



ÖREBRO

Inbjudan

2021-06-17












Upphandlande organisation

Örebro kommun
Cecilia Hamp

Upphandling

Servicejänster
327/2021
Publicerad 2021-06-17 07:32
Sista ansökansdag: XXXXXXXXXX

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

Örebro kommun erbjuder sedan 2009 möjlighet för kunder att välja utförare av servicejänster inom hemtjänsten. Sedan 2014 har kunder även möjlighet att välja utförare av omvårdnadstjänster inom hemtjänsten. Privata 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 servicejänster

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

Örebro kommun tillämpar valfrihetssystem enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV), för servicejänster 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 Begreppsförklaring

I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras i nedanstående tabell.



| | |
|----------------------------|---|
| Anhöriganställning | Anhöriganställning En av utföraren anställd person som hör till kundens familj, är nära släkt med kunden, eller har annan sådan relation till kunden att risk för beroendeställning eller jävsituation finns. |
| Beviljad tid | Beviljad tid är den tid som respektive kund maximalt har rätt att få hjälp upp till enligt biståndsbeslutet. |
| Biståndshandläggare | Kommunens handläggare som fattar beslut om bistånd och följer upp kunders beslut. |
| Debiterbar tid | Den korrekt utförda tiden enligt TES, upptill varje kunds beviljade tid inom biståndsbeslutet. |
| Digitala lås | Digitala motorvredslås som monteras på kundens dörr. Öppnas med behörighetsstyrd app i mobiltelefonen (TES app). Digitala lås erbjuds till kunder som har trygghetslarm eller omfattande omvårdnad och har svårt att öppna dörren själv. |
| Fixartjänst | För den som är över 75 år finns möjlighet att beställa fixartjänst. Fixartjänst innebär exempelvis hjälp att sätta upp gardiner eller tavlor, byta glödlampa eller batterier till brandvarnare. Fixartjänst erbjuds upp till 4 timmar per år. |
| 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 (2001:453) eller lag (2019:47) om vissa kommunala befogenheter. |
| Hemvård | Samlingsbegrepp i Örebro kommun för hemtjänst och hemsjukvård. |
| Hälso- och sjukvård | Åtgärder för att medicinskt förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador |
| 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 eller hemsjukvård som kunden beslutas/bedöms ha behov av. |
| IVO | Inspektionen för vård och omsorg. |
| Korrekt registrerad tid | Tid hemma hos respektive kund som startas korrekt med tagg in/lås in och avslutas korrekt med tagg ut/lås ut. |
| Kund | Person som har behov av och är beviljad hemvård. |

| | |
|--|--|
| Lifecare | Lifecare är ett webbaserat IT-stöd för samverkan inför utskrivning från slutenvård (SPU) och samordnad individuell plan (SIP) mellan Region Örebro län och länets kommuner. |
| Manuellt registrerad tid | Manuellt registrerad tid är tid för samtliga besök som inte startas med tagg in/lås in eller avslutas med tagg ut/lås ut. |
| Omvårdnad/ Omvårdnadstjänster | Omvårdnad är ett samlingsbegrepp för flera olika insatser så som omsorg, ledsagning och avlösning i hemmet. För att kund ska kunna välja utförare krävs beslut om omvårdnad. Omvårdnad innebär hjälp i vardagen kring sin person, måltider och förflyttningar, avlösning i hemmet där anhöriga annars vårdar eller ledsagning som stöd i samband med förflyttningar utanför bostaden exempelvis promenader eller till och från en aktivitet. Separat förfrågningsunderlag. |
| Programnämnd social välfärd | Ansvarig nämnd för valfrihetssystemet. |
| 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, konkret samarbete och samordning mellan aktörer runt kunden i det dagliga arbetet. |
| Servicetjänster | Det område inom hemtjänsten som innefattar praktisk hjälp med städning, tvätt, hjälp med inköp, fönsterputs och fixartjänster. |

| | |
|-------------------------|---|
| SoL | Socialtjänstlagen |
| TES-app | Mobilapplikation för tids- och insatsregistrering samt tillgång till digitala lås |
| Treserva | Verksamhetssystem som används bl.a. inom hemvården i Örebro kommun för att stödja administrationen av kunduppgifter. Det lagrar uppgifter om födelsedatum, bostadsadress, biståndsbeslut med mera. Dokumentation enligt SoL görs i verkställighetsjournal och i genomförandeplaner. |
| Utförare | Den som erbjuder tjänster i ett valfrihetssystem. |
| Utförd tid | Tid som utförs åt respektive kund inom ramen för insatsen. |
| Valfrihetssystem | Ett förfarande där kunden har rätt att välja vilken utförare som ska utföra en insats. Kunden har rätt att välja antingen någon av de externa utförare som kommunen tecknat avtal med eller kommunens egen utförare. |

1.3 Upphandlande myndighet



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

1.4 Målgrupp



Målgruppen för servicetjänst utan bistånd i form av fixartjänst är personer som blir 75 år innevarande år och äldre som är folkbokförda och bosatta i kommunen.

Målgruppen för servicetjänster med bistånd är personer som är folkbokförda och bosatta i kommunen med beslut om servicetjänster.

