

Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 1(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

# Förfrågningsunderlag

## *Upphandling av hemtjänst enligt Lag om Valfrihetsssystem*

Beslutad av Vård och omsorgsnämnden 2021-01-27

Gäller från och med 2021-01-01

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 2(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

## Innehåll

<b>1 ALLMÄN ORIENTERING</b>	<b>5</b>
1.1 BESKRIVNING AV UPPHANDLINGEN	5
1.2 DEN UPPHANDLANDE MYNDIGHETEN	5
1.3 BEFOLKNINGSUNDERLAG OCH BEHOVSANALYS	5
1.4 AKTÖRER	6
1.5 BESKRIVNING AV TJÄNSTEN SOM UPPHANDLAS	6
1.6 INFORMATION OCH VAL I ETT VALFRIHETSSYSTEM	7
1.6.1 INFORMATION TILL ENSKILDA OM GODKÄNDA UTFÖRARE	7
1.6.2 KAPACITETSTAK	8
1.6.3 ICKEVALSALTERNATIV	8
1.6.4 GEOGRAFISK INDELNING	8
1.6.5. OM BISTÅNDSBESLUT - MYNDIGHETSUTÖVNING	9
1.7 GODKÄNNANDE OCH AVTALSSKRIVNING	9
<b>2 ADMINISTRATIVA KRAV</b>	<b>9</b>
2.1 FRÅGOR OM UPPHANDLINGEN	9
2.1.1 KONTAKTPERSONER	10
2.2 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ANSÖKANS INLÄMNING	10
2.2.1 HANDLÄGGNINGSTID OCH ANSÖKANS GILTIGHET	10
2.2.2 UTREDNING OCH BEDÖMNING AV ANSÖKAN	10
2.2.3 BESLUT OCH AVTAL	11
2.3 OFFENTLIGHET OCH SEKRETESS	11
2.4 ALLMÄNHETENS RÄTT TILL INSYN	11
2.5 SOCIALA KRAV I LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER	11
2.5.1 KRAV PÅ ANTIDISKRIMINERING	11
2.5.2 KRAV PÅ DROGFRIHET	11
<b>3 KRAV PÅ UTFÖRAREN</b>	<b>12</b>
3.1 UTESLUTNING AV SÖKANDE	12
3.2 FÖRSÄKRINGAR	12
3.3 ARBETSGIVARANSVAR OCH VILLKOR	12
3.3.1 LÖN, ARBETSTID OCH SEMESTER	12
3.3.2 ARBETSÄRÄTTSLIGA FÖRSÄKRINGAR	12
3.3.3 KONKURRENSSKÄL	13
3.3.4 KRAV PÅ HELTID	13
3.3.5 MEDDELARFRIHET OCH MEDDELANDESKYDD	13

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 3(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

3.3.6	ARBETSMILJÖ	14
<b>3.4</b>	<b>KRAV PÅ VERKSAMHETSANSVARIG, LEDNING, PERSONAL</b>	<b>14</b>
3.4.1	KRAV PÅ VERKSAMHETSANSVARIG	14
3.4.2	KOMPETENS OCH ERFARENHET HOS PERSONAL	14
3.4.3	TILLGÄNGLIGHET - UTFÖRARE	15
3.4.4	TRYGGHETSLARM	15
3.4.5	GOD MAN/FÖRVALTARE	15
<b>3.5</b>	<b>TOLK</b>	<b>15</b>
<b>3.6</b>	<b>FINSKT OCH SAMISKT FÖRVALTNINGSOMRÅDE</b>	<b>15</b>
<b>3.7</b>	<b>KRAV PÅ IT-SYSTEM</b>	<b>16</b>
<b>3.7</b>	<b>KRAV PÅ IT-SYSTEM</b>	<b>16</b>
<b>3.7.1</b>	<b>KRAV PÅ SUPPORTORGANISATION GÄLLANDE IT FRÅGOR.</b>	<b>16</b>
<b>3.8</b>	<b>UNDERLEVERANTÖR</b>	<b>17</b>
3.8.1	UNDERLEVERANTÖR AV TRYGGHETSLARM	17
<b>3.9</b>	<b>LEDNINGSSYSTEM</b>	<b>17</b>
<b>3.10</b>	<b>KRAV PÅ MILJÖ OCH SOCIAL HÅLLBARHET</b>	<b>17</b>
3.10.1	MILJÖFÖRBÄTTRANDE ÅTGÄRDER	18
3.10.2	LÄTTA FORDON	18
3.10.3	SOCIALA KRAV OM SYSSELSÄTTNING	18
<b>4</b>	<b>KRAV PÅ UTFÖRANDET</b>	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>GRUNDLÄGGANDE KRAV</b>	<b>18</b>
4.1.1	BESTÄLLNING OCH BEKRÄFTELSE AV UPPDRAG	18
4.1.2	SAMORDNAD INDIVIDUELL PLAN (SIP)	18
4.1.3	OFÖRUTSEDDA BEHOV	19
4.1.4	INFORMATIONSSKYLDIGHET OM FÖRÄNDRAT BISTÅNDSBEHOV	19
<b>4.2</b>	<b>MÅL OCH KVALITETSKRAV</b>	<b>19</b>
4.2.1	UPPFÖLJNING AV KVALITETSMÅTT	20
4.2.2	HANTERING AV SYNUNKTER OCH KLAGOMÅL PÅ VERKSAMHETEN	21
4.2.3	HANTERING AV AVVIKELSER I VERKSAMHETEN	21
4.2.3.1	lex Sarah	22
4.2.3.2	lex Maria	22
4.2.3.3	lex Maja	22
4.2.4	SAMARBETE OCH SAMVERKAN	23
4.2.5	SOCIAL DOKUMENTATION	23
4.2.6	REHABILITERANDE FÖRHÅLLNINGSSÄTT/ARBETSSÄTT	24
<b>4.3</b>	<b>HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSINSATSER</b>	<b>24</b>
4.3.1	EGENVÅRD	24
4.3.2	HYGIEN	24
4.3.3	HJÄLPMEDEL	24
4.3.4	VÅRD I LIVETS SLUT	25

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 4(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

4.3.5	TANDVÅRD OCH MUNHYGIEN	25
4.3.6	TILLSYN AV HÄLSO- OCH SJUKVÅRD	25
4.3.7	HÄLSO- OCH SJUKVÅRSDOKUMENTATION	25
4.3.8	FÖREBYGGANDE ARBETE	25
<b>4.4</b>	<b>ÖVRIGA KRAV</b>	<b>26</b>
4.4.1	MAT OCH MÅLTIDER	26
4.4.1.1	Matdistribution	26
4.4.2	TRYGGHETSLARM, MOBILT TRYGGHETSLARM (GPS-LARM) OCH TELEFONSERVICE	26
4.4.3	KONTAKTMANNASKAP	26
4.4.4	SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT	26
4.4.5	BYTE AV UTFÖRARE	26
4.4.6	NYCKELHANTERING	27
4.4.7	TJÄNSTELEGITIMATION	27
4.4.8	HANTERING AV KONTANTA MEDEL	27
4.4.9	LOKAL KRIS- OCH KATASTROFORGANISATION	27
<b>5</b>	<b>AVTAL</b>	<b>27</b>
<b>5.1</b>	<b>ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR</b>	<b>27</b>
<b>5.2</b>	<b>KOMMERSIELLA VILLKOR</b>	<b>27</b>
5.2.1	ERSÄTTNING	27
5.2.1.1	Trygghetslarm, mobilt trygghetslarm och telefonservice	29
5.2.2	ERSÄTTNINGSGREGLERING	29
5.2.3	BRUKARFRÅNVARO	29
5.2.4	DUBBELBEMANNING	29
5.2.5	FAKTURERING OCH BETALNINGSVILLKOR	29
5.2.6	DRÖJSMÅL MED BETALNING	30
5.2.7	AVGIFT TILL BRUKARE	30
<b>5.3</b>	<b>ANSVAR OCH VILLKOR FÖR SAMARBETE MELLAN PARTERNA</b>	<b>30</b>
5.3.1	AVTALETS UPPSÄGNINGSTID OCH VILLKOR	30
5.3.2	AVTALSÄNDRINGAR	30
5.3.3	ÖVERLÅTELSE AV RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER	30
5.3.4	HÄVNING	30
5.3.5	TVIST	31
5.3.6	SKADESTÅND	31
5.3.7	FORCE MAJEURE	31
5.3.8	INSYN	32
<b>5.4</b>	<b>AVTALSUPPFÖLJNING</b>	<b>32</b>
5.4.1	ÅTGÄRDER VID FELAKTIGA LEVERANSER	33
<b>5.5</b>	<b>UPPHÖRANDE AV VALFRIHETSSYSTEM</b>	<b>34</b>

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 5(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

## 1 Allmän orientering

Oktober 2012 infördes valfrihetssystem inom hemtjänsten i Sundsvalls kommun. Ett valfrihetssystem innebär att invånare i Sundsvalls kommun som har beviljats hemtjänst i ordinärt boende kan välja vem som ska utföra insatserna. Valet kan göras mellan kommunens egna utförare eller de utförare som kommunen, efter upphandling, har godkänt och tecknat avtal med.

### 1.1 Beskrivning av upphandlingen

Denna upphandling genomförs enligt Lag om valfrihetssystem LOV. Intresserade utförare kan skicka in ansökningar så länge upphandlingen annonseras i den nationella databasen <https://www.valfrihetswebben.se/>.

Upphandling enligt LOV betyder att kravnivåer och den ekonomiska ersättningen är kopplade till kommunala beslut. Sökande som uppfyller kommunens förfrågningsunderlag och som inte diskvalificerats enligt 7 kap LOV godkänns som utförare.

