

# Förfrågningsunderlag för bedrivande av hemtjänst och delegerad hälso- och sjukvårdsinsats i Alingsås kommun enligt lag om valfrihetssystem (LOV) 2024-04-01

Alingsås kommun inbjuder till ansökan om att bli godkänd som utförare av tjänster enligt lag om valfrihetssystem (LOV) enligt detta förfrågningsunderlag och bilagor.

---

Beslutande instans: Vård och omsorgsnämnden  
Datum för beslut: 2023-11-21, § 91  
Diarienummer: 2023.272 VON

Gäller för: Utförare av hemtjänst  
Giltighetstid: Från och med 2024-04-01-till och med 2025-03-31  
Revideras senast: 2024-12-31  
Dokumentansvarig: SAS

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Allmän orientering</b> .....              | <b>5</b>  |
| 1.1       | Upphandlingsform .....                       | 5         |
| 1.2       | Kontraktstid .....                           | 5         |
| 1.3       | Syfte med valfrihetssystem .....             | 5         |
| 1.4       | Omfattning .....                             | 5         |
| 1.5       | Målgrupp .....                               | 5         |
| 1.6       | Befolkningsunderlag och behovsanalys .....   | 6         |
| 1.7       | Geografiska områden .....                    | 6         |
| 1.8       | Kapacitetstak .....                          | 6         |
| 1.9       | Skyldighet att anta uppdrag .....            | 6         |
| 1.10      | Information och val i valfrihetssystem ..... | 6         |
| 1.11      | Rutiner för omval .....                      | 6         |
| 1.12      | Ickevalsalternativ .....                     | 7         |
| 1.13      | Avgifter .....                               | 7         |
| <b>2.</b> | <b>Administrativa krav</b> .....             | <b>7</b>  |
| 2.1       | Frågor om ansökan .....                      | 7         |
| 2.2       | Ansökans form, innehåll och språk .....      | 7         |
| 2.3       | Handläggningstid .....                       | 7         |
| 2.4       | Godkännande och kontraktsskrivning .....     | 8         |
| <b>3.</b> | <b>Krav på utförare</b> .....                | <b>8</b>  |
| 3.1       | Ansvar .....                                 | 8         |
| 3.2       | Ekonomisk ställning .....                    | 8         |
| 3.3       | Sekretess .....                              | 8         |
| 3.4       | Personal .....                               | 9         |
| 3.5       | Arbetsmiljöansvar .....                      | 9         |
| 3.6       | Säkerhetsregler personal .....               | 9         |
| 3.7       | Belastningsregister .....                    | 9         |
| 3.8       | Skyddskläder .....                           | 9         |
| 3.9       | Arbetsrättsliga villkor .....                | 10        |
| 3.10      | Uteslutning av leverantör .....              | 10        |
| 3.11      | Krav på registrering .....                   | 10        |
| 3.12      | IVO-tillstånd .....                          | 10        |
| 3.13      | Antidiskrimineringsklausul .....             | 11        |
| 3.14      | IT-system och kostnader .....                | 11        |
| 3.15      | Tekniska förutsättningar .....               | 11        |
| 3.16      | Ansvarig för den dagliga driften .....       | 12        |
| 3.17      | Chef i beredskap .....                       | 12        |
| 3.18      | Omsorgspersonalens kompetens .....           | 13        |
| 3.19      | Krav på lokaler, utrustning mm .....         | 13        |
| 3.20      | Beställning .....                            | 14        |
| <b>4</b>  | <b>Krav på tjänsten</b> .....                | <b>14</b> |
| 4.1       | Beskrivning av tjänsten .....                | 14        |
| 4.2       | Tilläggstjänster .....                       | 15        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 4.3      | Trygghetslarm .....                                    | 15        |
| 4.4      | Stöd till anhörig.....                                 | 15        |
| 4.5      | Anhöriganställning .....                               | 16        |
| 4.6      | Förändrat behov .....                                  | 16        |
| 4.7      | Uppföljning av beslut/beställning .....                | 16        |
| 4.8      | Dubbelbemanning .....                                  | 16        |
| 4.9      | Kompetens och erfarenhet .....                         | 16        |
| 4.10     | Kvalitetsledningssystem .....                          | 17        |
| 4.11     | Kvalitet.....  | 17        |
| 4.12     | Social dokumentation .....                             | 17        |
| 4.13     | Egenvård .....   | 17        |
| 4.14     | Delegerad hälso- och sjukvårdsinsats.....              | 18        |
| 4.15     | Basala hygienrutiner.....                              | 18        |
| 4.16     | Mat och måltider .....                                 | 18        |
| 4.17     | Demens .....   | 19        |
| 4.18     | Vård i livets slut .....                               | 19        |
| 4.19     | Hjälpmedel .....                                       | 19        |
| 4.20     | Skydds- och begränsningsåtgärder.....                  | 19        |
| <b>5</b> | <b>Kommersiella villkor .....</b>                      | <b>19</b> |
| 5.1      | Kontraktshandlingar .....                              | 19        |
| 5.2      | Kontaktpersoner .....                                  | 20        |
| 5.3      | Underleverantör.....                                   | 20        |
| 5.4      | Marknadsföring.....                                    | 20        |
| 5.5      | Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter .....      | 20        |
| 5.6      | Samverkan och informationsöverföring .....             | 20        |
| 5.7      | Ansvarsförsäkring.....                                 | 21        |
| 5.8      | Ansvar vid fel och brister .....                       | 21        |
| 5.9      | Grund för att säga upp eller häva avtalet .....        | 21        |
| 5.10     | Uppsägning .....                                       | 21        |
| 5.11     | På egen begäran .....                                  | 22        |
| 5.12     | Tvistlösning .....                                     | 22        |
| 5.13     | Force majeure, ansvarsbegränsning .....                | 22        |
| 5.14     | Lokal kris- och katastroforganisation .....            | 22        |
| 5.15     | Skadestånd och viten .....                             | 23        |
| <b>6</b> | <b>Ersättning.....</b>                                 | <b>23</b> |
| 6.1      | Prisjustering.....                                     | 24        |
| 6.2      | Betalningsvillkor .....                                | 24        |
| 6.3      | Dröjsmål med betalning.....                            | 24        |
| <b>7</b> | <b>Uppföljning .....</b>                               | <b>24</b> |
| <b>8</b> | <b>Särskilda kontraktsvillkor.....</b>                 | <b>25</b> |
| 8.1      | Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna ..... | 25        |
| 8.2      | Gåvor.....   | 25        |
| 8.3      | Meddelarfrihet .....                                   | 25        |
| 8.4      | Policy för rökfri arbetstid.....                       | 25        |
| 8.5      | Miljökrav .....  | 26        |

|     |                                    |    |
|-----|------------------------------------|----|
| 8.6 | Allmän handling - GDPR .....       | 26 |
| 8.7 | Hantering av personuppgifter ..... | 26 |
| 8.8 | Informationssäkerhet .....         | 26 |

# 1. Allmän orientering

Förfrågningsunderlaget gäller för utförare av hemtjänst och delegerad hemsjukvård i Alingsås kommun. Vård och omsorgsnämnden beslutade att tillämpa valfrihetssystem inom hemtjänsten och delegerad hälso- och sjukvård enligt Lag om valfrihetssystem, LOV (2008:962) från och med 2010-05-01. Vård och omsorgsnämnden i Alingsås kommun ansvarar för valfrihet i hemtjänsten och vård- och omsorgsförvaltningen administrerar valfrihetssystemet.