1.5 Beskrivning av tjänsten



Följande tjänster ingår i valfrihetssystem för servicetjänster:

Servicetjänst utan biståndsbeslut

Fixartjänst upp till fyra timmar per år: sätta upp gardiner och tavlor, byta glödlampor, proppar eller batterier till brandvarnare (ej specialstjänster), utföra tunga lyft, hämta saker till och från vind och källare (ej piano).

Servicetjänster med biståndsbeslut

- Städning: upp till tre timmar per månad.
- Tvätt i kundens bostad, närliggande tvättstuga eller annan lokal: upp till tre timmar per månad.
- Inköp: upp till fyra timmar per månad.
- Fönsterputs: upp till fyra timmar per år.

Kund blir generellt beviljad ovanstående timmar. Vid behov kan kund bli beviljad ytterligare tid.

Avgränsningar

Andra tjänster som ligger utanför valfrihetssystemet kan tillhandahållas av utföraren som tilläggstjänst.

Omvårdnadstjänster och mattjänst hanteras i särskilda förfrågningsunderlag. Ansökan om att bli utförare inom dessa tjänster görs separat.

1.6 Tid för utförande



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

När under dagen insatserna ska utföras framkommer i samråd med kunden.

1.7 Uppgifter om sökande och kontaktperson



a. Företagets namn:

Fritext



Leverantörskommentar tillåten



b. Postadress:

Fritext



Leverantörskommentar tillåten




c. Telefon:

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**d. E-postadress:**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**e. Hemsida:**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**f. Organisationsnummer:**

Fritext

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

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 på www.orebro.se/valfrihetssystem/.

a. Norr

Ja/Nej

**b. Söder**

Ja/Nej

**c. Öster**

Ja/Nej



d. Väster

Ja/Nej

**e. City Norr**

Ja/Nej

**f. City Söder**

Ja/Nej



1.9 Tjänster



Ansökan kan göras för en eller flera servicetjänster.

Ansökan avser följande tjänster

a. Fixartjänst

Ja/Nej

**b. Fönsterputs**

Ja/Nej

**c. Inköp**

Ja/Nej

**d. Städ**

Ja/Nej

**e. Tvätt**

Ja/Nej



1.10 Valbarhet och ickevalsalternativ



Valbarhet

Utförare som ingår avtal är skyldiga att ta emot och behålla uppdrag gällande den tjänst som ingår tills att utföraren, genom avtalsändring, väljer att inte vara valbar.

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.

Utförare kan inte, med hänvisning till att utföraren inte är valbar, säga nej till befintlig kund om denne får ett utökat behov av befintliga servicetjänster eller blir beviljad nya servicetjänster.

Ickevalsalternativ

Kommunen är skyldig att tillhandahålla ett ickevalsalternativ för de kunder som inte kan eller vill välja utförare. Kommunen har ett datoriserat ickevalssystem där godkända och för tillfället valbara utförare inom respektive geografiskt område listas och får uppdrag enligt rullande turordning efter datum och tid för senaste uppdraget.

Från och med 1/3 2021 kommer tilldelningen av ickeval förändras. Tilldelningen kommer att ske av ett datoriserat ickevalssystem som bygger på den procentuella andelen aktiva val som gjorts tre månader bakåt i tiden. 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. Ickevalssystemet påverkas av hur många aktiva val som skett tre månader bakåt i tiden. De aktiva valen läses således av fyra gånger per år i dessa perioder:

1/3 – 31/5

1/6 – 31/8

1/9 – 31/11

1/12 – 28/2

Ickevalen tilldelas utifrån aktiva val förutsatt att utföraren erbjuder beviljade tjänster i kundens geografiska område.

Utföraren önskar ingå i ickevalet

Ja/Nej



1.11 Rutiner för omval



Kunden kan genom omval anlita annan utförare. Om inte omständigheter i det enskilda fallet föranleder annat, verkställs omvalet inom tio vardagar.

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

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

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

1.12 Information och marknadsföring



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

Utföraren kan i sin egen marknadsföring hänvisa till avtal med kommunen. Även kommunens brukarundersökningar kan användas.

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed med respekt för målgruppen. Utföraren får inte oanmält uppsöka potentiella kunder i deras hem. Utföraren får inte ge potentiella kunder erbjudanden i form av gåvor, bonusar eller liknande. I övrigt ska utföraren följa kommunens *Riktlinjer för marknadsföring*.

1.13 Ansökningsförfarande

Ansökningsförfarande genomförs enligt LOV.

1.14 Ansökans form och innehåll



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

Genom Visma TendSign får den sökande:

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

För tillgång till systemet krävs en inloggning. Användarnamn och lösenord erhålls genom att göra en enkel registrering på www.tendsign.com. Det är kostnadsfritt för utförare att använda systemet och att lämna ansökan. Efter genomförd registrering får utförare omedelbar tillgång till systemet. Har ni frågor eller behöver support kring hanteringen av systemet kan ni kontakta Visma TendSign support.

Lämplig dokumentation ska bifogas ansökan. Bifogade dokument får däremot inte ersätta svar på frågor i ansökan. Efterfrågade dokument ska vara märkt med den punkt i förfrågningsunderlaget som dokumentet tillhör. Där vi efterfrågar rutiner ska rutinen innehålla datum, vad som ska göras, hur det ska göras och vem som är ansvarig.

