

Hemtjänst enligt 3 kap. 6 § SoL

Förfrågningsunderlag och avtalsvillkor

1. ALLMÄN ORIENTERING	4
1.1. INBJUDAN.....	4
1.2. UPPHANDLANDE MYNDIGHET	4
1.3. BESKRIVNING AV UPPDRAGET.....	4
1.4. BEGREPPSDEFINITIONER	5
2. ADMINISTRATIVA VILLKOR	6
2.1. ANSÖKAN.....	6
2.1.1. <i>Uppgifter om kapacitetstak</i>	7
2.2. ÄNDRINGAR I FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG	7
2.3. KOMPLETTERING AV ANSÖKAN.....	7
2.4. ANSÖKANS GILTIGHETSTID.....	7
2.5. HANDLÄGGNING AV ANSÖKAN.....	7
2.6. GODKÄNNANDE AV AVTALSVILLKOR.....	8
2.7. FRÅGOR OCH SVAR	8
3. KRAV PÅ SÖKANDEN (KVALIFICERING)	8
3.1. UTESLUTNING AV SÖKANDE	9
3.2. REGISTRERING HOS BOLAGSVERKET	9
3.3. SKATTE- OCH AVGIFTSSKYLDIGHET	9
3.4. EKONOMISK STABILITET	10
3.5. NYSTARTAT FÖRETAG	10
3.6. YRKESMÄSSIG FÖRMÅGA OCH KAPACITET.....	11
3.6.1. <i>Företagets organisation</i>	11
3.6.2. <i>Företagets kompetens</i>	11
3.6.3. <i>Verksamhetsansvarigs kompetens</i>	12
3.6.4. <i>Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete</i>	13
3.7. ANNANS KAPACITET	13
3.8. UNDERLEVERANTÖR	14
4. KRAV PÅ UPPDRAGET (KRAVSPECIFIKATION).....	14
4.1. LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER	14
4.2. INFORMATION OM UTFÖRAREN.....	14
4.3. MARKNADSFÖRING.....	15
4.4. TILLÄGGSTJÄNSTER	15
4.5. FÖRÄNDRING AV KAPACITETSTAK.....	15
4.6. BRUKARENS VAL.....	15
4.7. BESTÄLLNING OCH SKYLDIGHET ATT TA EMOT UPPDRAG	16
4.8. PLANERING OCH GENOMFÖRANDE AV UPPDRAG.....	16
4.9. INFORMATION TILL BRUKAREN.....	16
4.10. FÖRÄNDRINGAR AV BRUKARES BEHOV	16
4.11. OMVAL AV UTFÖRARE.....	17
4.12. BESKRIVNING AV UPPDRAGET.....	17
4.12.1. <i>Insatsens utformning</i>	17
4.12.2. <i>Egenvård</i>	18

