



ÖREBRO

Inbjudan

2018-06-26

Upphandlande organisation

Örebro kommun
Haidi Faraj

Upphandling

FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG SERVICE
Sov 368/2018
Sista ansökansdag: 2028-06-02 00:00

Symbolförklaring



Texten ingår i annonsen



Texten ingår i kvalificeringen



Texten kommer att ingå i avtalet



Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen



Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas



Texten/frågan innehåller ESPD-krav



Frågan är viktad och ingår i utvärderingen



Frågan ställs endast upplysningsvis



Frågan besvaras av upphandlaren



Frågan är markerad för särskild uppföljning

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 emotser 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 stycke:

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.

Beviljad tid: Beviljad tid är den tid som respektive individ maximalt har rätt att få hjälp upp till enligt biståndsbeslutet.

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).

Digitala lås: Det som tidigare kallats för nyckelfria lås. Digitala lås erbjuds till de kunder som har trygghetslarm.

Valfrihetssystem: Ett förfarande där den enskilde har rätt att välja den utförare 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.

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.

Hemvård: Samlingsbegrepp i Örebro kommun för hemtjänst och hemsjukvård.

HSL: Hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30)

Insats: Den hemtjänst eller hemsjukvård som den enskilde beslutas/bedöms ha behov av.

IVO: Inspektionen för vård och omsorg.

Korrekt registrerad utförd tid: Korrekt registrerad tid är tid hemma hos respektive individ som startas korrekt med tagg in/lås in och avslutas korrekt med tagg ut/lås ut. Tiden ersätts maximalt upp till respektive individs biståndsbeslut.

Legitimerad hemsjukvård: Samlingsbegrepp för insatser inom hemsjukvården som utförs av sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast.

LOV: Lagen om valfrihetssystem (2008:962).

Manuellt registrerad tid: Manuellt registrerad tid är tid för samtliga besök som inte startas med tagg in/lås in eller avslutas med tagg ut/lås ut.

MAR: Medicinskt ansvarig för rehabilitering.

MAS: Medicinskt ansvarig sjuksköterska.

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.

Sökande: Den som ansöker om godkännande inom 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: 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).

TES: ett program för att planera och registrera hemtjänstens insatser. Genom det får man tillgång till de kund-/brukaruppgifter som finns lagrade i Treserva. TES används både av Örebro kommuns egen hemvård och av de utförare och leverantörer som erbjuds via valfriheten.

TES Web: en webbaserad version av TES. Den möjliggör registrering och kontroll av utförda besök samt visar kundinformation och beslutade insatser.

Tilläggstjänst: Servicetjänst eller omvårdnadstjänst enligt separata LOV avtal, eller annan tjänst som utföraren kan erbjuda och som faktureras kunden direkt med eventuellt RUT-avdrag.

Tio procent (10 %) av totalt registrerad tid: För att ge ett utrymme för ersättning till utförare för den tid som måste ske manuellt ersätts 10 procent av den totalt registrerade tiden. I den totalt registrerade tiden finns den totalt korrekt registrerade tiden samt den manuellt registrerade tiden. Tiderna summeras upp till den beviljade tiden per individ och multipliceras sedan med 0,1.

Totalt debiterbar tid per individ: Där (A) är den tid som respektive utförare har rätt att få ersättning

för per individ. Totalt debiterbar tid är summan av korrekt registrerad utförd tid (B) hos respektive individ inom biståndsbeslutet plus tio procent av totalt registrerad tiden inom biståndsbeslutet (C).

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.

Underleverantör: Om utföraren använder annan part för tillagning av mat eller leverans av lunchlådor är detta en underleverantör.

Utförare: Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem. Består dels av kommunens egenregi, dels av externa utförare.

Utförd tid: Utförd tid är den tid som utförs hemma hos respektive individ.

