

Förfrågningsunderlag SERVICE

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 servicetjänster inom hemtjänsten. Ansökan kan avse en eller flera tjänster inom 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.

Örebro kommun erbjuder service upp till åtta timmar i månaden för den som fyller 75 år. Den enskilde har stora möjligheter att påverka utformningen av servicetjänsterna.

Även biståndsbeviljade serviceinsatser (oavsett brukarens ålder) kan utföras av utförare inom ramen för valfrihet om brukaren så önskar.

Godkänd utförare kan få uppdrag (serviceinsatser) direkt från brukaren eller kommunen (Servicecenter). Uppdrag kan dock inte påbörjas innan registrering skett hos Servicecenter.

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

Begrepp	Förklaring
Hemvård	Samlingsbegrepp i Örebro kommun för hemtjänst och hemsjukvård.
HSL	Hälsa- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30)
Insats	Den hemtjänst eller hemsjukvård som den enskilde beslutas/bedöms ha behov av.
IVO	Inspektionen för vård och omsorg.
Legitimerad hemsjukvård	Samlingsbegrepp för insatser inom hemsjukvården som utförs av sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast.
Leverantör	Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem. Består dels av kommunens egenregi, dels av externa utförare. Annars kallas Utförare.
LOV	Lagen om valfrihetssystem (2008:962).
MAR	Medicinskt ansvarig för rehabilitering.
MAS	Medicinskt ansvarig sjuksköterska.
Meddix	Ett elektroniskt system som används för vårdplanering och informationsöverföring mellan länets kommuner, sjukhus och vårdcentraler.
Omvårdnad (Omvårdnadstjänster)	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.
Programnämnd Social välfärd	Ansvarig nämnd för valfrihetssystemet.
Rehabilitering	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.
Samverkan	Övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för ett visst syfte. Samverkan kan ske inom och mellan t.ex. enheter, myndigheter och samhällsaktörer och t.ex. gälla aktivt utbyte av information eller att planera gemensamma aktiviteter. I detta dokument inrymmer begreppet samverkan, konkret samarbete och samordning mellan aktörer runt den enskilde i det dagliga arbetet.
Service (Servicetjänster)	Det område inom hemtjänsten som innefattar praktisk hjälp med att sköta bostaden, hjälp med inköp och ärenden på post och bank.
SoL	Socialtjänstlagen (SoL 2001:453)
Sökande	Den person eller det företag som ansöker om att få bli leverantör godkännande inom valfrihetssystemet.

Begrepp	Förklaring
TES	Dataprogram för att planera och registrera hemtjänstens insatser. Genom det får man tillgång till de kund-/brukaruppgifter som finns lagrade i Treserva.
TES Web	En webbaserad version av TES. Den möjliggör registrering och kontroll av utförda besök samt visar kundinformation och beslutade insatser.
Treserva	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.
Valfrihetssystem	Ett förfarande där den enskilde har rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som en upphandlande myndighet godkänt och tecknat avtal med. Den enskilde har rätt att välja antingen någon av de externa utförare som kommunen tecknat avtal med eller kommunens egen utförare.
Utförare	Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem. Består dels av kommunens egenregi, dels av externa utförare. Annars kallas Leverantör.

1.4 Riktlinjer och dokument

I förfrågningsunderlaget finns hänvisningar 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/.

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.

1.5 Upphandlande myndighet

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

1.6 Målgrupp

Målgruppen för servicetjänster utan bistånd är personer 75 år och äldre som är folkbokförda och bosatta i Örebro kommun.

Målgruppen för serviceinsatser med bistånd är personer, oavsett ålder, som är folkbokförda och bosatta i Örebro kommun med beslut om serviceinsats.

1.7 Beskrivning av tjänsten

Följande insatser ingår i valfrihetssystem för servicetjänster:

Servicetjänster upp till åtta timmar i månaden

- Aktivitet, t.ex. promenader, hjälp till och från ärenden, promenader med husdjur
- Fixartjänst, t.ex. byte av gardiner, proppar, glödlampor
- Fönsterputs
- Inköp, i valfri affär inom gångavstånd, bankärenden, apoteksärenden
- Matlagning
- Snöskottning (ej snöskottning av tak)
- Städning (ej vid flytt)
- Tvätt i den enskildes bostad eller i närliggande tvättstuga

- Tvätt i en annan lokal exempelvis utförarens tvättstuga (i detta fall hämtas och lämnas tvätt hos den enskilde; varje omgång tvätt, innefattande hämtning och lämning samt högst 3 maskiner tvätt, ersätts med 1 timersättning)
- Utomhus/trädgårdsarbete t.ex. gräsklippning, krattning, häckklippning (ej trädbeskrning)

Serviceinsatser genom ett förenklat biståndsbeslut

- Städning: upp till tre timmar per månad.
- Tvätt (enligt beskrivning ovan): upp till tre timmar per månad.
- Inköp: upp till fyra timmar per månad.
- Fönsterputs: upp till fyra timmar per år.