1.15 Upplysningar under ansökningstiden

Detta förfrågningsunderlag handläggs av Myndighetsverksamheten i Örebro kommun.

Tel 019-21 10 00

E-post: egetval@orebro.se

Webbplats: www.orebro.se/valfrihetssystem

Adress:

Örebro Kommun, Kommunstyrelseförvaltningen

Myndighetsverksamheten

Enheten för uppföljning

Box 300 45

701 35 Örebro

1.16 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 kraven i 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 en ansökan förtydligas eller kompletteras.

Kommunen kommer att begära komplettering i de fall som ansökan behöver kompletteras gällande ett fåtal punkter. Vid omfattande behov av komplettering 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.

Avtal

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 vill använda sig av e-signering kan avtalet istället skickas för påskrift till utförarens adress.

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 delar som framgår i 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 en utförarpresentation för publicering på kommunens hemsida.

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

a. Sökande accepterar användning av kommunens e-signaturlösning

Ja/Nej

b. Om ja, ange namn och kontaktuppgifter till behörig avtalstecknare

Fritext

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 avtalet.

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 SoL vid utförande av servicetjänster.

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 Kommunallagen (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 § Kommunallagen. Sådan begäran skall i normalfallet vara skriftlig. Informationen skall göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs. Informationen skall – om inte annat avtalats – lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas.

1.21 Ersättning

Grunderna för den ekonomiska ersättningen anges i villkoren i punkt 4.7 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, om verksamheten inte omfattas av övergångsbestämmelserna.

Utföraren ska vid ansökningstillfället ha ett tillstånd från IVO för att bedriva verksamhet enligt detta förfrågningsunderlag. 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.

Om utföraren omfattas av övergångsbestämmelserna och ansökt om tillstånd hos IVO senast 1 mars 2019 får utföraren fortsätta bedriva verksamhet utan tillstånd. Detta gäller endast fram till dess att slutligt beslut i tillståndsärendet fått laga kraft.

Bifoga tillstånd från IVO alternativt kopia på IVOs bekräftelse av ansökan och handling som styrker att utföraren omfattas av övergångsbestämmelserna



Bifogad fil

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
- vara registrerad för mervärdesskatt. Undantag från detta krav gäller för utländska bolag som inte är skattskyldiga i Sverige och sådana utförare som också utför omsorgsinsatser för kommunens räkning, i enlighet med Skatteverkets ställningstagande Social omsorg, mervärdesskatt.

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 också i samband med uppföljning 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.

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



Bifogad fil



Leverantörskommentar tillåten

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



Bifogad fil



Leverantörskommentar tillåten

2.3 Utförarens förmåga, kapacitet och erfarenhet



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

Beskrivning av företagets kompetens, kapacitet, tekniska och personella resurser

Fritext

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 ESS-området,
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av ovanstående.

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

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, lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
- 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 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 och 3 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.

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

Ja/Nej. Ja krävs



2.5 Profilering



Utföraren har möjlighet att profilera sig. Med hjälp av profilering kan utförare särskilja sig från varandra och tillgodose önskemål från kunderna. Profilering inom servicetjänster sker bland annat genom att utförarna erbjuder språkkompetens eller personalkontinuitet. Det kan också handla om att värdegrundprofilera sig med exempelvis språk, religion eller en specifik kulturell inriktning.

2.6 Lokaler, redskap och rengöringsprodukter



Utföraren ansvarar själv för sitt lokalbehov. Utföraren ska se till att lokaler är anpassade till verksamheten samt dess medarbetare och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

Arbetsplatsen ska vara utrustad så att den motsvarar Arbetsmiljöverkets föreskrift om *Arbetsplatsens utformning 2009:2* 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.

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

Utföraren ska hålla med rengöringsprodukter och övrigt lokalvårdsmaterial, såvida inte annat överenskommes med kunden. Kunden håller med tvättmedel om tvätt sker i kundens tvättmaskin eller tvättstuga.

2.7 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 det avtalade uppdraget. Utföraren står för inköps- och reparationskostnader.

Mobiltelefoner

Utföraren ansvarar för att mobiltelefoner och kringutrustning finns i tillräcklig omfattning för att fullfölja det avtalade uppdraget. Telefonerna ska följa kommunens kravspecifikation. Utföraren står för inköp och reparationskostnader.

Verksamhetssystem och mobilapplikationer

I kommunen används verksamhetssystemen TES, Treserva och Lifecare, till dessa system finns

mobilapplikationer som ska användas. Utföraren ska använda TES för att registrera besök hos kund för kundfaktura samt upplåsning av dörr om digitalt lås finns. Utföraren ska använda Treserva för dokumentation.

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

Krav på registreringar

Utföraren registrerar utförda besök hos kund med TES-app via RFID-taggar eller digitala lås. Detta används sedan som underlag för debitering av kund.

Avstämning av de registrerade besöken görs för att säkerställa att kunden får den hjälp som har beviljats. 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) i TES-web inom fem dagar.

Dubbelregistrering är inte tillåtet.

Med dubbelregistrering avses:

En och samma personal har dubbla registreringar hos en kund 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 samtidigt som inte går att utföra samtidigt.

När insatser utförs åt flera kunder samtidigt, så kallade kollektiva besök, ska dessa besök fördelas med lika andelar mellan kunderna. Dessa insatser ska registreras manuellt i efterhand. I övrigt ska utföraren följa det som regleras i dokumentet *Regler för registrering och ersättning inom service*.

