












Upphandlande organisation

Örebro kommun
Hanna Hernebring

Upphandling

Omvårdnadstjänster
Voo 1375/2024
Publicerad 2025-05-28 12:39

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 är viktad och ingår i utvärderingen |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis |  Frågan besvaras av upphandlaren |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning | |

1. Allmän orientering

1.1 Om deltagande i valfrihetssystem

Sedan 2014 har kunder möjlighet att välja utförare av omvårdnadstjänster inom hemtjänsten. Företag kan ansöka om att bli utförare. Avtal tecknas med alla sökande som uppfyller kommunens uppställda krav.

Inbjudan till att ansöka om deltagande i valfrihetssystem för omvårdnadstjänster

Härmed inbjuds ni att inkomma med ansökan gällande deltagande i valfrihetssystem inom Örebro kommun. Ansökan avser avtal om omvårdnadstjänster inom ett eller flera geografiska områden.

Örebro kommun tillämpar valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV), för omvårdnadstjänster inom hemtjänsten. I detta förfrågningsunderlag kan ni ta del av de krav Örebro kommun ställer och förutsättningarna för avtalet.

Vi ser med intresse fram emot er ansökan.

1.2 Upphandlande myndighet



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

1.3 Begreppsförklaring



I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras i nedanstående tabell.

Begrepp	Förklaring
Anhöriganställning	Person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna, annan person som kunden anser sig ha en nära relation till eller en relation där beroendeställning/jäv kan uppstå.
Belastningsregistret	Polismyndighetens register över alla som fått en påföljd för brott i Sverige. Uppgifterna omfattas av sekretess och gallras efter en viss tid beroende på vilken påföljden är. Vid rekrytering ska arbetssökande uppvisa Kontroll av egna uppgifter i belastningsregistret (442.3).
Beviljad omsorgsnivå	Beviljad omsorgsnivå är de insatser för omvårdnad som biståndshandläggaren har bedömt i 29 olika omsorgsnivåer.
Biståndshandläggare	Kommunens handläggare som fattar beslut om bistånd och följer upp kunders beslut.
Digitala lås	Digitala motorvredslås som monteras på kundens dörr. Öppnas med behörighetsstyrd app i mobiltelefonen. Digitala lås erbjuds till kunder som har trygghetslarm eller omfattande omvårdnad och har svårt att öppna dörren själv.
Överlåten hälso- och sjukvårdsåtgärd	Arbetsuppgift som legitimerad personal överlåter till omvårdnadspersonal att utföra.
Genomförandeplan	Plan som beskriver hur en beviljad insats praktiskt ska genomföras för kunden.
Hemsjukvård	Hälso- och sjukvårdsåtgärder i ordinärt boende som utförs av legitimerad personal eller annan personal som legitimerad personal delegerat/fördelat insatser till.
Hemtjänst	Insatser i ordinärt boende, service- och omvårdnadstjänster, enligt socialtjänstlagen eller lagen om vissa kommunala befogenheter.
Hälso- och sjukvård	Insatser i ordinärt boende, service- och omvårdnadstjänster, enligt socialtjänstlagen eller lagen om vissa kommunala befogenheter.
HSL	Hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30)

Begrepp	Förklaring
IBIC	IBIC står för individens behov i centrum och är ett nationellt arbetssätt som socialstyrelsen tagit fram. IBIC handlar om att vara systematisk i utredning, verkställighet och uppföljning. Arbetssättet ska stärka individens delaktighet och ha fokus på den enskildes mål.
Insats	Den hemtjänst som kunden beslutas/bedöms ha behov av.
IVO	Inspektionen för vård och omsorg.
Korrekt registrerad insats	Korrekt registrerad insats innebär besök hemma hos respektive kund som startas korrekt med tagg in/lås in och avslutas korrekt med tagg ut/lås ut.
Lifecare SP	Ett elektroniskt system som används för vårdplanering och informationsöverföring mellan länets kommuner, sjukhus och vårdcentraler.
LOV	Lagen om valfrihetssystem (2008:962).
Manuellt registrerad insats	Manuellt registrerad insats innebär besök som inte startas med tagg in/lås in och inte avslutas med tagg ut/lås ut.
MAR	Medicinskt ansvarig för rehabilitering.
MAS	Medicinskt ansvarig sjuksköterska.
MCSS / Appva	Digital signering av läkemedel.
Mobil dokumentation	Dokumentation i verksamhetssystemet via mobil applikation.
Nära vård	Är ett omställningsarbete inom sjukvården för att effektivare användning. Syftar till att öka det hälsofrämjande arbetet och ha fokus på person och relation.
Omvårdnad/Omvårdnadstjänster	Omvårdnadstjänster är ett samlingsbegrepp för flera olika insatser. För att kund ska kunna välja utförare krävs beslut inom omvårdnad. Omvårdnad innebär hjälp i vardagen kring sin person, måltider och förflyttningar, avlösning i hemmet där anhöriga annars vårdar, fysiska och sociala aktiviteter eller ledsagning till vårdinrättning.

Begrepp	Förklaring
Ansvarig nämnd	Ansvarig nämnd för valfrihetssystemet.
Rutin	En rutin ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras, dels ange hur ansvaret för utförandet är fördelat i verksamheten. En rutin är alltid skriftlig.
Rehabiliterande arbetssätt	Rehabilitering handlar om att stärka eller bibehålla hälsa, funktions- och aktivitetsförmåga. Ett rehabiliterande arbetssätt innebär att man arbetar utifrån ovan i alla aktiviteter i vardagen, utifrån de mål som medborgaren sätter upp.
Samverkan	Övergripande gemensamt handlande på organisatoriskt plan för ett visst syfte. I detta dokument inrymmer begreppet samverkan, samarbete och samordning mellan aktörer runt kunden i det dagliga arbetet.
Servicetjänster	Det område inom hemtjänsten som innefattar praktisk hjälp med städning, tvätta, hjälp med inköp och fixartjänster. Separat förfrågningsunderlag.
SoL	Socialtjänstlagen
Verksamhetssystem	Hemtjänst och hemsjukvård i Örebro kommun för att stödja administrationen av kund/brukaruppgifter. Det lagrar uppgifter om födelsedatum, bostadsadress, boståndsbeslut med mera. Dokumentation enligt socialtjänstlagen görs i verkställighetsjournal och i genomförandeplaner. Dokumentation enligt HSL sker i hälso- och sjukvårdsjournal eller signeringslista/ i digitalt signeringssystem.
Appar	Mobilapplikation som möjliggör dokumentation, registrering av avvikelser samt meddelandehantering i verksamhetssystemet.
Trygghetslarm	Syftet med trygghetslarmsinsatsen är att kunna påkalla hjälp om ett akut behov uppstår.
Utförare	Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem.

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

1.4 Målgrupp

Personer boende i kommunen som har biståndsbeslut inom omvårdnad.

Hos dessa personer ska också fördelad eller delegerad hälso- och sjukvård utföras inom ramen för omvårdnadstjänsten.

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

1.5 Beskrivning av tjänsten

Följande insatser ingår i valfrihetssystem för omvårdnad:

- Personlig omvårdnad till exempel personlig vård, förflyttningar, stöd vid måltider, fysiska och sociala aktiviteter
- Avlösning i hemmet
- Ledsagning - Vårdinrättning
- Besvarande av trygghetslarm mellan kl. 7-22
- Hälso- och sjukvårdsåtgärder som överläts av arbetsterapeut, fysioterapeut/sjuktymnast eller sjuksköterska till omvårdnadspersonal. Detta förutsatt att kunden har utföraren som omvårdnadsutförare

Som utförare utför du samtliga insatser kund har beslut om inom begreppet omvårdnad. Kund kan således inte ha olika utförare på olika typer av omvårdnadstjänster.