Serviceinsats genom ett ordinärt biståndsbeslut

- Städ, inköp och tvätt (enligt beskrivning ovan) där beviljad tid överstiger tidsramen för det förenklade biståndsbeslutet.

Avgränsningar

Alla kostnader för utförandet av ovanstående servicetjänsterna ska ingå. Eventuella kostnader för biltransporter skall framgå i Utförarens utbud.

Insatser som ligger utanför valfrihetssystemet kan tillhandahållas av utföraren som tilläggstjänst.

Omvårdnadstjänster och mattjänst hanteras i särskilda förfrågningsunderlag.

1.8 Tid för utförande

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

När under dagen insatserna ska utföras framkommer i samråd med den enskilde.

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 hela eller del av förfrågningsunderlaget. Kommunen är indelad i sex geografiska områden. Ansökan kan göras för ett eller flera geografiska områden, se kartor på www.orebro.se/valfrihetssystem/.

Sökande kan även ange eventuellt kapacitetstak under avsnitt 1.13 *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 Hel eller delad ansökan – tjänster

Ansökan kan göras för en eller flera servicetjänster och insatser.

Ansökan avser följande tjänster:

Aktiviteter (promenader, ledsagning promenader med husdjur) (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Aktiviteter, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

Fixartjänst (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Fixartjänst, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

Fönsterputs (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Fönsterputs, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

Inköp (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Inköp, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

Matlagning (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Matlagning, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

Snöskottning (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Snöskottning, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

Städ (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Städ, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

Tvätt se nedan (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Kommer utföraren att utföra tvätt i den enskildes bostad eller i närliggande tvättstuga? (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Kommer utföraren att utföra tvätt i en annan lokal t ex utförarens tvättstuga? I detta fall hämtas och lämnas tvätt hos den enskilde; varje omgång tvätt, innefattande hämtning och lämning samt högst 3 maskiner tvätt, ersätts med 1 timersättning (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Tvätt, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

Utomhus/trädgårdsarbete (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

Information om och beskrivning av tjänsten Utomhus/trädgårdsarbete, dess innehåll och omfattning (Fritextssvar)

1.12 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 4.17 *Hävning*.

1.13 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)

1.14 Ickevalsalternativ

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

Örebro kommun fördelar ickevalsuppdrag för servicetjänster 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 nedan ange att man önskar ingå i systemet för ickeval. Utföraren ska minst erbjuda städ, tvätt och inköp, måndag-fredag kl. 8-17. 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 1.10 och 1.11. ovan.

Sökande önskar ingå i systemet för ickeval för i ansökan angivna tjänster och geografiska områden (Ja/Nej svar)

Ja

Nej

1.15 Rutiner för omval

Den enskilde kan genom omval anlita annan utförare. Tillträdande utförare ska, om den enskilde önskar, snarast möjligt börja utföra sitt uppdrag. Uppdrag verkställs inom 10 arbetsdagar. Tillträdande utförare ansvarar för att meddela Servicecenter faktiskt datum för övertagande om det avviker från beställningen.

Den tidigare utföraren har skyldighet att utföra inplanerad tjänst inom fem arbetsdagar efter mottagen beställning, såvida inte den enskilde uttryckligen avböjt detta. Om den enskilde avböjt så skall detta framgå av avbeställningen.

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.

1.16 Ansökningsförfarande

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

1.17 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. 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.

1.18 Dokumentation

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

1.19 Upplysningar under ansökningstiden

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

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

1.20 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.

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 serviceutförare
- Genomgå samtliga aktuella kurser och utbildningar för serviceutförare vid start av verksamheten
- 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.

1.21 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.

1.22 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.

1.23 Ansökningstidens utgång

Ansökan kan lämnas så länge kommunen löpande begär in ansökningar genom annons på den nationella webbplatsen, www.valfrihetswebben.se/.

1.24 Underrättelse om beslut

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

1.25 Avtal

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

1.26 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 servicetjänster.