4.12.3.	<i>Avgränsning av uppdraget</i>	18
4.12.4.	<i>Krav på kvalitet</i>	18
4.13.	SAMVERKAN	20
4.14.	DOKUMENTATION OCH RAPPORTERING	21
4.14.1.	<i>Dokumentation och förvaring av handlingar</i>	21
4.14.2.	<i>Personuppgiftsbiträde</i>	21
4.14.3.	<i>Teknisk utrustning</i>	21
4.15.	KVALITETSARBETE OCH UPPFÖLJNING	22
4.15.1.	<i>Undersökningar och rapportering till register</i>	22
4.15.2.	<i>Rapportering av missförhållanden, Lex Sarah</i>	22
4.15.3.	<i>Uppföljning</i>	22
4.15.4.	<i>Redovisning av uppföljningsresultat</i>	23
4.15.5.	<i>Allmänhetens insyn</i>	23
4.16.	LEDNING OCH PERSONAL	23
4.16.1.	<i>Utförarens arbetsgivaransvar</i>	23
4.16.2.	<i>Ledning och verksamhetsansvarig</i>	23
4.16.3.	<i>Personalens kompetens</i>	24
4.16.4.	<i>Bemannning</i>	25
4.16.5.	<i>Personal som inte är svenska medborgare</i>	25
4.16.6.	<i>Sekretess och tystnadsplikt</i>	26
4.16.7.	<i>Muta, gåva och testamente</i>	26
4.16.8.	<i>Anställd personals rätt till meddelarskydd</i>	26
4.17.	MILJÖ.....	26
4.18.	LIVSMEDELSHANTERING.....	26
4.19.	KONTINUITET OCH KRISBEREDSKAP	27
5.	AVTALSVILLKOR	27
5.1.	PARTER	27
5.2.	KONTAKTPERSONER	27
5.3.	AVTALSHANDLINGAR	27
5.4.	AVTALSTID.....	28
5.5.	KRAV PÅ UPPDRAGET	28
5.6.	PARTERNAS GEMENSAMMA ÅTAGANDE	28
5.7.	ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG.....	28
5.8.	OMFÖRHANDLINGSKLAUSUL	29
5.9.	TILLFÄLLIGT BESTÄLLNINGSTOPP	29
5.10.	UPPSÄGNING AV AVTAL.....	29
5.11.	VALFRIHETSSYSTEMETS UPPHÖRANDE	30
5.12.	EKONOMISKA VILLKOR.....	30
5.12.1.	<i>Ersättning</i>	30
5.12.2.	<i>Brukarens avgifter</i>	30
5.12.3.	<i>Betalningsvillkor</i>	30
5.12.4.	<i>Reklamationsrätt</i>	31
5.12.5.	<i>Betalningsvillkor vid vite</i>	31
5.13.	ÖVRIGA AVTALSVILLKOR	31
5.13.1.	<i>Ekonomisk stabilitet</i>	31
5.13.2.	<i>Överlåtelse av avtal och ägarskifte</i>	31
5.13.3.	<i>Underleverantörer</i>	31
5.13.4.	<i>Försäkring</i>	32
5.13.5.	<i>Skadestånd</i>	32
5.14.	SANKTIONER VID BRISTER I TJÄNSTENS UTFÖRANDE	33
5.14.1.	<i>Varning och felavhjälpande</i>	33

5.14.2.	Vite	33
5.15.	UPPSÄGNING	34
5.16.	HÄVNING/UPPSÄGNING MED OMEDELBAR VERKAN.....	34
5.17.	BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE).....	35
5.18.	TVIST	35

1. Allmän orientering

1.1. Inbjudan

Täby kommun arbetar aktivt med att öka valfriheten för kommunens invånare inom de områden som kommunen ansvarar för. Kommunfullmäktige har därför beslutat att lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, ska tillämpas inom tjänstekategorin hemtjänst enligt 3 kap. 6 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL.

Socialnämnden i Täby kommun, i fortsättningen kallad kommunen, är ytterst ansvarig för socialtjänsten i kommunen och därmed också för tjänsten hemtjänst. Kommunen beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning. Det är också kommunen som godkänner utförare som vill ingå i valfrihetssystemet.

Kommunen prövar och godkänner leverantörer som vill bli utförare och ingå i valfrihetssystemet. Samtliga utförare presenteras på kommunens hemsida och blir därigenom valbara för brukaren. Om brukaren inte kan eller vill välja utförare finns ett ickevalsalternativ.

Täby kommun inbjuder leverantörer att ansöka om att bli utförare i Täby kommuns valfrihetssystem för tjänsten hemtjänst enligt 3 kap. 6 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL.

1.2. Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Täby kommun, organisationsnummer 212000-0118.

1.3. Beskrivning av uppdraget

Socialnämnden är ytterst ansvarig för socialtjänsten och därmed även för äldreomsorgen i kommunen. Hemtjänst är en av de biståndsbedömda insatser som ingår i omsorgen om äldre personer och personer med funktionsnedsättning.

Brukaren ansöker om hemtjänst hos kommunens biståndshandläggare som fattar beslut om insats och omfattning. Insatsen hemtjänst innebär generellt att bistå brukaren med personlig vård (exempelvis hygien, på-och avklädning, hjälp att äta och dricka), inköp, beredning av måltider, tvätt, städning och förflyttning.