Digitala lås och RFID-taggar

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

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

Det är kommunen som hanterar 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 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.

2.8 Krav på verksamhet och ledning



För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet, vilket framgår av 3 kap. 3 § SoL. Detta omfattar serviceinsatser inom hemtjänst.

Det innebär att den personal som utför uppgifterna ska ha lämplig kunskap och kompetens för att kunna utföra insatserna, tillhörande dokumentation och relaterade arbetsuppgifter på ett fackmannamässigt sätt.

Ledningsorganisationen ska:

- Ha kunskap om de föreskrifter som reglerar verksamheten och har ansvar för att personalen har rätt utbildning och kompetens
- Vara förtrogen med och följa inom aktuellt tjänsteområde gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- Anmäla till IVO vid ändringar i kretsen för ägare och ledning samt byte av verksamhetsansvarig
- Vara förtrogen med och följa Örebro kommuns och Region Örebro läns aktuella riktlinjer som gäller för tjänsterna. Dessa finns samlade på www.orebro.se/valfrihetssystem/
- Följa nationella förändringar inom verksamhetsområdet samt förändringar i Örebro kommuns politiska mål och styrdokument.

Kommunen ställer också krav på att någon inom den operativa ledningen för verksamheten har genomgått den interaktiva webb utbildningen Demens ABC. Utbildningen ingår som en del av kommunens introduktionsutbildning.

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig. Denne ska svara för den operativa ledningen av verksamheten. Med det avses bland annat ansvar för arbetsledning av personal, schemaläggning och planering av utförandet.

Verksamhetsansvarig

Verksamhetsansvarig ska:

- ha lämplig utbildning och erfarenhet av arbetsledande ställning
- ha erfarenhet av administration och datorvana
- behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst godkänt betyg i gymnasiekurserna Svenska 3 eller Svenska som andraspråk 3
- genomgå kommunens introduktionsutbildning
- finnas tillgänglig för personal, anhöriga, kunder och kommunen dagtid helgfria vardagar mellan kl. 8-16.

I samband med ansökan, och vid byte eller nytillsättning av verksamhetsansvarig, ska utföraren skicka in CV (där arbetsgivare, anställningstid, befattning och arbetsuppgifter framgår) samt intyg eller betyg på relevanta utbildningar och erfarenheter. Utföraren ska också ange minst två referenser för den verksamhetsansvarige avseende relevanta anställningar eller uppdrag, som kan intyga att den verksamhetsansvarige uppfyller kraven ovan.

Vid byte eller ny tillsättning av en verksamhetsansvarig ska utföraren skriftligen ansöka om en avtalsändring hos kommunen före bytet sker.

Dokumentationsstödjare

Utföraren ska utse en dokumentationsstödjare som ska:

- Ha en stödjande och handledande funktion inom sin verksamhet så att all dokumentationen sker i enlighet med gällande lagar, föreskrifter och styrdokument
- Vara kontaktperson för dokumentationsrelaterade frågor internt och i kontakt med kommunen
- Vara behörig beställare i kommunens IT-system och administratör för It's Learning.

Personal

All personal behärskar svenska språket på ett sådant sätt att de kan kommunicera muntligt och skriftligt. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller Svenska som andraspråk

grundläggande nivå.

Utföraren ansvarar för att:

- Normen för anställning är heltid och önskad sysselsättningsgrad ska i största möjliga mån erbjudas
- Erbjudas samtlig personal regelbunden kompetensutveckling
- Personal som saknar formell utbildning får tillräcklig, reell kompetens för sina arbetsuppgifter
- Verksamheten är bemannad med en sådan kompetens och med sådan personalstyrka att kunden alltid tillförsäkras en god omsorg
- Ha rutiner för introduktion av nyanställd personal
- Säkerställa att all personal hos utföraren genomgår de obligatoriska utbildningar som kommunen tillhandahåller och som riktar sig till deras profession
- Säkerställa att alla anställda får information om och har kännedom om avtalet och dess innehåll.

Tolk

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

Kommunen ansvarar för att vid behov anlita och betala tolk för möten mellan kunden 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.

Anhöriganställning

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

 Leverantörskommentar tillåten

b. Referensuppdrag 1

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

c. Referensuppdrag 2

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

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 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.

Om underleverantören omfattas av övergångsbestämmelserna och ansökt om tillstånd hos IVO senast 1 mars 2019 får denne fortsätta bedriva verksamhet utan tillstånd. Detta gäller endast fram till dess att slutligt beslut i tillståndsärendet fått laga kraft.

Om underleverantören omfattas av övergångsbestämmelserna ska kopia på IVO:s bekräftelse av ansökan och handling som styrker att underleverantören omfattas av övergångsbestämmelserna bifogas för att prövning ska ske.

a. Avser utföraren att använda underleverantör?



Ja/Nej

b. Om ja, ange namn och organisationsnummer gällande underleverantören



Fritext

c. Bifoga tillstånd från IVO alternativt kopia på IVOs bekräftelse av ansökan och handling som styrker att underleverantören omfattas av övergångsbestämmelserna



Bifogad fil

2.10 Åberopa andra företags kapacitet



Utförare får vid behov åberopa andra företags 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 föfoga över nödvändiga resurser.

