



Omsorgsnämnden

Diarienummer:  
ON 2019/0395-733

# Avtal/kommersiella villkor



Bilaga 1 till förfrågningsunderlag hemtjänst i  
Tanums kommun

## Innehållsförteckning

<b>AVTAL OCH KOMMERSIELLA VILLKOR</b> .....	<b>4</b>
Parter .....	4
Avtalstid .....	4
Avtalsvillkor.....	4
Kommunens rätt till ändringar .....	5
<b>VILLKOR FÖR LEVERANTÖR</b> .....	<b>6</b>
Krav på att ha den enskilda omsorgstagaren i fokus.....	6
Krav på att bedriva verksamhet enligt gällande lagstiftning.....	7
Krav ekonomisk kapacitet.....	7
Krav på ekonomisk ställning.....	8
Krav på ledningens förflutna .....	8
Krav på korrekthet i yrkesutövningen.....	9
Krav på rapportering av verksamhetsförändringar.....	10
Krav vid överlåtelse av verksamhet.....	10
Krav på ansvarsförsäkring.....	11
Krav vid tilläggstjänster.....	11
Krav på uppstart av verksamheten.....	11
Krav på underlag till kundvalskatalogen.....	12
Krav på deltagande i informationsmöte med kommunen.....	12
Krav på lokaler.....	13
Krav på möjlighet att ta emot information .....	13
Kompetenskrav på ledningen .....	14
Krav på tillräckligt med personal med mera.....	15
Krav på kompetens för omvårdnadspersonal .....	16
Krav på utdrag ur belastningsregistret.....	17
Krav på sekretess och tystnadsplikt .....	17
Krav på rutiner för sekretess, dokumentation och rapporteringsskyldighet om missförhållanden.....	18
Krav på legitimation .....	19
Krav på arbete med politiska mål och garantier.....	20
Krav på information till omsorgsnämnden.....	20
Krav på kännedom om aktuell lagstiftning.....	20
Krav på hantering av personuppgifter.....	21
Krav på systematiskt kvalitetsarbete .....	22
Krav på rapportering av klagomål, fel, brister och avvikelser.....	22
Krav på anställdas rätt att anmäla missförhållanden till kommunen .....	23
Krav att rapportera anmälda missförhållanden till kommunen .....	23
Krav på rutiner för nyckelhantering.....	24
Krav på insyn och uppföljning .....	24

Krav på att ta emot uppdrag om insatser.....	25
Krav på planeringsmöte och upprättande av genomförandeplan .....	26
Krav på genomförande av insatsen.....	26
Krav på återkoppling vid ändrat behov och deltagande vid uppföljning.....	27
Krav på verksamhet hela året.....	27
Krav på kris- och beredskapsplan .....	28
Krav vid höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid .....	28
<b>ERSÄTTNING FÖR UTFÖRD TJÄNST.....</b>	<b>29</b>
Vad ersättningen ska täcka .....	29
Dubbelbemanning.....	29
Ersättningens nivå och omfattning.....	29
Ersättning vid tillfälligt utökade insatser – oförutsedda behov .....	30
Ersättning för medverkan i utvärdering och uppföljning utgår ej.....	30
Omställningstid – ersättning till utförare .....	30
Fakturering med mera.....	31
<b>UPPFÖLJNING OCH KONTROLL AV GODKÄNDA UTFÖRARE.....</b>	<b>32</b>
<b>UPPSÄGNING OCH HÄVNING AV AVTAL .....</b>	<b>33</b>
Uppsägning av avtal.....	33
Hävning av avtal.....	34
<b>BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE).....</b>	<b>35</b>
<b>TVIST .....</b>	<b>35</b>

## **Avtal och kommersiella villkor**

### **Parter**

Dessa kommersiella villkor kommer att gälla som avtal mellan Anbudsgivaren, nedan kallad Leverantören och/eller utföraren, och Tanums kommun, nedan kallad Beställaren och/eller kommunen.

#### ***Leverantören/utföraren***

Namn:

Org. nr:

Adress:

Kontaktperson:

Telefon:

E-postadress:

#### ***Beställaren***

Namn: Tanums kommun

Org. nr: 212000–1348

Adress: 457 81 Tanumshede

Kontaktperson omsorgsförvaltningen: Utredare

Telefon: 0525-180 00

E-postadress: on.diarium@tanum.se

### **Avtalstid**

Avtal skrivs med godkänd leverantör och löper i två (2) år räknat från avtalsstart, avtalen kan sedan förlängas med upp till 24 månader i taget med godkännande från båda parter.

Avtal mellan beställaren och leverantören gäller under avtalstiden så länge båda parter följer avtal och tillämplig lagstiftning kommunen tillämpar ett valfrihetssystem i hemtjänsten. Avtalen kan sägas upp under avtalstiden, se under *Kommunens rätt till ändringar*.

Under avtalstiden följer beställaren upp leverantörens verksamhet inom ramen för avtalet, se under *Uppföljning och kontroll av godkända utförare* och under respektive ställt krav.

### **Avtalsvillkor**

Ställda villkor och krav ingår som en del avtalet, vilket innebär att utföraren under hela avtalsperioden ska acceptera och uppfylla alla villkor, se förfrågningsunderlag och avtal. Kommunen garanterar inte någon volym åt utföraren, utan det är biståndsbeslut och omsorgstagarens val som avgör omfattningen av de uppdrag som utföraren får.

För avtalet gäller nedanstående handlingar. Förekommer inom dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de sinsemellan i följande rangordning:

1. Eventuell bilaga till skrivet avtal
2. Skrivet avtal.
3. Förfrågningsunderlag daterat ... med tillhörande bilagor.
4. Ansökan om godkännande.

## **Kommunens rätt till ändringar**

Kommunen förbehåller sig rätten att förändra villkoren/kraven som ställs i förfrågningsunderlaget. De nya villkoren ska skriftligen meddelas utförare. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla utförare. Om utföraren inte accepterar de nya villkoren betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla efter 90 dagar.