Avgränsningar

Följande insatser ingår inte i valfrihetssystem för omvårdnadstjänster:

- Insatser nattetid inklusive besvarande av trygghetslarm (Kl. 22:00-07:00). För undantag se punkt *Tid för utförande*
- Hälso- och sjukvårdsåtgärder som utförs av legitimerad personal
- Fördelade eller delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder gällande kund som har en annan omvårdnadsutförare
- Besvarande av trygghetslarm där kund inte samtidigt är beviljad omvårdnad

Insatser som ligger utanför valfrihetssystemet utförs av kommunen.

Servicetjänster och mattjänst hanteras i särskilda förfrågningsunderlag/avtal

1.6 Tid för utförande

Utföraren ansvarar för att beviljade omvårdnadstjänster, besvarande och hantering av trygghetslarm

samt delegerade och fördelade hälso- och sjukvårdsåtgärder utförs årets alla dagar mellan kl. 07.00-22.00. Vad som ska utföras framkommer i aktuellt beställning.

Insatser som utförs mellan kl. 22-07 ansvarar kommunen för, dock med två undantag:

1. Palliativ vård ingår, efter beslut av omvårdnadsansvarig sjuksköterska, i utförarens åtagande under hela dygnet. Kommunen ersätter då utföraren utifrån utförd tid enligt "ersättning för palliativt vak" punkt *Priser och ersättning*

2. För att tillgodose önskemål hos kunder som önskar lägga sig efter 22:00 eller gå upp före 07:00 kan utförare erbjuda detta. Någon extra ersättning för arbete på obekvämt arbetstid utgår inte från kommunen

1.7 Uppgifter om sökande och kontaktperson



a. Företagets namn:

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



b. Postadress:

Fritext


 Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



c. Telefon:

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



d. E-postadress:

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



e. Hemsida:

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



f. Organisationsnummer:

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



g. Kontaktpersonens namn, telefon och e-postadress:

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



h. Utföraren bedriver eller har bedrivit verksamhet under de senaste 36 månaderna i annan kommun/region. Uppge var och kontaktuppgifter för eventuell kontakt:

Förfrågningsu...



Fritext



Leverantörskommentar tillåten

1.8 Geografiska områden



Kommunen är indelad i sex geografiska områden och utföraren kan välja att utföra omvårdnadstjänster i ett eller flera geografiska områden, se kartor under rubriken områden på <https://www.orebro.se/omsorg--stod/stod-i-hemmet/val-av-utforare-av-omvardnad-service--fixartjanst.html>.

Ändringar gällande geografiskt område, valbarhet eller ickeval innebär en avtalsändring. Avtalsändring ska inkomma skriftligt till kommunen via särskild e-tjänst. E-tjänsten finns på www.orebro.se/valfrihetssystem.

Det åligger utföraren att informera berörda kunder om planerade förändringar. Utföraren är skyldig att vara berörda kunder behjälpliga i att etablera kontakt med Servicecenter för att välja en ny utförare.

a. Norr

Ja/Nej



Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



b. Söder

Ja/Nej



Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



c. Öster

Ja/Nej



Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



d. Väster

Ja/Nej



Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



e. City Norr

Ja/Nej



Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



f. City Söder

Ja/Nej



Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



1.9 Ickevalsalternativ och valbarhet



Ickevalsalternativ

Kommunen är skyldig att tillhandahålla ett ickevalsalternativ för de kunder som inte kan eller vill välja utförare. Kommunen har ett datoriserat ickevalssystem som bygger på den procentuella andelen aktiva val som gjorts tre månader bakåt i tiden, förutsatt att utföraren erbjuder beviljade tjänster i kundens geografiska område. För att kvalificera sig för att delta i ickevalet ska utföraren vara godkänd och valbar en hel tremånadersperiod för att på så sätt bygga upp sina aktiva val. Under sin första kvalificeringsperiod får utföraren inte vara avstängd från valbarhet eller välja att inte vara valbar (avtalsändring), då tillkommer ytterligare en tre månaders kvalificeringsperiod.

De aktiva valen läses av fyra gånger per år i dessa perioder:

1/3 – 31/5

1/6 – 31/8

1/9 – 31/11

1/12 – 28/2

Valbarhet

Utföraren är skyldig att ta emot och behålla beställningar gällande den tjänst som ingår i detta avtal tills att utföraren, genom avtalsändring, väljer att inte vara valbar. Utförare kan inte, med hänvisning till att utföraren inte är valbar, säga nej till befintlig kund om denne får ett utökat behov av befintliga omvårdnadstjänster eller blir beviljad nya omvårdnadstjänster. Ändringar gällande valbarhet eller ickeval innebär en avtalsändring. Avtalsändring ska inkomma skriftligt till kommunen via särskild e-tjänst. E-tjänsten finns på www.orebro.se/valfrihetssystem.

Sökande önskar delta i ickevalet

Ja/Nej

Förfrågningsu...



1.10 Omval



Kunden kan genom omval anlita annan utförare. Om inte omständigheter i det enskilda fallet föranleder annat, verkställs omvalet 7e vardagen från den dag omvalet administreras.

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

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

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

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

Omval under perioden 20 oktober 2025 till 30 november 2025

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

1.11 Information och marknadsföring



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

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

Marknadsföring gentemot potentiella kunder

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

Detta innebär att det inte är tillåtet:

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

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

1.12 Ansökningsförfarande

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

1.13 Ansökans form och innehåll



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

Genom 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 ifyllda

För tillgång till systemet krävs en inloggning. Användarnamn och lösenord erhålls genom registrering på www.tendsign.com. Det är kostnadsfritt för utförare att använda systemet och att lämna ansökan. Efter genomförd registrering får sökande omedelbar tillgång till systemet.

Vid frågor eller behov av support kring hantering av systemet kontaktar sökande TendSign support.

Efterfrågad dokumentation ska bifogas ansökan. Bifogade dokument får däremot inte ersätta svar på frågor i ansökan. Efterfrågade dokument ska vara märkta med den avtalspunkt som dokumentet tillhör. Kravställda rutiner ska innehålla datum, vad som ska göras, hur det ska göras och vem som är ansvarig.

1.14 Upplysningar under ansökningstiden

Detta förfrågningsunderlag handläggs av Socialförvaltningen i Örebro kommun.

Tel 019-21 10 00

E-post: egetval@orebro.se

Webbplats: www.orebro.se/valfrihetssystem Adress:

Örebro Kommun, Socialförvaltningen

Förvaltningskansliet

Enheten för uppföljning

Box 300 48

701 35 Örebro

1.15 Prövning av ansökan och handläggningstid

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

Sökanden förbinder sig på heder och samvete att lämna sanningsenliga uppgifter i sin ansökan. Lämnande av felaktiga uppgifter kan leda till att ansökan inte godkänns eller om de upptäcks efter godkännande att avtalet hävs.

Ansökan som inte uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kommer inte att godkännas. Prövningen omfattar kvalificering av sökanden samt krav på ansökan (punkt 2 Krav på utföraren) och krav på efterfrågad tjänst (punkt 3 Kravspecifikation).

Prövning av ansökningar sker kontinuerligt. Om ansökan är komplett tar handläggningen normalt cirka 12 veckor.

Rättelse och förtydligande av ansökan

Kommunen får:

- Medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan
- Begära att ansökan förtydligas eller kompletteras

Kommunen kommer att begära komplettering i de fall som ansökan behöver kompletteras gällande ett fåtal avtalspunkter. Vid omfattande behov av komplettering eller vid upprepade behov av komplettering även av ett fåtal punkter kommer ansökan att avslås. Komplettering av ansökan ska inkomma till kommunen av kommunen bestämt datum. Vid utebliven komplettering prövas ansökan utifrån de handlingar som inkommit.

Intervju

Kommunen kan komma att kalla sökande till intervju. Intervjun 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.

Underrättelse om beslut

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

Efter att kommunen lämnat sitt godkännande kommer avtal mellan parterna utan dröjsmål tecknas.