Bifoga ev. åtagande på andra företags kapacitet



Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

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 (1977:1160) föreskriver. Vid skyddsstopp som utfärdats av skyddsombud enligt 6 kap. 7 § arbetsmiljölagen ingår det i arbetsgivaransvaret att låta Arbetsmiljöverket pröva skyddsstoppet ifråga.

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

2.12 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 *Kollektivavtal, allmänna villkor och löner Bransch Åldreomsorg* 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 betala ut lön till personal för enbart 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 uppdraget. Utföraren ska kunna redovisa tecknade kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor som reglerar semester, lön och ersättning, pension, arbetstid och försäkringar enligt ovan.

a. Bifoga/redovisa kollektivavtal eller kollektivavtalsliknande anställningsvillkor

Bifogad fil



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

Bifogad fil

2.13 Jämställdhet, ickediskriminering och sociala hänsyn



Jämställdhet och ickediskriminering

Utföraren ska under hela avtalstiden arbeta enligt diskrimineringslagen (2008:567) samt kommunens jämställdhets- och ickediskrimineringsplan.

Det kan innebära medvetna inköp av Fairtrademärkta varor 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 ska ge service på lika villkor och aktivt arbeta 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 delta i en inledande dialog med representanter från kommunens Förvaltningen för utbildning, försörjning och arbete (FUFA) i syfte att fastställa lämpliga former för praktik eller anställningar under avtalstiden. Kontakten mellan utföraren och FUFA 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.

2.14 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.

Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter eller meddelanden som omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som avtalet omfattar. Inte heller gäller förbindelsen i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt Offentlighets- och sekretesslagen.

Utförarens avtal med den anställde får inte stå i strid med denna punkt.

3. Kravspecifikation

3.1 Uppdragets omfattning



I kommunen har Programnämnd social välfärd det övergripande ansvaret för vård och omsorg och är uppdragsgivare i valfrihetssystemet. Kommunen är som huvudman ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i frågor som innebär myndighetsutövning inom ansvarsområdet.

Att vara utförare innebär att tillgodose behov hos den enskilde kunden enligt uppdraget. Behoven utreds, bedöms och beslutas av kommunens biståndshandläggare enligt SoL.

3.2 Örebro kommuns övergripande mål



Kommunens vision är att bli Skandinaviens mest attraktiva medelstora stad.

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

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. 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 krävs i denna punkt ska finnas med i ert ledningssystem för kvalitet. Ledningssystemet ska utöver ovan även innehålla nedanstående delar.

Samverkan

Samverkan, såväl internt som externt, är en förutsättning för att säkra kvalitén på de insatser som ges

inom socialtjänst och hälso- och sjukvård. Delaktighet, samråd och anpassad kommunikation med kunden är en grundförutsättning för bra samverkan. I de processer verksamheten tagit fram ska det framgå i vilka processer samverkan behövs och hur den ska ske inom den egna verksamheten.

Verksamheten ska även säkerställa att samverkan är möjlig med andra vårdgivare, myndigheter, föreningar och organisationer.

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

Samverkan inom den egna verksamheten

Utföraren ska ha en rutin som beskriver:

- Hur daglig samverkan och informationsöverföring sker inom egna verksamheten
- Vilka forum för samverkan som finns inom den egna verksamheten.

Samverkan med aktörer

Utföraren ska, utöver andra vårdgivare, myndigheter, föreningar och organisationer samverka med:

- Kommunens korttidsenheter och Region Örebro län vid utskrivning. Detta för att kundens beslut om servicetjänster ska återupptas omgående och för att möjliggöra en snabb hemgång
- Kommunens grupp för välfärdsteknik.

Utföraren ska även ha en rutin för extern samverkan som beskriver:

Hur samverkan med andra utförare utifrån kundens behov sker.

Riskanalys

Riskanalys är ett förebyggande verktyg som ska användas på en verksamhetsnivå för att identifiera risker som kan komma att påverka verksamhetens kvalitet. Utföraren ska fortlöpande genomföra riskanalyser för att identifiera händelser som skulle kunna inträffa och som gör 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 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 för basal hygien inom kommunal hälso- och sjukvård i Örebro läns kommuner*
- Ha en rutin för och årligen genomföra egenkontroll av verksamhetens följsamhet till punkt 3.7

Dokumentation

- Ha en rutin för och årligen genomföra egenkontroll av verksamhetens följsamhet till avvikelseprocessen som beskrivs i riktlinjen *Avvikelse, Klagomål och Synpunkter*.

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

Utredning av avvikelser och rapporteringsskyldighet

Enligt (SOSFS 2011:9) har all personal i utförarens verksamhet en rapporteringsskyldighet av händelser inom den egna verksamheten. Alla typer av händelser ska rapporteras, registreras, utredas och följas upp. Detta oavsett om det är ett klagomål, en synpunkt eller händelse som har lett till eller kunnat leda till något oönskat, ett missförhållande eller en olycka. Ett samlingsbegrepp för ovan nämnda händelser är avvikelse.