Grunden till förändringar i villkoren/kraven som ställs i förfrågningsunderlaget baseras på politiska beslut och eventuellt ändrade lagstiftningar inom berört område.

90 dagar räknas från och med att nytt förfrågningsunderlag annonseras i lagstadgad nationell avtalsdatabas och att avtalspart därefter fått förfrågan om godkännande av kommunen skriftligen. Information via e-post räknas som skriftligt godkännande i detta fall.

## **Kategori**

Leverantören är utförare inom kategori 1 eller kategori 2 (*det ena eller andra alternativet anges i avtalet*)

- **Kategori 1 – omvårdnad, service och instruerad/delegerad insats enligt HSL**  
*Innehåll i insatserna:* Leverantörer som är godkända för kategori 1 ska kunna ge omsorgstagaren personlig omvårdnad. Personlig omvårdnad kan innebära morgon, lunch- eller kvällshjälp, dusch- eller hygienhjälp, trygghetsbesök, trygghetsringning, social aktivitet, promenad eller vård i livets slutskede. Ledsagning och anhörigavlösning är andra insatser som ska kunna utföras. Utöver omvårdnadsinsatserna ska en leverantör som är godkänd i kategori 1 kunna utföra serviceinsatser i form av städ, tvätt- och renbäddning eller inköp. I kategori 1 ingår också att leverantören ska kunna utföra delegerad eller instruerad insats enligt hälso- och sjukvårdslagen. Leverantörer som är godkända i kategori 1 ska kunna utföra insatser hos omsorgstagare i hela Tanums kommun. Alla insatser, förutom ledsagning, ska utföras när omsorgstagaren är hemma. Ömsesidig informationsöverföring vid utförande av omvårdnadsinsatser ska ske mellan leverantören och kommunens nattpatrull.  
*Tider för insatsernas utförande:* Leverantörer som är godkända för kategori 1 ska kunna utföra insatser årets alla dagar klockan 07.00-23.00. Vård i livets slutskede

ska kunna utföras årets alla dagar dygnet runt. Serviceinsatser ska kunna utföras helgfri måndag-fredag klockan 08.00-17.00. Leverantören ska vara tillgänglig för omsorgstagaren på telefon klockan 7:00 – 23:00.

- **Kategori 2 - service**

*Innehåll i insatserna:* Leverantörer som är godkända för kategori 2 ska kunna ge omsorgstagaren serviceinsatser form av städ, tvätt- och renbäddning eller inköp. Leverantörer som är godkända i kategori 2 ska kunna utföra insatser hos omsorgstagare i hela Tanums kommun. Alla insatser ska utföras när omsorgstagaren är hemma.

*Tider för insatsernas utförande:*

Leverantörer som är godkända för kategori 2 ska kunna utföra insatser helgfri måndag-fredag klockan 08.00-17.00.

Leverantören ska vara tillgänglig för omsorgstagaren på telefon helgfri måndag-fredag klockan 08.00-17.00.

### **Kapacitetstak**

Leverantörens kapacitetstak är XX timmar per vecka

## **Villkor för leverantör**

Nedan specificeras de villkor och krav som gäller för utförare av hemtjänst i Tanums kommun.

### **Krav på att ha giltigt tillstånd att bedriva hemtjänst**

Utföraren ska ha ett giltigt tillstånd för att bedriva hemtjänst enligt 7 kapitlet 1 § Socialtjänstlagen.

#### *Uppföljning*

Intygas i anbudet och kontrolleras mot Inspektionen för vård och omsorg.

När en leverantör är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Avtal hävs omgående vid uteblivet tillstånd.

### **Krav på att ha den enskilda omsorgstagaren i fokus**

Verksamheten ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Verksamheten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur hen vill leva sitt liv. Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Den enskilde ska ges kontinuitet så långt det är möjligt när det gäller personal.

### *Uppföljning*

När en leverantör är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## **Krav på att bedriva verksamhet enligt gällande lagstiftning**

Utföraren ansvarar för att verksamheten utförs i enlighet med de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av bland annat socialtjänstlagen, lag om offentlighet och sekretess, hälso- och sjukvårdslagen, diskrimineringslagstiftning, arbetsmiljölagstiftning, dataskyddslagstiftning, meddelarfrihet och övriga vid varje tillfälle tillämpliga lagar. Verksamheten ska också bedrivas inom ramen för kommunala styrdokument.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav ekonomisk kapacitet**

Utföraren ska under avtalsperioden bibehålla sin F-skattsedel och ekonomisk nivå i enlighet med förfrågningsunderlaget.

### *Uppföljning*

Intygas i anbudet och kontrolleras mot Skatteverket och UC.

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på ekonomisk ställning**

Utföraren får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud. Utföraren får inte heller vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande

#### *Uppföljning*

Intygas i anbudet och kontrolleras mot Skatteverket och UC.

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på ledningens förflutna**

Utföraren och personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen eller brottslighet



som kan skada förtroendet. Med utförare likställs styrelse, verkställande direktör, majoritetsägare och verksamhetsansvarig. Till ansökan ska bifogas utdrag ur belastningsregistret avseende utförare.

#### *Uppföljning*

Intygas i anbudet

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på korrekthet i yrkesutövningen**

Utföraren och/eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen. Med utförare likställs styrelse, verkställande direktör, majoritetsägare och verksamhetsansvarig.

#### *Uppföljning*

Ska uppvisas i samband med ansökan om att bli utförare.

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.

- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på rapportering av verksamhetsförändringar**

Utföraren ska rapportera större förändringar avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen. Utförare ska meddela förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning. Om en utförare önskar minska kapacitetstak ska kommunen meddelas tre månader före förändringen. Utföraren kan i övrigt endast ändra sitt kapacitetstak två gånger per kalenderår. Information om detta ska lämnas skriftligen till kommunen.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.