Kommunen använder i första hand e-signering för att underteckna avtal. Elektronisk signering kräver att behörig avtalstecknare har bankID och att kommunen får veta avtalstecknarens personnummer. Kommunen behandlar avtalstecknarens personuppgifter i syfte att kunna erbjuda e-signering av avtal, med stöd av artikel 6. 1 b i Dataskyddsförordningen. Svenskt regelverk kring allmänna handlingar gäller vilket innebär att avtalstecknarens uppgifter kan komma att bevaras enligt tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen och arkivlagen. Om utföraren inte kan / vill använda sig av e-signering kan avtalet istället skickas för påskrift till utförarens adress.

a. Sökande accepterar användning av kommunens e-signaturlösning

Ja/Nej

Förfrågningsu...



b. Om ja, ange namn, e-postadress och personnummer till behörig avtalstecknare

Fritext

Förfrågningsu...



1.16 Avtal



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

- Påbörja en uppstartsplan samt genomföra de moment som framgår i, av kommunen överlämnad checklista
- Verksamhetsansvarig ska genomgå introduktionsutbildning
- Ha kunskap om och behörighet i de IT-system som krävs enligt avtalet
- Införskaffa mobiltelefoner utrustade med nödvändiga abonnemang och applikationer
- Leverera efterfrågad information om utförarens verksamhet för kommunen att leva upp till sitt informationsansvar enl. 9 kap.1 § LOV
- Säkerställa att lokaler uppfyller krav på omklädningsrum med anslutande duschmöjligheter, utrymmen för dokumentation, matutrymmen och pauser enligt *Arbetsmiljöverkets föreskrift om arbetsplatsen utformning 2020:1*
- Tillhandahålla skyddsutrustning och arbetskläder i tillräcklig omfattning för att följa *Riktlinjen Basal hygien inom kommunal vård och omsorg*
- Införskaffa låsbar möjlighet till förvaring av läkemedel så att de är oåtkomliga för obehöriga enligt *Riktlinje för Läkemedelshantering i kommunal Hälso- och sjukvård i Örebro län*

Inför att utföraren är valbar för kund kommer kommunen genomföra ett besök i verksamhetens lokaler för att säkerställa ovan. På detta besök ska som minst verksamhetsansvarig delta på plats för att svara på frågor. Om inte utföraren har säkerställt ovan kommer startdag för valbarhet skjutas fram.

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

1.17 Kvalitetssäkringssamtal



När utföraren varit valbar för kunder i två månader kommer kommunen kalla utföraren till ett kvalitetssäkringssamtal. Syftet med kvalitetssäkringssamtalet är att stödja utföraren i uppkomna verksamhetsfrågor samt säkerställa att utföraren har tillfogat sig kommunspecifika kunskaper för att kunna utföra sitt uppdrag enligt detta avtal. På detta samtal ska som minst verksamhetsansvarig delta.

Ersättning utgår inte för utförarens eventuella kostnader och utlägg i samband med kvalitetssäkringssamtalet.

1.18 Sekretess



Om inga undantag gäller är alla uppgifter i ett ärende enligt LOV offentliga. Däremot gäller sekretess enligt Socialtjänstlagen och Patientsäkerhetslagen vid utförandet av omvårdnadstjänster samt överlåten hälso- och sjukvård.

1.19 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.

1.20 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). Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs. Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas.

1.21 Ersättning

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

2. Krav på utföraren

2.1 Tillstånd att bedriva verksamhet



Sedan januari 2019 krävs giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för vissa verksamheter som utför biståndsinsatser.

Utföraren ska vid ansökningstillfället ha ett tillstånd från IVO för att bedriva verksamhet enligt förfrågningsunderlaget. Tillståndet ska bifogas ansökan. Om ändringar har skett i utförarens verksamhet sedan tillståndet utfärdades ska dessa vara anmälda till IVO.

Under hela avtalsperioden gäller att:

- Ett giltigt tillstånd från IVO ska finnas för utföraren och eventuella underleverantörer
- Utföraren ska anmäla verksamhetsändringar till IVO enligt gällande bestämmelser
- Om IVO genomför tillsyn av utförarens verksamhet ska utföraren omedelbart meddela detta till kommunen
- Om utförarens tillstånd återkallas och om utföraren bedriver verksamhet utan tillstånd under avtalstiden kommer avtalet att hävas. Detsamma gäller om eventuella underleverantörer utföraren använder sig av är verksamma utan giltigt tillstånd.

Bifoga tillstånd från IVO

Bifogad fil

Förfrågningsu...



2.2 Krav på utförarens ekonomiska ställning och skyldigheter mot det allmänna



Det är utförarens ansvar att verksamhetens ekonomiska ställning sköts och är tillräckligt god för att utföraren ska kunna genomföra de insatser denne åtar sig inom ramen för avtalet, utan risk för att utförandet av insatserna påverkas av ekonomiska problem i verksamheten. Om en sådan risk skulle uppstå under avtalstiden ska utföraren omgående meddela kommunen.

Vid ansökningstillfället kontrollerar kommunen att den sökande uppfyller följande krav:

- Den sökande får inte ha oreglerade skulder eller betalningsförelägganden hos Kronofogdemyndigheten
- Den sökande får inte under de senaste tre åren ha haft upprepade eller väsentliga skulder eller betalningsförelägganden hos Kronofogdemyndigheten
- Den sökande ska ha skött inbetalningar av skatter och avgifter under de senaste tolv månaderna före ansökan lämnas in.

Vidare gäller vid ansökningstillfället och under hela avtalstiden att utföraren ska:

- Löpande sköta sina inbetalningar av skatter och arbetsgivar- och/eller egenavgifter, eller motsvarande socialförsäkringsavgifter om verksamheten är skattskyldig i annat land
- Vara registrerad av Bolagsverket, eller i motsvarande företagsregister i det land verksamheten ursprungligen bedrivs
- Vara godkänd för F-skatt. Det gäller även sådana utländska bolag som inte är skattskyldiga i Sverige.

Utföraren får under avtalstiden inte ha oreglerade skulder eller betalningsförelägganden hos Kronofogdemyndigheten. Utföraren får inte heller under avtalstiden upprepat ådra sig skulder eller betalningsförelägganden hos Kronofogdemyndigheten, även om dessa regleras.


Under den tid avtalet löper kommer kommunen regelbundet kontrollera att utföraren uppfyller kraven. Brister ska åtgärdas skyndsamt av utföraren. Med skyndsamt menas normalt en till två månader från

att kommunen har påtalat bristen. Uppföljningen görs huvudsakligen genom att kommunen granskar utdrag från kreditupplysningstjänst, Kronofogdemyndigheten, Skatteverket och andra aktuella myndigheter. Om det inte är möjligt för kommunen att på egen hand få tillgång till nödvändiga uppgifter ska utföraren på begäran tillhandahålla handlingar som visar uppgifterna.

Utföraren ska på kommunens begäran lämna in en likviditetsbudget. Kommunen kan också begära att utföraren lämnar in sin årsredovisning med förvaltningsberättelse och eventuell revisionsberättelse, eller årsbokslut för sådan utförare som inte är skyldig att upprätta en årsredovisning samt annan ekonomisk redovisning som kommunen bedömer relevant för att göra en bedömning av utförarens ekonomiska ställning.

Utländska bolag får efter begäran av kommunen visa på annat sätt att aktuella krav är uppfyllda, till exempel med utdrag från landets skattemyndighet och företagsregister. Utländska handlingar ska då lämnas in på originalspråk och översättning till svenska eller engelska. Handlingar på norska eller danska behöver inte översättas.


a. Bifoga aktuellt registreringsbevis från Bolagsverket, eller motsvarande utländsk handling

Förfrågningsu... 

Bifogad fil

 Leverantörskommentar tillåten

b. Bifoga utdrag från utförarens skattekonto för de senaste tolv månaderna

Förfrågningsu... 

Bifogad fil


 Leverantörskommentar tillåten

2.3 Sökandens förmåga, kapacitet och erfarenhet



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

Bifoga en beskrivning och organisationsskiss av företagets organisation och ledningsstruktur. Beskrivningen ska innehålla ansvarsområden och arbetsuppgifter till samtliga roller i er verksamhet.

Förfrågningsu... 

