blir vänligt och jämlikt bemött utifrån sina unika förutsättningar. Personalen respekterar och lyssnar till den enskilde.
- Den enskilde ges tid för samtal.
- Den enskildes integritet och självbestämmande respekteras av personalen.
- Verksamheten ska respektera olika livsåskådningar.
- Utföraren har ett aktivt värdegrundsarbete som överensstämmer med Örebro kommuns vård och omsorgs värdegrund.
- Utföraren ska ha en bemötandepolicy som kan ingå i ett större dokument för de anställda kring arbets- och kundrelaterade frågor
- Utföraren ska ha en värdegrund som överensstämmer med kommunens bestämmelser i frågan

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.10 Kontinuitet

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Så få personer som möjligt är inblandade i vården och omsorgen så att den enskilde får hjälp av personal som han/hon känner igen.
- Hjälpinsatserna planeras så att de utförs efter den enskildes behov, vanor och rutiner oberoende av vem eller när insatsen utförs.
- Utföraren informerar den enskilde om den planerade tiden förändras eller om det kommer någon annan personal än vad som planerats. **Garanti!**
- Den enskilde får en utsedd kontaktperson och har rätt att byta kontaktperson när önskemål finns **Garanti!**
- Utföraren ska ha Rutin för information till kunden om byte av person eller tid samt Rutin för byte av kontaktperson

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.11 Delaktighet

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Den enskildes unika levnadsberättelse är en utgångspunkt för vården och omsorgen. Anpassning måste alltid ske utifrån personens nuvarande behov, vanor och rutiner.
- Den enskildes vård- och omsorgsbehov planeras och utvärderas genom att regelbundet följa upp mål i dokumenterade genomförandeplaner. **Garanti!**
- Den enskildes vård planeras och utvärderas genom att regelbundet följa upp mål i delegerade vårdplaner och fördelade arbetsuppgifter.
- Genomförandeplanen påbörjas omgående och ska vara färdig senast 30 dagar efter mottagen beställning.
- Planeringen sker tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare.
- Tillsammans med den enskilde följs planerna upp minst var tredje månad.
- Den enskildes individualitet ska synas i plan, genomförande och uppföljning samt i den löpande dokumentationen.
- Den enskilde har rätt att ta del av innehållet i den dokumentation som gäller honom/henne. **Garanti!**



- Utföraren ska ha rutiner för genomförandeplaner och vårdplaner

*Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner kan bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.12 Mat, måltid och nutrition

Utföraren ska enligt det individuella beslutet uppfylla följande krav inom området:

- Alla personer med beslut om omvårdnad eller ordination av sjuksköterska eller arbetsterapeut där ett behov av måltidsstöd framkommer har en individuell planering för mat, måltid och nutrition i sin genomförandeplan.
- Mat och måltider är anpassad efter den enskildes behov, vanor och förutsättningar.  
**Garanti!**
- Den enskilde som behöver hjälp vid måltiden ska ges tillräckligt med tid för att måltiden ska kunna genomföras i lugn och ro.
- Utföraren stödjer den enskilde att lämna synpunkter och önskemål till matleverantör.
- Utföraren känner till och observerar tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, tugg- eller sväljproblem eller viktnedgång och rapporterar detta till omvårdnadsansvarig sjuksköterska.
- Utföraren ska medverka när omvårdnadsansvarig sjuksköterska gör riskbedömning och utredning av nutritionstillstånd samt planering av åtgärder och uppföljning för ett förbättrat nutritionstillstånd.
- Den enskilde ska, vid behov, få stöd att välja matleverantör och beställa mat därifrån. Den enskilde ska också, vid behov få stöd att byta matleverantör.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. (Fritextssvar).*

### 3.13 Personlig omvårdnad och service

Utföraren ska enligt det individuella beslutet uppfylla följande krav inom området:

- Den enskilde stimuleras att använda sin förmåga och sin aktivitet genom ett rehabiliterande arbetssätt.
- Den enskilde får hjälp att sköta sina syn- och hörselhjälpmedel efter sina behov och önskemål. **Garanti!**
- Den enskilde får vid behov hjälp att sköta sin mun och tandhälsa. **Garanti!**
- Hjälp med mun och tandhälsa ska grunda sig på sjuksköterskans och tandhygienistens bedömning.
- Den enskilde stimuleras att upprätthålla sin kontinens. Toalettbesök ersätts inte av inkontinenshjälpmedel. Den omvårdnadsansvariga sjuksköterskan bedömer vilket inkontinenshjälpmedel den enskilde behöver.
- Utföraren samverkar med serviceutförare utifrån den enskildes behov.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. (Fritextssvar).*

### 3.14 Vård i livets slutskede

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren ska ha rutiner för vård i livets slutskede och hur samverkan ska ske med sjuksköterska, arbetsterapeut och kommunens palliativa vårdsamordnare.
- Utföraren säkerställer att ingen ska behöva dö ensam om det inte sker akut eller om den döende uttryckligen ber om att få vara ensam.
- Utföraren säkerställer att medarbetare genomgår GRADE (den obligatoriska webbutbildningen i palliativ vård) och utför tillhörande kunskapstest.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.15 Den enskildes skydd

Utföraren ska uppfylla följande krav inom nedan beskrivna område:

#### Fel, brister, missförhållanden och vårdskador

- Utföraren skall följa Socialtjänstlagens samt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om avhjälpande av missförhållande samt upprättar rutiner kring utbildning, rapportering och anmälan enligt Lex Sarah. Rutin skall finnas som beskriver hur fel och brister tas emot, utreds, åtgärdas, sammanställs och analyseras. Utföraren skickar utan dröjsmål rapport och utredning om missförhållanden till ansvarig nämnd. Utföraren svarar för information och återkoppling till den enskilde.
- Utföraren följer Patientsäkerhetslagen föreskrifter och rapporterar risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada, till vårdgivaren Örebro kommun. Utföraren har rutiner som beskriver hur avvikelser utreds, åtgärdas, sammanställs, analyseras och riskbedöms. Rutinerna ska stämma med aktuella instruktioner och metodstöd från kommunen gällande avvikelshantering i Treserva.
- Skydds- och begränsningsåtgärder används med den enskildes samtycke efter individuell bedömning av legitimerad personal i samråd med ansvarig chef hos utföraren. Särskild utredning, planering och uppföljning ska göras enligt läns gemensam riktlinje.
- Risk för fallskador förebyggs med individuella och generella åtgärder i samverkan med arbetsterapeut och omvårdnadsansvarig sjuksköterska.
- Risk för trycksår uppmärksammas, förebyggs och behandlas i samverkan med omvårdnadsansvarig sjuksköterska och arbetsterapeut.

#### Hygien

- Utföraren följer alla punkter i "Riktlinjer för basal hygien inom den kommunala hälso- och sjukvården i Örebro län"
- Utföraren har fungerande egenkontroll för hygien.

#### Larm

- Utföraren ska samverka med kommunens larmorganisation.

#### Privata medel

- Utföraren har rutiner för säker hantering av privata medel.

#### Nycklar

- Utföraren har rutiner som tryggar en säker hantering av mottagna nycklar. **Garanti!**
- Utföraren har ansvar att komma överens med den enskilde att vid behov få tillgång till nycklar.
- Utföraren svarar för alla kostnader i samband med låsbyte till följd av förlust av kvitterad nyckel.

#### Brand- och säkerhetsarbete

- Utföraren är uppmärksam på brandrisker i den enskildes hem.
- Utförarens personal har genomgått utbildning enligt krav i kommunens riktlinje.
- Utföraren har en krisplan med rutiner för verksamheten vid längre tids el- eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden etc.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden inom avsnittet 3.15 "Den enskildes skydd". Efterfrågade rutiner och planer bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

*Beskrivningen visar att krav runt den enskildes skydd är uppfyllda. (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

### 3.16 Hälso- och sjukvård

Utföraren skall uppfylla följande krav inom området:

- Samverkan med omvårdnadsansvarig sjuksköterska sker utifrån den enskildes behov.
- Samverkan med arbetsterapeut sker utifrån den enskildes behov.
- Samverkan med andra aktörer sker utifrån individens behov t.ex. vårdcentral, sjukhus, dagverksamhet, korttidsvård.
- Utföraren har rutiner för att förändrat hälsotillstånd rapporteras till ansvarig sjuksköterska och/eller arbetsterapeut.
- Utföraren följer instruktioner fördelade och delegerade arbetsuppgifter från ansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.
- Utförarens verksamhetschef ansvarar för att personal har tillräcklig kompetens för att ta emot instruktion, fördelade och delegering av omvårdnadsansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.
- Utföraren har rutiner för hur instruerade, fördelade och delegerade arbetsuppgifter tas emot och dokumenteras och återkopplas till legitimerad personal.
- Utförarens medarbetare har genomgått alla utbildningar inkl. delegering som är obligatorisk för alla utförare i valfrihetssystemet.
- Den enskilde tar/får rätt läkemedel och rätt dos i rätt tid.
- Rutiner för läkemedelshantering upprättas och följs.
- Utföraren deltar i läkemedelsgenomgångar som initieras av kommunen.
- Medicintekniska produkter används och sköts enligt instruktion.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.17 Medicinskt ansvariga MAS och MAR

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

I det ansvar som framgår av krav på utförarens ledning i avsnitt 2.8 ingår inte de uppgifter som MAS och MAR har, se nedan.

Kommunens MAS och MAR har det medicinska ansvaret enligt 24§ HSL och patientsäkerhetsförordningen SFS 2010:1369 och patientsäkerhetslagen SFS 2010:659.

Utföraren ska se till att kommunens MAS och MAR kan utöva sitt ansvar och medverka till ett bra samarbete.

### 3.18 Medicintekniska produkter

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

Legitimerad personal förskriver medicintekniska produkter och har ansvaret för att rätt produkt används. Gemensamma upphandlingar reglerar sortimentet. Medicintekniska produkter utanför upphandlat sortiment ska inte köpas in i verksamheten. Undantag från den regeln ska diskuteras med medicinskt ansvariga.

Omvårdnadshjälpmedel besiktas, servas och utrangeras av Örebro kommuns enhet för omvårdnadshjälpmedel.

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren följer gränsdragning som hanteras i länsgemensamma riktlinjer.
- Medicintekniska produkter används enligt instruktion från sjuksköterska/arbetsterapeut. Vid behov ska utföraren ha lokala rutiner.
- Utförarens personal ska genomgå kommunens utbildning i "Förflyttningsskap - lyftkörkort" som en del i introduktionsutbildningen, se 3.23 Medarbetare och ledarskap.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.19 Förbrukningsartiklar och inkontinensmaterial

Utföraren tillhandahåller engångsmaterial som behövs för att följa hygienriktlinjer (se 3.15 *Den enskildes skydd*).

Kommunen tillhandahåller omlägnings- och provtagningsmaterial. Kommunens sjuksköterska förskriver inkontinensmaterial individuellt.

### 3.20 Anhörigstöd

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Den anhörige känner sig välkommen att vara delaktig i vården och omsorgen i den mån önskemål finns och den enskilde samtycker.
- Utföraren har en lokal rutin för att stödja anhöriga.
- Utföraren informerar om och förmedlar kontakt med kommunens Anhörigcentrum.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.21 Tillgänglighet och information

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Den enskilde har rätt till information utifrån sina förutsättningar och önskemål.
- Skriftlig information finns tillgänglig för den enskilde om utföraren med kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner.
- Verksamheten är tillgänglig och serviceinriktad. Det finns säkrade rutiner för kontakt via telefon, e-post och vid besök.
- Utföraren svarar för att den enskilde får hjälp med att kommunicera såväl vid tal-, syn- och hörselnedsättning som vid annan språktillhörighet.
- All personal bär väl synliga namnskyltar och legitimation. **Garanti!** Tillsvidareanställda bär fotolegitimation. Visstidsanställda och vikarier bär tjänstekort som uppvisas tillsammans med personlig legitimation.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.22 Dokumentation

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Dokumentation sker i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) om dokumentation vid genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS samt informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården, SOSFS 2008:14 och med tillägg SOSFS 2011:8.
- Dokumentationen utformas med respekt för den enskildes integritet.
- I den sociala dokumentationen skall utförare anteckna när verkställighet påbörjas, händelser av betydelse och faktiska omständigheter över tid. Det innebär bland annat att den individuella vård- och omsorgsprocessen ska kunna följas.
- Utföraren dokumenterar planerade och fördelade hälso- och sjukvårdsuppgifter som angivits i den enskildes vårdplan.
- Rutin för egenkontroll av dokumentation finns.
- Dokumentation om den enskilde som finns utanför verksamhetssystemet förvaras i enlighet med gällande lagstiftning och intentionerna i arkivlagen.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.23 Medarbetare och ledarskap