Hemtjänstinsatser ska erbjudas alla dagar under året mellan kl. 07.00 – 22.00 inom det geografiska området Täby kommun.

Avgränsning av uppdraget

En särskild larm- och nattpatrull ansvarar för att besvara och åtgärda anrop från trygghetslarm hela dygnet samt för att utföra insatser nattetid kl. 22.00 – 07.00.

Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i utförarens uppdrag från kommunen. Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende

1.4. Begreppsdefinitioner

Nedan definieras ett antal begrepp som kan ha relevans för uppdraget.

Ansökan är sökandes anbud som ska ske genom TendSign.

Biståndsbeslut är ett beslut om att en individ har rätt till insats enligt SoL och/eller LSS. Biståndsbeslut är en förutsättning för att utföra en insats.

Brukare är den individ som biståndsbeslutet avser.

Funktionshinder är en begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en individ i relation till omgivningen.

Funktionsnedsättning är en nedsättning av en persons fysiska, psykiska eller intellektuella funktionsförmåga.

HSL är en förkortning av hälso- och sjukvårdslagen (2017:30).

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, ansvarar för tillsyn och tillståndsprövning inom hälso- och sjukvård, socialtjänst och verksamhet enligt LSS.

Kommunen är beställare av de tjänster som leverantören erbjuder och utför.

LOV är en förkortning för lag (2008:962) om valfrihetssystem.

LSS är en förkortning för lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

SoL är en förkortning för socialtjänstlagen (2001:453).

Sökande är den **leverantör (företag)** som lämnar en ansökan om att bli godkänd utförare i Täby kommuns valfrihetssystem. Kommunens egna verksamheter och entreprenader är direktkvalificerade i valfrihetssystemet.

Utförare är av Täby kommun godkänd sökande som kommunen slutit ett skriftligt avtal med om att tillhandahålla efterfrågad insats.

2. Administrativa villkor

2.1. Ansökan

Ansökan om deltagande i valfrihetssystemet ska lämnas elektroniskt via upphandlingsstödssystemet Tend Sign.

Ansökan ska följa förfrågningsunderlagets uppställning och vara skriven på svenska. Samtliga frågor i förfrågningsunderlaget ska besvaras och efterfrågade uppgifter ska lämnas. Svaren ska vara kortfattade och lämnas i direkt anslutning till frågan, om inte annat anges. Uppgifter lämnade genom broschyrer eller hänvisning till webbsidor gäller inte som svar på frågor.

Uppgifterna ska vara aktuella och om de ändras under ansökningstiden ska de nya uppgifterna omgående meddelas kommunen via Tend Sign.

<i>Uppgifter om företaget:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Företagsnamn</i> - <i>Organisationsnummer</i> - <i>Firmatecknare</i> - <i>Adress</i> - <i>Epost</i> - <i>Telefonnummer</i> - <i>Webbplatsadress</i>
<i>Uppgifter om kontaktperson hos sökanden för denna ansökan:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Namn</i> - <i>Telefonnummer</i> - <i>Epost</i>
<i>Uppgifter om verksamheten för denna ansökan</i>
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Namn</i> - <i>Adress</i> - <i>Telefonnummer</i> - <i>Epost</i> - <i>Verksamhetschef och kontaktuppgifter till denne</i> - <i>Eventuella kontaktuppgifter till annan kontaktperson i verksamheten</i>

2.1.1. Uppgifter om kapacitetstak

I sin ansökan har sökanden möjlighet att ange ett tak för hur många brukare som sökanden kan ta emot.

Uppgift om kapacitetstak (Fritextsvar)

Ange om kapaciteten önskar begränsas till ett visst antal brukare. Fritextsvar)

2.2. Ändringar i förfrågningsunderlag

Ändrade förutsättningar kan innebära att publicerat förfrågningsunderlag måste revideras. I sådant fall meddelas sökanden som ännu inte godkänts av kommunen skriftligen om förändringen. Inom fjorton (14) dagar från det att en skriftlig underrättelse skickats från kommunen ska sökanden lämna skriftligt besked om de nya villkoren accepteras.