Bifogad fil

 Leverantörskommentar tillåten

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 EES-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. Kommunen får begära att sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna 1, 2, 3 eller 5.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 avses:

- Sökande som tidigare hävts av kommunen eller annan kommun/region inom motsvarande verksamhet med avtal inom LOV och LOU
- Sökande som fått tillstånd återkallat avseende tillståndspliktig verksamhet inom SOL eller LSS
- Om sökande haft en ledande ställning eller varit verklig huvudman för utförare som tidigare hävts av kommunen eller av annan kommun/region med avtal inom motsvarande verksamhet med avtal inom LOV och LOU. Med ledande ställning eller verklig huvudman avses den krets som regleras i 26 kap. 4 § SoL (tidigare 7 kap. 2 § SoL)

Som uteslutningsgrund enligt allvarligt fel i yrkesutövningen gäller en karenstid på minst 36 månader från att beslut som föranlett uteslutning fått laga kraft.

Punkterna 1, 2, 3 och 4 gäller under hela avtalstiden som krav på utföraren. Det innebär att utföraren:

- Inte får vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud
- Inte får vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande
- Inte genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen.
- Inte får ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta.

Härmed intygas att sökande är fri från hinder för deltagande enligt LOV 7 kap 1 §.

Ja/Nej. Ja krävs



Leverantörskommentar tillåten

Förfrågningsu...



2.5 Profilering



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

2.6 Lokaler



Utföraren ansvarar själv för sitt lokalbehov samt de inventarier som behövs.

Verksamheten ska ha kontor/lokaler som är tillgängliga och anpassade till verksamheten samt dess medarbetare.

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

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

2.7 Trygghetslarm



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

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

Utföraren ska:

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

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

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


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

Beskriv hur ni planerar att organisera hantering av trygghetslarm utifrån beskrivning ovan

Förfrågningsu...



Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

2.8 IT-system och mobiltelefoner



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

Utföraren står för samtliga kostnader för datorer, mobiltelefoner, operativsystem, abonnemangskostnader samt internetuppkoppling som krävs för åtkomst till verksamhetssystemen. Utföraren ansvarar för och bekostar alla reparationer. Kostnadstäckning för IT-system och utrustning ingår i utförarens ersättning.

Datorer

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

Mobiltelefoner

Utföraren ansvarar för att mobiltelefoner och kringutrustning finns i tillräcklig omfattning för att fullfölja detta avtal. Telefonerna ska följa kommunens kravspecifikation. För att få tillgång till kommunens verksamhetssystem via appar ska telefonens serienummer registreras i ett av kommunen anvisat system. Utföraren står för inköp och reparationskostnader.

Verksamhetssystem och mobilapplikationer

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

All dokumentation rörande kund, tidsregistrering och låshantering via digitala lås ska ske i av kommunen anvisade verksamhetssystem. Verksamhetssystem har mobilapplikationer som ska användas. Kommunen använder i dagsläget verksamhetssystemet Lifecare SP, i samverkan med

regionen för bevakning av ineliggande och hemgångsklara patienter från slutenvården,

Signering av läkemedel ska ske i av kommunen anvisat system.

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

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

Krav på registreringar

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

Avstämning av de registrerade besöken görs för att säkerställa att kunden får den hjälp som hen har beviljats. För kundens beviljade omvårdnad inom omsorgnivå 1–29 säkerställs utförandegraden mot uppsatta kontrollnivåer. Vid en utförandegrad som understiger kontrollnivåerna så kommer ersättningen att reduceras.

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

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

Dubbelregistrering är inte tillåtet.

Med dubbelregistrering avses:

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

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

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

Digitala lås och RFID-taggar

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

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

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

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

SITHS-kort

För anslutning till Lifecare SP eller motsvarande system krävs SITHS-kort som är en form av e-

legitimation. Utföraren ansvarar för att införskaffa SITHS-kort till användare i sin verksamhet.

Driftavbrott i verksamhetssystem

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

2.9 Användning av underleverantör



Underleverantör för den aktuella tjänsten får inte användas utan att kommunen först gett sitt godkännande. Underleverantören ska vara registrerad för arbetsgivaravgift, om registreringskyldighet föreligger. Underleverantören ska vara godkänd för F-skatt, sköta inbetalningar av skatter och avgifter samt vara fri från skulder och betalningsförelägganden hos Kronofogdemyndigheten.


Underleverantören ska uppfylla samma krav som utföraren. Utföraren har, trots eventuellt godkännande av underleverantör, det fulla ansvaret för uppdragets utförande.

Avser utföraren att använda underleverantör ska samt namn på underleverantör och dess organisationsnummer omgående meddelas till kommunen. Underleverantörens tillstånd från IVO ska bifogas.

Tillstånd från IVO gällande underleverantör ska finnas under hela avtalsperioden. Om underleverantören bedriver verksamhet utan tillstånd kan avtalet komma att hävas.


a. Avser utföraren att använda underleverantör?

Ja/Nej

Förfrågningsu... 


b. Om ja, ange namn och organisationsnummer gällande underleverantören

Fritext

Förfrågningsu... 

c. Bifoga underleverantörens tillstånd från IVO

Bifogad fil

Förfrågningsu... 

2.10 Åberopa andra företags kapacitet




Utförare får vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet.

Utförare 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.

Bifoga ev. åtagande på andra företags kapacitet

Bifogad fil

Förfrågningsu... 

2.11 Arbetsgivaransvar och arbetsmiljö



Utföraren ska inom sitt ansvarsområde uppfylla sitt arbetsgivaransvar. Som arbetsgivare har

Utföraren ansvar att följa gällande lagar, avtal och föreskrifter.

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

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

Utföraren ska regelbundet planera, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att hälsa främjas, ohälsa och olycksfall förebyggs och att en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. I detta ingår att samverka med verksamhetens skyddsombud eller regionalt skyddsombud på det sätt som Arbetsmiljölagen föreskriver. Vid skyddsstopp som utfärdats av skyddsombud enligt 6 kap 7 § arbetsmiljölagen ingår det i arbetsgivaransvaret som definieras i denna avtalspunkt att låta Arbetsmiljöverket pröva skyddsstoppet ifråga.

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

2.12 Krav på verksamhet och ledning



Lämplighet hos ledningsorganisationen och företrädare.

I samband med ansökan gör kommunen en kontroll av utförarens företrädare, styrelse, VD och verksamhetsansvarig. För att bedöma företrädarnas lämplighet görs kreditupplysning samt kontroll att företrädarna inte är dömda för brott som bedöms påverka lämpligheten. Dessa kontroller för att bedöma lämplighet kommer även genomföras löpande under den tid som avtalet gäller. Inför en förändring av utförarens företrädare, styrelse, VD och verksamhetsansvarig ska avtalsändring inkomma till kommunen.

Ledningsorganisationen ska:

- Anmäla till IVO ändringar som sker i kretsen för ägare och ledning.
- Vara förtrogen med och följa gällande lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet
- Vara förtrogen med och följa kommuns och Region Örebro läns aktuella riktlinjer som finns för tjänsten. Dessa finns samlade på [se/valfrihetssystem](#)
- Följa nationella förändringar inom verksamhetsområdet samt förändringar i Örebro kommuns politiska mål och styrdokument
- Säkerställa att all personal genomgår de obligatoriska utbildningarna. Utbildningar finns samlade på [se/valfrihetssystem](#)
- Säkerställa att all omvårdnadspersonal som delegerande sjuksköterska bedömer lämplig genomför delegeringsutbildning
- Säkerställa att alla anställda får information om och har kännedom om avtalet och dess innehåll
- Säkerställa att verksamheten har namngiven behörig beställare i kommunens IT-system.
- Löpande informera Örebro kommun om utföraren påbörjar eller avslutar verksamhet i annan kommun.

Ledningsorganisationen ska ha en verksamhetsansvarig.