Utföraren ska uppfylla följande krav inom nedan beskrivna områden:

#### Kompetens

- Verksamheten är bemannad med sådan kompetens och med sådan personalstyrka att den enskilde alltid tillförsäkras en god vård och omsorg.
- Minst 85 % av omvårdnadspersonalen har genomgått omvårdnadsprogram eller motsvarande. Om utbildningsnivån inte nås ska en åtgärdsplan upprättas.
- Utföraren svarar för att medarbetare som saknar formell utbildning får tillräcklig, reell kompetens för sina arbetsuppgifter.
- Alla medarbetare behärskar svenska språket på ett sådant sätt att han/hon kan kommunicera muntligt och skriftligt inklusive att dokumentera i verkställighetsjournaler. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk grundläggande nivå.
- Utföraren har en plan för långsiktig kompetensutveckling som berör alla personalkategorier (för individen, arbetsgruppen och enheten).
- Medarbetarna har kunskaper inom palliativ vård genom att gå den obligatoriska interaktiva webbutbildningen GRADE (webbaserad utbildning i palliativ vård) som erbjuds av Örebro kommun och Region Örebro Län. Tillsvidareanställda medarbetare ska genomgå avsnitt 1-5, ej tillsvidareanställda ska genomgå avsnitt 1-3.
- Medarbetarna har grundläggande kunskaper inom demensvård motsvarande den nivå som anges genom den interaktiva webbutbildning (Demens ABC) som erbjuds av svenskt Demenscentrum. Utföraren erbjuder också möjlighet till fortbildning/fördjupning inom området.
- Medarbetarna har kunskaper om ett rehabiliterande arbetssätt genom den interaktiva webbutbildningen (ett rehabiliterande arbetssätt).
- Utföraren deltar i Örebro kommuns utvecklingsarbeten och utbildningar som är obligatoriska för alla utförare.

#### Anhöriganställningar

- Ingen anställd får utföra insatser till egen närstående. Bevisade överträdelser anses som allvarlig avtalsbrott och kan leda till hävning.
- Med anhöriga menas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn men också andra släktingar och vänner där en uppenbar beroendeställning/jävsituation kan uppstå.
- Det är förbjudet att använda andra anställdas inloggningsuppgifter till verksamhetssystemen eller till registreringsystemet för att utföra besök hos sina närstående. Inloggningsuppgifterna till verksamhetssystemen och till registreringsystemet är personliga och får inte användas av andra. Bevisade överträdelser anses som en brottslig handling och kan leda till hävning och polisanmälan.

#### Ledarskap

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

#### Övriga krav

- Personalomsättningen bevakas för att säkerställa kontinuitet för den enskilde.
- Utföraren ska se till att nyanställd personal får introduktion. Utföraren ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal.
- Ansvar för olika arbetsuppgifter är tydligt och verksamheten har en förmåga att åtgärda eventuella brister.
- Utföraren har liksom kommunen som målsättning att erbjuda heltid eller önskad sysselsättningsgrad
- Chefen ansvarar för att ha aktuella uppgifter om medarbetarnas kompetensutveckling

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. Efterfrågade rutiner bifogas till ansökan alternativt klistras in nedan. (Fritextssvar).*

### 3.24 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljö

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren har arbetsgivaransvar för sin personal.
- Utföraren följer Arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd.
- Utföraren ska regelbundet planera, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att hälsa främjas, ohälsa och olycksfall förebyggs och att en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås.
- Arbetssskador, tillbud, hot och våld kartläggs, analyseras och utreds, så att erfarenheter kan återföras till verksamheten.
- Utföraren har erforderliga arbetsmarknadsförsäkringar, se även 3.27 Kollektivavtal och försäkring och 4.13 Skador och försäkringar.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. (Fritextssvar).*