## 1.1. Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

## 1.2. Kontraktstid

Kommunen tecknar avtal som löper ett år i taget. Samtliga avtal gäller från och med den 1 april och till och med den 31 mars, med undantag för första avtalsåret som gäller i max två år. Avtalet kan efter första avtalsperioden förlängas med ett år i taget utan att ny ansökan görs.

## 1.3. Syfte med valfrihetssystem

Syftet är att öka valfriheten och inflytandet för de personer som har hemtjänst och/eller kommunal primärvård i Alingsås kommun.

## 1.4. Omfattning

Uppdraget gäller alla dagar under året mellan kl.07.00-22.00. Utförare ska utföra biståndsbedömda insatser enligt socialtjänstlagen samt HSL-insatser som delegeras av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal.

Hemtjänst omfattar serviceinsatser, omsorgsinsatser, stöd och hjälp av personlig karaktär, förflyttningar, hjälp att bryta isolering, skapa trygghet och säkerhet i det egna hemmet, promenad, ledsagning, avlösning och stöd till anhöriga samt besvara och åtgärda trygghetslarm.

Mer information finns under rubriken "Beskrivning av tjänsten".

Åtgärdande av trygghetslarm kan i vissa fall väljas bort, se rubriken "Trygghetslarm".

## 1.5. Målgrupp

Valfrihet i hemtjänsten gäller alla kommuninvånare, oavsett ålder, som är beviljade bistånd i form av hemtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen eller erhåller delegerade insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen.

## 1.6. Befolkningsunderlag och behovsanalys

Cirka **830** personer har hemtjänst och nästan **38 000** timmar beviljas per månad (2023-09-30). I dagsläget finns fyra utförare varav tre är externa utförare. Cirka 29 % av den beviljade tiden utförs i privat regi. Utifrån befolkningsprognosen förväntas befolkningen över 80 år öka med **165** personer under 2024 i Alingsås kommun. Därefter beräknas ökningen av personer över 80 år ha ett snitt på **146** personer per år fram till 2026.

## 1.7. Geografiska områden

Valfrihet i hemtjänst gäller i hela kommunen. Utföraren kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i ett eller flera av de specifika geografiska områdena. Beställaren har fastställt fem geografiska områden, se även bilaga "Karta områdesindelning".

- Bjärke: Sollebrunn, Långared, Loo, Magra, Stora Mellby, Gräfsnäs
- Haga: norra och västra delarna av Alingsås stad
- Centrum: centrala och södra delarna av Alingsås stad
- Tuve: östra delarna av Alingsås stad
- Hemsjö: Hemsjö, Ödenäs, Ingared

## 1.8. Kapacitetstak

Externa utförare kan begränsa åtagandet genom att ange ett kapacitetstak i form av antal timmar per månad, dock får kapacitetstaket inte understiga 500 timmar per månad.

## 1.9. Skyldighet att anta uppdrag

Utföraren är skyldig att anta, bibehålla och utan dröjsmål utföra de uppdrag inom det geografiska området, på de tider och inom det eventuella kapacitetstak som angetts. Utföraren kan bli återbetalningsskyldig av ersättning om utföraren uppenbart försummat sitt uppdrag. Det är beställaren som utreder om utföraren ska bli återbetalningsskyldig.

## 1.10. Information och val i valfrihetssystem

När den enskilde erhållit ett beslut om bistånd enligt socialtjänstlagen eller delegerad hälso- och sjukvårdsinsats lämnar biståndshandläggare/legitimerad personalinformation till den enskilde om valfrihet i hemtjänst. Samtliga godkända utförare publiceras på kommunens hemsida. Ett skriftligt val görs alltid. När den enskilde gjort ett skriftligt val, kontaktar biståndshandläggaren/legitimerad personal vald utförare och överlämnar beställning. Vald utförare kontaktar sedan den enskilde omgående.

## 1.11. Rutiner för omval

Den enskilde kan när som helst byta utförare. Byte av utförare görs skriftligt till biståndshandläggare/legitimerad personal som informerar och initierar kontakten mellan

utförarna. Bytet genomförs omgående efter att den nya utföraren fått information, inom fem vardagar. Tidigare utförare ansvarar för att vid behov informera hälso- och sjukvården om bytet och återlämna ev. delegerade arbetsuppgifter.

## 1.12. Ickevalsalternativ

Enligt lagen om valfrihetssystemet, LOV, ska det alltid finnas ett ickevalsalternativ för den som inte själv eller med hjälp av anhöriga väljer vem som ska utföra beviljade insatser. I Alingsås kommun innebär detta att alla utförare blir ickevalsalternativ en månad i taget. Har utföraren uppnått sitt kapacitetstak eller inte verkar i aktuellt geografiskt område övergår ickevalsalternativet till nästa månads utförare. Nya utförare som tillkommer kommer att läggas till sist på listan. Se bilaga "Ickevalsalternativ".

## 1.13. Avgifter

Beställaren administrerar hemtjänstavgifter för kunden enligt kommunens fastställda avgiftstaxa. Beställaren debiterar den enskilde och tar in alla avgifter för omsorgs- och serviceinsatser, hälso- och sjukvårdsinsatser och trygghetslarm. Utföraren har ej rätt att ta ut avgift från den enskilde för de insatser beställaren beslutat om.

# 2. Administrativa krav

## 2.1. Frågor om ansökan

Vid frågor om eller synpunkter på kommunens ansökningsrutiner avseende LOV hänvisas till kommunens kontaktperson för LOV, se kommunens hemsida. *Länk till hemsidan*

## 2.2. Ansökans form, innehåll och språk

Ansökan ska vara skriven på svenska. Ansökan genomgås, samtliga frågor ska vara besvarade, kraven uppfyllda och efterfrågade dokument ska vara bifogade. Vid behov kan kommunen komma att begära förtydligande eller rättning av ansökan för att denna ska kunna behandlas (6 kap 2 § LOV). Ansökan sker endast genom E-tjänst [www.alingsas.se](http://www.alingsas.se).

## 2.3. Handläggningstid

Handläggningstiden för en ansökan, förutsatt att alla efterfrågade underlag är inkomna, är cirka åtta veckor. Under juni, juli och augusti kan handläggningstiden bli längre.

## 2.4. Godkännande och kontraktsskrivning

Efter förvaltningens granskning av utförarens ansökan bjuds utföraren in till ett samtal. Därefter går ärendet vidare till förvaltningschef för godkännande eller avslag. En godkänd utförare tecknar avtal med kommunen. Avtalet löper ett år i taget, från och med den 1 april till och med den 31 mars, med undantag för första avtalsåret som gäller i max två år.