2.3. Komplettering av ansökan

Kommunen får medge att sökanden rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

Vid begäran om komplettering av ansökan ska kompletteringen ha inkommit senast inom sju (7) dagar från begäran. Om kompletteringar inte lämnas bedömer kommunen ansökan utifrån de uppgifter som inkommit. All kommunikation och eventuella kompletteringar till ansökan ska ske genom TendSign.

2.4. Ansökans giltighetstid

Ansökan är bindande i sex (6) månader från det datum då ansökan registrerats hos kommunen.

Accepterar sökanden att ansökan är bindande i sex (6) månader efter att den lämnats in till kommunen? (Ja/nej)

2.5. Handläggning av ansökan

Kommunen handlägger ansökningar löpande. Handläggningstiden är normalt åtta (8) veckor, förutsatt att ansökan är komplett. Under sommarmånaderna (juni, juli, augusti) och vid perioder med sammanhängande helgdagar kan handläggningstiden bli längre.

Ansökan hanteras av kommunen enligt följande process:

1. Ansökan granskas och prövning görs om angivna krav i förfrågningsunderlaget är uppfyllda samt om efterfrågade beskrivningar och bilagor finns bifogade och kan godkännas.
2. Referenser inhämtas och bedöms.
3. Sökanden som klarat steg 1 och 2 kallas till en intervju. Deltagande är obligatoriskt för att sökanden ska kunna bli godkänd som utförare. Muntliga uppgifter vid intervjun har samma tyngd som den skriftliga ansökan, båda ligger till grund för kommunens bedömning.
4. Kommunen kan komma att besöka sökanden i de fall kommunen finner det nödvändigt.

Om sökanden godkänns upprättas avtal mellan parterna, sökanden blir därmed utförare i Täby kommun. Beslut om godkännande meddelas skriftligen. Om ansökan inte godkänns underrättas sökanden om det samt om skäl till beslut. Sökanden kan inom tre (3) veckor från den dag då sökanden fick del av beslutet begära rättelse hos förvaltningsrätten enligt 10 kap 1 § LOV.

Om ett avtal med en tidigare godkänd utförare har sagts upp av kommunen på grund av brister i utförandet av uppdraget, måste det till den nya ansökan lämnas en redogörelse för de åtgärder som vidtagits. För att åter kunna bli godkänd som utförare ska redogörelsen vara godkänd av kommunen.

2.6. Godkännande av avtalsvillkor

Genom att skicka in ansökan bekräftar sökanden att denne accepterar samtliga avtalsvillkor.

2.7. Frågor och svar

Frågor om förfrågningsunderlaget ska ställas skriftligen i TendSign. Svar från kommunen lämnas via e-post till den e-postadress som registrerats i systemet.

För övriga frågor om LOV hänvisas till kommunens funktionsbrevlåda, lov@taby.se.

3. Krav på sökanden (kvalificering)

Kommunen kommer att kontrollera sökandens lämplighet avseende ekonomisk, organisatorisk och yrkesmässig kapacitet samt att lagstadgade skyldigheter så som exempelvis registrering och betalning av skatter och avgifter uppfylls. Samtliga krav ska vara uppfyllda senast vid avtalsskrivning.

3.1. Uteslutning av sökande

Sökanden kan komma att uteslutas från kvalificeringen om kommunen får kännedom om att någon av uteslutningsgrunderna i 7 kap 1 § LOV föreligger.

Kommunen får begära att sökanden bevisar att det inte finns någon grund för uteslutning.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt 7 kap 1 § 4 p LOV betraktas om en utförare har visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av ett tidigare offentligt kontrakt, ett tidigare kontrakt med en upphandlande myndighet eller en tidigare koncession och detta har medfört att det tidigare kontraktet sagts upp i förtid eller jämförbara påföljder under de senaste två (2) åren.

*Intygar sökanden att denne inte är föremål för ovan angivna omständigheter?
Ja/nej*

3.2. Registrering hos Bolagsverket

Sökanden ska uppfylla i Sverige, eller i hemlandet, lagreglerade krav avseende registrering. Täby kommun kommer att kontrollera detta via ett kreditupplysningsföretag, f n Creditsafe AB.