Verksamhetsansvarig

Kompetens och erfarenhet

- Adekvat universitets- eller högskoleutbildning inom socialt arbete eller med inriktning mot hälso- och sjukvård så som sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut
- Besittit en arbetsledande ställning med ansvar för verksamhet, personal och ekonomi. Erfarenheten av arbetsledande ställning ska motsvara minst 12 månader under de senaste 10 åren. Med motsvarande verksamhet avses uppdrag inom vård- och äldreomsorg eller omsorg om personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt i Socialtjänstlag eller Lag om stöd

- och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- Erfarenhet av administration och datorvana
- Behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk 3
- Genomgå kommunens introduktionsutbildning samt övriga av kommunen angivna obligatoriska utbildningar.

Ansvar

- Är den primära person kommunen har kontakt med angående pågående uppdrag och avtalets efterlevnad.
- Har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet.
- Ska se till att verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning och att resultat från tillsyn/uppföljningar används när verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.
- Ska säkerställa en strukturerad informationsöverföring i verksamheten så att väsentlig information når all berörd personal.
- Har helhetsansvar för verksamheten vilket innebär brukaransvar, personalansvar, arbetsmiljöansvar, budgetansvar samt ansvarar för att den dagliga driften bedrivs enligt kraven i förfrågningsunderlag och avtal.

Tillgänglighet

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

Utföraren ska säkerställa att det under kortare frånvaro finns en namngiven anställd med insyn i det dagliga arbetet. Denne ska vara tillgänglig för personal och kunder och säkerställa att informationsöverföring sker i verksamheten. Med kortare frånvaro avses kvällar och helger samt frånvaro som understiger 30 dagar.

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

Under längre frånvaro med begränsad tid om maximalt 3 månader vid exempelvis sjukskrivning eller ersättningsrekrytering kan utföraren utse en tillfällig verksamhetsansvarig som inte uppfyller krav på kompetens och chefserfarenhet. Den tillfälligt utsedda verksamhetsansvarig ska vara anställd av utföraren. Vid nyttjande av tillfällig verksamhetsansvarig ska utföraren via epost informera kommunen. Informationen ska innehålla:

- Orsak till att en tillfällig verksamhetsansvarig utsetts
- Vem som är tillfälligt utsedd
- Vilken tidsperiod det avser
- Aktuellt anställningsavtal/anställningsbevis

Utföraren ansvarar för att verksamheten under ordinarie verksamhetsansvarigs frånvaro bedrivs enligt kraven i avtalet.

Byte av verksamhetsansvarig

Vid byte av verksamhetsansvarig ska utföraren innan bytet ansöka om en avtalsändring hos kommunen. Vid byte ska ny verksamhetsansvarig uppfylla samtliga krav enligt ovan.

Ny verksamhetsansvarig ska genomgå introduktionsutbildning. Detta kan även bli aktuellt för de som tidigare varit godkänd verksamhetsansvarig av Örebro kommun då utbildningsinnehållet kan

förändras.

Vid ansökningstillfället och vid byte av verksamhetsansvarig ska redovisning av tidigare uppdrag som styrker tillräcklig kompetens och erfarenhet enligt ovan bifogas. Utföraren ska även ange två (2) referenser avseende relevanta anställningar på personer som kan vitsorda att personen utfört eller utför motsvarande uppdrag med god kvalitet enligt ovan.

Vid ansökningstillfället och vid byte av verksamhetsansvarig ska utföraren bifoga:

- CV där det framgår arbetsgivare, anställningstid (fr.o.m. och t.o.m. med år och månad)
- Tjänstgöringsgrad, benämning på tjänsten och arbetsuppgifter
- Bevis på genomgången relevant utbildning
- Namn och kontaktuppgifter till två referenser

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

Omvårdnadspersonal

Ledningsorganisationen ansvarar för att:

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

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

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

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

Nyutbildade och personal som inte hade tillsvidareanställning som undersköterska den 1 juli 2023 behöver få sitt bevis om skyddad titel innan titulaturen undersköterska kan användas. Däremot är anställning möjligt om annan titulatur användas fram till att giltigt bevis finns.

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

Rekrytering av personal - utdrag ur belastningsregistret

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

uppgifter i belastningsregistret (442.3).

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

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

- Brottsbalken enligt:
 - 3 kap. (brott mot liv och hälsa)
 - 4 kap. (brott mot frihet och frid)
 - 6 kap. (sexualbrott)
 - 8 kap. (stöld, rån och andra tillgreppsbrott)
 - 9 kap. (bedrägeri och annan oredlighet)
 - 10 kap. (förskingring, annan trolöshet och mutbrott)
 - 14 kap. (förfalskningsbrott).
- Lagen om förbud mot vissa hälsofarliga varor
- Narkotikastrafflagen

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

Utföraren ska uppfylla följande krav:

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

Studering och praktikanter

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Utse en kontaktperson som praktiksamordnare från kommunen vid behov kan ha kontakt med
- Utföraren ingår i kommunens praktiksamordning för omvårdnadspersonal, vilket innebär att utföraren har ansvar för att på anmodan av kommunen ta emot studerande och praktikanter
- Utföraren ska även ta emot personer som deltar i arbetsmarknadsåtgärder vilket framgår i punkt *Jämställdhet, icke-diskriminering och sociala hänsyn*

Anställning av anhöriga

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

a. Bifoga ovanstående handlingar som visar att kravet på relevant kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig uppfylls

Bifogad fil

Förfrågningsu...



b. Referens 1 för verksamhetsansvarig (namn och kontaktuppgifter)

Fritext

Förfrågningsu...

**c. Referens 2 för verksamhetsansvarig (namn och kontaktuppgifter)**

Fritext

Förfrågningsu...

**d. Bifoga rutin som beskriver hur rekrytering och hantering av utdrag från belastningsregistret ska ske i verksamheten**

Bifogad fil

Förfrågningsu...



2.13 Kollektivavtal och försäkringar



Utföraren ska ha kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor under hela avtalstiden.

Med kollektivavtalsliknande anställningsvillkor menas att utföraren ska ha anställningsvillkor som lägst motsvarar Vårdföretagarnas avtal för bransch Vård och behandlingsverksamhet (E) eller bransch för Äldreomsorg (F) avseende frågor som rör:

- Lön och ersättning
- Semester
- Pension
- Arbetstid
- Försäkringar.

Vid tillämpande av kollektivavtalsliknande anställningsvillkor ska utföraren kunna redovisa att försäkring vid arbetsskada, sjukdom, föräldraledighet, tjänstepension och dödsfall tecknats.

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

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

Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren 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.

a. Bifoga kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor

Bifogad fil

Förfrågningsu...

**b. Bifoga alla erforderliga försäkringar som ska gälla för arbetsskada, sjukdom, föräldraledighet, tjänstepension och dödsfall**

Bifogad fil

Förfrågningsu...



2.14 Jämställdhet, icke-diskriminering och sociala hänsyn



Jämställdhet, icke-diskriminering

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

Det kan innebära medvetna inköp av varor av Fairtrade, rättvisemärkt eller samarbete med

biståndsorganisationer. Arbetsplatsen bör vara ett verktyg för en större vision att utrusta, inkludera och bekräfta människor i utanförskap. Detta kan skapa en positiv arbetsmiljö med mångfald och ge viktiga inslag av kompetenser och erfarenheter som kan utveckla utförarens verksamhet.

Jämställdhet är en viktig del av strävan efter ett socialt hållbart samhälle. Utföraren bör ge service på lika villkor och aktivt arbetar för att uppnå de nationella jämställdhetspolitiska målen. På begäran ska utföraren beskriva hur verksamheten arbetar med ovanstående frågor.

Sociala hänsyn

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

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

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

2.15 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 (1990:409) 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 detta avtal avseende meddelarfrihet.

3. Kravspecifikation

3.1 Uppdragets omfattning



I kommunen har ansvarig nämnd 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.

Att vara utförare enligt detta avtal innebär att tillgodose behov hos den enskilde kunden enligt beställningen och vårdplaner. Behoven utreds, bedöms och beslutas av kommunens biståndshandläggare enligt socialtjänstlagen och av sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter enligt Hälso- och sjukvårdslagen.