Avtalet kan efter första avtalsperioden förlängas med ett år i taget. Innan förlängning kontrolleras att utföraren uppfyller ställda krav genom att ett uppdaterat förfrågningsunderlag tillsänds utföraren två månader innan avtalet upphör. Utförare bekräftar att kraven i förfrågningsunderlaget uppfylls. I de fall utföraren vill göra förändringar, exempelvis gällande det geografiska området, ska beställaren meddelas senast två månader innan avtalsperiodens slut.

## 3. Krav på utförare

### 3.1 Ansvar

Leverantören ska se till att arbetet bedrivs i enlighet med svensk lagstiftning, författningsföreskrifter, myndighetsbeslut, verksamhetsföreskrifter, köparens riktlinjer och policys samt branschregler som syftar till att säkerställa att verksamheten uppfyller kraven enligt 7 Kap. LOV och är tillförlitlig ur säkerhetssynpunkt och att arbetsmiljön är god.

Leverantören har skyldighet att iakttä alla likhet inför lagen och verksamheten ska bedrivas utan religiös eller politisk påverkan.

### 3.2 Ekonomisk ställning

Utföraren ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registreringar och betalningar för sociala avgifter.

### 3.3 Sekretess

Leverantören får inte röja information som leverantören får del av vid genomförandet av uppdraget, om informationen omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Sekretess gäller även efter att avtalet har upphört att gälla.

Leverantören ska garantera att information som tillhandahålls av kommunen och som omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen inte behandlas i molntjänster/drifftjänster som inte lyder under svensk lag.

Om köparen begär det ska en särskild sekretessförbindelse undertecknas av de personer som ska utföra uppdraget.



## 3.4 Personal

Leverantören ska använda för ändamålet kompetent och lämplig personal där arbetsledare och nyckelpersoner ska förstå och tala svenska.

Leverantören ska ha rutiner för kundansvarig personal för alla löpande kontakter med köparen vad avser beställningar, leveranser, reklamationer m.m.

Leverantören har skyldighet att utan oskäligt dröjsmål byta ut personer om köpare begär det och har sakliga skäl för sin begäran, såsom att personalen saknar nödvändig kompetens eller att det finns samarbetssvårigheter. Leverantören har inte rätt att byta ut för uppdraget väsentlig personal utan köparens godkännande och de inte finns sakliga skäl. Leverantören ska skriftligt meddela eventuellt byte a personal till avtalet kontaktperson snarast möjligt.

Medarbetare som är utländska medborgare måste ha svenskt samordningsnummer. För det fall utförarens medarbetare omfattas av reglerna för arbetstillstånd ska utföraren på anmodan av beställaren kunna visa upp giltiga arbetstillstånd. Beställaren kan komma att genomföra stickprov för att kontrollera att kravet följs.

## 3.5 Arbetsmiljöansvar

Leverantören ska ha det fulla och odelbara arbetsgivaransvaret för den personal som används för utförandet av uppdraget. Leverantören ska se till att arbetet bedrivs i enlighet med författningsföreskrifter, myndighetsbeslut, verksamhetsföreskrifter samt branschregler som syftar till att säkerställa att verksamheten är tillförlitlig ur säkerhetssynpunkt och att arbetsmiljön är god.

## 3.6 Säkerhetsregler personal

Leverantörens personal ska vid arbete hos Alingsås kommun bära synlig ID-bricka motsvarande ID06. På ID-kortet ska foto, namn på företaget, namnet på utföraren tydligt framgå. Efter godkännande från Köparen kan namnbricka godkännas i undantagsfall.

## 3.7 Belastningsregister

Leverantören ska säkerställa att nyanställd personal uppvisar eget utdrag ut belastningsregistret i enlighet med Riktlinje för registerkontroll vid anställning på vård- och omsorgsförvaltningen, 2022-06-20, § 58.

## 3.8 Skyddskläder

I det fall tjänsten som utförs enligt lag, fastställer att leverantören ska tillhandahålla skyddskläder/skyddsutrustning åt sin personal eller vid utförande av tjänster där Köparen kan förvänta sig att Leverantörens personal är iförda arbetskläder ska dessa vara tydligt märkta med företagsnamn/logotyp.

### 3.9 Arbetsrättsliga villkor

Leverantören ska under hela avtalet löptid tillämpa avtalsvillkoren. Kontraktet ska fullgöras i enlighet med de vid var tid gällande arbetsrättsliga villkoren avseende lön, semester och arbetstid.

Leverantören ska säkerställa att Villkoren uppfylls av anlidade underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra avtalet, oavsett antal mellanled. Leverantören ska också säkerställa att dessa underleverantörer medverkar vid uppföljning.

Åtagandet gäller för anställda arbetstagare när dessa utför arbeten enligt avtalet. Vilka arbetstagare eller vilket arbete som omfattas av de arbetsrättsliga villkoren.

Åtagandet avser arbete som utförs enligt svensk arbetsrätt.

Leverantören kan uppfylla Villkoren för lön, semester och arbetstid genom att tillämpa dessa. Leverantören kan även uppfylla dem på följande alternativa sätt:

- genom att vara bunden av och tillämpa ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen eller ett lokalt avtal som bygger på detta avtal,
- genom att tillämpa villkor för lön, semester och arbetstid i ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen utan att vara bunden av det, eller
- genom att vara en arbetsgivare som omfattas av en utstationeringssituation enligt lagen (1999:678) om utstationering av arbetstagare och tillämpar villkor om lön, semester och arbetstid i enlighet med denna lag.

Ovanstående gäller även för eventuella underleverantörer.

### 3.10 Uteslutning av leverantör

Eventuell uteslutning av anbudsgivare sker om det föreligger grund för uteslutning enligt 7 kap LOV.

Köparen kontrollerar ovanstående genom inhämtande av uppgifter från aktuella myndigheter. I det fall det inte är möjligt för köparen att få tillgång till de aktuella uppgifterna ska anbudsgivaren kunna lämna in dessa inom 72 timmar efter begäran.

### 3.11 Krav på registrering

Utföraren ska inneha F-skattsedel och registreringsbevis från bolagsverket där även namnet på firmatecknaren står.

### 3.12 IVO-tillstånd

Utföraren ska ha giltigt tillstånd från IVO för att bedriva hemtjänst enligt socialtjänstlagen (2001:453). Tillståndet ska bifogas vid ansökan.

### 3.13 Antidiskrimineringsklausul

Utföraren förbinder sig att följa diskrimineringslagstiftning och verka för att dess övergripande syfte att motverka diskriminering och främja lika rättigheter och möjligheter uppnås.

### 3.14 IT-system och kostnader

Samtliga utförare ska ansluta sig till kommunens verksamhetssystem för dokumentation av beslutsprocesser och verkställighet. Utföraren ansvarar för anskaffning av IT-utrustning samt support av sin IT-miljö (PC-operativ, nätverk, skrivare etc.).

Kostnad för licens, support och inloggning är, år 2024, 2 350 kr per användare och år som betalas av utföraren.

Kostnaden är fördelad enligt följande:

OTP-kort: 26:-/mån

Användarkonto: 89:-/mån

Licenskostnad: 2,4 mkr / 2400 användare = ca 85:-/ mån

Detta är ett självkostnadspris och är ett ungefärligt pris.