För det fall kommunen inte kan utföra kontrollen kan sökanden komma att beredas tillfälle att inkomma med förtydligande bevis för att inga sådana hinder föreligger.

Sökande som är ekonomisk eller ideell förening ska bifoga stadgar och protokoll som visar vilka som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.
Sökande som är en stiftelse ska bifoga ett aktuellt registerutdrag från Länsstyrelsens stiftelseregister.

*Intygar sökanden att lagenliga krav avseende registreringskyldigheter är uppfyllda? (Ja/nej)
Om sökanden är en stiftelse, ekonomisk eller ideell förening, är motsvarande dokument bifogade? (Fritextsvar)*

3.3. Skatte- och avgiftsskyldighet

Sökanden ska ha fullgjort sina åligganden avseende skatt- och socialförsäkringsavgifter i Sverige eller i det land där sökanden verkar. Kommunen kontrollerar i samarbete med Skatteverket att inga sådana hinder föreligger.

För det fall kommunen inte kan utföra kontrollen kan sökanden komma att beredas tillfälle att inkomma med förtydligande bevis för att inga sådana hinder föreligger.

Sökanden som inte har säte samt skattskyldighet i Sverige ska bifoga dokumentation som intygar att denne fullgjort sina skyldigheter i det egna landet vad gäller skatter och avgifter. Intyget får vara högst en (1) månad gammalt räknat från dag för inlämnande av ansökan och vara översatt till svenska. Kopia av icke översatt original ska bifogas.

Är företagets skyldigheter om skatter och avgifter uppfyllda? (Ja/nej – Besvaras av handläggare)
Har motsvarande dokumentation för sökanden som inte är verksam i Sverige bifogats? (Fritextsvar)

3.4. Ekonomisk stabilitet

Kommunen kommer att kontrollera ekonomisk stabilitet och kreditvärdighet hos sökanden och utförare via ett kreditupplysningsföretag, f n Creditsafe AB.

Om sökanden saknar rating eller har lägre rating än "kreditvärdig", görs en individuell prövning.

Sökande som är en stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska styrka sin ekonomiska och finansiella ställning genom att till ansökan bifoga senaste årsredovisning med tillhörande revisorsintyg.

För de fall kommunen inte kan utföra kontrollen kan sökanden komma att beredas tillfälle att inom sju (7) dagar lämna förtydligande bevis för att kravet på god ekonomisk stabilitet är uppfyllt.

Uppfyller sökanden ställda krav på ekonomisk stabilitet? (Ja/nej – Besvaras av handläggare)
Om sökanden saknar rating, har då handlingar som styrker ekonomisk ställning bilagts? (Fritextsvar)

3.5. Nystartat företag

Nystartade företag som är under bildande ska vara bildat senast vid avtalstecknandet. Sökanden som är aktiebolag under bildande ska till ansökan bifoga en stiftelseurkund.

Ett bolag räknas som nybildat så länge det inte har lämnat sitt första årsbokslut och saknar rating.

För nystartade företag görs en särskild bedömning av företagets ekonomiska ställning. Nystartat företag ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att till ansökan bifoga ett förhandsbesked på att en bankgaranti eller motsvarande säkerhet finns, samt på begäran kunna redovisa referens till bank eller annan finansiär, i händelse av att avtal tecknas med sökanden. Garantin/säkerheten ska gälla så länge företaget inte uppfyller kommunens krav gällande rating. Det ska framgå av förhandsbeskedet att garantin/säkerheten avser uppdraget enligt detta förfrågningsunderlag och lämnad ansökan.

Sökanden ska till ansökan bifoga följande (företrädesvis i PDF-format):

- Förhandsbesked på att en bankgaranti eller motsvarande säkerhet finns enligt ovanstående krav

Är sökanden ett nystartat företag? (Fritextsvar)

Om ja, har efterfrågat underlag bilagts? (Fritextsvar)

3.6. Yrkesmässig förmåga och kapacitet

Sökande ska senast vid avtalstecknandet ha en organisation med den yrkesmässiga förmåga och kapacitet som krävs för de tjänster som sökande avser att utföra enligt detta förfrågningsunderlag. I annat fall kommer inte avtal att tecknas.