Sundsvalls kommuns egen regi hemtjänst är direktkvalificerade och deltar inte i upphandlingen men omfattas av samma krav på utföraren och utförandet.

### 1.2 Den upphandlande myndigheten

Sundsvalls kommun Vård- och omsorgsnämnden<sup>1</sup> sysselsätter ca 5300 personer, varav 2550 är tillsvidareanställda och av dessa är cirka 500 tillsvidareanställda inom hemtjänst.

### 1.3 Befolkningsunderlag och behovsanalys

Sundsvalls kommun har drygt 99 825 invånare. Ungefär 87 procent av befolkningen som är 65 år och äldre bor inom tätort och resterande 13 procent bor i kommunens glesbygdsområden. Under 2019 uppgick antal ersatta timmar för både egen och extern regi till ca 795 000. Under jan-okt 2020 beräknas antalet brukare med beviljad tid per månad till ca 1755 och drygt 330 av dessa har nattinsatser.

**Tabell 1: Befolkningsprognos, åldrarna 0-64 år, 65-79 år och äldre under perioden 2019 – 2030.**

	2019	2020	2021	2025	2030
<b>0-64</b>	77 851	78 019	78 178	78 939	79 811
<b>65-79</b>	15 893	15 939	16 017	15 574	15 348
<b>80-</b>	5 705	5 867	6 006	7 177	8 246
<b>Totalt</b>	99 449	99 825	100 201	101 690	103 405

<sup>1</sup> Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för verksamheterna äldreomsorg och stöd och omsorg fr o m år 2020

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 6(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 1.4 Aktörer

Med beställare respektive utförare avses:

- Beställare:** Vård- och omsorgsförvaltningen, Sundsvalls kommun som ansvarar för upphandlingen i fortsättningen kallad beställaren.
- Utförare:** Den sökande som godkänts av beställaren enligt Lag om valfrihet (LOV) i fortsättningen kallad utföraren.

### 1.5 Beskrivning av tjänsten som upphandlas

Denna upphandling omfattar utförandet av hemtjänst (hjälp i hemmet) i ordinärt boende enligt socialtjänstlagen (SoL) samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser (HSL) till och med undersköterskenivå. Insatserna kan beviljas till enskilda personer oavsett ålder. Hemtjänst utgörs av alla insatser som beviljas den enskilde i dennes hem och avser insatser av omvårdnads- och servicekaraktär.

Upphandlingen av hemtjänst gäller tre etableringskategorier:

- A. Omvårdnad och service
- B. Service
- C. Nattinsats

Omvårdnadsinsatser ska utföras mellan kl. 7:00 och kl. 22:00. Serviceinsatser ska utföras vardagar mellan kl. 8:00 och kl. 17:00. Nattinsatser ska utföras mellan kl. 22:00 och kl. 7:00.

En utförare kan ansöka om att bli godkänd som utförare av hemtjänstinsatser enligt LOV som antingen avser kategori A eller B eller A+C,

#### Tabell 2: Etableringskategorier och insatskategorier efter biståndsbeslut

Kategori	Insatskategori
<b>A: Omvårdnad och service</b>	<p>Personliga insatser som ska tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov såsom personlig omvårdnad/hygien, tillsyn, förflyttningar, avlösning, mathållning och måltidsstöd samt insatser för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet i hemmet.</p> <p>Praktisk hjälp och stöd med städning, tvätt, inköp, ärenden, aktivitet, social samvaro och ledsagning.</p> <p>Trygghetslarm, insats hos brukare till följd av larm.</p>

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 7(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

Telefonservice, schemalagd telefonkontakt med brukare av trygghetsskäl.

Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser till och med undersköterskenivå inklusive mobilt trygghetslarm.

**B: Service** Praktisk hjälp och stöd med städning, tvätt, inköp, ärenden, aktivitet, social samvaro och ledsagning.

**C: Nattinsats** Tillsyn, personlig omvårdnad/hygien, lättare fika och dryck samt förflyttningar.

Trygghetslarm, insats hos brukare till följd av larm.

Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser till och med undersköterskenivå

Upphandlingen gäller inte följande insatser:

*Trygghetslarm:* Beställaren ansvarar för larmmottagning, installation, test och drift av trygghetslarm. För utförare som inte valt kategori C, ansvarar beställaren för larm mellan kl. 22:00 och 7:00 och de åtgärder som följer av larmen.

*Nattinsatser:* För utförare som inte valt kategori C, ansvarar beställaren för behov av hemtjänst mellan kl. 22:00 och 7:00. Utförare av kategori A alt. A+C kan få möjlighet att ta uppdrag mellan kl. 22:00 och 7:00 vid hälso- och sjukvårdsinsats vård i livets slut och vid tillfälliga helnattsinsatser beviljade enligt socialtjänstlagen. Avgörandet sker i samråd mellan beställare och utförare.

*Matdistribution:* Beställaren ansvarar för leverans av matlådor enligt separat avtal. I undantagsfall kan utföraren ges uppdrag att leverera matlådor till brukare.

## 1.6 Information och val i ett valfrihetssystem

### 1.6.1 Information till enskilda om godkända utförare

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen ska följa Marknadsföringslagen och får inte vara påträngande eller oetisk. Utföraren får inte sprida sitt marknadsföringsmaterial via biståndshandläggarna. Biståndshandläggarna ansvarar för att brukare får en saklig och neutral information om alla valbara utförare.

Utföraren har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster menas tjänster som har anknytning till vad som beskrivs i detta förfrågningsunderlag. Tilläggstjänsterna ingår inte:

- i biståndsbeslut från vård- och omsorgsförvaltningen

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 8(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

- i åtagandet enligt detta avtal.

Brukare ska informeras om att eventuella tilläggstjänster inte ingår i biståndsbeslut. Tilläggstjänster ska faktureras direkt till brukare och kontant betalning får inte begäras. Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för brukaren.

### 1.6.2 Kapacitetstak

Utförare kan ange ett kapacitetstak om minst 150 timmar per månad. Kapacitetstaket ska anges i timmar per månad där timmar i detta fall avser totalt beställda SoL- och HSL-insatser. Så länge det angivna kapacitetstaket inte är uppnått har utförare inte rätt att avvisa uppdrag. När utförare har nått sitt kapacitetstak ska utförare meddela detta till LOV-handläggare hos beställaren.

Om det uppstår ett utökat behov hos befintliga brukare är utföraren skyldig att verkställa beviljade insatser även om kapacitetstaket nåtts. Om utföraren vill ändra sitt kapacitetstak ska det ansökas om via <https://www.e-avrop.com/sundsvall/e-Upphandling>. Ansökan ska göras med en framförhållning om minst 1 månad och kan göras maximalt 2 gånger per år. Kapacitetstaket gäller då under minst 3 månader. Under ansökans handläggningstid får utförare inte neka nya uppdrag.

### 1.6.3 Ickevalsalternativ

Nya brukare som inte själva gör ett aktivt val av utförare kommer att tilldelas kommunen som utförare.

### 1.6.4 Geografisk indelning

Som stöd för den geografiska indelningen används den nyckelkodsindelning (NYKO) som tillämpas inom kommuninvånarregistret. En utförare får välja en eller flera nyckelkodsområden för sin verksamhet. Möjlighet finns att förändra antal valda områden. Om utföraren vill utöka sitt geografiska område ska detta göras via e-Avrop till beställaren.

**Tabell 3: Personer 65 år och äldre fördelat per nyckelkodsområde (NYKO) december 2019**

Kommundelar	NYKO	Antal	
Sundsvalls tätort	1	12 777	
Alnö	2	1 732	
Sättna	3	517	
Njurunda tätort	4	2454	
Njurunda glesbygd	5	747	
Matfors	6	1 735	
Stöde	7	822	
Indal-Liden	8	804	/Summa 21 588 st.



## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 9(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 1.6.5. Om biståndsbeslut - myndighetsutövning

Efter ansökan från den enskilde utreder biståndshandläggare brukarens behov och fattar beslut enligt socialtjänstlagen. Biståndshandläggare gör därefter en beställning på de insatser som beviljats till den utförare som brukaren valt. Biståndshandläggare följer systematiskt upp beviljat bistånd. Detta görs även vid förändrat behov av hjälp.

### 1.7 Godkännande och avtalsskrivning

Grundläggande krav på utförare:

- Utförare **ska** ha fullgjort sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området.
- Nyetablerade företag och företag under bildande **ska** kunna visa bolagsregistreringsbevis eller registrering för enskild firma vid avtalstecknande.
- Utförare **ska** ha F-skattsedel. Nyetablerade företag och företag under bildande **ska** vid avtalstecknande vara registrerade för lagstadgade skatter och avgifter.
- Utförare **ska** visa tillstånd från IVO att bedriva omvårdnad och service.
- Utförare **ska** bifoga giltig ansvarsförsäkring.
- Utförare ska teckna kollektivavtal med facklig organisation eller tillämpa villkor i nivå med kollektivavtal inom området vård och omsorg. Se vidare punkt 3.3
- Sökande **ska** skicka in utdrag ur belastningsregister för sökande och verksamhetsansvarig. Dispens kan sökas hos kommunen om bolagsform eller annat som försvårar uppgiftslämnande. Vid förändring åligger det sökande att uppdatera uppgifter och meddela kommunen. Kommunen kommer att göra individuella bedömningar av uppgifter som framkommer av utdrag. Om bedömningen gör att någon av uppgifterna strider mot vad kommunen anser vara lämpligt utifrån att företaget ska utföra hemtjänst till kommunens medborgare kan ansökan komma att avslås.
- I den mån den sökande nyttjar underleverantörer för utförande av uppdraget **ska** kravet på insända utdrag gälla även för dessa.
- Anbudsgivaren **ska** ha erforderlig ekonomisk kapacitet för att leverera enligt avtal.