### 3.25 Jämställdhet och icke-diskriminering

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren arbetar enligt Diskrimineringslag 2008:567 med särskilt fokus på:
  - Att arbetsförhållandena ska anpassas för alla och främja lika rättigheter och möjligheter.
  - Att anställda har möjlighet att förena arbete med föräldraskap, fritid och familjeliv.
  - Att könsrelaterade skillnader i lön och övriga anställningsvillkor inte ska förekomma mellan kvinnor och män som utför lika eller likvärdigt arbete.
- Utföraren ska i verksamheten agera i enlighet med Örebro kommuns Jämställdhets- och ickediskrimineringsplan.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. (Fritextssvar)*

### 3.26 Studerande och praktikanter

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren ingår i kommunens praktksamordning för omvårdnadspersonal, detta innebär att utföraren har ansvar för att ta emot praktikanter/studerande.
- För att ingå i praktksamordningen ska i första hand ansökan om att ingå i vård- och omsorgscollege göras. Om detta inte är möjligt ska handledaravtal med vård- och omsorgscollege tecknas enligt samverkansavtal.
- I uppdraget att ta emot praktikanter ingår även att ta emot personer som deltar i arbetsmarknadsåtgärder.

*Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden. (Fritextssvar)*

### 3.27 Kollektivavtal och försäkring

Leverantören svarar för alla kostnader för t.ex. löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga eller lagstadgade löneomkostnader.

Leverantören är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller gällande svenska kollektivavtal för arbetstagaren åsidosätts. Om leverantören inte tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för leverantörens anställda. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som leverantören anlitar för att fullgöra avtalet. Leverantören ska redovisa tecknade kollektivavtal som reglerar lön, semester och arbetstidsvillkor.

Om kollektivavtal inte tecknats ska leverantören redovisa översiktligt eventuella andra överenskommelser som reglerar lön, semester och arbetstidsvillkor.

Leverantören ska också redovisa om försäkring vid arbetsskada, sjukdom, föräldraledighet, tjänstepension och dödsfall tecknats.

I det fall leverantören vidtar åtgärder eller agerar på ett sätt som uppenbart strider mot innehållet i denna del utgör det grund för hävning av kontraktet. Innebär hävningen en kostnad för kommunen är leverantören skyldig att hålla kommunen skadeslös fullt ut.

*Utföraren har tecknat kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande överenskommelse (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

*Redovisa tecknade kollektivavtal (Fritextssvar)*

*Om kollektivavtal inte tecknats, redovisa eventuellt andra överenskommelser som reglerar lön, semester och arbetstidsvillkor. (Fritextssvar)*

*Utföraren har tecknat erforderliga försäkringar som följer villkor i detta avtal (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

*Redovisa vilken försäkring vid arbetsskada, sjukdom, föräldraledighet, tjänstepension och dödsfall tecknats. (Fritextssvar)*

### **3.28 Sekretess och tystnadsplikt**

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

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

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

### **3.29 Meddelarfrihet**

Meddelarfrihet för anställda i kommunen regleras i svensk lag. Anställda hos utföraren, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet.

Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som anges nedan, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i media.

Förbindelse gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som avtalet omfattar och inte heller i vidare mån än som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt Offentlighets- och sekretesslagen.

Utförarens avtal med den anställde får inte stå i strid med vad som anges ovan.

*Accepteras samtliga krav i kapitel 3. Kravspecifikation? (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

## **4 Avtalsvillkor**

### **4.1 Omfattning**

Utföraren åtar sig att till kommunen och dess brukare leverera omvårdnadstjänster inom hemtjänsten i enlighet med avtalet. Avtalet består av följande handlingar: Ansökan jämte bilagor, av parterna undertecknat avtal jämte bilagor, hela förfrågningsunderlaget jämte bilagor, skriftliga ändringar och tillägg som eventuellt tillkommer under avtalsperioden.

Uppgifter i ansökan som inte efterfrågats i förfrågningsunderlaget utgör inte avtalsinnehåll såvida det inte finns en skriftlig överenskommelse om att det ska gälla.

I fall de i avtalet ingående handlingarna i något avseende skulle vara motsägelsefulla, gäller den fastställda rangordningen:

1. Skriftliga ändringar och tillägg
2. Undertecknat avtal inklusive bilagor
3. Detta förfrågningsunderlag inklusive bilagor
4. Ansökan

## 4.2 Avtalstid

Avtalet gäller tills vidare.