Valfrihetssystem: Ett förfarande där den enskilde har rätt att välja den utförare 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 och andra dokument som utföraren ska 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 (ej specialisttjänster)
- 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
- Utomhus/trädgårdsarbete t.ex. gräsklippning, krattning, häckklippning (ej trädbeskärning)

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



a. Företagets namn:

Fritext



b. Postadress:

Fritext



c. Telefon:

Fritext

**d. E-postadress:**

Fritext

**e. Hemsida:**

Fritext

**f. Organisationsnummer:**

Fritext

**g. Kontaktpersonens namn, telefon och e-postadress:**

Fritext



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*.

a. Norr

Ja/Nej

**b. Söder**

Ja/Nej

**c. Öster**

Ja/Nej

**d. Väster**

Ja/Nej



e. City Norr

Ja/Nej

**f. City Söder**

Ja/Nej

**1.11 Hel eller delad ansökan - tjänster**

Ansökan kan göras för en eller flera tjänster.

Ansökan avser följande tjänster**a. Aktiviteter (promenader, ledsagning promenader med husdjur). Kommentera med information om och beskrivning av tjänsten Aktiviteter, dess innehåll och omfattning.**

Ja/Nej

**b. Fixartjänst. Kommentera med information om och beskrivning av tjänsten Fixartjänst, dess innehåll och omfattning.**

Ja/Nej

**c. Fönsterputs. Kommentera med information om och beskrivning av tjänsten Fönsterputs, dess innehåll och omfattning.**

Ja/Nej

**d. Inköp. kommentera med information om och beskrivning av tjänsten Inköp, dess innehåll och omfattning.**

Ja/Nej

**e. Matlagning. Kommentera med information om och beskrivning av tjänsten Matlagning, dess innehåll och omfattning.**

Ja/Nej

**f. Snöskottning. Kommentera med information om och beskrivning av tjänsten Snöskottning, dess innehåll och omfattning.**

Ja/Nej



g. Städ. Kommentera med information om och beskrivning av tjänsten Städ, dess innehåll och omfattning.



Ja/Nej

h. Tvätt se nedan



Ja/Nej

i. Kommer utföraren att utföra tvätt i den enskildes bostad eller i närliggande tvättstuga?



Ja/Nej

j. 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.



Ja/Nej

k. Utomhus/trädgårdsarbete. Kommentera med information om och beskrivning av tjänsten Utomhus/trädgårdsarbete, dess innehåll och omfattning.



Ja/Nej

1.12 Information och marknadsföring



Kommunen ska lämna information till den enskilde om alla utförare 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 4.19 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 enskilde.

a. Kapacitetstak (vid "Ja" anges antal timmar/månad nedan)



Ja/Nej

b. Antal timmar per månad



Fritext

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 kvalificera sig genom att under 6 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 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 punkter 1.10 *Hel eller delad ansökan – geografiska områden* och 1.11 *Hel eller delad ansökan – tjänster*.

Sökande önskar ingå i systemet för ickeval för i ansökan angivna tjänster och geografiska områden



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 genomförs enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV, SFS 2008:962.

1.17 Ansökans form och innehåll



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

Sökande får genom Visma TendSign:

- kontroll av att alla frågor ställda 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 utförare att använda systemet och att lämna ansökan. Efter genomförd registrering får utföraren 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 eller ska bifogas vid behov. Bifogade dokument får däremot inte ersätta svar på frågor i ansökan.

1.19 Upplysningar under ansökningstiden

Detta förfrågningsunderlag handläggs av Myndighetsavdelningen i Örebro kommun.

Tel 019-21 10 00

E-post: eketval@orebro.se

Webbplats: www.orebro.se/valfrihetssystem

Adress:

Örebro Kommun

Myndighetsavdelningen

Uppföljning

Box 300 45

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 utföraren 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.

1.22 Intervju

Kommunen kommer att kalla sökande till intervju. Dessa tillfällen tjänar 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 Socialtjänstlagen vid utförande av servicetjänster.

1.27 Insyn

Utföraren ska tillförsäkra allmänheten insyn i verksamheten i enlighet med 10 kap. 9 § i Kommunallag (2017:725).

Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att kommunen framställt begäran härom till kommunen lämna sådan information som avses i 10 kap. 9 § Kommunallag (2017:725). 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.

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. Utförare av tjänster till kommunen ska inneha F-skattsedel. Utförare ska också vara registrerad för redovisning av mervärdesskatt. Organisationsnummer, momsregistrering och F-skattsedel är även 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 utförare i det land där den sökande är verksam.