3.2 Örebro kommuns övergripande mål



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

3.3 Vård och omsorgs värdegrund



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

3.4 Ledningssystem för kvalitet



Utföraren ska ha ett ledningssystem som uppfyller de krav som finns i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete samt Patientsäkerhetslagen (2010:659). Ledningssystemet ska vara anpassat till den tjänst och den lagstiftning som ansökan avser.

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

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

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

Samverkan

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

Det ska framgå av processerna och rutinerna hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten. Det ska genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs med andra

verksamheter inom socialtjänsten med vårdgivare, myndigheter, föreningar och andra organisationer.

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

- Samverka med aktörer som är relevanta utifrån kundens behov. Samverka och ta kontakt med legitimerad personal inom kommunal hälso- och sjukvård samt legitimerad personal inom Region Örebro län på det sätt som beskrivs i Örebro kommun och Region Örebro läns riktlinjer och styrdokument
- Om kunden vill, så initierar och/eller medverkar utföraren vid en samordnad individuell plan, SIP, när flera vårdgivare är involverade
- Samverka med biståndshandläggare
- Samverka med kommunens nattorganisation
- Samverka med kommunens grupp för välfärdsteknik
- Samverka med andra utförare
- Samverka med kommunens korttidsenheter.

Utföraren ska ha en rutin som beskriver:

- Hur daglig samverkan och informationsöverföring sker inom egna verksamheten samt vilka forum för samverkan som finns inom den egna verksamheten
- Hur samverkan sker med biståndshandläggare, legitimerad personal inom kommunal hälso- och sjukvård, legitimerad personal inom Region Örebro län, nattorganisationen välfärdsteknik, andra utförare, korttidsenheter och eventuella andra aktörer.

Risakanalys

Risakanalys är ett förebyggande verktyg som ska användas på en verksamhetsnivå för att identifiera risker som kan komma att påverka verksamhetens kvalitet. Utföraren ska genomföra riskanalyser för förändringar i organisationen som skulle kunna innebära att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs i lagar, föreskrifter och styrdokument.

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

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

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

Egenkontroller

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

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

- Ha en rutin för och årligen genomföra egenkontroll av verksamhetens följsamhet till riktlinjen *Basal hygien inom kommunal vård och omsorg*
- Ha en rutin för och årligen genomföra egenkontroll av verksamhetens följsamhet till punkt *Dokumentation*
- Ha en rutin för och årligen genomföra egenkontroll av verksamhetens följsamhet till

avvikelseprocessen som beskrivs i Riktlinje *Avvikelser, Klagomål och synpunkter*.

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

Utredning av avvikelser och rapporteringskyldighet

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

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

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

Utföraren ska ha en rutin som beskriver:

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

Anmälningsskyldighet för allvarligt/risk för allvarligt missförhållande och vårdskada

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

- Missförhållande

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

Utföraren ska ha en rutin som beskriver:

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

- Vårdskada

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

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

Skyldighet att informera kund

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

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

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

Dokumentationsskyldighet

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

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

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

a. Bifoga rutin som beskriver samverkan och informationsöverföring inom den egna verksamheten

Bifogad fil

Förfrågningsu...



b. Bifoga rutin som beskriver hur verksamheten arbetar med riskanalyser för att systematiskt förbättra sin verksamhet

Bifogad fil

Förfrågningsu...



c. Bifoga rutin för att årligen genomföra egenkontroller av verksamhetens följsamhet till riktlinjen Basal hygien inom kommunal vård och omsorg hälso- och sjukvård, följsamhet till Dokumentation och följsamhet till avvikelseprocessen enligt riktlinje Avvikelser klagomål och synpunkter

Bifogad fil

Förfrågningsu...



d. Bifoga rutin som beskriver hur verksamheten arbetar med rapporterade händelser utifrån Örebro kommuns riktlinje

Bifogad fil

Förfrågningsu...



e. Bifoga rutin beskriver hur verksamheten hanterar och rapporterar händelser enligt anmälningsskyldigheten för Lex Sarah och hur Örebro kommun delges dessa

Bifogad fil

Förfrågningsu...

**f. Bifoga ledningssystem för kvalitet i sin helhet**

Bifogad fil

Förfrågningsu...



3.5 Miljöledningssystem



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

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

Transporter

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

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

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

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

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

Kommunen ser gärna att bilar med alkoholås används.

Bifoga beskrivningen av de miljöskyddsåtgärder som ingår i miljöledningssystemet

Bifogad fil

Förfrågningsu...



3.6 Beställning SoL



Beställning SOL

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

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

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

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

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

- Ny beställning påbörjas senast 24 timmar efter mottagen beställning
- Beställningen verkställs omgående om det i beställningen framgår att kundens behov kräver det
- Överlämna nödvändig information till tillträdande utförare om kunden gett samtycke, se punkt *Omval*
- Kontakta med biståndshandläggare om behovet ökar eller minskar hos kunden
- Omgående meddela biståndshandläggare om kunden har avlidit
- Insatser utförs enligt beställningen och under de tidsintervaller som beställningen avser
- Oförutsedda utökade behov hanteras enligt *Regler för registrering och ersättning* inom omvårdnad.

Hälso- och sjukvård

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

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

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

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

Bifoga rutiner för att dagligen ta emot och planera genomförandet för nya och förändrade insatser och hälso- och sjukvårdsåtgärder enligt beskrivning ovan

Bifogad fil

Förfrågningsu...



3.7 Social dokumentation



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

Social dokumentation

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

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

- Utifrån beställning tillsammans med kund eller dennes företrädare upprätta en genomförandeplan
- Genomförandeplanen beskriver hur och när Insatser ska utföras för att tillgodose kundens behov och mål

- Genomförandeplanen påbörjas omgående och ska vara färdigställd senast 30 dagar efter mottagen beställning.
- Utföraren och utsedd fast omsorgskontakt följer upp och upprättar en ny genomförandeplan tillsammans med kunden vid behov och minst var sjätte månad
- Personalen dokumenterar när verkställighet påbörjas, händelser av betydelse och faktiska omständigheter över tid. Det ska gå att följa vad som faktiskt genomförs och hur situationen ser ut för kunden utifrån dennes ansökan, behov och genomförandet av beslutade insatser
- Den omvårdnadspersonal som utför insatsen hos kund är den som i första hand ska anteckna i kundens verkställighetsjournal
- Kund har rätt att följa sitt ärende och har rätt att ta del av innehållet i dokumentationen
- Social dokumentation som förs utanför verksamhetssystemet förvaras i enlighet med gällande lagstiftning och intentionerna i arkivlagen
- Säkerställa att dokumentation sker i enlighet med punkt *Dokumentation*, samt har en ansvarsfördelning för hur stöd och handledning ges till personalen

Bifoga rutin för hur genomförandeplaner upprättas, uppdateras och följs upp enligt beskrivning ovan

Bifogad fil

Förfrågningsu...



3.8 Individens behov i centrum, rehabiliterande arbetssätt och Nära vård



Kommunen arbetar med det nationella arbetssättet IBIC (Individens behov i centrum) som är framtaget av Socialstyrelsen. Kommunen är även en del av omställningsarbetet Nära vård där rehabiliterande arbetssätt ingår. Båda arbetssätten handlar om att stärka individens delaktighet och skapa förutsättningar för fokus på individens behov och mål.

Arbetssätten innebär att stödet ska ge kunden möjlighet att bibehålla eller förbättra det han eller hon klarar av på egen hand för att fortsätta vara självständig utifrån sina förutsättningar.

IBIC är ett systematiskt arbetssätt från utredning till uppföljning.

Detta arbetssätt innebär:

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

Kommunen i samverkan med Regionen i det nationella omställningsarbetet #11 Nära vård som är en omställning till att öka fokus på hälsofrämjande och förebyggande insatser.

Nära vård är ett nationellt omställningsarbete, där kommunen har antagit en målbild och färdplan tillsammans med Regionen och länets övriga kommuner.

Arbetet med Nära vård ska bygga på tillit, samverkan, ansvar och utgå från personcentring och hälsofrämjande arbetssätt.

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

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

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

3.9 Bemötande och delaktighet



Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

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

3.10 Kontinuitet och tillgänglighet



Utifrån beställningen ska insatser ges med kontinuitet.