1.27 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)

1.28 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. Leverantör ska även vara registrerad för redovisning av mervärdesskatt. Detta, samt registrering i organisationsnummerregistret, behöver inte finnas vid ansökningstillfället. Organisationsnummer, momsregistrering 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 misstankeregistret kan uppvisas på begäran. Den som är lagförd i belastningsregistret och misstänkt för brott i misstankeregistret 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 4.16 *Avtalsbrott* och 4.17 *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/årsbokslut 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 Profiler

Utföraren har möjlighet att profilera sig. Profiler 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 servicetjänster utöver vardagar kl. 8-17 (Fritextssvar; ange tider)

2.6 Lokaler, redskap och rengöringsprodukter

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.

Utföraren ska hålla med serviceredskap och maskiner såvida inte annat överenskommes med den enskilde.

Utföraren ska hålla med rengöringsprodukter och övrigt lokalvårdsmaterial, såvida inte annat överenskommes med den enskilde. Den enskilde håller med tvättmedel om tvätt sker i den enskildes tvättmaskin eller tvättstuga.

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 registreringssystemet 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.

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 service inom hemtjänst krävs att någon i utförarens ledningsorganisation har kunskap om de lagar, förordningar och föreskrifter som den biståndsbedömda serviceinsatsen.

Arbetet skall ledas och kontrolleras av utbildade arbetsledare i nödvändig omfattning kopplat till den kompetens tjänsten kräver.

För varje chef ska utföraren ha en namngiven ersättare vid frånvaro.

Utföraren ska omgående informera kommunen skriftligen såväl vid byte av ansvarig chef som vid byte av chef som ansvarar för den dagliga ledningen.

Någon i utförarens ledningsorganisation har grundläggande kunskaper inom demensvård motsvarande den nivå som anges genom den interaktiva webbutbildning (Demens ABC) som erbjuds av svenskt Demenscentrum.

Beskriv hur kravet på relevant kompetens hos verksamhetsansvarig och 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:

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

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.

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.

3.2 Lagar, förordningar och föreskrifter

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren utför serviceinsatser enligt ansvarig nämnds biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen samt utför servicetjänster för personer över 75 år som beställt dessa via Service.
- 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 ska ha 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 har rutin för och 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 beställning från Servicecenter eller beslut av biståndshandläggare. Därefter ska uppdraget verkställas. Uppdrag kvarstår till dess avbeställning sker. Innan varje uppdrag påbörjas ska utföraren ha fått beställning från Servicecenter.

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 10 dagar efter mottagen beställning. Uppdraget för inköp ska verkställas inom 24 timmar om det i beställningen framgår att den enskildes behov kräver det.
- Utföraren skapar rutin för genomförandeplaner för samtliga kunder ("Rutin för genomförandeplan"). Utföraren omsätter tillsammans med den enskilde uppdragen i en genomförandeplan.
- Vid omval, se 1.15 *Rutiner för omval*, ska utföraren i god tid överlämna nödvändig information till tillträdande utförare om den enskilde gett samtycke.
- Utförare meddelar omgående biståndshandläggare och Servicecenter om behovet ökar eller minskar hos den enskilde, eller om den enskilde är inlagd på sjukhus eller har avlidit. Information om detta ska även journalföras (antecknas i verkställighetsjournalen).
- Om utföraren av servicetjänster uppmärksammar ytterligare hjälpbehov ska denna, om den enskilde önskar, vara behjälplig att kontakta Servicecenter. Akut uppkommet hjälpbehov kan tillgodoses omgående. Kontakt tas därefter med Servicecenter för bedömning och godkännande närmast följande vardag. Information om detta ska även journalföras (antecknas i verkställighetsjournalen).

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

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

- Utföraren samråder med den enskilde och eller dennes företrädare och anhöriga.
- Utföraren samverkar med kommunens larmorganisation.
- Utföraren samverkar med andra utförare utifrån den enskildes behov.
- Utföraren samverkar med Servicecenter och biståndshandläggare vid oklarheter i uppdraget.

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 svar)

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.

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 och utförarens värdegrund ska överensstämma 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

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!**
- Utföraren ska ha rutiner för genomförandeplaner.
- 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!**

Faktiska brister i utförandet enligt överenskommen genomförandeplan skall åtgärdas utan kostnad för kommunen eller brukaren.

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

3.12 Den enskildes skydd

Utföraren ska uppfylla följande krav inom nedan beskrivna områden:

Fel, brister, missförhållanden och vårdskador

- Utföraren skall följa Socialtjänstlagens samt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om avhjälpan av missförhållanden 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 har rutiner som beskriver hur avvikelser utreds, åtgärdas, sammanställs, analyseras och riskbedöms. Rutinerna ska stämma med aktuella instruktioner och metodstöd från kommunen gällande avvikelsehantering i Treserva.