## **Krav vid överlåtelse av verksamhet**

Avtalet om att vara utförare får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Om utföraren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan göras och godkännandet omprövas.

Utföraren får inte anlita annan för att fullgöra hela eller del av uppdraget utan kommunens skriftliga medgivande. Om utföraren önskar anlita en underleverantör ska kommunen godkänna detta skriftligt i förväg. Utföraren ansvarar för att underleverantör uppfyller samtliga villkor för att bli godkänd. Uppfyller underleverantör inte villkoren kan kommunen häva avtalet med utföraren.

Om en godkänd utförare byter majoritetsägare eller byter organisationsnummer ska kommunen omgående underrättas och ny ansökan lämnas in inom 30 dagar efter att beslut om ändringen fattades. Om ny ansökan inte inkommer inom denna tid kan kommunen häva avtalet med utföraren. Om ny ansökan inkommer inom denna tid gäller godkännandet fortsatt under handläggningstiden. Om ansökan godkänns skrivs nytt avtal och om ansökan inte godkänns sägs avtalet upp med utföraren.

## **Krav på ansvarsförsäkring**

Utföraren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att omsorgstagare och kommunen hålls skadelös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren.

### *Uppföljning*

Försäkringsbrev ska bifogas ansökan. Om den som ansöker om att bli utförare inte vid ansökningstillfället bedriver någon verksamhet ska försäkringsbrev lämnas till innan avtal tecknas.

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med det löpande arbetet samt vid kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Kommunen kommer inte att teckna avtal efter godkännande om inte försäkringsbrev som styrker ansvarsförsäkring lämnas till kommunen.

Avtal hävs omgående vid utebliven försäkring.

## **Krav vid tilläggstjänster**

Om utföraren erbjuder tilläggstjänster ska den enskilde informeras om att biståndsbeslutet inte avser dessa tjänster och att den enskilde betalar för dessa med egna medel. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för den enskilde.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.

## **Krav på uppstart av verksamheten**

När en utförare har godkänts och avtal tecknats med kommunen ska utföraren kunna bedriva verksamheten i full drift senast 90 dagar efter att ett avtal har tecknats med

kommunen. Utföraren ska meddela kommunen från vilket datum verksamheten kan ta emot uppdrag.

*Uppföljning*  
Vid behov.

*Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## **Krav på underlag till kundvalskatalogen**

När en utförare har godkänts ska uppgifter till kundvalskatalogen lämnas inom två veckor. Kommunen använder sig av en särskild mall till kundvalskatalogen. Den lämnas till utföraren i samband med att beslut om godkännande kommuniceras. Alla förändringar av dessa uppgifter ska meddelas skriftligen till kommunen snarast. Uppgifter om utföraren publiceras i kundvalskatalogen senast en vecka efter att underlaget kommit in till kommunen, under förutsättning att påskrivet avtal inkommit till kommunen och att utföraren meddelat att verksamheten är redo att starta upp.

Inga uppdrag kan läggas hos utförare om inte korrekt och komplett information har lämnats så att utföraren kan läggas in i kundvalskatalogen.

*Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

*Åtgärd vid brist*

Om inte korrekta uppgifter och komplett information lämnas vid ändringar tas utförarens bort från kundvalskatalogen och är inte valbar förrän informationen är lämnad. Om inte bristen åtgärdas kan kommunen häva avtalet

## **Krav på deltagande i informationsmöte med kommunen**

Inom två månader från att en utförare har blivit godkänd kommer kommunen bjuda in utföraren på informationsmöte. Kommunen har också ett informationsmöte per år med samtliga utförare. Utförare ska delta på dessa möten.

*Uppföljning*  
Vid behov.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.

## **Krav på lokaler**

I förekommande fall: Lokaler och utrustning ska vara anpassade till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter. Lokalen ska också ha ett skalskydd som är tillräckligt för att inte obehöriga ska få tillgång till lokalerna.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på möjlighet att ta emot information**

Utföraren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system. Att uppgifter ska kunna hanteras av kommunen innebär krav på att utföraren har fungerande telefonsvarare och e-posthantering. Utföraren ska kommunicera med myndigheten på det vis som kommunen beslutar. Det innebär att ta emot uppdrag, lämna uppdragsbekräftelse, verkställa och återrapportera insatsen, upprätta och presentera genomförandeplan, lämna uppföljningsunderlag och skapa fakturaunderlag.

Kommunen kan besluta att informationsöverföringen, dokumentation i ärendet och insatsregistrering ska ske i kommunens verksamhetssystem. Om det beslutet fattas är utföraren skyldig att använda verksamhetssystem i enlighet med kommunens interna

riktlinjer. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. Utföraren bekostar utbildningsersättning till anställd personal. Datorer och mobiltelefoner med tillräcklig kapacitet (enligt kommunens standard) tillhandahålls och bekostas av utföraren. I det fall avtal upphör mellan kommunen och utföraren upphör nyttjanderätt för verksamhetssystemet.

#### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.

## **Kompetenskrav på ledningen**

Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha en för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens. Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens. Om utföraren avser att byta den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella handlingsprogram och villkor för att bli godkänd utförare i Tanums kommun samt kunna beskriva hur detta tillämpas i praktiken. Utföraren ska säkerställa verksamhetsansvarig uppfyller detta samt att utbildnings- och erfarenhetskrav uppfylls.

Verksamhetsansvarig ska behärska det svenska språket i tal och skrift. De ska förstå och kunna göra sig förstådda i kommunikation med omsorgstagare och personal samt kunna dokumentera enligt lag. Verksamhetsansvarig ska ha adekvat datorkompetens för att kunna utföra tjänsten.

Verksamhetsansvarig eller den som utövar den dagliga ledningen ska finnas tillgänglig för kommunen och omsorgstagare vardagar klockan 08:00-16:30.

Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att villkor för godkännande, lagar, förordningar och rutiner följs.