Utbildning i verksamhetssystemet debiteras enligt hemtjänsttaxa

Alingsås kommun ansvarar för support gentemot användarna i form av behörighetsförändringar, upplägg av nya användare, lösenordsbyten, uppgraderingar systemfrågor och felsökningar. Support är tillgänglig under kontorstid (måndag-fredag mellan 08.00-16.30 med reservation inför helger och röda dagar.

### 3.15 Tekniska förutsättningar

Utföraren ska ha en uppdaterad IT-miljö som underhålls regelbundet. Windowsmiljöns säkerhetsuppdateringar ska installeras och varje ansluten dator ska ha ett uppdaterat antivirusprogram. För att säkerställa funktionaliteten i verksamhetssystemet så behöver följande krav uppfyllas:

- Minimumkrav är Windows 10 Pro eller högre
- Combine körs via webbgränssnitt och rekommendationen är MS Edge eller Chrome (alltid senaste versionen)
- Rekommendation är att 6 GB RAM finns ledigt som Combine kan nyttja. För nyare datorer rekommenderas totalt 16 GB RAM.
- Rekommendationen för CPU är minst 2-kärning processor med 2 GHz eller högre.

- Lägsta skärmupplösningen som Combine stödjer är 1280x720 men rekommenderas en upplösning på 1920x1080.
- Combine nyttjar PDF-läsare ex. Acrobat Reader. Krav på att detta finns förinstallerat.

- Leverantören rekommenderar att Combine körs via trådat nätverk och inte trådlöst.

- Rekommendation på internethastighet är minst 10 Mbit/s. Delas uppkopplingen för flera användare rekommenderas minst 1 Mbit/s per användare

Combine finns som app för mobilanvändare och denna laddas ner direkt via Google play alternativt APP store. Det rekommenderas att alltid ha senaste versionen av operativsystemet för telefonen samt appen

## 3.16 Ansvarig för den dagliga driften

Utföraren ska ha någon som ansvarar för den dagliga driften. Antalet personer som ansvarar för den dagliga driften ska anpassas till uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation. Ansvarig för den dagliga driften ska ha ett anställningsförhållande, uppdragsförhållande eller motsvarande. För att styrka detta ska utföraren bifoga en kopia på anställningsbevis/avtal i samband med undertecknade av avtal och därefter vid begäran.

Den som är ansvarig för den dagliga driften ska ha:

- Adekvat högskoleutbildning, med inriktning mot socialt arbete, utbildningen skall vara slutförd och redovisas.
- Erfarenhet inom äldreomsorgen, minst ett års erfarenhet av arbetsledning förvärvat under de senaste 5 åren.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd, erfarenhet av administration och datorvana samt behärska svenska språket i tal och skrift.

Ansvarig för den dagliga driften har en nyckelroll i verksamheten och har betydelse för verksamhetens kvalitet. Det är därför ett krav att ansvarig är närvarande och delaktig i verksamheten och ska vara tillgänglig för den enskilde, närstående och beställaren dagtid alla vardagar. Det är beställaren som avgör, genom en samlad bedömning, om personen uppfyller de krav som ställts.

Om utföraren byter ut den som ansvarar för den dagliga driften eller gör ett nytt avtal ska detta skriftligt meddelas beställaren innan bytet äger rum. En ny samlad bedömning om personen uppfyller kraven ska göras.

## 3.17 Chef i beredskap

Utförare ska ha en person med chefsbefogenheter i beredskap de tider den som är ansvarig för den dagliga driften inte finns på plats. Personen med beredskap ska kunna fatta beslut vid oförutsägbara händelser samt vid händelse av en kris. Utföraren ansvarar för att denna person är känd av personalen.

## 3.18 Omsorgspersonalens kompetens

Nedanstående krav kring personalens kompetens motsvarar de krav som återfinns i vård och omsorgsförvaltningens kvalitetskrav gällande hemtjänst.

Kompetenskravet vid nyanställning av tillsvidareanställd vårdpersonal ska vara undersköterskekompetens vilket innebär:

Gymnasieexamen från vård- och omsorgsprogrammet eller motsvarande tidigare utbildning, alternativt motsvarande gymnasial vuxenutbildning.

Utförare kan åläggas att redovisa en sammanställning av hur stor andel av personalen som har undersköterskekompetens.

All personal skall uppfylla den nivå på språkkrav som kommunen har fattat beslut om gällande att behärska svenska språket på ett sådant sätt att hon eller han kan kommunicera med den enskilde m.fl. samt skriftligt kunna göra den dokumentation som krävs i yrkesutövningen.

Utföraren ansvarar för att nyanställda medarbetare får introduktion enligt skriftlig rutin och utbildning i kommunens verksamhetssystem. Nyanställd personal får arbeta självständigt när personen genomgått utbildning.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna kontinuerligt får utbildning, kompetensutveckling och handledning. Utföraren ska ha skriftliga, generella och individuella kompetensutvecklingsplaner för medarbetarna.

Utföraren ska se till att personalen har kunskap om metoder och arbetssätt för att möta den enskilde brukarens behov. Fortbildning i bemötandefrågor ska ske årligen.

Utföraren ansvarar för att personal får till sig ny kunskap och fortbildning inom det aktuella området och i den omfattning uppdraget kräver.

## 3.19 Krav på lokaler, utrustning mm

Utföraren ska senast när utföraren blir valbar ha kontor och utrustning som är tillgänglig och anpassad till verksamhet och medarbetare. Kontoret ska vara utrustat så att det motsvarar aktuella arbetsmiljökrav. Det ska ge förutsättningar för att utföra administrativt arbete kopplat till uppdraget, genomföra möten, pauser och luncher.

På kontoret ska det finnas dokumentaskåp. Utföraren ska säkerställa att all dokumentation som rör brukaren förvaras på betryggande sätt i ett brandsäkert skåp, så att obehöriga inte får tillgång till den.

Det ska också finnas godkänt nyckelskåp för brukares nycklar och låsbart godkänt skåp för eventuell förvaring av brukares läkemedel, dit endast behöriga medarbetare med läkemedelsdelegering har tillgång till.

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för handhavande av nycklar eller andra låssystem, såväl för brukares bostad som för andra lokaler. Rutinerna ska säkerställa en säker hantering och förvaring av nycklar och andra låssystem.

## 3.20 Beställning

Biståndshandläggare beslutar om insatser enligt socialtjänstlagen, SoL. Legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal beslutar om insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen, vilka utförs efter delegering och instruktion.

- Beställningen skickas till vald utförare via verksamhetssystemet.
- Beställningen av SoL-insatser anger grunden till beslutet, vilka insatser som beviljats och omfattningen. Med beställningen kommer ett meddelande om den tid som beviljats för genomförandet.
- Beställning från hälso- och sjukvårdspersonal anger vilka insatser som skall utföras, hur de ska utföras, omfattning, eventuell tidpunkt samt vilken kompetens som krävs. Legitimerad personal beställer delegerade insatser. Med beställningen kommer ett meddelande om den tid som beviljats för genomförandet.
- Har den enskilde både hälso- och sjukvårdsinsatser och SoL-insatser samordnas den tid som medges för utförandet, det är biståndshandläggaren och legitimerad personal som bedömer när samordning av tiden är möjlig.