## 2 Administrativa krav

### 2.1 Frågor om upphandlingen

Utförare som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget och som inte utesluts enligt 7 kap LOV godkänns och kan därefter teckna avtal med beställaren. Beställaren garanterar dock inga uppdrag till godkända utförare.

Upphandlingen genomförs enligt LOV och förfrågningsunderlaget finns tillgängligt på <https://www.valfrihetswebben.se/> Där kan utföraren begära förtydliganden av beställaren

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 10(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

som ska kunna delge samtliga registrerade intressenter uppgifter enligt likabehandlingsprincipen.

Sökanden respektive beställaren ansvarar för bevakning och hämtning av eventuella frågor och svar, förtydliganden, uppdateringar gällande upphandlingen och dess underlag. Alla besvarade frågor skickas med e-post till frågeställaren samt övriga som redan hämtat ut underlaget från <https://www.e-avrop.com/sundsvall/e-Upphandling>. Alla frågor och svar publiceras i upphandlingens annons i e-Avrop.

### 2.1.1 Kontaktpersoner

Upplysningar kan i övrigt lämnas av följande personer:

Vård- och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling:

Monica Bylund, LOV- handläggare

Telefon: 060-19 10 00

E-post: [monica.bylund@sundsvall.se](mailto:monica.bylund@sundsvall.se)

Upphandlare:

Tommy Zetterberg

Telefon: 060-19 10 00

E-post: [tommy.zetterberg@sundsvall.se](mailto:tommy.zetterberg@sundsvall.se)

## 2.2 Förutsättningar för ansökans inlämning

Ansökan ska lämnas i elektroniskt format via beställarens upphandlingssystem e-Avrop. Ett inlämningsbevis genereras av systemet då ansökan lämnas in. Inlämningsbeviset ska kunna uppvisas på begäran och vara underskrivet av behörig företrädare. Om ansökan inte kan lämnas enligt ovan var god kontakta beställaren.

Klicka på länken för mer information om hur du lämnar elektroniskt anbud:

<https://www.e-avrop.com/sundsvall/e-Upphandling> Uppgifter i inkommen ansökan är i normalfallet offentliga.

### 2.2.1 Handläggningstid och ansökans giltighet

Normal handläggningstid av ansökan är 4 till 6 veckor. Ansökan är bindande under handläggningstiden.

### 2.2.2 Utredning och bedömning av ansökan

Innan beställaren godkänner en utförare kallas utföraren till samtal och genomgång av ansökan.

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 11(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 2.2.3 Beslut och avtal

Alla som ansöker får ett beslut. En godkänd utförare kommer att få ett avtal att underteckna. Avtalet är giltigt först när både beställare och utförare har skrivit under. Sökande som inte blivit godkända har rätt att lämna in en ny ansökan efter nödvändig komplettering.

### 2.3 Offentlighet och sekretess

Handlingar hos Vård- och omsorgsnämnden omfattas av offentlighetsprincipen. Det innebär att de flesta handlingar som kommit in till nämnden är offentliga. För att en uppgift i en handling ska kunna omfattas av sekretess krävs stöd i offentlighets- och sekretesslagen.

### 2.4 Allmänhetens rätt till insyn

Utförare **ska** snarast lämna information om sin verksamhet när beställaren begär det. Detta för att allmänheten ska ges möjlighet till insyn i verksamheten. Både beställarens begäran och informationen från utföraren ska vara skriftlig.

### 2.5 Sociala krav i lagar, förordningar och föreskrifter

Utförare **ska** vara väl förtrogen med och följa de lagar, förordningar och föreskrifter som är tillämpliga inom verksamhetsområdet. Det handlar bland annat om socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, diskrimineringslagen, arbetsmiljölagen och övriga vid varje tillfälle tillämpliga lagar. Verksamheten **ska** bedrivas i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

#### 2.5.1 Krav på antidiskriminering

Utföraren eller utförarens underleverantörer som kommunen anlitar får i sin näringsverksamhet inte diskriminera någon oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning, ålder, religion eller annan trosuppfattning, etnisk tillhörighet eller funktionsnedsättning. Utföraren har ansvar över underleverantörer och förbinder sig att följa nu gällande diskrimineringslagstiftning.

#### 2.5.2 Krav på drogfrihet

Utföraren förbinder sig att enbart använda sig av nykter och drogfri personal vid utförandet av uppdrag för beställaren. Utföraren **ska** ha en gällande alkohol- och drogpolicy för sin personal och ansvarar för personalens drogfrihet och **ska** informera anställda om vad som gäller. Utföraren ska ställa nämnda krav på anlitade underleverantörer.

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 12(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling			Datum: 2021-04-13 rev

### 3 Krav på utföraren

#### 3.1 Uteslutning av sökande

Beställaren har rätt att utesluta sökande. Vilka omständigheter som tillåter uteslutning anges i 7 kap LOV. Sökande utförare som vill överklaga ett beslut kan ansöka om rättelse hos förvaltningsrätten. Ansökan om rättelse ska ha kommit till förvaltningsrätten inom tre veckor från det att underrättelse om beslut lämnats.

#### 3.2 Försäkringar

Utföraren är skyldig att ha gällande ansvarsförsäkring under avtalsperioden samt andra erforderliga försäkringar. Utföraren **ska** ha adekvata försäkringar för:

- Fel eller försummelse i tjänsten.
- Olycka förorsakad av personal hos utföraren.

Försäkringsbeloppet **ska** uppgå till minst 10 Mkr.

#### 3.3 Arbetsgivaransvar och villkor

Utförare **ska** inom sitt ansvarsområde uppfylla sitt arbetsgivaransvar. Som arbetsgivare **ska** utföraren följa svensk arbetsrättslagstiftning i de fall utföraren har anställd personal. Utförare ska teckna kollektivavtal med facklig organisation eller tillämpa villkor i nivå med kollektivavtal inom området vård och omsorg, Almega/Kommunal/Vårdföretagarna.

##### 3.3.1 Lön, arbetstid och semester

Om utföraren inte tecknat kollektivavtal som gäller för anställd personal utan har villkor i nivå med kollektivavtal inom området äldreomsorg ska utföraren minst uppfylla de krav som ställs på lön, arbetstid och semester. Utförare **ska** vid förändring i allmänna villkor och lönenivåer ur Kollektivavtal allmänna villkor och löner, Bransch Äldreomsorg F Vårdföretagarna Almega /Kommunal/Vårdföretagarna under avtalsperioden, inom 30 dagar börja tillämpa dessa justerade nivåer.

##### 3.3.2 Arbetsrättsliga försäkringar

Arbetsgivaren **ska** hos försäkringsbolag teckna försäkringsavtal som minst omfattar följande områden:

- Avtalsgruppsjukförsäkring
- Försäkring om avgångsbidrag
- Omställningsstöd
- Trygghetsförsäkring vid arbetskada
- Tjänstegrupplivförsäkring
- Tjänstepension

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 13(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

Om utförare hos sitt försäkringsbolag inte kan teckna försäkringsavtal som minst omfattar ovanstående nämnda delar gäller kravet i motsvarande mån som försäkringsavtal går att teckna.

### 3.3.3 Konkurrensskäl

En person som är ägare eller delägare av ett enskilt företag som är godkänt enligt LOV kan på grund av konkurrensskäl inte samtidigt vara anställd inom vård- och omsorgsförvaltningen.

### 3.3.4 Krav på heltid

Kommunfullmäktiges beslut om heltid som norm är infört i kommunens Mål- och resursplan<sup>2</sup>. SKL och Kommunal har överenskommit om att tillsvidareanställning på heltid är det normala vid nyanställning och att redan anställda medarbetare ska arbeta heltid i högre utsträckning än i dag. Heltidsarbete medför att fler kan klara sin egen försörjning samt ge positiva effekter för framtida kompetensförsörjning och jämställdhet. Utförare **ska** ta fram en plan för hur fler i verksamheten ska arbeta heltid. Planen med åtgärder och resultat ska följas upp under hösten 2021. Utföraren förbinder sig att ställa liknande krav på anlitade underleverantörer.

### 3.3.5 Meddelarfrihet och meddelandeskydd

Utförarens anställda **ska** ha meddelarfrihet och meddelarskydd med liknande konstruktion och funktion som motsvarande grundlagsreglerade frihet och skydd för kommunens anställda. Kravet gäller för anställda, uppdragstagare, praktikanter, deltagare i arbetsmarknadspolitiska program och andra med eller utan ersättning från utföraren som bidrar till uppdragets genomförande.

För anställda i kommunen innebär meddelarfrihet och meddelarskydd att en anställd, utan att lida risk för represalier, har rätt att ge information till media eller författare om det som rör själva verksamhetens innehåll och som är av allmänt intresse. Meddelarfriheten gäller inte uppgifter som avser affärsförhållanden eller som allmänt sett kan rubba konkurrensförhållanden för leverantören. I meddelarfriheten ingår inte information om pågående förhandlingar om löne- och anställningsvillkor eller annat som är hemligt enligt lag. Meddelarfrihet råder inte för uppgifter om enskildas personliga förhållanden vilka är sekretessbelagda enligt offentlighets- och sekretesslagen.

Utföraren **ska** informera alla berörda om meddelarfrihet och meddelarskydd och kring vilka steg personalen kan vidta om deras rättigheter inte respekteras.

---

### Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 14(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

#### 3.3.6 Arbetsmiljö

Arbetsmiljölagen, arbetsmiljöförordningen och arbetsmiljöverkets föreskrifter gäller för allt arbete som utförs för en arbetsgivares räkning i Sverige. Utförare **ska** bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Systematiskt arbetsmiljöarbete innebär att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten för att förebygga olyckor och ohälsa. Kommunens riktlinje för arbets- och skyddskläder ska följas.