3.6.1. Företagets organisation

Sökanden ska visa att företaget har en ägarstruktur och organisation, affärsidé och verksamhetsprofil som är lämplig för uppdraget. Sökanden ska redovisa inriktning samt om någon särskild kompetens finns inom verksamheten.

Beskriv företagets ägarstruktur och organisation, affärsidé och verksamhetsprofil. (Fritextsvar)

Beskriv om någon specifik inriktning eller särskilt kompetens tillämpas inom verksamheten. (Fritextsvar)

3.6.2. Företagets kompetens

Sökande ska visa att det inom företaget finns tillräcklig kunskap, erfarenhet och förmåga för att kunna genomföra uppdraget genom att ha dokumenterad erfarenhet av liknande uppdrag. Sökanden ska ha minst en person i företagets ledning som har kunskap om vid var tid gällande lagstiftning och föreskrifter som gäller för verksamheten.

Om sökanden har erfarenhet av att utföra tjänsten sedan tidigare ska sökanden till sin ansökan bifoga företeckning över minst ett (1) referensuppdrag som styrker sökandens erfarenhet enligt ovan. Redogörelsen ska innehålla uppgifter om uppdragsgivare, uppdragets längd samt kontaktuppgifter till person/-er hos uppdragsgivaren som kan styrka lämnade uppgifter. Referenser får inte vara äldre än två (2) år räknat från dagen då ansökan lämnas in.

För nystartade företag som saknar möjlighet att lämna referenser, ska minst två (2) personliga referenser istället lämnas för den person som kommer att ansvara för uppdragets genomförande. Referenser får inte vara äldre än två (2) år räknat från dagen då ansökan lämnas in.

Sökanden intygar att företagets ledning har minst en person med kunskap om vid var tid gällande lagstiftning och föreskrifter som gäller för verksamheten. (Fritextsvar)

Sökanden ska ange uppdragsgivare samt dennes kontaktperson med e-postadress och telefonnummer. (Fritextsvar)

Ange namn, telefonnummer och e-postadress för minst ett referensuppdrag (för nystartade företag anges två personliga referenser). (Fritextsvar)

3.6.3. Verksamhetsansvarigs kompetens

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. En sådan person ska under hela avtalstiden finnas och ha adekvat kompetens med ingående kunskap om tillämpliga lagar, föreskrifter, med mera som gäller för verksamheten.

Utbildningar som är genomförda i annat land än Sverige ska vara validerade av behörig myndighet.

Adekvat kompetens innebär minst:

- Två (2) års erfarenhet av arbetsledning under de senaste sju (7) åren inom det verksamhetsområde som ansökan avser, och
- Utbildning från högskola som är relevant för uppdragets genomförande motsvarande minst två (2) års heltidsstudier (högskoleutbildning minst 120 högskolepoäng). Om högskoleutbildningen påbörjats efter den 1 juli 2007 ska utbildningen omfatta minst 180 poäng, eller
- Annan utbildning/erfarenhet som av kommunen prövas likvärdig.

Sökanden ska till ansökan bifoga följande (företrädesvis i PDF-format):

- Meritförteckning med betyg och intyg för verksamhetsansvarig.

Samordnare

Om den dagliga arbetsledningen är delegerad till någon annan, exempelvis en samordnare, ska den personen minst ha:

- Gymnasial utbildning som lägst motsvarar 1 100 poäng i de programgemensamma karaktärsämnen i vård- och omsorgsprogrammet, och
- Två (2) års erfarenhet av arbete under de senaste sju (7) åren inom det verksamhetsområde som ansökan avser.

Sökanden ska till ansökan bifoga följande (företrädesvis i PDF-format):

- Meritförteckning med betyg och intyg för samordnare.