Enligt 14 kap. 3 § SoL har personal anställd hos utföraren en skyldighet att rapportera händelser som har eller hade kunnat medföra ett missförhållande. Enligt 14 kap. 6 § SoL har utföraren en skyldighet som innebär att de ska utreda, avhjälpa eller undanröja händelser som har eller hade kunnat medföra ett missförhållande.

Oavsett typ av ovan beskrivna händelser ska utföraren följa riktlinjen *Avvikelse, Klagomål och synpunkter* för rapportering och hantering av dessa. Utföraren ska även informera personal både muntligt och skriftligt om deras ansvar att rapportera händelser enligt riktlinjen. Information om rapporteringsskyldigheten ska ges vid anställning och fortlöpande minst en gång per år.

Utföraren ska ha en rutin:

- Som beskriver hur avvikelser i form av händelser, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas, analyseras och sammanställs
- Som beskriver hur de utbildar sin personal om rapporteringsskyldighet.

Anmälningsskyldighet

Utförare ska följa SoL 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 delge kommunen anmälningar som gjorts enligt lex Sarah.

Utöver SOSFS 2011:9 krav på anmälningsskyldighet ska utföraren uppfylla nedanstående krav.

Utföraren ska ha en rutin:

Som beskriver hur verksamheten hanterar och rapporterar händelser enligt anmälningsskyldigheten.

Skyldighet att informera kund

Utföraren ska vid händelse som har medfört ett missförhållande och vid klagomål ge en förklaring till berörd kund 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.

Utöver detta ska utföraren ha rutin:

Som beskriver hur kunden och anhöriga ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål direkt till kommunen både skriftligt och muntligt.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Utföraren ska säkerställa att personalen arbetar i enlighet med de processer och rutiner som fastställts för verksamheten. Utföraren ska informera personalen om dennes skyldighet att delta i verksamhetens kvalitetsarbete.

Utöver SOSFS 2011:9 krav på personalens medverkan i kvalitetsarbetet ska utföraren uppfylla nedanstående krav.

Utföraren ska beskriva:

- Hur de säkerställer att personalen arbetar utifrån förbestämda rutiner
- Hur personalen ges möjlighet till inflytande 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 ledningssystem för kvalitet i sin helhet

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten



b. Bifoga efterfrågade rutiner

Bifogad fil



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 de avtalade tjänsterna. 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 alkohol används.

Beskriv de miljöskyddsåtgärder som ingår i miljöledningssystemet

Fritext



3.6 Uppdraget



Utförare tar emot uppdrag efter beställning från Servicecenter eller beslut av biståndshandläggare. Därefter ska uppdraget verkställas. Uppdrag som utföraren tagit emot kvarstår till dess att uppdrag avslutas.

Utföraren skall uppfylla följande krav inom området:

- Ha rutin för dagligen ta emot och planera för genomförandet av nya och förändrade uppdrag
- Påbörjar nytt uppdrag senast 10 dagar efter mottagande. Uppdraget för inköp ska verkställas inom 24 timmar om det i uppdraget framgår att kundens behov kräver det.
- Vid omval ska utföraren i god tid överlämna nödvändig information till tillträdande utförare om kunden gett samtycke, se punkt 1.11 Rutiner för omval
- Utföra insatser enligt uppdrag och under de tidsintervaller som uppdraget avser.
- Kontakta biståndshandläggare om behovet ökar eller minskar hos kunden. Information om detta ska även antecknas i verkställighetsjournal.
- Omgående meddela biståndshandläggare och Servicecenter om kunden har avlidit.
- Hanterar oförutsedda utökade behov enligt *Regler för registrering och ersättning av utförd tid inom service* samt därifrån anvisade dokument.

Bifoga efterfrågad rutin

Bifogad fil



3.7 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.

Social dokumentation

- Utföraren har rutin för hur genomförandeplaner upprättas, uppdateras och följs upp
- Utifrån kundens uppdrag ska utföraren tillsammans med kund eller dennes företrädare upprätta en genomförandeplan
- Genomförandeplanen ska beskriva hur och när uppdraget ska utföras för att tillgodose kundens behov och mål
- Genomförandeplanen påbörjas omgående och ska vara färdigställd senast 30 dagar efter mottaget uppdrag
- Utföraren följer upp och upprättar en ny genomförandeplan tillsammans med kunden vid behov eller minst var sjätte månad
- Den personal som utför insatsen hos kund är den som i första hand ska anteckna i kundens verkställighetsjournal
- Personalen ska dokumentera när verkställighet påbörjas, händelser av betydelse och faktiska omständigheter över tid. Det ska gå att följa vad som faktiskt genomförs och hur situationen ser ut för kunden utifrån dennes ansökan, behov och genomförandet av beslutade insatser
- Kunden har rätt att följa sitt ärende och har rätt att ta del av innehållet i dokumentationen
- Social dokumentation om kund som finns utanför verksamhetssystemet förvaras i enlighet med gällande lagstiftning och intentionerna i arkivlagen (1990:782).

Bifoga efterfrågad rutin

Bifogad fil



3.8 Individens behov i centrum och rehabiliterande arbetssätt



Kommunen arbetar med det nationella arbetssättet IBIC (Individens behov i centrum) som är framtaget av Socialstyrelsen. Samtidigt utvecklar kommunen ett rehabiliterande arbetssätt. Båda arbetssätten handlar om att stärka individens delaktighet och skapa förutsättningar för fokus på individens behov och mål. IBIC är ett systematiskt arbetssätt från utredning till uppföljning.