Utföraren har rätt att säga upp avtalet med tre månaders uppsägningstid, eller vid tidigare tidpunkt som parterna kommer överens om. Se även 4.9 *Prisjustering*.

Uppsägning ska vara skriftlig.

Leverantören ska informera den enskilde om leverantören ska avsluta sitt uppdrag. Leverantören är skyldig att vara den enskilde behjälplig i att hitta ny leverantör eller etablera kontakt med Servicecenter.

Om kommunen genom politiska beslut avskaffar valfrihetssystemet är avtalet uppsagt med två (2) års uppsägningstid.

## 4.3 Avtalsuppföljning

Utföraren skall informera kommunen utan dröjsmål om det uppstår risk för konkurs eller annan händelse som kan påverka utförarens möjlighet att bedriva verksamheter i samma omfattning som tidigare.

Örebro kommun gör regelbundna avtalsuppföljningar i syfte att säkerställa att leverantören uppfyller sina förpliktelser enligt avtalet, se punkt 4.1 *Omfattning*. Avtalsuppföljningen utgår från "Riktlinje för avtalsuppföljning av konkurrensutsatt verksamhet i Social välfärd".

Utföraren ska årligen lämna in verksamhetsplan och årsberättelse till kommunen. Här följs indikatorer för kvalitet och effektivitet upp utifrån kommunens mål och prioriteringar. I verksamhetsplan och årsberättelse ska även åtgärdsplaner för brister som identifierats vid avtalsuppföljning ingå. Utföraren ska beskriva arbetet med bristerna samt vilka effekter som hittills uppnåtts och fortsatt planering.

Utföraren ska kontinuerligt rapportera avvikelser i verksamheten, anmälningar (Lex Sarah och Lex Maria) och hantering av inkomna klagomål till kommunen.

Uppföljning kommer även att ske i dialog med utföraren. Örebro kommun kommer att bjuda in till regelbundna dialogträffar med utföraren. Dialogträffar är inte obligatoriska, men Utföraren är skyldig att bekanta sig med minnesanteckningar och beslut som meddelades på dialogträffarna.

Utföraren ska delta i Örebro kommuns brukarundersökningar.

Kommunen har förutom ovanstående rätt att göra den uppföljning som anses nödvändig. Uppföljningen kan utföras på många sätt t.ex. granskning genom förанmällda och oanmälda besök i verksamheten, kontroll av dokumentation, intervjuer och fokusgrupper. Kommunen kommer att samverka med Skatteverket, IVO, Försäkringskassan och andra myndigheter i sina avtalsuppföljningar.

All statistik som Örebro kommun begär av utföraren ska vara könsuppdelad.

## 4.4 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tillsyn över verksamheten. Utföraren ska 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 Örebro kommun om verksamheten blir föremål för tillsyn och om de eventuella åtgärder som tillsyn eventuellt leder till.



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

#### **4.5 Avtalsvolym**

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

#### **4.6 Ändringar i geografiska områden och kapacitetstak**

Om utföraren önskar öka eller minska det geografiska området, eller förändra kapacitetstak ska kommunen skriftligen meddelas i god tid enligt fastställd rutin.

Utföraren ska informera berörda brukare om planerade förändringar.

Utföraren bifogar en justerad utförarpresentation.

#### **4.7 Tilläggstjänster**

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

*Ange eventuella tilläggstjänster: (Fritextssvar)*

#### **4.8 Priser och ersättning**

Samtliga priser är angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt. Aktuell lista med ersättningsnivåer 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.

Ekonomisk ersättning till utföraren utgår för utförd tid hemma hos den enskilde men begränsas till den enskildes antal beviljade timmar. Hur mycket tid som den enskilde är beviljad framgår i beställningen.

Ersättning gäller tjänster som regleras i detta avtal.

Glesbygdsersättningen omfattar utförd tid inom områdena:

- Norr
- Öster
- Söder
- Väster

Ersättningen omfattar samtliga kostnader som är förenade med uppdragets utförande.

Särskild ersättning för vak vid vård i livets slutskede oavsett tid på dygnet.