### 3.4 Krav på verksamhetsansvarig, ledning, personal

#### 3.4.1 Krav på verksamhetsansvarig

##### Kategori A och C: Omvårdnad och service och nattinsats

Utföraren **ska** ha en verksamhetsansvarig som ansvarar för den dagliga driften. Den verksamhetsansvarige **ska** ha dokumenterad relevant högskoleutbildning såsom socionom, sjuksköterska, beteendevetare eller annan jämförbar utbildning. Alternativt **ska** den verksamhetsansvarige ha minst tre års praktisk erfarenhet av heltidsarbete inom vård och omsorgsverksamhet eller motsvarande kunskaper till exempel genom pedagogisk verksamhet inom omsorgsområdet, samt inneha ett års erfarenhet av arbetsledande ställning. Erfarenheten **ska** vara förvärvad under de senaste fem åren räknat från ansökningsåret och bakåt.

Till ansökan **ska** bifogas en av två personer vidimerad meritförteckning som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet för den verksamhetsansvarige enligt ovan.

##### Kategori B: Service

Utförare **ska** ha en verksamhetsansvarig som ansvarar för den dagliga driften. Den verksamhetsansvarige **ska** ha dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster.

För både kategori A, B och C **ska** den verksamhetsansvarige ha datorvana för att självständigt kunna hantera det informationsflöde som kan vara aktuellt via internet, e-post samt information och dokumentation i beställarens verksamhetssystem.

Vid verksamhetsansvarigs frånvaro **ska** utföraren ha en namngiven ersättare.

#### 3.4.2 Kompetens och erfarenhet hos personal

Den personal som utför upphandlade insatser **ska** ha lämplig utbildning och erfarenhet. Utföraren bör följa socialstyrelsens allmänna råd gällande grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre.

Utföraren av hemtjänst kategori A och C **ska** ha sådan kompetens att delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter kan ges till personal med lämplig kompetens.

Personalen **ska** ha kunskap om den värdegrund som gäller för äldreomsorg enligt socialtjänstlagen samt förmåga att omsätta kunskapen i det praktiska arbetet.

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 15(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

Personalen **ska** behärska det svenska språket såväl muntligt som skriftligt för att kunna kommunicera med brukare, anhöriga, legala företrädare samt för att kunna förstå instruktioner kopplade till verksamheten. Språkkunskaperna **ska** vara tillräckliga för att kunna uppfylla dokumentationsskyldigheten.

Utföraren **ska** se till att personal får kompetensutveckling, handledning och arbetsledning i det vardagliga arbetet samt skapa möjlighet för personal att delta i fortbildningar som kommunen erbjuder.

Utförare **ska** ha en strukturerad introduktion för nyanställd personal och vikarier.

### 3.4.3 Tillgänglighet - utförare

Utförarens verksamhet **ska** vara nåbar för såväl brukare, anhöriga som beställare och andra utförare under den tid verksamheten har avtalat ansvar att utföra insatser. Tillgängligheten är avgörande för samverkan mellan utförare i frågor som rör gemensamma brukare. Brukaren **ska** ha kännedom om hur hen kan komma i kontakt med utföraren.

### 3.4.4 Trygghetslarm

Utföraren **ska** ha tillräcklig bemanning och utrustning, minst två särskilt utsedda telefoner med telefonnummer för besvarande av larm samt tydlig struktur och rutiner för hantering och besvarande av larm. Vid installation av trygghetslarm **ska** utföraren ge tydlig information till larminstallatör om vilka telefonnummer som respektive brukares larm ska kopplas mot och för vilka tider.

### 3.4.5 God man/förvaltare

Utföraren och personal hos utföraren ska inte ta på sig uppdrag som god man eller förvaltare för brukare som utföraren har uppdrag hos.

## 3.5 Tolk

Om brukaren inte behärskar svenska språket eller har allvarlig hörsel- eller talskada **ska** utföraren vid behov anlita tolk så att en fullständig förståelse och kommunikation kan säkerställas. Utföraren svarar för eventuella kostnader i de fall tolk anlitas.

Utföraren **ska** informera den enskilde om dennes möjligheter att begära tolk samt hjälpa till och anlita tolk när detta behövs.

## 3.6 Finskt och samiskt förvaltningsområde

Sundsvalls kommun är ett finskt och samiskt förvaltningsområde. Det betyder att de personer som identifierar sig som nationell minoritet, sverigefinnar eller samer, har rätt att använda sitt modersmål vid sina muntliga och skriftliga kontakter med kommunen.

Utförare ska redovisa en plan på tillgång till personal som behärskar finska och samiska när önskemål framförs och/eller behov uppstår.

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 16(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 3.7 Krav på IT-system

Utförare **ska** använda de verksamhetssystem som beställaren har beslutat om. Verksamhetssystemet tillhandahålls av beställaren.

Utföraren **ska** säkra att systemet används ansvarsfullt och att personuppgifter hanteras i enlighet med lagar, förordningar och föreskrifter. Systembehörigheter är personliga och får inte överlåtas till annan person.

### 3.7 Krav på IT-system

För att kommunen skall kunna fullfölja sin uppföljningsskyldighet så ställs krav på att utförare ska använda de verksamhetssystem som kommunen använder gällande dokumentation, smarta lås och trygghetslarm.

Utöver dessa får utförare fritt välja vilka system som krävs för att bäst bedriva deras respektive verksamheter.

Utföraren ska dock säkra att samtliga IT-system som används inom deras verksamhet används ansvarsfullt och att personuppgifter hanteras i enlighet med rådande lagar, förordningar och föreskrifter. Grunden skall vara spårbarhet, riktighet och konfidentialitet.

De verksamhetssystem som Sundsvalls kommun bistår med är:

- Procapita och Treserva för dokumentation
- Phoniro för smarta låslösningar
- Doro Trygghetslarmslösningar.

Dessa kan komma att förändras i samband med färdigställda upphandlingar i enlighet med LoU.

Kommunen är skyldig att informera och utbilda de externa utförarna på samma premisser som detta erbjuds intern personal inom förvaltningen.

#### 3.7.1 Krav på supportorganisation gällande IT frågor.

Sundsvalls kommun tillhanda håller IT-system för dokumentation och verksamhetsuppföljning. För dessa kommer Sundsvalls kommun att bistå med systemadministration gällande:

- Behörigheter
- Manualer
- Utbildning av chefer och superanvändare.



## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 17(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

- Teknisk beskrivning av åtkomst för gällande system.

Dock skall den externa utföraren själv vara anknuten till en IT support gällande hur deras individuella IT miljö skall kunna anpassas till de tekniska förutsättningarna för att åtkomst till systemet ska kunna äga rum enligt den tekniska beskrivningen som tillhandahålls av kommunen

### 3.8 Underleverantör

Om utföraren avser att använda underleverantörer **ska** utföraren själv beställa och bekosta de underleverantörer som den löpande driften av verksamheten kräver såsom till exempel annan utförare av hemtjänst.

Utföraren **ska** säkra att underleverantören uppfyller samtliga krav som ställs i denna upphandling. Utföraren **ska** när beställaren efterfrågar det kunna redovisa vilka underleverantörer som används.

#### 3.8.1 Underleverantör av trygghetslarm

I fall då underleverantör för trygghetslarm anlitas **ska** överlåtandet ske systematiskt och förutbestämt då det är omfattande rutiner som måste fungera gentemot beställare och larmmottagande leverantör.

### 3.9 Ledningssystem

Insatser inom äldreomsorg **ska** vara av god kvalitet. Med kvalitet menas i detta sammanhang att en verksamhet uppfyller alla de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar, förordningar och föreskrifter. För att kvaliteten systematiskt och fortlöpande ska säkras och utvecklas **ska** utföraren ha ett ledningssystem i enlighet med socialstyrelsens gällande föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Med stöd av ledningssystemet **ska** utföraren planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Utföraren **ska** identifiera, beskriva och fastställa de processer, aktiviteter och rutiner som behövs i verksamheten för att säkra kvaliteten. Genom egenkontroll och utredning av avvikelser **ska** utföraren säkra att ledningssystemet fungerar över tid.

#### 3.10 Krav på miljö och social hållbarhet

Utförare **ska** arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget kan minskas.

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 18(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 3.10.1 Miljöförbättrande åtgärder

Utförare **ska** arbeta aktivt med åtgärder som skyddar miljön. Utföraren ska kunna redovisa verksamhetens miljömål relevanta för uppdraget och som minst omfattar transporter. Utförare **ska** kunna redovisa en handlingsplan med åtgärder som visar på hur utföraren arbetar med att uppnå de miljömål som upprättats.

### 3.10.2 Lätta fordon

Utförare ska säkerställa att ha som mål att säkra att lätta fordon (personbilar) som används i fullföljandet av uppdraget

- uppfyller Euroklass 5 eller senare Euro-krav

### 3.10.3 Sociala krav om sysselsättning

Utförare **ska** kunna erbjuda sommarjobb, praktikplatser, träningsplatser för studerande och arbetssökande för ökade möjligheter till en rekrytering inom äldreomsorg och en starkare social hållbarhet i samhället.

## 4 Krav på utförandet

### 4.1 Grundläggande krav

Verksamheten **ska** bedrivas i enlighet med de lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, diskrimineringslagen, arbetsmiljölagen, lag om fackliga förtroendemäns ställning på arbetsplatsen och övriga vid varje tillfälle tillämpliga lagar.