Hygien

- Utföraren följer alla punkter i "Riktlinjer för basal hygien inom den kommunala hälso- och sjukvården i Örebro län"
- Utföraren följer riktlinjen angående skyddsutrustning/skyddskläder i de fall då utföraren skulle kunna ställas inför en omvårdnadssituation.
- Utföraren tillhandahåller personlig skyddsutrustning till personalen enligt kommunens hygienriktlinje.
- 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.
- 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

3.13 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.

Beskriv hur ni avser att arbeta med det ovanstående området. (Fritextssvar).

3.14 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.
- Utförarens personal kan använda kläder med firmanamn.

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

3.15 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.
- 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.
- 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).

3.16 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 omsorg.
- Allt arbete skall utföras av för ändamålet utbildad personal, kvalificerad genom kunskap och praktisk erfarenhet. Medarbetarna ska förses med nödvändiga instruktioner/föreskrifter och med stöd inom sin organisation som möjliggör att uppdraget kan utföras på ett fullgott och säkert sätt.
- 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).
- Utföraren deltar i Örebro kommuns utvecklingsarbeten och utbildningar som är obligatoriska för alla utförare.

Anhöriganställningar

- Ingen anställd får utföra insatser till egen närstående.

- 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

- 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).

3.17 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 3.20 Kollektivavtal och försäkringar och 4.13 Skador och försäkringar.

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

3.18 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).

3.19 Studerande och praktikanter

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utföraren ingår i kommunens praktiksamordning för omvårdnadspersonal, detta innebär att utföraren har ansvar för att ta emot praktikanter/studerande.

- För att ingå i praktiksamordningen 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).

3.20 Kollektivavtal och försäkringar

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 anlitat 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 alla 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)

3.21 Sekretess och tystnadsplikt

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

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

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

3.22 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 del 3. Kravspecifikation? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

4 Avtalsvillkor

4.1 Omfattning

Utföraren åtar sig att till kommunen och dess brukare leverera servicetjänster 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 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 tjänster, geografiska områden och kapacitetstak

Om utföraren önskar att ändra utbudet av erbjudna tjänster, 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: (Fritextsvar)

4.8 Priser och ersättning

Samtliga priser är angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt. Aktuell lista med ersättningsnivåer finns publicerad på kommunens webbsida.

Har utföraren avtal gällande endast servicetjänster tillkommer lagstadgad mervärdesskatt. Mervärdesskatt redovisas på utförarens faktura.

Har utföraren avtal att utföra både servicetjänster och omvårdnad med Örebro kommun finns ingen avdragsrätt av ingående moms.

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.

Glesbygdsersättningen omfattar utförd tid inom områdena:

- Norr
- Öster
- Söder
- Väster

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

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

4.9 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

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 per tjänst
- Momsregistrerings- eller VAT-nummer, uppgift om utföraren innehar F-skattsedel

Eventuell efterfakturerings ska ske skyndsamt dock senast inom tre månader. All efterfakturerings 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*.

Överfakturering ska krediteras inom tre månader från det att överfaktureringen 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

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.

4.15 Överlåtelse av avtal/ägarskifte

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

4.16 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:

- Arbetet utförs inte fackmässigt eller det finns brister i använt material.

- Arbetet uppnår inte de krav som följer av lag, förordning eller föreskrift på området
- Brister i omsorg och service 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 punkt 3.16 *Medarbetare och ledarskap*.
- Underskott gällande skatter eller sociala avgifter, eller skatteskuld hos Kronofogden
- Otillbörlig marknadsföring enligt punkt 1.12 *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 eller mer 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 avsnitt 4.17 *Hävning*.

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

4.17 Hävning

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

- motparten gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott, se punkt 4.16 *Avtalsbrott*,
- motparten betalningsinställelse och inledande av ackordsförhandlingar jämställs med konkurs,
- händelser av force majeure karaktär inträffat.

Utföraren ska vara registrerad för mervärdesskatt och arbetsgivaravgift (om registreringskyldighet föreligger), inneha F-skattsedel samt vara fri från skulder för skatter och/eller 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 ersättningskyldighet 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.

4.18 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 följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits.

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.

4.19 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.

4.20 Avtalsvillkor

Sökande ska acceptera avtalsvillkoren i sin helhet.

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

Kravgräns

Ja

Nej