Adekvat kompetens verksamhetsansvarig kategori 1 innebär minst:

- Högskoleutbildning; social omsorg, socionom-/ sjuksköterskeprogram eller annan likvärdig utbildning
- Erfarenhet av omsorgsverksamhet inom äldre- eller funktionshinderverksamhet

Adekvat kompetens verksamhetsansvarig kategori 2 innebär minst:

- Erforderlig utbildning för arbetsledning inom servicesektor
- Erfarenhet av serviceverksamhet

*Uppföljning*

Till ansökan ska bifogas meritförteckning med betyg och intyg för verksamhetsansvarig, som ska utöva den dagliga ledningen. Dessutom ska till ansökan bifogas förteckning över referenser inte äldre än tre år som styrker kompetensen för verksamhetsansvarig, med uppgift om namn, befattning, telefonnummer och e-postadress. Referenspersonerna får inte ha koppling till utföraren.

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband kvalitetsuppföljningar. Om en utförare byter verksamhetsansvarig ska utföraren till kommunen lämna meritförteckning med betyg och intyg för verksamhetsansvarig, som ska utöva den dagliga ledningen. Dessutom ska utföraren lämna förteckning över referenser inte äldre än tre år som styrker kompetensen för verksamhetsansvarig, med uppgift om namn, befattning, telefonnummer och e-postadress. Referenspersonerna får inte ha koppling till utföraren.

*Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på tillräckligt med personal med mera**

Det ska senast när verksamheten startar finnas personal i sådan omfattning och med relevant utbildning och erfarenhet att statliga och/eller kommunala mål för verksamheten kan nås. Utföraren är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning. Utförare med anställd personal ska tillämpa villkor för anställda motsvarande kollektivavtalsvillkor som gäller inom branschen.

### *Uppföljning*

I samband med ansökan om att bli utförare ska en plan för hur verksamheten ska bemannas kunna presenteras.

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med det löpande arbetet samt vid kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på kompetens för omvårdnadspersonal**

Utföraren ska sträva efter att anställa personal med examen från gymnasieskolans omvårdnadsprogram eller likvärdigt för arbetet relevant utbildning. Utföraren ska också sträva efter att personalen uppfyller Socialstyrelsens allmänna råd om kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om de äldre, SOSFS 2011:12. Alla medarbetare ska behärska svenska så att de förstår och kan göra sig förstådda i kommunikation med omsorgstagaren och arbetsgivaren. De ska också kunna dokumentera enligt lag. Undantag från kompetenskravet i de delar som rör personalens utbildning kan göras om utföraren endast ansöker om att bli utförare i kategori 2.

### *Uppföljning*

I samband med ansökan om att bli utförare ska en plan för hur kompetenskrav för personal uppfylls kunna presenteras.

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med det löpande arbetet samt vid kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte



inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## **Krav på utdrag ur belastningsregistret**

Ansvarig för verksamheten och samtlig personal som anställs ska till utföraren lämna ett registerutdrag ur det register som förs enligt lagen om belastningsregister. Utdraget får vara högst ett år gammalt. Enligt lagen (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder, krävs ett registerutdrag från Rikspolisstyrelsens belastningsregister för den som erbjuds anställning inom sådan verksamhet. Enligt lag om belastningsregister 1998:620 kan enskilda också i andra fall begära att få ta del av motsvarande uppgifter om sig själv. Med hänsyn till att valfrihetssystemet vänder sig till personer med behov av stöd och bistånd gäller villkoret för samtliga nyanställda. Inför nyanställning ska den blivande anställde själv begära ett utdrag ur belastningsregistret från polisen och uppvisa detta för arbetsgivaren/utföraren, som gör motsvarande bedömning som vid obligatoriska registerutdrag inom LSS-verksamhet, skola och HVB-verksamhet. Uppgift om att registerutdrag avseende samtliga inom verksamheten uppvisats ska dokumenteras av utföraren och finnas tillgängligt vid uppföljning.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på sekretess och tystnadsplikt**

Utföraren ansvarar för att all personal inom verksamheten iakttar den sekretess och tystnadsplikt som gäller för verksamheten. Villkoret om sekretess innebär att personal inom enskild verksamhet iakttar tystnadsplikt enligt 15 kap 1§ Socialtjänstlagen och personal inom offentlig verksamhet sekretess enligt 26 kap 1§ Offentlighets- och sekretesslagen. Villkoret innebär också att utföraren ska säkerställa att utomstående inte kan få tillgång till lösenord och meddelanden på telefonsvarare, fax, sms, e-post, samtalslistor och dylikt. All personal ska underteckna en förbindelse om sekretess.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på rutiner för sekretess, dokumentation och rapporteringsskyldighet om missförhållanden**

Utföraren ha rutiner som säkerställer att personalen iakttar sekretess och tystnadsplikt samt följer krav på dokumentation enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen. Rutiner ska också finnas för rapporteringsskyldighet om missförhållanden enligt socialtjänstlagen och för vårdskada enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation ska den som genomför en insats dokumentera genomförandet. En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med omsorgstagare och ibland dennes närstående med biståndsbeslutet som grund. Av genomförandeplanen ska bland annat framgå målet för insatsen, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp. Genomförandeplanen ska lämnas till biståndshandläggare senast tre veckor efter att utföraren startat insatserna hos den enskilde. Genomförandeplanen ska vara undertecknad av omsorgstagare och vara väl känd för all berörd personal. Därutöver ska genomförandet dokumenteras fortlöpande i en social journal. Av journalen ska det bland annat framgå förändrade behov, om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat samt klagomål av större vikt och händelser av vikt för den enskilde.