#### 4.1.1 Beställning och bekräftelse av uppdrag

När brukaren har beviljats insatser enligt socialtjänstlagen och valt utförare skickar biståndshandläggare en formell beställning till utföraren via verksamhetssystemet. Beställningen innehåller de insatser som brukaren beviljats och delar av den utredning som är genomförd.

Beställning som skickats före kl 12:00 **ska** tas emot och fördelas till aktuell utförargrupp senast kl 12.00 nästkommande dag. Utföraren **ska** kvittera och påbörja uppdraget inom ett dygn från att de fått det fördelat till sig.

Utföraren ansvarar för att brukare som är i behov av akuta insatser **ska** få det samma dag som beställningen görs.

#### 4.1.2 Samordnad individuell plan (SIP)

Regionen och kommunen har gemensamma rutiner och verksamhetssystem för samordning av insatser för enskilda. När enskild som patient lagts in på slutenvård skickas inom 24

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 19(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

timmar ett inskrivningsmeddelande med beräknat utskrivningsdatum för patienten. Meddelandet sänds till berörda kommunala eller privata hemtjänstutförare inom vård och omsorg, kommunalt finansierad hälso- och sjukvård samt regionfinansierad öppenvård<sup>3</sup>.

Om patienten i samband med utskrivning bedöms behöva insatser från äldreomsorg, kommunalt finansierad hälso- och sjukvård samt regionfinansierad öppenvård ska en SIP genomföras mellan berörda enheter givet att patienten ger sitt samtycke. Kallelse till SIP ska skickas av den fasta vårdkontakten på regionfinansierad öppenvård inom 3 dagar efter att slutenvården har meddelat att patienten är utskrivningsklar.

Vård- och omsorgsförvaltningens betalningsansvar infaller inom tre dagar från att meddelandet om utskrivningsklar patient har inkommit. Utföraren ansvarar för att ha kontakt med slutenvården för en trygg och säker hemgång för den enskilde och med en planering så att risken för att kommunen blir betalningsansvarig till Regionen blir låg. Utförare kan komma att faktureras om utföraren uppvisat upprepade brister i bemanningsplanering eller organisation som har orsakat betalningsansvar.

Utföraren ansvarar för att i verksamhetssystemet informera om vilka beviljade insatser brukare har och i vilken omfattning dessa utförs. Målsättningen är att personer ska vårdas på rätt vårdnivå. Ingen ska med andra ord vara kvar på sjukhuset när de inte behöver detta.

#### 4.1.3 Oförutsedda behov

Utföraren **ska** ansvara för att tillfälliga och oförutsedda behov hos brukare som måste tillgodoses, åtgärdas omedelbart. Oförutsedda behov kan exempelvis uppstå vid akut sjukdom eller olycksfall. Dessa **ska** utföras även om en utförare nått ett eventuellt kapacitetstak. Information om ett oförutsett behov **ska** ges till biståndshandläggare närmast helgfri vardag för att få insatsen godkänd i efterhand.

#### 4.1.4 Informationsskyldighet om förändrat biståndsbehov

Utföraren **ska** informera beställaren om förändrade behov av insatser. Utföraren **ska** omgående via verksamhetssystemet meddela biståndshandläggare och andra berörda om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller har avlidit. Om en brukare vid upprepade tillfällen avstår från att ta emot beviljad hjälp **ska** biståndshandläggaren kontaktas.

## 4.2 Mål och kvalitetskrav

I Sundsvalls kommun har Vård- och omsorgsnämnden följande som övergripande mål i sin Mål- och resursplan från år 2020.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Hälsocentraler och vårdcentraler

<sup>4</sup> Fr o m 2020 ansvarar Vård- och omsorgsnämnden för äldreomsorg och stöd och omsorg.

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 20(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

- Att kvinnor och män i Sundsvall som har behov erbjuds en äldreomsorg av hög kvalitet
- Sundsvalls kommun når de nationella målen om begränsad klimatpåverkan genom lägre utsläpp av växthusgaser.
- Delaktigheten, inflytandet, självständigheten och tryggheten hos den enskilde ska öka.
- Nämnden ska aktivt verka för att utveckla processen för en god och nära vård i samverkan med Regionen.

Stödet från äldreomsorg ska präglas av följande kvalitetsfaktorer:

**Helhetssyn** – personalen ser till att den enskildes egna resurser tas tillvara och att stödet utgår från den enskildes samlade psykiska, fysiska och sociala situation.

**Delaktighet** – den enskilde ska vara delaktig och ha inflytande över hur insatserna utformas utifrån dennes individuella behov och önskemål.

**Självständighet och integritet** - innebär att den enskilde så långt möjligt kan välja när och hur stöd och hjälp för ett självständigt liv ska ges. Den enskildes integritet ska respekteras i alla situationer. En viktig del är att få stöd i vardagsaktiviteter och aktiviteter som motverkar social isolering och befrämjar hälsa.

**Trygghet och kontinuitet** - den enskilde ska känna sig trygg med och uppleva sig få stöd och insatser utifrån sina behov. Den enskilde ska känna sig trygg med att få kontinuitet i insatser och personal.

**Bemötande** – den enskilde och dennes anhöriga eller annan närstående, får ett gott och jämlikt bemötande som görs med respekt, öppenhet, hänsyn och lyhörddhet.

**Rehabiliterande förhållningssätt** - personalen har kompetens för och arbetar för att brukaren ska bibehålla och utveckla sina egna förmågor och funktioner.

**Tillgänglighet** - den enskilde ska uppfatta det enkelt att få kontakt med personal inom hemtjänst. Den enskilde får skriftlig information som är tillgänglig, begriplig och anpassad till brukares olika behov.

#### 4.2.1 Uppföljning av kvalitetsmått

Vård- och omsorgsnämnden följer löpande upp verksamheten och redovisar resultaten i delårs och årsredovisningen. Nedanstående mått följs upp både i den egna verksamheten och hos LOV utförare.

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 21(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

Mål/Mått	Uppgifter hämtas från	Frekvens
-Trygghet inom hemtjänsten (kv/m) ska öka  -Personalen tar hänsyn till äldres åsikter och önskemål (kv/m)	Nationella kvalitetsregister, <i>Vad tycker de äldre om äldreomsorgen,</i>	1 gr/år
-Personalkontinuitet ska öka inom äldreomsorgen	Kkik, kommunens kvalitet i korthet	Mäts under 2v i oktober varje år
-Andel upprättade och aktuella genomförandeplaner	Uppgifter tas ur verksamhetssystemet Treserva	1 gr/år
-Delaktigheten i samband med upprättande av genomförandeplan	Stickprov ut Verksamhetssystemet Treserva	Enhetschef tar ut 5 slumpmässigt valda genomförandeplaner per tertial och gör en egenkontroll enligt fastställd mall.
-Heltider och avskaffandet av delade turer enligt FFU 3.3.4	LOV utförare skickar in rapport till LOV samordnare	Hösten 2021

#### 4.2.2 Hantering av synpunkter och klagomål på verksamheten

Utförare **ska** ha rutiner för att ta emot, åtgärda och utreda klagomål och synpunkter samt säkra att all personal har kännedom om rutinen och att de efterföljs.

Utföraren **ska** informera brukaren om vart hen vänder sig med synpunkter och klagomål på verksamheten. Inkomna klagomål och synpunkter **ska** ligga till grund för utförarens åtgärder för att säkra och förbättra verksamhetens kvalitet.

Rutinerna återfinns i utförarens ledningssystem.

#### 4.2.3 Hantering av avvikelser i verksamheten

Utföraren **ska** ha rutiner för att hantera avvikelser i verksamheten samt säkra att rutinerna är kända för all personal samt att de efterföljs. Utföraren **ska** systematiskt samla in,

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 22(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

analysera och åtgärda uppkomna brister mot gällande lagar, förordningar, föreskrifter och rutiner.

Den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten är skyldig att genast rapportera missförhållanden som hen uppmärksammar eller får kännedom om.

Rutinerna återfinns i utförarens ledningssystem.

**4.2.3.1 lex Sarah**

lex Sarah är en bestämmelse i socialtjänstlagen som innebär att utförare av hemtjänst är skyldig att rapportera risk för missförhållanden eller missförhållanden i utförandet till inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Utföraren **ska** ha rutiner för rapportering och anmälan enligt lex Sarah. Rutinerna **ska** följa socialstyrelsens gällande föreskrift. Utföraren **ska** säkra att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden.

Kopia på rapporter, utredningar och åtgärdsplaner samt eventuella anmälningar till och svar från IVO **ska** omgående skickas till Vård och omsorgsförvaltningens för kännedom. I förekommande fall ska även kopia från inspektionsprotokoll från IVO skickas till socialtjänsten för kännedom.

Rutinerna återfinns i utförarens ledningssystem.

**4.2.3.2 lex Maria**

lex Maria är en bestämmelse i patientsäkerhetslagen som innebär att utförare av hemtjänst kategori A och C är skyldig att rapportera risk för vårdskador samt händelser som medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada i utförandet. Utförare av hemtjänst kategori A och C **ska** säkra att all personal har kännedom om rapporteringsskyldigheten samt att avvikelserapportering sker enligt medicinskt ansvarig sjuksköterskas (MAS) rutiner. Utföraren **ska** ansvara för att händelser enligt lex Maria i enlighet med gällande lagar och föreskrifter utreds och rapporteras.

Rutinerna återfinns i utförarens ledningssystem.