Någon ytterligare ersättning utgår inte.

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

Örebro kommun har kostnadsansvaret för utskrivningsklara. Undantaget är om utföraren underlåter att ta hem utskrivningsklara från sjukhuset enligt vad som anges under *3.7 Samverkan och utskrivningsklara*.

Örebro kommun har kostnadsansvaret för individuella omvårdnadshjälpmedel.

#### 4.9 Prisjustering

Programnämnd Social välfärd beslutar om ersättningens storlek. Ersättningen kan justeras en gång per år. Leverantören har då möjlighet att säga upp avtalet till den tidpunkt då den nya ersättningen träder i kraft.

#### 4.10 Den enskildes faktura

Kommunen fakturerar den enskildes hemtjänstavgift för utförd tid enligt detta avtal.

Kontakt gällande den enskildes faktura hänvisas till:

Debiteringsgruppen (Avgiftshandläggare)  
Box 343 00  
701 35 Örebro  
[debitering.social.valfard@orebro.se](mailto:debitering.social.valfard@orebro.se)

#### 4.11 Fakturerings- och betalningsvillkor

Utföraren skickar faktura till:

Örebro kommun Fakturacentral  
P3LOV  
Box 301 00  
701 35 Örebro

Utfört arbete faktureras månadsvis i efterskott. Redovisning av utförd tid 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 20 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.

Fakturan ska innehålla:

- Faktura- och leveransdatum, faktura- eller OCR-nummer
- Utförarens juridiska namn, adress, plus- eller bankgiro samt organisationsnummer
- Kommunens juridiska namn, förvaltning, adress samt referenskod P3LOV
- Ange i klartext vad fakturan avser inklusive antal timmar och minuter
- Momsregistrerings- eller VAT-nummer, uppgift om utföraren innehar F-skattsedel

Eventuell efterfakturerings ska ske skyndsamt dock senast inom tre månader. All efterfakturering av utförd tid ska verifieras med brukarens identitet och datum för utförandet. Fakturaunderlaget för efterfakturerade tjänster skickas till fakturaadress ovan och till debiteringsgruppen, se 4.10 Den enskildes faktura.

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

#### 4.12 Dröjsmålsränta

Om kommunen inte betalar faktura i rätt tid medges att avgifter och dröjsmålsränta utgår enligt inkasso- och räntelagens bestämmelser (SFS 1981:739 och 1975:635).

Framställan avseende förseningsersättning ska lämnas till kommunen senast 30 dagar efter erlagd betalning. Krav på ersättning ska framställas till kommunen genom särskild faktura. Av framställan ska hänvisning till försenad faktura och referenskod framgå. Krav på ersättning för sen betalning får ej påföras efterföljande faktura.

## 4.13 Skador och försäkringar

### Ansvar för skada

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

Vid personskada, som inte omfattas av patientskadelagen (1996:799), begränsas utförarens ansvar för skada till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år.

Vid sakskada begränsas utförarens ansvar för skada till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år.

Ovan angivna begränsningar gäller inte om utföraren har orsakat skadan genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

### Försäkring

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

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

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

*Utföraren har tecknat erforderliga försäkringar som följer villkor i detta avtal (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*

## 4.14 Ändringar och tillägg i avtalsvillkoren

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

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

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

## 4.16 Överlåtelse av avtal/ägarskifte

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

## 4.17 Avtalsbrott

Avtalsbrott föreligger när en part inte presterar i enlighet med avtalet.

Följande brott mot avtalet anses av Örebro kommun som allvarliga och utgör därmed väsentliga avtalsbrott:

- Brister i omvårdnaden, instruerad, fördelad och delegerad hälso- och sjukvård och rehabiliterande arbetssätt enligt detta förfrågningsunderlag.
- Brister i dokumentationen, enligt detta förfrågningsunderlag.
- Felaktig registrering av tid och insatser enligt punkt 2.7 *IT-system och mobiltelefoner* samt i övrigt felaktig fakturering och debitering.
- Anhöriganställningar enligt punkten 3.23 *Medarbetare och ledarskap*
- Underskott gällande skatter eller sociala avgifter, eller skatteskuld hos Kronofogden
- Otillbörlig marknadsföring enligt punkt 1.11 *Information och marknadsföring*
- Utföraren har lämnat oriktiga uppgifter i ansökan eller på annat sätt i samband med ansökan och dessa uppgifter varit av väsentlig betydelse för tecknandet av kontraktet.