Utföraren ska omgående bekräfta till beställaren att beställningen har tagits emot, via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet. Den enskilde ska kontaktas omgående efter att beställning mottagits, alternativt tas kontakt med det sjukhus som är aktuellt eller eventuellt korttidsboende. Beställningen ska verkställas utan dröjsmål. Beställning som inte kan verkställas ska omgående rapporteras till beställaren. I kommunens verksamhetssystem registrerar utföraren datum för verkställighet. Se bilaga *"Riktlinjer beställning och informationsöverföring"*.

Se bilaga även *"Riktlinjer för biståndshandläggning"*.

# 4 Krav på tjänsten

## 4.1 Beskrivning av tjänsten

Valfrihetssystemet gäller den som - oavsett ålder - beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen i form av hemtjänst och/eller delegerad hälso- och sjukvårdsinsats i Alingsås kommun.

Utföraren ska kunna utföra både service och omvårdnad samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

Utföraren ska enligt beställning från vård och omsorgsförvaltningens biståndshandläggare utföra hemtjänst samt ansvara för åtgärder av trygghetslarm (dag och kväll) måndag till

söndag mellan kl. 07.00-22.00, årets alla dagar. Kommunen ansvarar för att åtgärda trygghetslarm, digital natt- tillsyn samt nattinsatser mellan kl. 22.00-07.00.

Hemtjänst omfattar serviceinsatser, omsorgsinsatser, stöd och hjälp av personlig karaktär, förflyttningar, hjälp att bryta isolering, skapa trygghet och säkerhet i det egna hemmet, promenad, ledsagning, avlösning och stöd till anhöriga samt besvara och åtgärda trygghetslarm.

Utföraren ska i enlighet med beställning från kommunens legitimerade personal utföra hälso- och sjukvårdsinsatser. Hälso- och sjukvårdsinsatser delegeras av kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska om möjligt samordnas med eventuell befintlig hemtjänstinsats. Om hälso- och sjukvårdsinsatsen inte ryms inom tiden för hemtjänstinsatsen ska ytterligare tid för hälso- och sjukvårdsinsatsen ges av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal.

Utföraren ska på uppdrag från patientansvarig sjuksköterska ge vård och omsorg i livets slut dygnet runt (vak).

För enskilda som endast har insats i form av delegerad hälso- och sjukvård ska den ges av vald utförare.

## 4.2 Tilläggstjänster

Erbjuder utföraren tilläggstjänster ska det ske på ett etiskt försvarbart sätt och utföraren ska informera den enskilde som får betala för en tilläggstjänst att denne kan ha rätt till insatser enligt socialtjänstlagen.

## 4.3 Trygghetslarm

Beställaren installerar trygghetslarm och står för service. Utföraren ska ha rutiner för larmmottagning. Samtliga larm ska omedelbart tas emot samt omgående åtgärdas, dagligen mellan kl. 07.00-22.00 alla dagar. Utföraren ska ha rutiner för regelbunden test av trygghetslarmet.

Se bilaga *"Trygghetslarm i ordinärt boende – Utförares åtaganden"*.

Utförare som utför färre än 1 200 timmar hemtjänst/delegerad hälso- och sjukvårdsinsats per månad kan välja bort ansvar för att åtgärda trygghetslarm. När timantalet uppgår till 1 200 är utföraren skyldig att åtgärda trygghetslarm.

## 4.4 Stöd till anhörig

Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om kommunens anhörigstöd och bedriver anhörigvänlig vård och omsorg. Utföraren har till ansvar att informera anhöriga om anhörigstöd och att anhörigas resurser och kompetens tillvaratas.

## 4.5 Anhöriganställning

Anställning av anhörig till den enskilde tillåts inte. Utföraren får inte heller anställa personal som arbetar hos en nära släkting eller vän.

## 4.6 Förändrat behov

Utföraren ansvarar för att akuta behov hos den enskilde tillgodoses omedelbart samt att biståndshandläggare informeras omgående. Ersättning för den tid som utförs vid akuta händelser medges till dess nya beslut meddelas.

Om den enskildes behov av insatser förändras varaktigt, minskar eller ökar, i sådan grad att biståndsbeslut eller beslut om hälso- och sjukvårdsinsats behöver omprövas ska utföraren kontakta beställaren. Utföraren ska en gång per månad redovisa de förändringar som varit under perioden, på blanketten "Redovisning av tid inom hemtjänst extern" om ersättning ska betalas ut.

## 4.7 Uppföljning av beslut/beställning

Alla beställningar, dvs beslut, ska följas upp. Vid uppföljningen kommer beställaren att ta del av genomförandeplan och övrig social dokumentation. Beställaren och utföraren stämmer regelbundet av att den tid som avsatts för beställningen är relevant. Utföraren ska informera beställaren om beställningen inte stämmer överens med behovet.

## 4.8 Dubbelbemanning

Dubbelbemanning beviljas för tid då det behövs hjälp av två personer samtidigt för att utföra insatser, exempelvis vid förflyttningar. Dubbelbemanning beviljas endast för den tid då det behövs två personer, den tiden är vanligtvis kortare än den totala beviljade tiden. Dubbelbemanning beviljas inte på grund av arbetsmiljösäl.

## 4.9 Kompetens och erfarenhet

Utföraren ska ha tillräcklig kompetens och erfarenhet för att utföra uppdraget enligt kraven i socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen och detta förfrågningsunderlag. Det innebär att utföraren ska ha erfarenhet av att organisera och driva motsvarande verksamhet under minst 12 månader de senaste fem åren. Med motsvarande verksamhet menas hemtjänst eller särskilt boende.

Utföraren ska vara väl förtrogen med gällande lagstiftning och regelverk kopplat till verksamheten samt ha goda kunskaper i svenska språket. Det är beställaren som avgör om personen uppfyller de krav som ställts genom att göra en samlad bedömning av utföraren. Är organisationen nybildad eller inte har drivit motsvarande verksamhet tidigare ska minst en person i den övergripande ledningen ha erfarenhet av att organisera och driva motsvarande verksamhet under minst 12 månader de senaste fem åren.



## 4.10 Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Utföraren ska kunna redovisa hur det systematiska kvalitetsarbetet genomförs i en kvalitetsberättelse som upprättas årligen och lämnas till Alingsås kommun i februari månad.

- Utföraren ansvarar för att det finns rutiner för hantering av avvikelser, synpunkter och klagomål och för anmälan enligt lex Sarah, lex Maria och lex Maja. Det är utförarens ansvar att dessa är kända av personal, den enskilde och anhöriga.
- Utföraren ska fyra gånger om året, kvartalsvis, lämna en sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål samt avvikelser till beställaren.
- Utföraren skall använda sig av det av kommunen aktuella avvikelssystem vilket möjliggör en samverkan i samband med händelser.
- Utföraren skall själva hantera och utreda sina synpunkter och klagomål. Dessa redovisas årligen till beställaren.
- Utföraren ska omedelbart informera beställaren om utredning enligt Lex Sarah inleds.