**4.2.3.3 lex Maja**

Från och med 1 april 2019 har hälso- och sjukvårdspersonal i allmän verksamhet samt socialtjänst en möjlighet att anmäla vanvård av djur. Den nya paragrafen har fått namnet "lex Maja". I 10 kap Offentlighets- och sekretesslagen finns en ny paragraf som medför att sekretessen får brytas om personal får kännedom om att ett djur far illa eller vanvårdas. Denna sekretessbrytande regel gäller dock endast för myndigheter, inte för privata utförare. För vård- och omsorgsgivare inom privat regi gäller annan lagstiftning där man går efter

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 23(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

skaderekvisit, dvs. att *"tystnadsplikt gäller om det inte står klart att en uppgift kan röjas utan att patienten eller någon närstående lider men"*. Privata utförare får alltså även fortsättningsvis överväga skaderekvisitet och göra en avvägning om uppgiften kan röjas.

### 4.2.4 Samarbete och samverkan

Utföraren **ska** ha rutiner för samverkan, av rutinerna **ska** det framgå hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten, men även hur samverkan med andra aktörer, exempelvis med primärvården och den slutna vården, ska möjliggöras. Samverkan med andra intressenter, även när den inte regleras i lagar och föreskrifter, är en förutsättning för att stödet kring brukaren ska fungera på bästa sätt.

Det **ska** finnas rutiner som tydliggör hur samarbetet kring brukaren ska fungera och vem som ansvarar för detta. Samverkan och samarbete kring brukaren kan gälla mellan utförare och exempelvis närstående, god man, förvaltare och andra för brukaren viktiga personer och organisationer. Samverkan rör även samordning av insatser för habilitering och rehabilitering. I uppdraget ingår att utföraren **ska** vara brukaren behjälplig med externa kontakter, exempelvis med sjukvård eller färdtjänst samt delta vid SIP:ar efter kallelse från öppenvård och efter kontakter med andra funktioner vid behov.

För att möjliggöra samarbete och samverkan **ska** utföraren finnas tillgänglig på telefon under den tid som avtalad kategori avser. Utföraren **ska** ha en öppen och nära samverkan med beställaren, utföraren **ska** delta i de möten som beställaren anger som obligatoriska. Kostnader som hör till detta samarbete och samverkan ingår i utförarens ersättning. Rutinerna återfinns i utförarens ledningssystem.

### 4.2.5 Social dokumentation

Utföraren **ska** säkra att dokumentation utförs enligt socialtjänstlagen samt socialstyrelsens gällande föreskrifter och allmänna råd rörande dokumentation. Utföraren ansvarar för att handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem. Utföraren **ska** säkra att samtliga journalhandlingar och dokumentation överlämnas till beställaren för arkivering när en brukare flyttar utanför kommunen, ärendet avslutas eller när brukare avlider.

En genomförandeplan **ska** upprättas senast 30 dagar efter mottagen beställning. Planen görs tillsammans med brukaren och/eller dennes legala företrädare med biståndsbeslutet som grund. Genomförandeplanen **ska** bland annat visa målet för insatsen, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp. Planen ska följas upp minst 1 gång per år och revideras omgående vid förändrat behov eller insats. Genomförandeplanen **ska** stärka brukarens inflytande över vardagen, vara ett arbetsverktyg för personalen och ett medel för utvärdering av mål med insatserna. Aktuell plan **ska** ha dokumenteras i beställarens verksamhetssystem för att räknas som upprättad. Om

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 24(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

genomförandeplanen inte kan upprättas ska anledningen till det tydligt framgå av dokumentationen.

Därutöver **ska** genomförandet löpande dokumenteras i form av journalanteckningar i beställarens verksamhetssystem. Journalen **ska** bland annat visa förändrade behov eller om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat samt klagomål.

### 4.2.6 Rehabiliterande förhållningssätt/arbetssätt

Rehabiliterande förhållningssätt innebär att personalen **ska** arbeta förebyggande och vardagsrehabiliterande så att brukaren ska stimuleras till att bibehålla och använda sina förmågor och funktioner så långt möjligt. En viktig del i detta arbete är att motverka social isolering och att brukare förutom delaktighet i vardagens sysslor också i möjlig mån ges stöd till önskade aktiviteter tillsammans med andra.

### 4.3 Hälsa- och sjukvårdsinsatser

Utförare **ska** utföra hälso- och sjukvårdsinsatser enligt hälso- och sjukvårdsuppdrag med god kvalitet och på ett säkert sätt. Hälso- och sjukvårdsarbetet **ska** utföras enligt gällande lagar och förordningar samt enligt lokala rutiner och riktlinjer från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

Utföraren **ska** samverka med berörda parter beträffande hälso- och sjukvårdsinsatser för brukaren.

#### 4.3.1 Egenvård

Egenvård ska vara bedömd av hälso- och sjukvården. Det innebär att brukaren själv har ansvaret för utförandet. Egenvård ska finnas beskriven på speciell blankett från hälso- och sjukvården. Om brukaren har behov av stöd från hemtjänstpersonal ska det förutom en skriftlig instruktion finnas uppgifter om när ansvarig från hälso- och sjukvården ska utvärdera egenvårdsinsatsen. På egenvårdsblanketten ska det framgå vem som ska kontaktas om instruktionen inte går att följa. Insatsen kvarstår som hälso- och sjukvård tills brukaren ansökt och beviljats egenvårdsinsats enligt SoL av biståndshandläggare.

#### 4.3.2 Hygien

Utförarens personal **ska** tillämpa, för kommunen, gällande basala hygienrutiner. Utföraren **ska** säkra att all personal har god kännedom om rutinerna och att de efterföljs.

#### 4.3.3 Hjälpmedel

Ordinerade hjälpmedel bekostas av beställaren. Hjälpmedelsbehov relaterade till arbetsmiljö **ska** bekostas av utföraren.



## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 25(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 4.3.4 Vård i livets slut

En brukare ska kunna bo kvar hemma under livets slutskede om det är brukarens önskan. För att göra detta möjligt **ska** utförare erbjuda en god omvårdnad och ett värdigt omhändertagande i livets slutskede.

Vård i livets slutskede ska planeras av ansvariga inom hälso- och sjukvården med brukare och eventuella närstående. Omvårdnaden **ska** utföras med värdighet och hänsyn till religion, etnisk tillhörighet och integritet. Vid dödsfall **ska** länsgemensamma riktlinjer för region och kommun följas av hälso- och sjukvården.

### 4.3.5 Tandvård och munhygien

Regionen ska erbjuda personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser uppsökande verksamhet som innefattar munhälsobedömning, individuell rådgivning, utbildning och handledning till omvårdnadspersonal om daglig munvård samt erbjudande om eventuell nödvändig tandvård för den enskilde. Munhälsobedömning utförs i den enskildes bostad och personal bör då vara med.

Utföraren **ska** säkra att personalen följer de instruktioner som framgår av det munvårdskort som upprättas vid bedömningstillfället. Utföraren **ska** också säkra att personalen har kunskap om tand- och munhygien för målgruppen.

### 4.3.6 Tillsyn av hälso- och sjukvård

Kommunens MAS ansvarar för tillsyn av hälso- och sjukvården i utförarens verksamhet. MAS ansvarar för kvalitetsregister och kvalitetsuppföljningar som utföraren ska ha kännedom om. Utföraren **ska** se till att MAS kan utöva sitt ansvar för tillsyn över hälso- och sjukvården genom att lämna efterfrågade uppgifter.

### 4.3.7 Hälso- och sjukvårdsdokumentation

Dokumentation av hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs på delegation **ska** dokumenteras enligt hälso- och sjukvårdslagen samt Patientdatalagen. Hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs enligt delegering **ska** rapporteras enligt gällande rutiner av MAS via vårdanteckning i verksamhetssystemet<sup>5</sup> och signeringslista för HSL.

### 4.3.8 Förebyggande arbete

Personalen ska arbeta förebyggande i samverkan med legitimerad personal. Genom att medverka i riskbedömningar med hjälp av kvalitetsregistret Senior alert kan risker inom områdena fall, undernäring, trycksår, munhälsa och blåsdysfunktion identifieras och förebyggande åtgärder sättas in.

---

<sup>5</sup> Nytt verksamhetssystem (Treserva) införs under våren 2021

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 26(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 4.4 Övriga krav

#### 4.4.1 Mat och måltider

Utföraren **ska** ha rutiner för att förebygga, upptäcka och behandla undernäring enligt socialstyrelsens föreskrift om förebyggande av och behandling vid undernäring. Utföraren **ska** säkra att rutinerna efterföljs.

Rutinerna återfinns i utförarens ledningssystem.

##### 4.4.1.1 Matdistribution

Om utföraren får uppdrag att hantera matdistribution **ska** utföraren följa gällande livsmedelslagar och förordningar och ha dokumenterade rutiner för att säkerställa matlådornas förvaring samt distribution. Utförarens livsmedelsverksamhet **ska** vara registrerad hos miljökontoret i Sundsvalls kommun.

#### 4.4.2 Trygghetslarm, mobilt trygghetslarm (GPS-larm) och telefonservice

Utföraren **ska** skyndsamt och utan oskäligt dröjsmål åtgärda larm under den tid som avtalet gäller. Utföraren **ska** ha rutiner för hantering och besvarande av larm så att tjänsterna levereras tryggt och säkert.

#### 4.4.3 Kontaktmannaskap

Utföraren **ska** utse en kontaktman för varje brukare. Brukaren **ska** ha möjlighet att påverka valet av kontaktman. Kontaktmannen **ska** skaffa sig goda kunskaper om brukarens vardagsliv och behov av hemtjänst genom regelbundna kontakter med brukare, anhöriga och eventuell god man eller förvaltare.

#### 4.4.4 Sekretess och tystnadsplikt

Sekretess gäller inom äldreomsorg för uppgift om enskildas personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon honom närstående lider men.

Utföraren **ska** ha rutin för sekretess och tystnadsplikt. Utföraren **ska** säkra att all personal har god kännedom om den tystnadsplikt som gäller inom äldreomsorg och hälso- och sjukvård samt att den efterföljs. Utföraren **ska** se till att all personal undertecknar dokument om tystnadsplikt.