Kontinuitet

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

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

Tillgänglighet

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

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

Hemmapärmerna ska innehålla:

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

Omsorgskontakt

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

Den fasta omsorgskontakten ska:

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

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

Utföraren ska:

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

Bifoga beskrivning av omsorgskontaktens uppdrag och rutin kring ändring av tid och personal samt byte av omsorgskontakt

Bifogad fil

Förfrågningsu...



3.11 Säkerhet



Nyckelhantering

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

Utföraren ska uppfylla följande krav:

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

Privata medel

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

Utföraren ska ha en rutin för hantering av privata medel.

Rutinen ska innehålla en beskrivning av hur verksamheten:

- Hanterar privata medel i form av kontanter eller kort
- Begränsar antalet personal som har tillgång till kundens privata medel
- Vid uppstart av insatsen inköp upprättar och dokumenterar en överenskommelse med kund som beskriver hur privata medel ska hanteras.

Beredskap vid särskild händelse

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

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

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

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

Skyddsåtgärder samt tvångs- och begränsningsåtgärder

Utföraren ska uppfylla följande krav:

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

a. Bifoga rutiner för nyckelhantering och hantering av privata medel

Bifogad fil

Förfrågningsu...



b. Bifoga dokumenterad plan för beredskap vid särskilda händelser

Bifogad fil

Förfrågningsu...



3.12 Hygien och förbrukningsmaterial



Utföraren ska följa nedanstående föreskrifter och riktlinjer:

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

Utföraren ska även uppfylla följande krav:

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

Bifoga rutin för hur verksamheten arbetar för att förebygga och förhindra smitta och smittspridning

Bifogad fil

Förfrågningsu...



3.13 Hälsa- och sjukvård



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

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

Legitimerad personal kan också handleda och instruera utförarens personal i omvårdnad, förflyttningsteknik och vardagsrehabilitering. Detta för att omsorgen och omvårdnaden ska utföras på ett sätt som säkerställer kvalitet, säkerhet och att personen upprätthåller sina förmågor. Utföraren ansvarar för att instruktionerna dokumenteras i den sociala journalen för att på så sätt säkerställa att instruktionerna efterföljs.

Utförarens ska uppfylla följande krav inom området:

- Säkerställa att kommunens MAS, MAR och verksamhetschef HSL kan utöva sitt ansvar för patientsäkerhet och hälso och sjukvård genom att medverka till ett bra samarbete
- Att den hälso- och sjukvård som överlåts till utföraren av legitimerad personal genomförs enligt ordination.
- Att kontakt tas utan dröjsmål med legitimerad personal när överlåten hälso- och sjukvård inte kan utföras enligt ordination.
- Att skapa förutsättningar för personal att bli delegerade enligt riktlinje/rutin delegering av läkemedel. Utföraren ska också föreslå den personal till ansvarig sjuksköterska, som utföraren bedömer är lämplig att delegeras.
- Säkerställa att legitimerad personals instruktioner i omvårdnad, förflyttningsteknik och vardagsrehabilitering tas emot, dokumenteras och efterföljs.

Dokumentation Hälso- och sjukvård

Dokumentation ska ske i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården och med ändring HSLF-FS 2018:22.

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

3.14 Läkemedelshantering



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

Utföraren ansvarar för att:

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

delegeringsansvarig eller utsedd sjuksköterska

Bifoga en beskrivning av hur läkemedel kommer förvaras (mellanlagras) och transporteras oåtkomligt för obehöriga innan de lämnas till patient

Förfrågningsu...



Fritext

Leverantörskommentar tillåten

3.15 Palliativ vård



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

3.16 Medicintekniska produkter



Majoriteten av de medicintekniska produkter/hjälpmedel som behövs för vården och omsorgen, tillhandahålls av kommunen. Vid behov av omvårdnadshjälpmedel (arbetstekniska hjälpmedel) eller personliga hjälpmedel ansvarar utföraren för att kontakta legitimerad personal, som i sin tur ansvarar för att förskriva utifrån de kriterier och riktlinjer som finns.

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

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

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

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

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

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

3.17 Anhörigstöd



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

Utföraren ska ha rutin:

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

Bifoga rutin för hur ni ska göra den anhörige delaktig i omvårdnaden

Bifogad fil

Förfrågningsu...

**3.18 Sekretess och tystnadsplikt**

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

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

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

4. Avtalsvillkor

4.1 Omfattning



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

Uppgifter i ansökan som inte efterfrågats i avtalet 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. Ansökan

4.2 Avtalstid



Avtalet gäller tillsvidare.

4.3 Avtalsuppföljning



Kommunen genomför regelbundna avtalsuppföljningar i syfte att säkerställa att utföraren uppfyller sina förpliktelser enligt avtalet.

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

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

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

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

Kommunen tillhandahåller olika forum för information, samverkan men även utbildningar. Utföraren är skyldig att närvara vid dessa tillfällen.

4.4 Avtalsvolym



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

4.5 Avtalsändring



Om utföraren vill göra en avtalsändring ska ändring inkomma skriftligt till kommunen via särskild e-tjänst. Med avtalsändring avses ändring av geografiskt område, välja att vara valbar eller inte för nya kunder, delta som ickevalsalternativ eller inte, ändring i ledningen eller ägarskifte.

Avtalsändring ska inkomma skriftligt till kommunen via särskild e-tjänst. E-tjänsten finns på www.orebro.se/valfrihetsystem.

4.6 Tilläggstjänster



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

4.7 Priser och ersättning



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

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

Insats som ersätts efter utförd tid:

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

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

Aktuell lista med ersättning finns publicerad på kommunens webbsida.

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

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

Ersättning gäller tjänster som regleras i detta avtal.

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

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

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

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

hem utskrivningsklara från sjukhuset.

Kommunen har kostnadsansvaret för individuella omvårdnadshjälpmedel.

4.8 Prisjustering



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

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

Omprövningskravet beslutas varje år i ansvarig nämnd.

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

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

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

4.9 Kundens faktura



Kommunen fakturerar kunden för avgifter enligt kommunens *Vård- och omsorgstaxa* samt *Vad kostar det?* För insatser utförda inom ramen för detta avtal äger utföraren ej rätt att begära ersättning från slutkunden. Utföraren får inte heller efterfråga kundens avgiftsbeslut eller avgiftsutrymme.

Utföraren har en skyldighet att rätta upp felaktigt registrerade insatser i TES inom fem dagar från registrering. I de fall felaktiga registreringar upptäcks senare är utföraren skyldig att skyndsamt meddela kommunen detta.

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

4.10 Fakturerings- och betalningsvillkor



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

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

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

Expeditions- och faktureringsavgifter betalas ej.

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

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

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

Fakturan ska innehålla:

- Faktura- och leveransdatum, faktura- eller OCR-nummer
- Utförarens juridiska namn, adress, plus- eller bankgiro samt organisationsnummer

- Kommunens juridiska namn, förvaltning, adress samt referenskod P3LOV
- Ange i klartext vad fakturan avser inklusive antal timmar och minuter
- Momsregistrerings- eller VAT-nummer, uppgift om utföraren är godkänd för F-skatt.

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

Ingen övrig rätt till ersättning föreligger.

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

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

4.11 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.

4.12 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 kunds egendom samt skada genom felaktig användning av tekniska produkter.

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

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

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

Försäkring

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

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

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

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

4.13 Ändringar och tillägg i avtalsvillkoren



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

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

Samtliga dokument som styr och vägleder verksamheten, såsom lagar, riktlinjer, övergripande mål

och kvalitetskrav mm kan komma att förändras under avtalstiden. Det är alltid den senaste versionen av ovan nämnda dokument som gäller. Under avtalstiden kan 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.