## 4.11 Kvalitet

Vård och omsorg till den enskilde ska utgå från gällande lagar och författningar samt uppfylla de av nämnden antagna "Kvalitetskrav" (se bilaga) som gäller för utförare av hemtjänst. Kvalitetskraven anger vilken nivå som gäller på vård och omsorg inom följande områden:

- Säker vård och omsorg
- God kvalitet i stöd och service
- Självbestämmande och integritet
- Helhetssyn och samordning
- Trygghet och säkerhet
- Kunskapsbaserad verksamhet
- Tillgänglighet
- Effektivitet

## 4.12 Social dokumentation

Utföraren ska följa lagstiftning och föreskrifter om social dokumentation. Utföraren ansvarar för att medarbetarna fullgör sin dokumentationsskyldighet. Utföraren ansvarar för att all dokumentation som rör den enskilde förvaras på ett säkert sätt, så att obehöriga inte kan få tillgång till uppgifterna.

## 4.13 Egenvård

Om den ordinerade hälso- och sjukvårdsuppgiften är bedömd som egenvård men den enskilde är i behov av praktisk hjälp/handräckning (ex. administrera läkemedel, utföra

behandling), kan den enskilde själv ansöka om bistånd för hjälp med utförandet enligt socialtjänstlagen.

## 4.14 Delegerad hälso- och sjukvårdsinsats

Beställaren är vårdgivare och därmed ansvarig för hälso- och sjukvården.

Delegerad eller instruerad hälso- och sjukvård skall utföras efter beställning och instruktion från kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal (sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut). Kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal ska ge nödvändig instruktion och handledning till utförarens personal vilken ska följas.

Hur delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska dokumenteras avgörs av den som ger utföraren uppdraget. Dokumentation av åtgärderna görs först och främst via signeringslistor. Dokumentation enligt HSL i form av signeringslistor tillhör Alingsås kommun.

Utföraren är skyldig att hålla sig uppdaterad samt följa instruktioner, rutiner och riktlinjer från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) samt medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) i kommunen samt övrig hälso- och sjukvårdspersonal. Delegering sker i enlighet med riktlinjer fastställda av MAS. Utföraren ansvarar för att personal som ska utföra delegerade uppgifter ges möjlighet att delta i de utbildningstillfällen som regelbundet anordnas av den legitimerade personalen.

Se *"Riktlinjer för delegering"*

## 4.15 Basala hygienrutiner

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien i vård och omsorg, SOSFS 2015:10 samt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om smittförebyggande åtgärder i vissa verksamheter enligt SoL och LSS (HSLF-FS 2022:44) Utföraren ska ha en skriftlig rutin för ändamålet som är känd och efterföljs i verksamheten.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna har goda kunskaper om basala hygienrutiner samt att de får kontinuerlig utbildning i hygien.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna konsekvent tillämpar basala hygienrutiner i sitt arbete för att förebygga vårdrelaterade infektioner.

Utföraren ska följa riktlinje *"Basala hygienrutiner"*.

## 4.16 Mat och måltider

Utföraren ska följa Alingsås kommuns Måltidsprogram. Se bilaga *"Måltidsprogram"*.

Utföraren ska registrera sig som livsmedelsföretag hos miljöförvaltningen om utföraren avser att utföra inköp och/eller distribuera livsmedel åt brukarna under mer organiserade

former. Om utföraren behöver rådgivning avseende om man omfattas av skyldigheten att registrera sig som livsmedelsföretag ska miljöförvaltningen i kontaktas. Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrift om förebyggande av och behandling vid undernäring (HSLF-FS 2022:49). Utföraren ska ha en skriftlig rutin för ändamålet som är känd och efterföljs i verksamheten.

## 4.17 Demens

Vid vård och omsorg av brukare med demensdiagnos ska utförare följa kommunens Program för vård och omsorg vid demenssjukdom

## 4.18 Vård i livets slut

Beställaren lägger stor vikt vid att omvårdnad och tillsyn ges på ett säkert, tryggt och värdigt sätt vid livets slut. Utförarens uppdrag gäller under hela dygnet, även nattetid, efter beslut från beställaren. Det är kommunens sjuksköterska som bedömer när vård i livets slut inträder och behov av vak.

## 4.19 Hjälpmedel

Utföraren ansvarar för att medarbetarna har den kunskap och information som behövs för att kunna hjälpa den enskilde att använda personligt förskrivna hjälpmedel på ett säkert sätt. Utföraren ansvarar för att medarbetarna vet vart man vänder sig då personligt hjälpmedel inte fungerar. Utföraren ansvarar för att kontakta legitimerad personal då det finns behov av information/utbildning gällande personligt förskrivet hjälpmedel.

## 4.20 Skydds- och begränsningsåtgärder

Utföraren ska följa Socialstyrelsens rekommendationer om skyddsåtgärder. Tvångs- och begränsningsåtgärder är enligt gällande regelverk inte tillåtet i vården. Tvångs- och begränsningsåtgärder handlar om att vidta åtgärder mot personens vilja. Det kan exempelvis handla om att använda sänggrindar utan den enskildes samtycke. Åtgärder som larm, sänggrindar och bälten får inte användas i syfte att frihetsberöva en person men däremot som skydd eller hjälpmedel när den enskilde samtycker till åtgärden. Utföraren ska följa gällande riktlinje *"Skydd- och begränsningsåtgärder"*.

# 5 Kommersiella villkor

## 5.1 Kontraktshandlingar

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, i sinsemellan följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal, vilka godkänns av båda parter
2. Detta avtal
3. Förfrågningsunderlag för denna period
4. Utförarens ansökan daterad

## 5.2 Kontaktpersoner

I avtalet som tecknas, ska leverantör och beställare ange aktuella kontaktuppgifter till de kontaktpersoner som är utsedda av vardera parten. Vanligtvis anges två kontaktpersoner för vardera parten, en med ansvar för kontraktsfrågor och en med ansvar för frågor kopplade till uppdragets utförande.

## 5.3 Underleverantör

Utföraren ska ha ett godkännande från Alingsås kommun om underleverantör anlitas. Dessa omfattas av samma krav och villkor som utföraren. Utföraren ansvarar för att underleverantör uppfyller dessa krav. Rutiner och systematik för att följa upp underleverantör skall finnas.

## 5.4 Marknadsföring

Vid marknadsföring av företaget ska det ske enligt god marknadsföringssed med stor respekt för kunderna och övriga utförare. Utföraren ska lämna saklig information och så att det inte upplevs som kränkande för den enskilde. Marknadsföringen ska rikta sig till grupper och inte till enskilda personer.

Hänvisning till beställaren i reklam, marknadsföring eller på annat sätt får inte göras av leverantören eller av denne anlitad underleverantör utan beställarens i förväg inhämtade skriftliga medgivande. Leverantören ska i förväg samråda med beställaren avseende informationsmaterial som ska publiceras.

## 5.5 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person.

## 5.6 Samverkan och informationsöverföring

Beställaren och utföraren ska hålla varandra informerade om händelser i respektive organisation som kan påverka utförandet av tjänsterna, samarbetet och vad som avtalats. Beställaren ska också tillförsäkras information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs (3kap 19a § Kommunallagen).

## 5.7 Ansvarsförsäkring

Utföraren ska se till att den enskilde samt vård- och omsorgsnämnden hålls skadelös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren genom att ha en ansvarsförsäkring. Att ansvarsförsäkring finns ska redovisas i samband med avtalsuppföljning årligen.