#### 4.4.5 Byte av utförare

Om en brukare vill byta utförare ska tillträdande utförare börja sitt uppdrag senast två veckor från beställningen. Avlämnande utförare ska senast en vecka innan byte av utförare överlämna nödvändig information och dokumentation efter medgivande från brukaren.

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 27(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 4.4.6 Nyckelhantering

Utförare **ska** ha skriftliga rutiner för hantering av nycklar till brukarnas bostäder. Rutinerna **ska** omfatta utlämning och återlämning av nyckel med signering. Syftet är att förhindra att nycklar hamnar i orätta händer. Utföraren **ska** säkra att rutinerna efterföljs.

I Sundsvalls kommun används ett nyckelfritt system inom hemtjänsten, systemet innebär att utförare låser/låser upp brukarens dörr med mobiltelefon. Utföraren **ska** använda systemet enligt anvisning. Utföraren ska kvittera ut fysisk nyckel för brukare med insatserna trygghetslarm och telefonservice innan installation.

### 4.4.7 Tjänstelegitimation

Utförarens anställda och underleverantörer **ska** alltid bära tjänstelegitimation/identifikation så att den är synlig för brukare.

### 4.4.8 Hantering av kontanta medel

Privata medel ska normalt hanteras av brukaren eller dennes närstående, god man eller förvaltare. I de fall utföraren hanterar privata medel **ska** rutiner finnas för detta och utföraren **ska** säkra att de efterföljs. I rutinerna **ska** det finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan utföraren och brukare eller brukarens närstående.

### 4.4.9 Lokal kris- och katastroforganisation

Kommunen har en lokal kris- och beredskap vid större olyckor eller händelse av katastrofkaraktär. Om planen utlöses **ska** utförare medverka i den del som avser hemtjänsten. Vård- och omsorgsförvaltningen har en förvaltningsspecifik krisledningsplan. Detta innebär att utföraren vid förfrågan från kommunen ska kunna samverka både före, under och efter en kris i syfte att förebygga samt hantera krissituationen.

## 5 Avtal

### 5.1 Allmänna avtalsvillkor

När beställare har godkänt utföraren ska dessa teckna avtal. Avtalet ska vara upprättat i två exemplar varav parterna får var sitt. Avtalet skickas till utföraren tillsammans med ett beslutsmeddelande och ska skrivas under av utföraren. Avtalet löper tre år från underskrift och förlängs ett år i taget om uppsägning inte sker två månader innan avtalets utgång.

### 5.2 Kommersiella villkor

Vård- och omsorgsnämnden fastställer ersättningens storlek. Samtliga kostnader för uppdragets utförande ingår i ersättningen.

#### 5.2.1 Ersättning

Ersättning till utförare utgår utifrån beställda timmar av SoL-insatser och HSL-insatser. Beställning av insatser sker via verksamhetssystemet och tiden framgår av varje

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 28(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

beställning. Ersättning efter ”Lagen om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård” utgår från det datum utföraren verkställt och utfört insatser hos brukaren.

Beställaren ansvarar för att månadsvis enligt fastställd rutin sammanställa varje utförarens beställda uppdrag/tid från verksamhetssystemet. Utförare kategori A alt. A+C ska sammanställa och fakturera extra tillägg för beställda vak nattid (punkt 1.5 ”nattinsatser”).

Ersättningen inkluderar samtliga kostnader för utföraren och avser pris per beställd timme. Timersättningen indelas efter A och B i tre nivåer utifrån geografisk indelning. För nattinsats utgår ersättning per månad och brukare och för vak vid livets slut per timme.

*Inför 2021 görs ingen förändring av ersättningsnivån.*

Däremot tillkommer en ersättning avseende mobiltelefoner per timme för Kategori A: Omvårdnad och service med 0,64 kronor per timme för egen regi och 0,65 kronor för extern regi.

**Ersättningsnivåer till utförare kr per timme**

Kategori	Stad (Nyckelkodsområde 1)	Tätort (Nyckelkodsområde ) 2,3,4, 6 (exkl område Attmar)	Landsbygd (Nyckelkodsområde 5,7, 8 samt del av 6 Attmar)
A: Omvårdnad och service	356 (349)	379 (372)	424 (416)
B: Service	320	340	381

**Ersättning för nattinsats kr per månad och brukare**

C: Nattinsats	6970 (6835)
---------------	-------------

**Ersättning för vård i livets slut natttid samt nattvak kr per timme**

Vård natt och vak	430 (422)
-------------------	-----------

Ersättningen utges enligt punkt 1.5 (sid 7) per timme mellan kl 22:00- 7:00.

För Kategori A omvårdnad och service + C nattinsats: tjänsten är inte momspliktig, av den anledningen tillkommer momskompensation på 2 % till privata utförare oavsett tjänstens innehåll. Pris inom parantes avser kommunens egen regi.

För Kategori B service: utgår en lägre ersättning eftersom tjänsten endast utförs vardagar mellan kl 8:00 och 17:00. Ersättningen är momspliktig.

Utföraren har inte rätt att kräva eller acceptera betalning utöver den av kommunen biståndsbedömda insatsen.

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 29(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

**5.2.1.1 Trygghetslarm, mobilt trygghetslarm och telefonservice**

Ersättning för trygghetslarm, mobilt trygghetslarm (GPS-larm) och telefonservice mellan 7:00 mm- 22:00 utgår med 199 kr (195 kr egen regi) per brukare och månad för respektive insats. Ersättningen är densamma oavsett om brukaren har en, två eller alla tre trygghetsinsatserna beviljade.

Ersättning för trygghetslarm dygnet runt utgår med 514 kr (504 kr egen regi) per brukare och månad för respektive insats. Vid fler insatser gäller detsamma som ovan.

För brukare med trygghetslarm som larmar mer än 50 gånger totalt per månad, oavsett tid på dygn och om insats har krävts eller inte, utgår en extra ersättning med 1488 kr (1458 kr egen regi) per brukare och månad.

Beställaren ansvarar för att månadsvis sammanställa antalet brukare med trygghetslarm, mobilt trygghetslarm och telefonservice för varje utförare från verksamhetsystemet samt brukare som larmat mer än 50 gånger på en månad utifrån statistik från larmoperatör. Sammanställningen görs enligt fastställd rutin.

**5.2.2 Ersättningsreglering**

Om vård- och omsorgsnämnden inte är av annan uppfattning, sker revidering av ersättningen årligen per den 1 januari, med stöd av OPI:s (omsorgsprisindex) utveckling januari – december föregående år.

**5.2.3 Brukarfrånvaro**

Brukarfrånvaro som överstiger 7 sammanhängande dagar ska rapporteras till beställaren för avräkning på ersättning.

**5.2.4 Dubbelbemanning**

För dubbelbemanning påkallat av arbetsmiljöskäl utgår ingen extra ersättning, i timpriset är kostnad för dubbelbemanning inkluderat.

**5.2.5 Fakturering och betalningsvillkor**

Fakturering av beställda timmar ska ske månadsvis. Eventuella avvikelser, till exempel prisavdrag och brukarfrånvaro regleras vid nästkommande faktureringsstillfälle. På fakturan ska framgå vilken månad fakturan avser, beställda timmar enligt schablon per insats och aktuellt pris per timme.

Utföraren får inte kräva faktureringsavgift eller andra icke överenskomna tillägg. Betalning sker 30 dagar efter godkänd faktura. Beställaren tillämpar e-faktura.

Fakturaadress: [sscleverantor@sundsvall.se](mailto:sscleverantor@sundsvall.se) Ref.nr: 70311003

Sundsvalls kommun

Fakturor

851 85 Sundsvall

## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 30(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling			Datum: 2021-04-13 rev

### 5.2.6 Dröjsmål med betalning

Ersättning utgår enligt gällande räntelag.

### 5.2.7 Avgift till brukare

Beställaren fastställer avgift till brukare och fakturerar brukaren enligt gällande taxa. Avgiften är samma oavsett utförare. Utförare följer gällande rutin kring hantering av avgifter, rutinen återfinns på vård- och omsorgsförvaltningens samarbetsrum för LOV hemtjänst.

## 5.3 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

### 5.3.1 Avtalets uppsägningstid och villkor

Vill någon av parterna säga upp avtalet under avtalstiden gäller 180 dagars uppsägningstid för båda parter. Beställaren garanterar inte någon volym åt utföraren.

Beställaren förbehåller sig rätten att förändra villkoren för utförande av insatser inom valfrihetssystemet. Beställaren ska meddela eventuella nya villkor till utföraren skriftligen. Nya villkor träder i kraft vid den tidpunkt som beställaren fastställer. Om utföraren inte accepterar de nya villkoren har denne rätt att säga upp avtalet från den dag då de nya villkoren träder i kraft.

Större förändringar i verksamheten så som inriktning av verksamheten eller byte av verksamhetsansvarig ska omgående skriftligen rapporteras till beställaren inklusive beviljat tillstånd för förändringen från IVO.<sup>6</sup>

### 5.3.2 Avtalsändringar

Beställaren har rätt att genom politiska beslut ändra villkoren i de riktlinjer, mål för verksamheten och priser som ska tillämpas enligt detta förfrågningsunderlag.

Om utföraren inte accepterar de ändrade villkoren ska utföraren inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är skickat skriftligt meddela Sundsvalls kommun. Om utföraren inte accepterar de nya villkoren betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla efter 90 dagar.

### 5.3.3 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

Gällande avtal får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. I sådant fall ska ny ansökan lämnas in och avtalet omprövas.