Sekretessbelagda handlingar ska förvaras sekretesskyddat. Vid ärendets slut ansvarar utföraren för att dokumentationen förvaras och gallras enligt gällande lagstiftning. Omsorgstagaren har rätt att ta del av handlingar som rör denne. Även biståndshandläggare har efter samtycke från omsorgstagaren rätt att ta del av dokumentationen. Den som tar emot en delegering/instruktion från legitimerad personal lyder under hälso- och sjukvårdslagens dokumentationskrav och ska dokumentera utförd insats på signeringslista. All dokumentation ska ske på svenska språket.

### *Uppföljning*

Till ansökan ska en beskrivning av rutiner för arbetet med dokumentation, till exempel avseende genomförandeplaner och löpande dokumentation utifrån socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen bifogas.

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband det löpande arbetet samt vid kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på legitimation**

Fast anställd personal ska bära legitimation. Kortet ska innehålla uppgifter om företaget och den anställdes namn. Vikarier och timanställda ska bära tjänstekort, detta kan vara utan foto, men ska uppvisas tillsammans med en nationell identitetshandling i form av id-kort, körkort eller pass. Legitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga. Utföraren ska ha tydliga rutiner vid introduktion av ny personal.

#### *Uppföljning*

I samband med ansökan om att bli utförare ska rutiner för introduktion av ny personal kunna presenteras.

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband det löpande arbetet samt vid kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## Krav på arbete med politiska mål och garantier

Utföraren ska redovisa hur de statliga och /eller kommunala målen och kvalitetsgarantierna för verksamheten ska nås. Mer information om de kommunala målen finns i bilaga 2 till förfrågningsunderlaget.

### *Uppföljning*

Till ansökan ska en plan för hur verksamheten ska arbeta för att nå de kommunala målen kunna presenteras.

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## Krav på information till omsorgsnämnden

Om kommunen begär det ska utföraren kunna lämna muntlig redovisning till omsorgsnämnden.

### *Uppföljning*

Vid behov.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## Krav på kännedom om aktuell lagstiftning

Utföraren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamheten som omfattas av valfrihetssystemet. Utföraren ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2012:3; Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre och ha god kunskap om övriga målgrupper som omfattas av kundvalet. I Tanums kommun finns kommunal hälso- och sjukvård. Utförarens personal får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om inte detta ansvar

delegerats eller instruerats från hälso- och sjukvården. Utföraren ska samverka med landstinget och primärvården och arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen träffar i de delar som avser hemtjänsten.

#### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på hantering av personuppgifter**

Utföraren är att se som personuppgiftsansvarig enligt gällande lagstiftning. Den personuppgiftsansvarige som i sin kärnverksamhet behandlar känsliga personuppgifter ska utse ett dataskyddsombud. Utföraren ska också i övrigt följa gällande bestämmelser för behandling av personuppgifter, bland annat genom utföraren har rutiner för hur arbetet med personuppgiftshantering sker korrekt. Om en personuppgiftsincident inträffar ska kommunen informeras om detta inom 72 timmar. Utföraren är dock som personuppgiftsansvarig skyldig att också rapportera detta till tillsynsmyndighet.

#### *Uppföljning*

I samband med ansökan om att bli utförare ska rutiner för personuppgiftshantering kunna visas upp.

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande eller i samband med kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på systematiskt kvalitetsarbete**

Utföraren ska ha ett ledningssystem för kvalitet enligt Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Det innebär bland annat att utföraren ska ha rutiner för hanteringen av synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet

### *Uppföljning*

Till ansökan ska en GAP-analys bifogas, <http://uppfoljningsguiden.se/artiklar/gap-analys-ledningssystem-enligt-sosfs-20119/>

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.

## **Krav på rapportering av klagomål, fel, brister och avvikelser**

Utföraren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen. I samband med den rapporteringen ska utföraren redovisa åtgärdsplaner kopplade till de allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser som rapporteras.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande och i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på anställdas rätt att anmäla missförhållanden till kommunen**

Anställda hos utföraren har rätt att anmäla missförhållanden som de uppdagar i verksamheten till kommunen. Utföraren eller någon denne ansvarar för, får inte efterforska vem som har gjort en sådan anmälan.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande och i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav att rapportera anmälda missförhållanden till kommunen**

Om utföraren anmäler ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ska information om att anmälan är gjord lämnas till kommunen.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande och i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.

## **Krav på rutiner för nyckelhantering**

Utföraren ska ha rutiner för hantering av nycklar till omsorgstagares bostäder och värdehandlingar/medel tillhörande omsorgstagarna.

### *Uppföljning*

I samband med ansökan om att bli utförare ska aktuella rutiner kunna presenteras.

När en utförare är godkänd följs kravet upp löpande och i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på insyn och uppföljning**

Kommunen ska ha rätt till insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering. I detta ingår att kommunen ska få del av handlingar som kommunen efterfrågar. Utföraren ska delta i den uppföljning som kommunen gör. I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av nationella aktörer som nationella kvalitetsregister, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och Statistiska Centralbyrån.

### *Uppföljning*

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*



Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på att ta emot uppdrag om insatser**

Utföraren är skyldig att inom ramen för sitt avtal ta emot den omsorgstagare som väljer utföraren för utförandet av de tjänster som omsorgstagaren har rätt till. Vad omsorgstagaren har rätt till regleras i ett biståndsbeslut eller i ett HSL-beslut. Detta lämnas till utföraren i form av ett uppdrag eller vårdplan som reglerar vilken insats som ska utföras och omfattningen av denna. I uppdraget anges om insatsen avser service, omvårdnad, ledsagning, avlösning samt eventuell beviljad dubbelbemanning. I uppdraget finns också ett mål med insatserna angivet. Biståndsbeslutet fattas av biståndshandläggare inom ramen för gällande delegation samt riktlinjer för myndighetsutövningen. Om den enskilde också har insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen fattas beslut om detta av legitimerad personal. Om HSL-insatserna delegeras eller instrueras till omvårdnadspersonal skrivs detta in i en vårdplan.