## 5.8 Ansvar vid fel och brister

Om det i samband med uppföljning eller av annan orsak finns skäl att ändra rutiner i verksamheten eller om andra väsentliga ändringar behöver ske, ska utföraren omedelbart redovisa en åtgärdsplan för beställaren. Utföraren ska skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit vid uppföljning, revision, eller vid tillsyn. Vid brister ska utföraren vidta de åtgärder som beställaren beslutar om.

## 5.9 Grund för att säga upp eller häva avtalet

Beställaren får häva ingånget avtal om utföraren inte fullgör sina åtaganden, trots skriftlig uppmaning och avtalsbrott av väsentlig betydelse. Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bl.a. om utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om myndigheten riktat allvarig kritik mot verksamheten samt om nationella eller lokala föreskrifter eller villkor för verksamheten inte följs har kommunen rätt att häva avtalet och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse.

Beställaren har även rätt att häva avtalet om utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet.

Om utförare försätts i konkurs, likvidation eller på annat sätt är på sådant obestånd att vederbörande inte kan förväntas fullgöra sina skyldigheter har kommunen rätt att häva avtalet.

Sak samma om utföraren gjort sig skyldig till fel av väsentlig art i yrkesutövningen eller dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.

Uppfyller någondera parten icke avtalsenliga åtaganden i övrigt, och åsidosättandet är väsentligt, kan avtalet hävas. Brott mot gällande lagar, regler och eller förordningar kan leda till att avtalet hävs. Vid hävning ska grund för hävning anges. Hävning ska ske skriftligt samt undertecknas av behörig.

## 5.10 Uppsägning

Alingsås kommun, som beställare, har rätt att säga upp avtalet med en uppsägningstid på tre månader utan att detta medför någon ersättningskyldighet. Om beställaren säger upp avtalet har leverantören endast rätt till ersättning för den del av tjänsterna som beställts och utförts före uppsägningdagen.

För det fall leverantören inte uppfyller sina skyldigheter enligt detta avtal, är beställaren berättigad att säga upp avtalet omedelbart.

## 5.11 På egen begäran

Utförare som avser att avveckla verksamheten ska meddela kommunen minst tre månader innan avtalsperiodens slut.

## 5.12 Tvistlösning

Tvister med anledning av detta avtal skall i första hand lösas av parterna och i andra hand ska tvist avgöras av allmän domstol i enlighet med svensk lag, med undantag för svenska lagvalsregler.

Den omständigheten att tvist hänskjutits till rättsligt avgörande berättigar inte utföraren att avbryta uppdraget. Inte heller äger beställaren rätt att innehålla belopp som inte direkt omfattas av tvisten, eller underlåta att i övrigt fullgöra sina åtaganden.

## 5.13 Force majeure, ansvarsbegränsning

Parterna ska vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt ramavtal om utförande hindras eller oskäligt betungas till följd av händelser utanför partens kontroll och som inte hade kunnat förutses. Såsom befriande omständighet ska anses bl.a. myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning eller olyckshändelse av större omfattning.

Till händelser utanför parts kontroll ska inte räknas strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror av att part inte följer på marknaden gängse tillämpade regler och principer. Part ska visa att konflikt som nyss sagts inte beror på parten.

En part är skyldig att omgående skriftligen underrätta den andra parten i händelse av nyss nämnd slag, som hindrar eller oskäligt betungar parts fullgörande av avtalet. Parten är skyldig att genast utföra skyldigheter enligt ramavtal när händelsen av nu nämnt slag upphör.

## 5.14 Lokal kris- och katastroforganisation

Utföraren ska vid händelse som innebär svår påfrestning på viktiga samhällsfunktioner och vid extra ordinära händelser, samt vid höjd beredskap och krig, inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen och följa policy, riktlinjer och rutiner för krisberedskap och krishantering.

Utföraren ansvarar för att planera, upprätta planer och hålla beredskap för att kunna klara extra ordinära händelser såsom pandemi, väderstörning, elavbrott, vattenavbrott, avbrott till IT-system eller andra störningar.

Utföraren är skyldig att vid ansökan och därefter minst en gång om året, lämna följande dokument till beställaren:

- Ledning- och krisplan för den egna verksamheten.
- Kontaktlistor till egen krisledning.

Härutöver ska utföraren

- bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner,
- bidra med sin lägesbild vid större störningar, höjd beredskap eller krig,
- utifrån risk- och sårbarhetsanalyser arbeta med kontinuitetshantering, dvs identifiera kritiska beroende i samhällsviktig verksamhet för att minska tiden för avbrott vid en händelse,
- delta i utbildningar och övningar som genomförs samt
- i övrigt följa tillämpliga lagar om kommuners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

## 5.15 Skadestånd och viten

Utföraren svarar i förhållande till beställaren för skadestånd, som beställaren p.g.a. vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

# 6 Ersättning

De ekonomiska resurserna för utförandet följer kund till den utförare som valts, det är den beviljade tiden som ersätts. Ersättningsnivåer för perioden beskrivs i bilaga "*Ersättning, fakturering*".

Ersättningen inkluderar samtliga kostnader som utföraren har för att kunna utföra beviljade insatser.

Beställaren kan inte garantera godkänd utförare en viss volym.

Vid oplanerad frånvaro, exempelvis vid sjukhusvistelse, korttidsboende eller dödsfall, ersätts de två första dagarna med beviljad tid, övrig tid ersätts ej. När den enskilde tackar nej i samband med besöket/när insatsen ska utföras ersätts den beviljade tiden. Beviljad tid som inte utförts av andra orsaker ersätts inte.

Utföraren ska en gång per månad redovisa de förändringar som varit under perioden, på särskild blankett.

## 6.1 Prisjustering

Vård- och omsorgsnämnden fattar årligen, under det sista kvartalet, beslut om förändring av hemtjänstersättningen för nästkommande år. Den förändrade ersättningen gäller från och med januari månad.

## 6.2 Betalningsvillkor

Ersättning utgår månadsvis i efterskott. Mätperioden är från den 20:e i månad 1 till den 19:e i månad 2. Inkommer underlag senast den 27:e i månad 2 garanterar beställaren att utbetalning sker senast den 20:e i månad 3.

Underlag för ersättning av beviljad tid varje månad ska redovisas till beställaren, på blankett avsedd för tidsredovisning.

Faktureringsavgift eller liknande avgift accepteras inte.

## 6.3 Dröjsmål med betalning

Eventuell dröjsmålsränta ska utgå enligt räntelagen.

# 7 Uppföljning

Möten mellan beställare och utförare ska hållas under avtalsperioden, 2–3 gånger per år. Beställaren kallar till dessa möten. Avtalsmöte avser i första hand en avstämning av gällande avtal samt återkoppling av resultat vid uppföljning och utvärdering. Utöver avtalsmöte kan beställaren inbjuda till samverkans- eller informationsmöten när behovet så påkallar eller i aktuellt ämne.

Utföraren ska lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av myndigheter på det sätt som efterfrågas.

Utföraren ska delta i och lämna uppgifter till de kvalitetsregister som beställaren lämnar uppgifter till.