Detta arbetssätt innebär:

- Att biståndshandläggare lämnar ifrån sig ett tydligt uppdrag kring kundens behov och mål till utföraren
- Att samverkan vid individuppföljning krävs
- Att utgå från kundens mål
- Att ge stöd utifrån kundens förmåga
- Att fokus läggs på teamsamverkan och en sammanhållen process
- Att fokus läggs på hälsofrämjande och förebyggande arbete.

IBIC och rehabiliterande arbetssätt är nära sammanlänkat med fokus på teamsamverkan och kundens behov och mål. I hela processen från ansökan, utredning och beslut till 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
- Respektera olika livsåskådningar
- Ha 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 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



Kontinuitet

Utföraren ska uppfylla följande krav inom området:

- Så få personer som möjligt är inblandade i servicen 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
- Kunden får en utsedd kontaktperson
- Ha en beskrivning av vad det innebär för personalen att vara kontaktperson gentemot kund
- Ha rutin för hur kunden informeras om planerad tid eller personal förändras
- Ha rutin för hur kunden ges möjlighet att byta kontaktperson.

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. Hemmapärmen ska innehålla:
 - Information om utföraren med aktuella kontaktuppgifter till ansvarig chef och andra nyckelfunktioner
 - Kundkort från dokumentationssystemet
 - Aktuell genomförandeplan
 - Beslutsstöd.

Bifoga efterfrågade rutiner

Bifogad fil



3.11 Säkerhet



Nyckelhantering

Kommunen använder sig av digitala lås kopplade till TES app för att bland annat låsa upp och låsa hos

kund som inte själv öppnar.

Utföraren ska uppfylla följande krav:

- Följa kommunens rutin *Digitala lås*
- Om ett digitalt lås finns hos kunden ansvarar utföraren för att säkerställa att det finns en back-upnyckel 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 utkwittering, användande och återlämnande.

Privata medel

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

Utföraren ska uppfylla följande krav:

Ha rutin för säker hantering av privata medel i form av kontanter eller kort som är aktuella att hantera.

Brand- och krisarbete

Kommunen har, genom lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt lag (2003:778) om skydd mot olyckor, att ansvara för att lagarna efterlevs. Kommunen kan vid extraordinär händelse använda resurserna på annat sätt än vad som här kontrakterats.

Utföraren ska uppfylla följande krav:

- Utföraren ska ha en lokal kris- och katastrofplan för verksamheten med handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning
- Utföraren ska vara uppmärksam på brandrisker i kundens hem
- Utföraren ska arbeta utifrån metodstödet *Värmebölja, riskbedömning och åtgärder vid hög värme*.

a. Bifoga efterfrågade rutiner

Bifogad fil



b. Bifoga lokal kris- och katastrofplan

Bifogad fil



3.12 Hygien och förbrukningsmaterial



Utföraren följer nedanstående föreskrifter och riktlinjer:

- Arbetsmiljöverkets föreskrift om *Smittrisker AFS 2018:4*
- *Riktlinjen för basal hygien inom kommunal hälso- och sjukvård i Örebro läns kommuner*
- Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2015:10) *Basal hygien inom hälso- och sjukvård*
- Utföraren ska tillhandahålla skyddsutrustning till personalen
- Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder och engångsmaterial i den utsträckning som behövs för att följa *Riktlinjen för basal hygien inom kommunal hälso- och sjukvård i Örebro läns kommuner*.

3.13 Anhörigstöd



För att anhöriga ska kunna vara delaktiga krävs samtycke från 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.

Bifoga efterfrågad rutin

Bifogad fil



3.14 Sekretess och tystnadsplikt



Verksamheten omfattas av tystnadsplikt enligt 15 kap. SoL.

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

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

4. Avtalsvillkor

4.1 Omfattning



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

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

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

1. Skriftliga ändringar och tillägg
2. Undertecknat avtal inklusive eventuella bilagor
3. Ansökan

4.2 Avtalstid



Avtalet gäller tills vidare.

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 - inom Social välfärd*.

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 delta i Örebro kommuns brukarundersökningar.

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 erbjuder olika forum för information och samverkan. Utföraren är skyldig att ta del av den information som kommunen förmedlar via dessa samverkansforum.

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, ändra utbudet av erbjudna tjänster, välja att vara valbar eller inte för nya kunder, delta som ickevalsalternativ eller inte, ändring i ledningen eller ägarskifte.

Om utföraren önskar förändra utbudet av erbjudna tjänster eller ändra det geografiska område som erbjudna tjänster utförs i åligger det utföraren att informera berörda kunder om planerade förändringar. Utföraren är skyldig att vara berörda kunder behjälplig i att etablera kontakt med Servicecenter för att välja en ny utförare.

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. Aktuell lista med ersättningsnivåer finns publicerad på kommunens webbsida.

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

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

Ekonomisk ersättning till utföraren utgår från debiterbar tid. Med grund i utförd tid hemma hos den enskilde, men begränsas till den enskildes beviljade antal timmar. Hur mycket tid som den enskilde är beviljad framgår av beställningen. För tydligare beskrivning av ersättningsreglerna se *Regler för registrering och ersättning av utförd tid inom service*.