Utföraren är skyldig att ta och bibehålla uppdrag inom det kapacitetstak som angivits samt utföra de tjänster som utföraren valt att erbjuda. Uppdrag ska påbörjas senast 72 timmar efter det att utföraren mottagit uppdraget från biståndshandläggaren och/eller vårdplanen från ansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut eller fysioterapeut, om det krävs för att tillgodose omsorgstagarens behov. Detta gäller inte servicetjänster, där det är den tidpunkt som överenskommit mellan omsorgstagare och utförare som gäller, dock ska servicetjänster påbörjas senast fem arbetsdagar efter att utföraren tagit emot uppdrag. Utföraren ska bekräfta till biståndshandläggaren eller den som lämnat vårdplanen att uppdraget har tagits emot. Alla insatser, förutom ledsagning, ska utföras när omsorgstagaren är hemma.

### *Uppföljning*

Till ansökan ska en plan för hur verksamheten vid behov ska kunna påbörja omvårdnadsinsatser inom 72 timmar bifogas.

Uppföljning sker i samband med att uppdrag lämnas till utföraren, vid uppföljning av individärenden samt övrigt i det löpande arbetet.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.

## **Krav på planeringsmöte och upprättande av genomförandeplan**

Inom en vecka från att utföraren mottagit uppdraget ska ett planeringsmöte hållas med omsorgstagaren (och anhöriga, god man eller legal företrädare om omsorgstagaren önskar). Vid planeringsmötet ska arbetet med genomförandeplanen påbörjas. Som grund för genomförandeplanen ska uppdraget från biståndshandläggaren användas. En färdig genomförandeplan ska finnas senast tre veckor efter att utföraren fick uppdraget och planen ska lämnas till biståndshandläggaren.

### *Uppföljning*

Uppföljning sker i samband med att uppdrag lämnas till utföraren, vid uppföljning av individärenden samt övrigt i det löpande arbetet. Uppföljning sker också i samband med kvalitetsuppföljningar.

### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## **Krav på genomförande av insatsen**

Den upprättade genomförandeplan ska lämnas i ett exemplar till omsorgstagaren. I arbetet som utförs hos omsorgstagaren ska all personal följa genomförandeplanen. Om vårdplan finns ska också den följas i arbetet hos omsorgstagaren. Alla insatser, förutom ledsagning, ska utföras när omsorgstagaren är hemma.

Om utföraren uppmärksammar förändringar hos omsorgstagaren som ryms inom befintligt uppdrag men inte inom ramen för befintlig genomförandeplan, ska ny genomförandeplan upprättas tillsammans med den enskilde. Genomförandeplaner ska också ses över och vid behov revideras var sjätte månad. Nya planer ska lämnas till biståndshandläggaren.

#### *Uppföljning*

Uppföljning sker vid uppföljning av individärenden samt övrigt i det löpande arbetet.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## **Krav på återkoppling vid ändrat behov och deltagande vid uppföljning**

Om utföraren uppmärksammar förändringar hos omsorgstagaren som innebär att givet uppdrag eller vårdplan inte längre går att använda, ska detta kommuniceras till biståndshandläggare och/eller den legitimerade personal som lämnat vårdplanen. Utföraren ska omgående meddela kommunens nattpatrull om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller har avlidit. Om omsorgstagare vid mer än ett tillfälle avstår från att få all beviljad tid utförd ska biståndshandläggaren kontaktas.

Biståndshandläggaren eller den legitimerade personalen följer löpande upp de beslutade insatserna. Utföraren ska vid behov delta i kommunens uppföljning av insatserna.

#### *Uppföljning*

Uppföljning sker vid uppföljning av individärenden samt övrigt i det löpande arbetet.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.

## **Krav på verksamhet hela året**

Utföraren ska kunna tillhandahålla verksamhet hela året.

#### *Uppföljning*

I samband med ansökan om att bli utförare ska en plan för hur verksamheten ska bedrivas kunna presenteras.

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med det löpande arbetet samt vid kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

- Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet.
- I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
- I samband med varningen besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.

## **Krav på kris- och beredskapsplan**

Kommunen har en kris- och beredskapsplan som träder i kraft vid större olyckor eller krissituationer, exempel kan vara långvariga elavbrott, omfattande utebliven vattenförsörjning, eller vädersituationer som påverkar verksamheten negativt. Om planen aktiveras ska utföraren medverka i den del som berör hemtjänsten. Utföraren ska på begäran delta i kommunens utbildningsinsatser och övningar. Utföraren ansvarar för att upprätta kris- och beredskapsplan för den egna verksamheten som stämmer överens med kommunens plan. I beredskapsplanen ska bland annat en handlingsplan för arbete vid höga temperaturer ingå, stöd för detta finns bland annat hos Folkhälsomyndigheten.

#### *Uppföljning*

I samband med ansökan om att bli utförare ska en plan för hur verksamheten ska bedrivas kunna presenteras.

När en utförare är godkänd följs kravet upp i samband med det löpande arbetet samt vid kvalitetsuppföljningar.

#### *Åtgärd vid brist*

Varning kan utfärdas. Om inte bristen åtgärdas kan kommunen häva avtalet.

## **Krav vid höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid**

I förekommande fall: Utföraren ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Utföraren ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som utföraren är godkänd för.

*Uppföljning*  
Uppföljning sker utifrån händelseförlopp

*Åtgärd vid brist*  
Varning kan utfärdas.

## **Ersättning för utförd tjänst**

### **Vad ersättningen ska täcka**

Samtliga kostnader för uppdraget ingår i timersättningen. Ersättningen per timme är beräknad så att det ska täcka lönekostnaderna för restid och annan kringtid som inte utförs hos kunden. Ersättningen gäller för beslutad tid i antal minuter, utan avrundning. Delegerade/instruerade insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen ersätts per bedömd delegerad/instruerad tid i antal minuter.