För att få starta och bedriva verksamhet i Örebro kommun via LOV-tjänster krävs att utdrag från belastningsregistret och misstankeregistret kan uppvisas vid 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 4.18 *Avtalsbrott* och 4.19 *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

Fritext



2.4 Uteslutning av sökande



Kommunen får utesluta en sökande som

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till 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, eller
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. Ja krävs



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.

a. Särskild kompetens eller inriktning

Fritext

**b. Språkkompetens förutom svenska (ange vilka språk)**

Fritext

**c. Erbjuder den enskilde hjälp med servicetjänster utöver vardagar kl: 8-17 (ange tider)**

Fritext



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. Brukaren håller med tvättmedel om tvätt sker i brukarens tvättmaskin eller tvättstuga.

Sökanden accepterar krav enligt ovan

Ja/Nej. Ja krävs



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 digitala 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 digitala lås

Digitala lås erbjuds till de kunder som har trygghetslarm. Ett samtycke för installation av larm och digitala lås inhämtas från kunden. Installation av både larm och lås hanterar *gruppen för välfärdsteknik* inom Örebro kommun, oavsett vilken utförare som kunden har valt.

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 digitalt lås installerat kan

låsenheten användas även för tidsregistrering. Utföraren följer kommunens rutiner kring hantering av digitala lås.

System för registrering och uppsättning av taggar kommer att ändras från och med 1 september 2018. Taggar kommer att registreras och sättas upp av en av kommunen ovannämnda utsedd grupp. Ingen utförare av omsorgs- eller serviceinsatser eller någon person anställd hos en sådan utförare har behörighet att registrera eller sätta upp RFID-taggar. Endast en tagg per kund kommer att tillåtas.

Driftavbrott i verksamhetssystem

Utföraren ska ha egna rutiner och följa kommunens anvisning för kommunikation, besöksregistrering och dokumentation i samband med driftavbrott.

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.

a. Sökanden accepterar krav enligt ovan

Ja/Nej. Ja krävs



b. Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden.

Fritext

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 personer, inom den tjänst ansökan avser, som innehaft en arbetsledande ställning 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.

Utföraren ska ange minst två referenser för den utbildade arbetsledaren och dennes ersättare, avseende uppdrag ej äldre än två år, som kan vitsorda att dessa utfört eller utför motsvarande/liknande uppdrag med god kvalitet enligt ovan.

Utföraren ska också bifoga:

- CV där det framgår arbetsgivare, anställningstid (fr.o.m. och t.o.m. med år och månad),
- tjänstgöringsgrad, benämning på tjänsten och arbetsuppgifter
- intyg, betyg etc. som styrker erfarenheten och på genomgången demensutbildning.

Kommunen kan själv komma att kontakta redovisade uppdragsgivare för att få kompetens och erfarenhet styrkt.

a. Beskrivning som visar att kravet på relevant kompetens hos verksamhetsansvarig och ledning uppfylls.

Fritext

b. Bifoga ovanstående handlingar som visar att kravet på relevant kompetens hos verksamhetsansvarig och ledning uppfylls.

Bifogad fil

c. Referensuppdrag 1 (kortfattad beskrivning samt kontaktuppgifter):

Fritext

d. Referensuppdrag 2 (kortfattad beskrivning samt kontaktuppgifter):

Fritext

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.

a. Avser utförare att använda underleverantör? Om ja, kommentera med namn på underleverantör.

Ja/Nej

b. Sökanden accepterar krav enligt ovan

Ja/Nej. Ja krävs

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

Fritext

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.

Bifoga ert ledningssystem för kvalitet och tillhörande rutiner och riktlinjer. Dokumenten ska visa hur ni arbetar systematiskt med att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten utifrån punkter ovan.



Bifogad fil

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.

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

a. Sökanden accepterar krav enligt ovan.

Ja/Nej. Ja krävs



b. Beskriv nedan hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden.

Fritext



c. Bifoga efterfrågade rutiner.

Bifogad fil



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 Servicecenter.
- 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 "*Värdighetsgaranti!*".