Beställaren gör olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, brukarundersökningar, dokumentationsgranskning, enkäter och intervjuer, administrativa och ekonomiska uppföljningar, insamling av underlag för kommunens nyckeltal eller statistik, uppföljningar av synpunkter och klagomål, uppföljning av avvikelser och vid behov fördjupande uppföljningar.

Uppföljning sker generellt och lika oavsett utförare. Utföraren ska vara beställaren behjälplig vid dessa uppföljningar. Resultatet av vissa uppföljningar kan komma att offentliggöras.



Beställaren kan även uppdra åt fristående konsult eller dylik att utföra uppföljning och kontroll. Utföraren förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Förutom att utföraren är skyldig att på eget initiativ informera beställaren om verksamheten, ska kommunens tjänstemän ges insyn i verksamheten och få tillgång till dokumentation runt den enskilde. Det är utförarens ansvar att inhämta samtycke från den enskilde. Om det med anledning av vad som framkommit vid kvalitetsmätning eller av annan orsak finns skäl att ändra rutiner i verksamheten eller om andra väsentliga ändringar behöver ske, ska utföraren omedelbart redovisa en åtgärdsplan för beställaren.

## 8 Särskilda kontraktsvillkor

### 8.1 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

För att vara godkänd som utförare inom Alingsås kommuns valfrihetssystem ska utföraren vid varje tidpunkt uppfylla villkoren i detta förfrågningsunderlag.

Beställaren och utföraren ska ha ett ömsesidigt informations- och samrådsansvar beträffande verksamhetsförändringar som påverkar samarbetet mellan parterna. Detta gäller också förändringar som vidtas i utförarens organisation.

Om företaget byter ägare eller ombildas i ny företagsform ska en ny ansökan lämnas in. Om arbetsledaren/chefen byts ut under avtalsperioden ska detta anmälas till beställaren för godkännande. Uppdraget kan ej sägas upp under pågående avtalsperiod, under förutsättning att inte någon av parterna brister i fullgörandet av avtalet och rättelse inte sker.

### 8.2 Gåvor

Gåvor eller liknande från brukare till anställda inom hemtjänsten betraktas som mutor och får inte förekomma. Lagstiftning om mutor finns i brottsbalken kap.17 (1962:700).

### 8.3 Meddelarfrihet

Utföraren skall följa meddelarskyddslagen och ansvarar för att personal har kännedom om lagen.

### 8.4 Policy för rökfri arbetstid

Enligt Alingsås kommuns policy för rökfri arbetstid ska ingen anställd eller kund i Alingsås kommun ofrivilligt behöva utsättas för tobaksrök. Detta gäller även för de utförare som kommunen tecknar avtal med.

## 8.5 Miljökrav

Utföraren ska följa beställarens miljömål samt miljöpolicy ([www.alingsas.se](http://www.alingsas.se)). Utföraren ska källsortera avfall enligt vid varje tillfälle gällande regelverk.

Utföraren ska arbeta systematiskt och utbilda sina medarbetare för att minska miljöpåverkan. Nya bilar som köps in ska vara miljöbilar enligt transportstyrelsens direktiv.

## 8.6 Allmän handling - GDPR

Utlämnande av allmän handling enligt tryckfrihetsordningen får endast handläggas av kommunen/beställaren. Utföraren är i dessa fall skyldig att skyndsamt bistå i denna handläggning.

## 8.7 Hantering av personuppgifter

Beställaren är personuppgiftsansvarig och utföraren är personuppgiftsbiträde. Vid tecknande av kontrakt förbinder sig utföraren att följa samtliga de krav som ställs för hantering av personuppgifter i tillämplig lagstiftning. Det är utföraren som ansvarar för att inneha adekvat kunskap om lagstiftningen. Utföraren åtar sig att behandla personuppgifter endast enligt den personuppgiftsansvariges instruktioner och ändamål.

Utföraren får ej utge personuppgifter till tredje man. Utföraren ska i enlighet med tillämplig lagstiftning vidta lämplig teknisk och organisatorisk säkerhet för att säkerställa skyddet för personuppgifter samt ge den personuppgiftsansvarige möjligheter att på alla adekvata sätt kontrollera säkerheten.

Utföraren ska omedelbart vid upphörande av uppdraget för en brukare överlämna samtliga personuppgifter om brukaren till den personuppgiftsansvarige. Om avtalet med Alingsås kommun upphör ska samtliga personuppgifter omedelbart överlämnas till den personuppgiftsansvarige.

Utföraren åtar sig att följa det som följer av bilaga *"Personuppgiftsbiträdesavtal"*.

## 8.8 Informationssäkerhet

Anbudsgivaren ska ha dokumenterade rutiner för sitt interna informationssäkerhetsarbete.

- Certifikat enligt ISO 27001 eller likvärdig tredjepartscertifiering.
- Om anbudsgivaren inte är tredjepartscertifierad ska denne bevisa att den vidtagit informationssäkerhetsåtgärder som är likvärdiga de som efterfrågats.

Intyg enligt ovan ska vara öppna för granskning under hela avtalsperioden.

**Bilagor se Alingsås kommuns hemsida, [www.alingsas.se](http://www.alingsas.se) "Företagare som vill utföra hemtjänst - ansökan"**

- Bilaga Karta områdesindelning
- Bilaga Social dokumentation i genomförandet, riktlinje
- Bilaga Riktlinjer för skydds- och begränsningsåtgärder
- Bilaga Måltidsprogram för hemtjänst
- Bilaga Trygghetslarm i ordinärt boende – Utförares åtaganden
- Bilaga Riktlinjer beställning av informationsöverföring
- Bilaga Program för vård och omsorg vid demenssjukdom
- Bilaga Riktlinjer för biståndsbedömning
- Bilaga Ickevalsalternativ
- Kvalitetskrav för hemtjänst
- Bilaga IT

### **Hälso- och sjukvårdens rutiner och riktlinjer**

|           |  |
|-----------|--|
| Riktlinje | Insatser vid förändrat hälsotillstånd  |
| Riktlinje | Suicidprevention   |
| Riktlinje | Virusorsakad infektioner i mag - tarmkanalen                                     |
| Riktlinje | Delegering av hälso- och sjukvårdsuppgift  |
| Riktlinje | Basal hygien i vård och omsorg   |
| Riktlinje | Förebyggande fall, trycksår, undernäring, ohälsa i munnen                        |
| Riktlinje | Rapporteringsskyldighet och hantering av händelser riktlinje                     |
| Riktlinje | Värmebölja   |
| Riktlinje | Skyddsåtgärder inom vård och omsorg om vuxna                                     |
| Riktlinje | Dödsfall, åtgärder inom hälso- och sjukvård                                      |
| Riktlinje | Medicintekniska produkter  |
| Rutin     | Utredning när narkotiska läkemedel saknas  |
| Rutin     | Vårdskada - utredning av händelse  |
| Program   | Kvalitetskrav på hemtjänst   |
| Riktlinje | Egenvård, riktlinje  |
| Rutin     | Vård i livets slut   |
| Riktlinje | Riktlinje för registerkontroll vid anställning på vård- och omsorgsförvaltningen |