Även andra brott mot avtalet kan utgöra väsentliga avtalsbrott. Vid den bedömningen ska samtliga omständigheter beaktas, däribland om:

- (a) avtalsbrottet leder till att den drabbade parten går miste om det som han huvudsakligen hade rätt att förvänta sig enligt avtalet,
- (b) om avtalsbrottets väsentlighet var synbar för den avtalsbrytande parten vid avtalets ingående eller vid avtalsbrottet,
- (c) det av avtalet framgår att avtalsbrott av den aktuella typen är allvarligt,
- (d) avtalsbrottet är avsiktligt eller vårdslöst,
- (e) avtalsbrottet rubbar förtroendet mellan parterna,
- (f) avtalsbrottet ger anledning att befara att avtalsbrott kommer att ske med avseende på framtida prestationer,

Ett väsentligt avtalsbrott föreligger också om ett fel i tjänsten har påpekats av Örebro kommun vid två tillfällen men trots det inte åtgärdats inom föreskriven tid i enlighet med av leverantören upprättad och av kommunen godkänd åtgärdsplan.

#### **Påföljder vid avtalsbrott**

Om tjänsten är felaktig får kommunen:

- kräva att brister åtgärdas inom ramen för utförarens eget kvalitetsarbete,
- besluta om stopp för nya uppdrag genom ickevalssystemet och/eller stopp för nya uppdrag genom val av den enskilde,
- begära att utföraren omgående ska lämna in en skriftlig tidsbestämd åtgärdsplan till kommunen för godkännande,
- följa upp åtgärdsaktiviteter,
- hålla inne betalningen för tjänsten,
- göra avdrag på priset,
- och/eller häva avtalet enligt punkt 4.18 Hävning.

Dessutom får kommunen kräva skadestånd av utföraren motsvarande den faktiska skada som kommunen lider till följd av att tjänsten är felaktig.

#### **4.18 Hävning**

Båda parter ska ha rätt att häva avtalet till nästa månadsskifte om:

- motparten gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott, se punkt 4.17 Avtalsbrott,
- motparten betalningsinställelse och inledande av ackordsförhandlingar jämföras med konkurs,
- händelser av force majeure karaktär inträffat.

Utföraren ska vara registrerad för mervärdesskatt och arbetsgivaravgift (om registreringsskyldighet föreligger), inneha F-skattsedel samt vara fri från skulder för skatter och sociala avgifter. Om det under avtalstiden uppstår brister i detta avseende utgör det grund för hävning. De krav som gäller för sökande vid ansökningstillfället (se 2.1 Krav på registrering) gäller också under hela avtalstiden.

Kommunen har också rätt att – utan ersättningsskyldighet för någon av parterna – häva avtalet per det månadsskifte som infaller efter det att hävningsförklaringen gjordes om utföraren inte kommit igång med verksamhet inom 6 månader från avtalstecknande. Detsamma gäller om inte leverantören haft något uppdrag under 6 månader från det att företaget blivit valbart för kund.

#### **4.19 Befrielsegrund (FORCE MAJEURE)**

Part är befriad från sina åtaganden om denne visar att det inträffat ett hinder utanför dennes kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid köpet och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror dröjsmålet på någon som part anlitat för att helt eller delvis fullgöra köpet, är parten fri från skadeståndsskyldighet endast om också den som part har anlitat skulle vara fri enligt första stycket. Detsamma gäller om dröjsmålet beror på en underleverantör som leverantören har anlitat eller någon annan i tidigare led.

För att part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund enligt ovan ska denne utan dröjsmål underrätta motparten om uppkomsten därav, liksom om dess upphörande. Part ska informera motparten om när fullgörelse beräknas kunna ske.

#### **4.20 Tvist**

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

#### **4.21 Avtalsvillkor**

Sökande ska acceptera avtalsvillkoren i sin helhet.

*Accepteras samtliga kontraktsvillkor i kapitel 4. Avtalsvillkor? (Ja/Nej svar)*

*Kravgräns*

*Ja*

*Nej*