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 utföraren 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.

a. Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden.



Fritext

b. Bifoga efterfrågade rutiner.



Bifogad fil

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 har 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).

a. Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden.

Fritext

**b. Bifoga efterfrågade rutiner.**

Bifogad fil

**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 insatserns 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 ska ha "Rutin för samverkan" och ska 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.

a. Beskriv hur ni avser att arbeta med samtliga ovanstående områden.

Fritext

**b. Bifoga efterfrågade rutiner.**

Bifogad fil

**3.8 Aktiv och meningsfull tillvaro**

Utföraren ska utifrån den enskildes önskemål 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 hur ni avser att arbeta med ovanstående områden.

Fritext



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.

a. Beskriv hur ni avser att arbeta med ovanstående områden.



Fritext

b. Bifoga efterfrågad policy.



Bifogad fil

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. "*Värdighetsgaranti!*".
- Den enskilde får en utsedd kontaktperson och har rätt att byta kontaktperson när önskemål finns. "*Värdighetsgaranti!*".
- Utföraren ska ha Rutin för information till kunden om byte av person eller tid, samt Rutin för byte av kontaktperson.

a. Beskriv hur ni avser att arbeta med ovanstående områden.



Fritext

b. Bifoga efterfrågade rutiner.



Bifogad fil

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 följas upp mål i dokumenterade genomförandeplaner. *"Värdighetsgaranti!"*.
- 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. *"Värdighetsgaranti!"*

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

a. Beskriv hur ni avser arbeta med ovanstående områden.

Fritext



b. Bifoga efterfrågade rutiner.

Bifogad fil



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 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 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 och arbetskläder till personalen enligt kommunens hygienriktlinje.
- 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. "*Värdighetsgaranti!*".
- Utföraren har ansvar att komma överens med den enskilde att vid behov få tillgång till nycklar. Även om ett digitalt lås finns hos den enskilde, så ansvarar utföraren för att det finns en back-up nyckel tillgänglig vid behov om tekniken inte fungerar.
- 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.

a. Beskriv hur ni avser att arbeta med ovanstående områden.

Fritext



b. Bifoga efterfrågade rutiner.

Bifogad fil



3.13 Anhörigstöd



Utföraren ska uppfylla följande krav inom området

- Den anhörige känner sig välkommen att vara delaktig i servicetjänster i den mån önskemål finns och den enskilde samtycker.

Beskriv hur ni avser att arbeta med ovanstående områden.

Fritext



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. "Värdighetsgaranti!". 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 ovanstående områden.

Fritext



3.15 Dokumentation



Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Dokumentation sker i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) 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.

a. Beskriv hur ni avser att arbeta med ovanstående områden.

Fritext



b. Bifoga efterfrågade rutiner.

Bifogad fil



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 förse med nödvändiga instruktioner/föreskrifter och med stöd inom sin organisation som möjliggör att uppdraget kan utföras på ett fullgott och säkert sätt. Kravet gäller såväl tillsvidareanställda som tim- och visstidsanställda.
- 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, barnbarn, gode män, förvaltare och svär- döttrar/söner, familjemedlemmars partners, men också andra släktingar och personer där en beroendeställning/jävsituation kan uppstå.
- Det är förbjudet att använda andra anställdas inloggningsuppgifter till verksamhetssystemen eller till registreringssystemet för att utföra besök hos sina närstående. Inloggningsuppgifterna till verksamhetssystemen och till registreringssystemet 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.

a. Beskriv hur ni avser att arbeta med ovanstående områden.

Fritext



b. Bifoga efterfrågade rutiner.

Bifogad fil

**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.
- Arbetsskador, 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 4.15 *Skador och försäkringar*.

Beskriv hur ni avser att arbeta med ovanstående områden.

Fritext

**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 ovanstående områden.

Fritext

**3.19 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 ovanstående områden.

Fritext



3.20 Kollektivavtal och försäkringar



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

Utföraren ska ha kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor.