För utförare i kategori 1 ska ersättningen också täcka:

- Utbildning i förflyttningsskunskap
- Utbildning för delegation
- Eventuell utbildning i kommunens verksamhetssystem

## **Dubbelbemanning**

Om dubbelbemanning är biståndsbeslutad/delegerad med utgångspunkt från omsorgstagarens behov utgår dubbel ersättning för insatser. I de fall utföraren själv beslutar om dubbelbemanning av arbetsmiljöskäl utgår ingen ersättning.

## **Ersättningens nivå och omfattning**

Ersättningen avser gällande års löneläge och prisjusteras årligen enligt omsorgsprisindex (OPI). Skillnaden i ersättning mellan extern utförare och kommunens egen hemtjänst beror på den indirekta minskade kostnad som finns för egenregins hemtjänst vilka tar del av kommunövergripande administrativ service som ekonomi- och personalfunktion. Externa utförare kompenseras för att åstadkomma likvärdiga förutsättningar och verka för gemenskapsrättsliga principer om lika behandling. Hemtjänst, ledsagning och avlösning är momsfria sociala omsorger.

Kommunen har rätt att utifrån självkostnad för service- och omvårdnadskostnader justera timpriset under avtalsperioden.

- Ersättningen för omvårdnadsinsatser till utförare betalas ut per schabloniserad biståndsbedömd beviljad timme utifrån antagna riktlinjer för biståndsbedömning, inklusive momskompensation.
- Ersättning för HSL-insatser utgår utifrån fastställd schablon och egentlig tid samt gällande timersättning för omvårdnad, inklusive momskompensation

- Ersättningen för serviceinsatser till utförare betalas ut per schabloniserad biståndsbedömd beviljad timme exklusive moms utifrån antagna riktlinjer för biståndsbedömning.

*Ersättningen för 2019 är:*

	<b>Kommunens hemtjänst kr/tim</b>	<b>Externa utförare kr/tim</b>
<b>Kategori 1</b> Omvårdnad och service samt delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser	455 kr	478 kr
<b>Kategori 2</b> Serviceinsatser	455 kr	382 kr

## **Ersättning vid tillfälligt utökade insatser – oförutsedda behov**

Vid extra ordinarie händelser då risk föreligger för den enskildes liv vid exempelvis olyckor, akut sjukdom och/eller i väntan på assistans utgår ersättning för den tid som utföraren haft fram till undsättning. Händelseförloppet ska dokumenteras i den enskildes akt, vid fakturering ska hänvisning ske till dokumentation och vid förfrågan från kommunen ska utföraren lämna in begärd dokumentation till kommunen. Exempel på extraordinär händelse är när en omsorgstagare inte anses kunna lämnas ensam i väntan på annan vårdgivare. Med annan vårdgivare avser ex. sjuksköterska/ ambulans/ räddningstjänst.

Oplanerad tillfällig utökning med anledning av att brukaren har egna önskemål om mer tid ersätts inte.

## **Ersättning för medverkan i utvärdering och uppföljning utgår ej**

Särskild ersättning till utföraren för medverkan i uppföljningar utgår inte - utan ska täckas som administration via den ersättning som utgår för omvårdnads- och serviceinsatser. Särskild ersättning utgår inte heller för deltagande i kommunens informationsmöten för utförare.

## **Omställningstid – ersättning till utförare**

<b>Typ av frånvaro</b>	<b>Ersättning</b>
Planerad frånvaro (meddelas 5 dagar innan planerad insats)	Ingen ersättning utgår

Oförutsedda behov – tillfälligt utökade behov	Ersättning utgår enligt riktlinjer för biståndsbedömning
Omsorgstagares uppsägning/byte av utförare	Ersättning för 5 arbetsdagar för planerade insatser, från den dagen skriftlig information getts till utförare om byte.
Dödsfall	Ersättning för 2 arbetsdagar för planerade insatser
Sjukhusvistelse	Ersättning för 2 arbetsdagar för planerade insatser
Omsorgstagare på korttidsvistelse (planerad frånvaro)	Ingen ersättning utgår
Omsorgstagare tillfälligt av sagt sig hjälpen	Ersättning för 2 arbetsdagar
Omsorgstagare är inte i sin bostad så kallad ”bomtid”. Ex.bortrest utan anmälan, oplanerad sjukhusvistelse. Fördröjningstid utanför omsorgstagares och utförarens kontroll, ex. fördröjd sjuktransport.	Ersättning utgår.

Om omsorgstagare återkommande avsäger sig hjälpinsatser ska utföraren rapportera detta till biståndshandläggare snarast.

## **Fakturering med mera**

### **Fakturering**

Fakturering ska ske från det företag som är godkänd utförare. Utföraren ska senast fem arbetsdagar månaden efter att tjänsten utförts lämna en redovisning över utfört arbete enligt de anvisningar som kommunen lämnar. Ersättningen betalas månadsvis i efterskott mot faktura med 30 dagars betaltid. Betalning av felaktig faktura innebär inte acceptans av denna eller de villkor den baserats på. Felaktig fakturering kan leda till att avtalet hävs och att återbetalning kommer att krävas.

### **Moms**

Hemtjänst i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen skatteplikt. Detta betraktas som social omsorg enligt 3 kap 4 § Mervärdeskattelagen. Utförarna ska således fakturera kommunen för utförda tjänster exklusive moms.

I de fall som utföraren endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten i stället momspliktig, eftersom tjänsten därmed inte kan anses ha karaktär av ”social omsorg” eller ”annan jämförlig social omsorg”. De utförare som endast utför servicetjänster skall därför lägga på moms på det fastställda timpriset vid fakturering.

### **Faktureringsadress**

Kommunen bedriver elektronisk handel vilket innebär att leverantören ska skicka SVE-faktura.

Se: <https://www.tanum.se/fakturainformation>

Av fakturan ska framgå företagets namn och adress, organisationsnummer, F- eller FA-skattsedel samt postgiro/bankgiro. Underlag till faktura är redovisning av utförda omvårdnads- respektive serviceinsatser per brukare enligt tidsrapporteringsmall, vilken erhålls via hemsidan eller av biståndsenheten.