### 5.3.4 Hävning

Hävning av avtal beslutas av vård- och omsorgsnämnden. Vård- och omsorgsnämndens ordförande och vice ordförande har delegation enligt Kommunallagen 6 kap 36 § att fatta

---

<sup>6</sup> IVO, Inspektionen för äldreomsorg

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 31(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

beslut i ärenden som är så brådskande att socialnämndens beslut inte kan avvaktas. Vid misstanke om allvarlig brist i verksamheten som kan utgöra fara för brukare, får ordförande och vice ordförande besluta att tillfälligt häva avtalet under pågående utredning, utan utgivande av därmed förenad ersättning.

Utförare som planerar att avveckla sin verksamhet är skyldig att meddela beställaren senast sex månader, eller den tid som annars överenskommits, före verksamhetens upphörande. Om verksamheten upphör hävs avtalet.

Övriga skäl som kan leda till hävning av avtal:

- Utförare saknar uppdrag de senaste 12 månaderna.
- Utförare följer inte avtalade villkor.
- Utföraren tar ut avgift för insatser som omfattas av ersättning inom valfrihetssystemet.
- Utföraren tar ut avgift utöver den avgift som socialnämnden fastställt för uppdraget.
- Utföraren åsidosätter meddelarfriheten.

### 5.3.5 Tvist

I första hand ska tvister lösas genom förhandling mellan beställare och utförare. I annat fall ska tvist avgöras i allmän domstol.

### 5.3.6 Skadestånd

Respektive part ska ersätta motparten skada som orsakas genom underlåtenhet att fullgöra förpliktelse enligt detta avtal eller brist eller felaktighet i fullgörandet av detsamma. Part ansvarar för såväl anställd som på annat sätt anlitad personal. Part ansvarar inte för skada vilken kunnat undanröjas genom rimlig åtgärd av motparten. Parterna ska gemensamt och skyndsamt agera för att undanröja eller begränsa uppkommen skada.

### 5.3.7 Force Majeure

Om part förhindras att fullgöra avtalade åtaganden till följd av omständighet utanför dennes kontroll som hen inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets träffande och vars följder hen inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför tidsförskjutning och befrielse från ersättning eller andra påföljder, liksom betalning, så länge hindren kvarstår. Detta förutsätter dock att ifrågavarande part vidtar alla objektivt sett rimliga åtgärder för att fullgöra avtalet trots föreliggande Force Majeure-händelse.

Part som önskar åberopa Force Majeure-händelse ska underrätta den andra parten skriftligen utan dröjsmål. Part ska också skriftligen underrätta den andra parten skriftligen så snart Force Majeure-händelse upphör.

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 32(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

### 5.3.8 Insyn

För att kunna säkerställa att utföraren fullgjort sina åtaganden, ska Sundsvalls kommun, kommunens revisorer, utsedd granskare eller utomstående kontrollorganisation, ges tillträde att granska utförarens utförande av åtaganden i detta avtal, vilket är ett krav från kommunallagen och i enlighet med god revisions sed i kommunal verksamhet. Med tillträde avses att kunna inhämta information, uppgifter och dokumentation från, samt träffa och tala med ledning, personal, i förekommande fall underleverantörer och brukare av tjänsten och deras anhöriga, samt att fysiskt kunna besöka verksamheten eller arbetsstället.

Utföraren åtar sig att medverka i löpande uppföljning av leveransen och möten, samt i ovan nämnda granskning, och åtar sig att på begäran tillhandahålla nödvändig information samt dokumentation, innefattande även leveransavtal, dagböcker, protokoll, besiktningar, fakturor och räkenskapsmaterial, avseende leveranser till kommunen i den utsträckning som erfordras och som inte står i strid med lagstiftning och börsregler som är tillämpliga för leverantören.

### 5.4 Avtalsuppföljning

Avtalet ska följas upp regelbundet. Beställaren planerar i samråd med utförare regelbundna träffar en gång per år. Om behov finns kan någon av avtalsparterna kalla till gemensamt möte. Syftet med uppföljningarna är att säkerställa att avtalet följs av både beställare och utförare samt att lösa och eliminera eventuella risker och funna problem inom avtalets ram. Utförare ska rapportera till nationella och eventuellt regionala och lokala kvalitetsregister. Om utföraren tar in underleverantör ska utföraren säkra att underleverantörs data och verksamhet är tillgängliga för beställaren och tillsynsmyndighet. De krav som ställs i den av kommunfullmäktige beslutade inköpsstrategin ska följas upp utifrån de rutiner som fastställs.

Vid påkallat behov gör beställaren oanmäld uppföljning. Sådana påkallade behov är exempelvis klagomål, avvikelse eller missförhållanden. Utvärderingar av verksamheten, gjorda av beställaren eller tillsynsmyndighet, kommer vid behov att ligga till grund för åtgärdsprogram tillsammans med utföraren.

Nedanstående uppställning visar definitioner av brister, åtgärder och de typer av sanktioner som kan komma ifråga. Beställaren gör bedömningen av brister samt beslut om åtgärder och sanktioner.

**Tabell 4: Värderingsinstrument med definitioner, åtgärder och sanktioner**

Värdering	Åtgärd	Sanktion
<b>1. Tillfredsställande</b>	Ingen åtgärd krävs (omdöme 1)	-



## Vård och omsorgsförvaltningen

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 33(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

Ingen åtgärd krävs.  
Systematik i utförandet och rutiner finns.

<b>2. Med vissa brister</b> Bra kvalitet men rutiner och systematik i utförandet saknas.	Dialog. Följs upp vid nästa avtalsuppföljning. Brist som inte åtgärdas föranleder anmärkning värdering/omdöme 3.	-
<b>3. Med anmärkning</b> Fel och brister i större omfattning	Dialog. Krav på <u>skriftlig åtgärdsplan</u> inom skälig tid som ska godkännas av socialtjänsten. Om ingen åtgärdsplan inkommer inom begärd tid krävs omedelbar rättelse. Brist som inte åtgärdas föranleder anmärkning värdering/omdöme 4.	Prisavdrag. Avtalsvite om inte åtgärdsplan inkommer.
<b>4. Med allvarlig anmärkning</b> Stora brister, ingen systematik och/eller allvarlig kritik från kommunens kvalitetsuppföljare, MAS och/eller tillsynsmyndighet	Dialog. Krav på omedelbar rättelse och skriftlig åtgärdsplan.  Om rättelse inte sker eller vid återkommande allvarliga avvikelser.	Prisavdrag. Avtalsvite om inte åtgärdsplan inkommer  Hävning av avtal

### 5.4.1 Åtgärder vid felaktiga leveranser

Som brist i utfört arbete definieras avvikelser från gällande lagstiftning och ingånget avtal samt andra handlingar eller överenskommelser mellan beställare och utförare. Beställaren har rätt att kräva att brister och avvikelser åtgärdas. Utföraren förbinder sig att åtgärda brister och avvikelser. Om utföraren inte fullgör åtaganden eller inom skälig tid rättelser vid uppmärksammade brister, får beställaren fullgöra åtaganden eller åtgärda bristerna på utförarens bekostnad alternativt göra avdrag på utförarens ersättning.

Följande åtgärdsordning gäller som huvudregel mellan parterna;

Om beställaren upptäcker brister eller avvikelser enligt ovanstående definition ska denne skriftligen underrätta utföraren och inkräva åtgärdsplan. Beställaren kan även inkräva en åtgärdsplan om tillsynsmyndighet upptäcker brist eller avvikelser i utförarens verksamhet. I åtgärdsplanen ska det framgå hur bristerna kommer att åtgärdas samt tidsplan för detta. Utförarens åtgärdsplan ska inkomma till beställaren inom skälig tid. Vad som räknas som

**Vård och omsorgsförvaltningen**

Godkänd: Vård och omsorgsnämnden	Dnr: VON-2021-00045-2	Dokumentklass: Förfrågningsunderlag	Sida: 34(34)
Författare: Vård och omsorgsförvaltningens avdelning för kvalitet och utveckling		Datum: 2021-04-13 rev	

skälig tid avgörs av beställaren utifrån ärendets art och allvar. Åtgärdsplanen lämnas till beställaren för godkännande. Utföraren genomför åtgärdsplanen.

Avtalsvite kan komma att utgå i följande fall:

- Utföraren har inte lämnat in en åtgärdsplan till beställaren inom angiven tid eller så innehåller planen så allvarliga brister att den inte kan godkännas av beställaren.
- Åtgärdsplanen följs inte, antingen innehållsmässigt och/eller tidsmässigt enligt beställarens bedömning.
- Andra mycket allvarliga brister utöver ovanstående där ärendet enligt beställarens bedömning är av sådan art att skyndsamt åtgärd krävs.
- Upprepade brister av samma art som tidigare påtalats och åtgärdats men som därefter upprepas.

När avtalsvite utkrävs kommer beställaren reducera utförarens dagliga ersättning med 5 % från och med den dag bristen påtalades. Detta sker fram tills av beställaren godkänd rättelse har vidtagits av utföraren. Om utföraren kan visa att åtgärderna inte har kunnat genomföras på grund av händelser som utföraren inte har kunnat förutse eller råda över (allvarliga händelser eller force majeure) kommer inte avtalsvite att utgå.

Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse kommer part häva avtalet, hävande part är berättigad till skadestånd. Beställare har härutöver rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller befinner sig vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullfölja sina åtaganden.

### **5.5 Upphörande av valfrihetssystem**

Genom ett nytt politiskt beslut kan valfrihetssystemet enligt LOV upphöra i kommunen. Om detta sker kommer de sökande som ännu inte godkänts få besked om att upphandlingen avbrutits. Redan ingångna avtal kommer att sägas upp med respektive utförare. Uppsägningstiden är då 180 dagar från meddelandedagen.