Med kollektivavtalsliknande anställningsvillkor menas att utföraren ska ha anställningsvillkor som lägst motsvarar kollektivavtal mellan Almega Tjänsteförbunden och Fastighetsanställdas Förbund/SEKO i frågor som rör:

- semester
- lön och ersättning
- pension
- arbetstid
- försäkringar

Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag åsidosätts. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitat för att fullgöra avtalet. Utföraren ska kunna redovisa tecknade kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor som reglerar semester, lön och ersättning, pension, arbetstid och försäkringar enligt ovan.

Utföraren ska också redovisa att försäkring vid arbetsskada, sjukdom, föräldraledighet, tjänstepension och dödsfall tecknats.

I det fall utföraren 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 utföraren skyldig att hålla kommunen skadeslös fullt ut.

Utföraren ska ha tecknade kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor och erforderliga försäkringar som följer villkor i detta avtal under hela avtalstiden. Dessa avtal ska omgående kunna lämnas ut till kommunen vid begäran.

a. Bifoga kollektivavtal.

Bifogad fil



b. Om kollektivavtal inte tecknats bifoga kollektivavtalsliknande anställningsvillkor.

Bifogad fil



c. Bifoga alla erforderliga försäkringar som ska gälla för arbetskada, sjukdom, föräldraledighet, tjänstepension och dödsfall.

Bifogad fil

3.21 Sekretess och tystnadsplikt

Verksamheten omfattas av tystnadsplikt enligt 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.

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.

Utföraren accepterar ovanstående krav

Ja/Nej. Ja krävs

3.23 Behandling av personuppgifter

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

Utföraren är personuppgiftsansvarig för sin behandling av personuppgifter i enlighet med 17 § i förordningen (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten där det framgår att en juridisk eller fysisk person som ansvarar för privat verksamhet är personuppgiftsansvarig för den behandling som görs i dess verksamhet.

3.24 Kravspecifikationen.

Sökande ska acceptera samtliga villkor i kravspecifikationen i sin helhet.

Accepteras samtliga krav i kapitel 3 Kravspecifikation?

Ja/Nej. **Ja krävs**



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.

Utföraren ska informera den enskilde om utföraren ska avsluta sitt uppdrag. Utföraren är skyldig att vara den enskilde behjälplig i att hitta ny utförare 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 utföraren uppfyller sina förpliktelser enligt avtalet, se punkt *4.1 Omfattning*. Avtalsuppföljningen utgår från "Riktlinje för avtalsuppföljning av konkurren utsatt 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 föranmälda 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



Utföraren 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. Utföraren ska hålla kommunen informerad om vilka tilläggstjänster som den enskilde kan erbjudas.

Ange eventuella tilläggstjänster:

Fritext



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. Manuellt registrerad tid kommer att ersättas upp till 10 % av totalt registrerad tid inom beviljad tid per individ. För tydligare beskrivning av ersättningsreglerna se "Regler för registrering och ersättning av utförd tid inom hemvården."

Timersättning är olika beroende på om insatsen utförs i tätort eller landsbygd/förort.

Timersättning för landsbygd/förort omfattar utförd tid inom nedanstående områden, se karta

- 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. Utföraren har då möjlighet att säga upp avtalet till den tidpunkt då den nya ersättningen träder i kraft.

4.10 Den enskildes faktura



Örebro kommun fakturerar den enskilde för avgifter enligt Örebro kommuns vård- och omsorgstaxa samt taxa för serviceinsatser utan biståndsbeslut. För insatser utförda inom ramen för detta avtal äger utföraren ej rätt att begära ersättning från slutkunden. Utföraren får inte heller efterfråga kundens

avgiftsbeslut eller avgiftsutrymme. Utföraren har en skyldighet att rätta upp felaktigt registrerade insatser i TES inom fem dagar från registrering.

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

Kontakt gällande den enskildes faktura hänvisas till kommunens servicecenter på 019 – 21 10 00.

4.11 Fakturerings- och betalningsvillkor (för utförare som utför både service- och omvårdnadstjänster gäller detta villkor fram till att 4.13 börjar att gälla)



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 10 dagar räknat från fakturans registreringsdag.

Expeditions- och faktureringsavgifter betalas ej.

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

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*.