### **Betalningsvillkor**

Betalningsvillkor 30 dagar efter att leverantören framställt sin fordran skriftligt.

### **Dröjsmålsränta och administrativa avgifter**

Faktureringsavgifter, expeditionsavgifter eller dylikt godtas inte. Eventuell dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen. Om eventuell försenad betalning kan härledas till felaktig eller ofullständig faktura från utföraren accepteras inte dröjsmålsränta.

### **Debitering av omsorgstagaren**

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för personlig omvårdnad, serviceinsatser och hemsjukvård. Avgifterna tillfaller kommunen.

Utföraren får inte kräva eller acceptera betalning utöver ersättningen för de tjänster som ersättningen gäller. Inga kostnader för till exempel förbrukningsmaterial får debiteras omsorgstagaren.

## **Uppföljning och kontroll av godkända utförare**

Det är omsorgstagaren som i första hand avgör kvaliteten. En omsorgstagare som inte är nöjd har möjlighet att byta utförare.

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i verksamheter hos både kommunal och privata utförare. Uppföljningen ska säkerställa att utförandet av tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns i lagar, föreskrifter och villkor för valfrihet. Uppföljning kan ske på initiativ av bland annat kommunen själv eller Inspektionen för vård och omsorg.

Enligt villkoren ska utföraren delta i kommunens uppföljning av verksamheten och låta kommunen få del av de handlingar som efterfrågas. Kommunen kan göra förannmälda eller oanmälda besök.

*I uppföljningen kan följande underlag granskas:*

- Resultat av brukarundersökningar – omsorgstagarens uppfattning av kvalitet
- Handläggares erfarenheter av utföraren
- Inrapporterade uppgifter från utföraren



- Inkomna synpunkter, klagomål och rapporter om missförhållanden
- Uppföljning av beställda och fakturerade tjänster
- Kontroll av att utföraren fullgör sina skyldigheter när det gäller socialförsäkringsavgifter och skatt.
- Kvalitetsgranskning genom besök i verksamheten

*Vid kvalitetsgranskning undersöks bland annat:*

1. Ledningssystem för kvalitet, inklusive uppföljning och utveckling
2. Dokumentation enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen
3. Bemanning
4. Verksamhetsinnehåll
5. Trygghet och säkerhet
6. Bemötande
7. Brukarinflytande
8. Samverkan och informationsöverföring
9. Resultat
10. I förekommande fall hälso- och sjukvård och rehabilitering

Resultat av uppföljningen kan redovisas på kommunens hemsida och i kundvalskataloger.

Om det vid kommunens uppföljning framkommer brister i utförarens verksamhet kan kommunen:

1. Besluta om att ge utföraren en varning. Om en varning utfärdas sätts i beslutet en tidsgräns för när utföraren ska ha åtgärdat de angivna bristerna. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan kommunen häva avtalet, se också under avsnitt ”*Uppsägning och hävning av avtal*”
2. I samband med varningen besluta om att utföraren inte får nya uppdrag innan bristerna är åtgärdade.
3. I samband med varningen också i vissa fall besluta att pågående uppdrag tas tillbaka fram till att bristerna är åtgärdade.
4. Vissa brister leder till att kommunen häver avtalet omedelbart.

Kopplat till de allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser som utföraren ska rapportera om till kommunen ska utföraren redovisa en åtgärdsplan. Kontroll genomförs av att bristerna är åtgärdade enligt åtgärdsplan. Anmälan till andra myndigheter kan ske.

## **Uppsägning och hävning av avtal**

### **Uppsägning av avtal**

#### **Avbrytande av valfrihetssystem**

Såväl införande som avveckling av ett valfrihetssystem kräver ett politiskt beslut. I händelse av att kommunen beslutar att avveckla valfrihetssystem så är uppsägningstiden 12 månader. Kommunen säger då upp avtal med samtliga utförare. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer dessa att få information om att systemet avbrutits.

### **Utföraren avvecklar sin verksamhet**

Utförare som avser att avveckla hela eller delar av verksamheten ska meddela kommunen minst 90 dagar före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har även avtalet upphört att gälla.

## **Hävning av avtal**

### **Hävning vid brister i verksamheten**

Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse, till exempel vid brister i förhållande till de villkor/krav som gäller för valfrihetssystemet, äger kommunen rätt att häva avtalet. I ett första steg utfärdas en varning från kommunen. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna har kommunen rätt att häva avtalet.

Kommunen redovisar vilka omständigheter som ligger till grund för hävning. Kommunen ska kunna bevisa att det finns grund för hävning. Om utföraren inte accepterar att hävningsgrund finns, kan kommunen vända sig till allmän domstol. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Med avtalsbrott av väsentlig betydelse avses exempelvis följande:

- Brott mot ett centralt åtagande i avtalet, exempelvis att beställningen inte utförs.
- Utföraren följer inte tillämpliga lagar, föreskrifter och nationella och kommunala riktlinjer.
- Utförare nekar/tackar nej till omsorgstagare inom gällande avtal.
- Utföraren byter under avtalsperioden till en operativ ledning som inte uppfyller kompetenskraven.
- Utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet

Kommunen har rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller på annat sätt är i obestånd så att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Om utföraren inte fullgör betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller avtal åvilar arbetsgivare har kommunen rätt att häva avtalet.

## **Befrielsegrunder (Force majeure)**

Force Majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet, som part inte råder över och som försvårar för part att fullgöra sina kontraktsevenliga skyldigheter, befriar inte sådan part från fullgörande av berörd förpliktelse.

Ersättningen till utföraren utgår inte då prestation uteblivit. Arbetskonflikt som har sin grund i avsaknad av kollektivavtal eller parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

## **Tvist**

Tvist ska avgöras av tingsrätt med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de åtagande som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.