Sker ändringar i redan undertecknade avtal kommer ett nytt avtal att skickas till utföraren. Utföraren ska då godkänna avtalsändringarna. Det sker genom e-signering av behörig avtalstecknare. Om avtalstecknaren inte kan signera elektroniskt skickas avtalet i två exemplar till utförarens adress. Godkännande görs då genom att skriva under avtalet och skicka tillbaka ett exemplar till kommunen i medföljt kuvert inom 15 dagar från beslut om avtalsändringarna. Godtas inte avtalsändringen eller svar uteblir, upphör avtalet att gälla tre månader efter utgången av 15 dagarsfristen. Under dessa 3 månader gäller det senaste undertecknade avtalet i sin ursprungliga lydelse.

4.14 Ägarskifte



Utförare får inte utan kommunens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal till annan juridisk eller fysisk person. Ändringar innebär en avtalsändring. Avtalsändring ska inkomma skriftligt till kommunen via särskild e-tjänst. E-tjänsten finns på www.orebro.se/valfrihetssystem.

Om ett ägarskifte sker utan att kommunen dessförinnan skriftligen godkänt detta har kommunen rätt att häva avtalet.

Den nya ägaren ska uppfylla samtliga krav i avtalet.

Med ägarskifte 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.

Ägarskifte innebär även ny eller ändrad ägarstruktur i företaget även om det inte förändrar det rättsliga inflytandet.

Ändringar i kretsen av ägare ska även anmälas till IVO.

4.15 Uppsägning



Utföraren har rätt att säga upp avtalet med tre månaders uppsägningstid, eller vid tidigare tidpunkt som parterna kommer överens om. Från det datum utföraren säger upp sitt avtal till dess att uppsägningen träder i kraft är utföraren inte valbara för nya kunder.

Uppsägning av avtal ska inkomma till kommunen skriftligen via särskild blankett som finns på www.orebro.se/valfrihetssystem. Utföraren ska informera sina kunder om att utföraren ska avsluta sitt uppdrag. Utföraren är skyldig att vara sina kunder behjälplig i att etablera kontakt med Servicecenter för att välja en ny utförare.

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

4.16 Avtalsbrott



Avtalsbrott föreligger när kommunen har påtalat brister som gör att utföraren inte presterar i enlighet med avtalet. Om avtalsbrottet bedöms som väsentligt kan det leda direkt till hävning.

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

- Allvarliga eller återkommande brister i omvårdnaden, överlåten hälso- och sjukvård och rehabiliterande arbetssätt enligt detta avtal
- Allvarliga eller återkommande brister i dokumentationen enligt detta avtal
- Allvarliga brister i utförandet kopplade till ledningssystem för kvalitet
- Registrering av tid och insatser samt i övrigt felaktig fakturering och debitering
- Anställning av anhöriga enligt punkt *Krav på verksamhet och ledning*
- Vidtagna åtgärder eller agerande som strider mot punkt *Kollektivavtal och försäkringar*
- Ekonomisk misskötsamhet enligt punkt *Krav på utförarens ekonomiska ställning och skyldigheter mot det allmänna*
- Lämplighet hos ledning och företrädare enligt punkt *Krav på verksamhet och ledning*
- Marknadsföring som uppenbarligen strider mot punkt *Information och marknadsföring*
- Utföraren har i samband med ansökan lämnat oriktiga uppgifter som varit av väsentlig betydelse för tecknandet av avtalet
- Ägarskifte som skett utan att ansökan om avtalsändring inkommit och godkännande av kommunen skett enligt punkt *Ägarskifte*
- Förändring av verksamhetsansvarig utan att ansökan om avtalsändring inkommit och godkännande av kommunen skett enligt punkt *Krav på verksamhet och ledning*
- Utföraren bedriver verksamhet som strider mot detta avtal enligt punkt *Tillstånd att bedriva verksamhet*.

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 parten 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 kommunen vid två tillfällen men trots det inte åtgärdats inom föreskriven tid.

Systematiska brister

Utöver ovan nämnda avtalsbrott är det inte tillåtet att upprepat ådra sig brister oberoende av avtalspunkt eller allvarlighetsgrad, även om dessa brister åtgärdas. Detta kan komma att vägas in i bedömningen av avtalsbrottets allvarlighetsgrad och är avgörande för vilka sanktioner som kan komma att tillämpas.

Utföraren får under avtalstiden inte ha oreglerade skulder eller betalningsförelägganden hos Kronofogdemyndigheten. Utföraren får inte heller under avtalstiden upprepat ådra sig skulder eller betalningsförelägganden hos Kronofogdemyndigheten, även om dessa regleras.

Påföljder vid avtalsbrott

Om en avtalsuppföljning visar på brist ska dessa brister alltid åtgärdas av utföraren inom angiven tid. Kommunen kan också vidta sanktioner vid avtalsbrister. Utöver sanktionerna kan kommunen göra ett påpekande. Ett påpekande syftar till att uppmärksamma utföraren på att det finns mindre omfattande avtalsbrister i verksamheten. Påpekande är en förebyggande åtgärd och bristen ska åtgärdas av utföraren inom ramen för verksamhetens eget kvalitetsarbete. Ett påpekande kan bara lämnas i samband med att en uppföljning avslutas.

Sanktioner vid avtalsbrott

Åtgärdsplan

Kommunen kan begära in en skriftlig åtgärdsplan. En åtgärdsplan ska innehålla en beskrivning av åtgärdsaktiviteter, tidsplan och ansvarig för respektive åtgärd för att komma till rätta med bristerna

Avstängning

Kommunen kan besluta om att stänga av utförare från att ta emot nya beställningar genom ickevalssystem och/eller stänga av från att ta emot beställningar genom aktiva kundval.

Kommun kan komma att tillämpa avstängning:

- Under utredning om väsentligt avtalsbrott
- Genomförd granskning visar på brister
- Om utföraren inte inkommer med begärda handlingar eller åtgärder bristen inom föreskriven tid
- Om utföraren ådrar sig upprepade brister som tidigare påtalats och åtgärdats men som därefter upprepas inom en 12 månaders period.

Ekonomisk sanktion

Kommun kan utfärda vite vid väsentliga avtalsbrott som finns specificerade ovan.

Kommun kan även komma att utfärda vite om utföraren:

- inte inkommer med begärda handlingar eller åtgärder bristen inom föreskriven tid
- ådrar sig upprepade brister som tidigare påtalats och åtgärdats men som därefter upprepas inom en 12 månaders period.

Kommun har rätt att utkräva vite då en brist inte åtgärdats efter beslut om föreläggande. Vitet som utkrävs motsvarar tio procent (10 %) beräknat på den genomsnittligt utbetalda månadsersättningen de tre senaste månaderna. Vite till följd av fel och brister förfaller till betalning senast trettio (30) dagar efter den tidpunkt som berättigar till vite. Utkrävda viten faktureras utföraren.

Hävning

Kommunen kan häva avtalet enligt punkt *Hävning*.

Utöver ovanstående sanktioner kan kommunen komma att kräva skadestånd av utföraren motsvarande den faktiska skada som kommunen lider till följd av avtalsbrott.

4.17 Hävning



Båda parter ska ha rätt att häva avtalet med 30 dagars uppsägningstid om:

- Motparten gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott, se punkt *Avtalsbrott*
- Motpartens betalningsinställelse och inledande av ackordsförhandlingar jämföras med konkurs
- Händelser av force majeure karaktär inträffat.

Kommunen har också rätt att, utan ersättningskyldighet för någon av parterna, häva avtalet med 30 dagars uppsägningstid om:

- Utföraren inte kommit i gång med verksamhet inom 6 månader från avtalstecknande.
- Utföraren inte utfört några insatser hos kund under 6 månader från det att utföraren blivit valbar.

Under hela avtalstiden gäller av att om utföraren under en tidsperiod om 6 månader inte utför några insatser hos någon kund kan kommunen häva avtalet med 30 dagars uppsägningstid.

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 följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

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

4.19 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



Så länge avtal föreligger mellan utföraren och kommunen ska utföraren acceptera avtalsvillkoren i sin helhet under hela avtalstiden.

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

Samtliga i förfrågningsunderlaget uppställda ska-krav och villkor i avtalet ska accepteras

Ja/Nej. **Ja krävs**

Förfrågningsu...