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

4.12 Dröjsmålsränta (för utförare som utför både service- och omvårdnadstjänster gäller detta villkor fram till att 4.14 börjar att gälla)



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 Utbetalningsvillkor för utförare som utför service – och omvårdnadstjänster (träder i kraft under andra halvåret 2018)

Nedanstående ersättnings- och utbetalningsvillkor kommer att träda i kraft under andra halvåret 2018 för utförare som utför både service- och omvårdnadstjänster. Utförare kommer att meddelas om förändringarna en månad innan förändringarna börjar att gälla.

Ersättning sker i enlighet med **"Riktlinjen för registrering och ersättning för utförd tid."** Ingen övrig rätt till ersättning föreligger.

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

4.14 Dröjsmålsränta – för utförare som utför service- och omvårdnadstjänster (träder i kraft under andra halvåret 2018)

Om kommunen inte betalar ut ersättning i rätt tid medges att avgifter och dröjsmålsränta utgår enligt inkasso- och räntelagens bestämmelser (SFS 1981:739 och 1975:635). Utbetalning ska ske senast 30 dagar efter den sista dagen i månaden som ersättningen avser. 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 utbetalning anges.

4.15 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.

Bifoga ovanstående efterfrågade erforderliga försäkringar.

Bifogad fil



4.16 Ändringar och tillägg i kontraktsvillkoren



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

Kommunen reserverar sig även för att avtalets omfattning och struktur kan komma att förändras på grund av organisationsförändringar rörande verksamheten.

Samtliga dokument som styr och vägleder verksamheten, såsom riktlinjer, övergripande mål och kvalitetskrav mm kan komma att förändras under avtalstiden. Under avtalstiden kan Kommunen komma att anta nya dokument som vägleder och styr verksamheten, dessa dokument ska då följas av utföraren.

Utförare ska följa nationella förändringar inom verksamhetsområdet.

Vid ändring av avtalet kommer utföraren erhålla nytt/uppdaterat/förändrat avtal som ska skrivas under skickas tillbaka till Örebro kommun i medföljt kuvert inom 15 dagar från datumet för avtalsändringarna.

Om svar uteblir från utföraren kommer avtalet att upphöra att gälla 3 månader efter utgången av 15-dagarsfristen. Under dessa 3 månader gäller avtalet i sin ursprungliga lydelse.

4.17 Ägarskifte / Överlåtelse av avtal



Utförare får inte utan kommunens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal till annan juridisk eller fysisk person.

Om ett ägarskifte sker utan att kommunen dessförinnan skriftligen godkänt detta har kommunen rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.

Med ägarskifte enligt denna punkt avses följande situationer:

a. då en fysisk- eller juridisk person som inte tidigare haft ägarintresse i företaget erhåller ett rättsligt bestämmande inflytande i företaget, eller

b. då en fysisk- eller juridisk person som inte tidigare haft ett ägarintresse i ett bolag som direkt eller indirekt har rättsligt bestämmande inflytande i företaget erhåller ett rättsligt bestämmande inflytande över sådant bolag

4.18 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.
- Ågarskifte som skett utan meddelande till kommunen enligt 4.17 *Ågarskifte / Överlåtelse av avtal*

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 utföraren upprättad och av kommunen godkänd åtgärdsplan.

Påföljder vid avtalsbrott

Vid avtalsbrister 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 4.19 *Hävning*.

Dessutom får kommunen kräva skadestånd av utföraren motsvarande den faktiska skada som

kommunen lider till följd av att tjänsten är felaktig.

4.19 Hävning



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

- motparten gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott, se punkt 4.18 *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 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 utföraren haft något uppdrag under 6 månader från det att företaget blivit valbart för kund.

4.20 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 denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller överunnit.

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 utföraren 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.

4.21 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.

4.22 Avtalsvillkor



Sökande ska acceptera avtalsvillkoren i sin helhet.

I alla villkor där det har efterfrågats rutiner, beskrivningar, policys, intyg och försäkringar ska dessa även finnas upprättade hos utföraren under hela avtalstiden och omgående kunna lämnas ut till kommunen vid begäran.

Accepteras samtliga kontraktsvillkor i avsnitt 4 Avtalsvillkor?

Ja/Nej. **Ja** krävs