Ersättning gäller tjänster som regleras i avtalet.

Timersättning är olika beroende på om kunden som får insatser utförda är folkbokförd på en adress i tätort eller förort/landsort.

Timersättning för tätort omfattar utförd tid för kunder som är folkbokförda på adresser inom nedanstående områden, se karta på hemsidan.

- City norr

- City söder

Timersättning för förort/landsort omfattar utförd tid för kunder som är folkbokförda inom nedanstående områden, se karta på hemsidan.

Norr
Öster
Söder
Väster

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

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

4.8 Prisjustering

Programnämnd social välfärd beslutar om ersättningens storlek. Ersättningen kan justeras en gång per år efter definitivt OPI (omsorgsprisindex) för föregående år, minus eventuellt omprövningskrav för aktuellt år.

Priset för 2021 beräknas genom att ta ersättningen för aktuell insats och ersättningsnivå år 2020 multiplicerat med det fastställda procenttalet avseende OPI för 2020 enligt formeln:
 $A \cdot (1 + (p - y) / 100) = B$, där A är priset för 2020, p är det fastställda procenttalet avseende OPI för 2020, y är det fastställda procenttalet för omprövningskravet 2021 och B är priset år 2021.

Omprövningskravet anges varje år i programnämnd social välfärds "Programplan och budget".

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

Programnämnd social välfärd har även rätt att använda annan metod för prisjustering om nämnden så önskar. Årlig justering av ersättning sker normalt första april.

4.9 Kundens faktura

Kommunen fakturerar kunden för avgifter enligt kommunens *Vård- och omsorgstaxa* samt *Vad kostar det?* För insatser utförda inom ramen för uppdraget äger utföraren ej rätt att begära ersättning från kunden. 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 av utförd tid inom service* samt därifrån anvisade dokument.

Utfört arbete faktureras månadsvis i efterskott. Redovisning av utförd tid ska kunna hanteras och

verifieras av kommunens administrativa system.

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

Expeditions- och faktureringsavgifter betalas ej.

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

Fakturan ska innehålla:

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

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

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

Registrering av insatser och utbetalning av ersättning till utföraren sker i enlighet med riktlinjen *Regler för registrering och ersättning av utförd tid inom service*.

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 lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. och räntelagens (1975:635) bestämmelser.

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 sakskador 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

Utföraren förbinder sig att teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderliga ansvarsförsäkringar som täcker utförarens ansvar enligt denna punkt.

Dessa försäkringar ska omgående kunna lämnas ut till kommunen vid begäran.

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

4.13 Ändringar och tillägg i avtalsvillkoren



Kommunen har rätt att, genom politiska beslut, göra ändringar och tillägg av villkoren i förfrågningsunderlag och 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 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 avtalet till annan juridisk eller fysisk person.

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.

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 en part 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:

- Arbetet utförs inte fackmässigt eller det finns brister i använt material
- Arbetet uppnår inte de krav som följer av lag, förordning eller föreskrift på området
- Allvarliga eller återkommande brister i service enligt förfrågningsunderlaget
- Allvarliga eller återkommande brister i dokumentationen enligt förfrågningsunderlaget
- Allvarliga brister i utförandet kopplade till ledningssystem för kvalitet
- Systematisk felaktig registrering av tid och insatser samt i övrigt felaktig fakturering och debitering
- Anhöriganställning enligt punkt 2.8 Krav på verksamhet och ledning
- Vidtagna åtgärder eller agerande som strider mot punkt 2.12 Kollektivavtal och försäkringar
- Ekonomisk misskötsamhet enligt punkt 2.2 Krav på utförarens ekonomiska ställning och skyldigheter mot det allmänna
- Marknadsföring som uppenbarligen strider mot punkt 1.12 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 meddelande till kommunen enligt punkt 4.14 Ägarskifte
- Utföraren bedriver verksamhet som strider mot avtalet enligt punkt 2.1 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) avtalsbrottets väsentlighet var synbart 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.

Påföljder vid avtalsbrott

Om en avtalsuppföljning visar på brist ska dessa brister alltid åtgärdas av utföraren. 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. Ett påpekande är en förebyggande åtgärd och bristen ska åtgärdas av utföraren inom ramen för verksamhetens eget kvalitetsarbete.

Sanktioner

- Åtgärdsplan

Kommunen kan begära in en skriftlig åtgärdsplan. En åtgärdsplan ska innehålla en beskrivning av åtgärdsaktiviteter, tidsplan och ansvarig för respektive åtgärd.

- Avstängning

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

- Ekonomisk sanktion

Kommunen kan besluta om att hålla inne med betalning för tjänsten och/eller göra avdrag på priset

- Hävning

Kommunen kan häva avtalet enligt punkt 4.17 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 4.16 Avtalsbrott
- Motparten betalningsinställelse och inledande av ackordsförhandlingar jämföras med konkurs Händelser av force majeure-karaktär inträffat.

Kommunen har också rätt att, utan ersättningsskyldighet för någon av parterna, häva avtalet med 30 dagars uppsägningstid om utföraren inte kommit igång med verksamhet inom 6 månader från avtalstecknande. Detsamma gäller om inte utföraren haft något uppdrag under 6 månader från det att företaget blivit valbart för kund.

4.18 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 tiden för avtalets ingående och vars följer 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