Har sökanden bilagt efterfrågat underlag enligt ovan till ansökan? (Ja/nej)

3.6.4. Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Sökanden ska tillämpa Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som säkerställer att uppdraget sker i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning.

Beskriv kortfattat hur kvalitetsledningssystemet tillämpas. (Fritextsvar)

3.7. Annans kapacitet

Sökanden har rätt att åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och/eller yrkesmässiga kapacitet för att uppfylla ställda krav i förfrågningsunderlaget. Sökanden ska, på anmodan, kunna visa ett undertecknat juridiskt bindande intyg, till exempel åtagandeförklaring eller ett samarbetsavtal, som styrker att sökanden disponerar över denna kapacitet under hela avtalsperioden. Av åtagandet ska framgå att sökanden kommer förfoga över nödvändiga resurser när avtalet ska fullgöras.

Kontroll av angivna företag görs i samband med att ansökan prövas. Om angivna företag inte uppfyller ställda krav kan detta medföra att ansökan inte upptas till vidare prövning.

Om aktuellt, ska sökanden till ansökan bifoga följande (företrädesvis i PDF-format):

- Kopia på aktuell åtagandeförklaring som styrker att sökanden kommer att disponera den kapacitet som åberopats under hela avtalstiden.

Om aktuellt, har sökanden bilagt ett juridiskt bindande intyg som styrker att sökanden disponerar över denna kapacitet över hela avtalsperioden? (Fritextsvar)

Uppfyller de företag som används som annans kapacitet ställda krav? (Ja/nej – Besvaras av handläggare)

3.8. Underleverantör

Om sökanden har för avsikt att använda underleverantörer för att utföra del av uppdraget ska det anges i ansökan. Det ska då framgå vilken del av uppdraget underleverantör ska anlitas till samt namn och organisationsnummer på underleverantör.

Sökanden ska tillse att anlitad underleverantör inte är föremål för uteslutningsgrunderna enligt 7 kap 1 § LOV. Sökanden ansvarar för underleverantörs åtaganden såsom för sitt eget.

Samtliga underleverantörer som utför någon del av uppdraget enligt detta avtal ska ha direkt skriftligt avtal med utföraren. I dessa avtal ska även underleverantörens kapacitet framgå för den del av uppdraget det gäller (såsom exempelvis antal anställda, bilar, arbetstid, kompetens osv). Underleverantörer får inte anlita egna underleverantörer

Utföraren ska till kommunen kontinuerligt redovisa förändringar gällande befintliga underleverantörer. Kommunen kan komma att utföra kontroll av angivna underleverantörer.

Om sökanden avser att anlita underleverantör att utföra del av uppdraget, ange namn och organisationsnummer. (Fritextsvar)

4. Krav på uppdraget (kravspecifikation)

4.1. Lagar, förordningar och föreskrifter

Utföraren ska vara förtrogen och följa vid var tid gällande lagar, förordningar och föreskrifter samt lokala mål och riktlinjer som gäller för verksamheten. Utföraren ska också följa utveckling och aktuell forskning inom området.

Utföraren ska inneha samtliga tillstånd, bemyndiganden, dispenser och licenser som enligt tillämpliga avtal, lagar, författningar och föreskrifter fordras för utförandet av avtalat åtagande.

4.2. Information om utföraren

Utföraren ska senast i samband med avtalstecknandet lämna ett underlag med information om verksamheten. Informationen publiceras på kommunens webbplats.

Utföraren ansvarar för att den information som publiceras är aktuell, eventuella förändringar ska löpande meddelas till kommunen.

4.3. Marknadsföring

Utförarens marknadsföring av tjänster enligt detta avtal ska ske i enlighet med god marknadsföringssed och med stor respekt för brukaren och övriga utförare. Utföraren ska i sin marknadsföring ange eventuella underleverantörer.

Vid marknadsföring ska det tydligt framgå att det handlar om reklam och vilken organisation som är avsändare.

Om utföraren avser att marknadsföra så kallade tilläggstjänster ska det tydligt framgå att dessa tjänster inte omfattas av kommunens biståndsbedömning. Köp av tilläggstjänster får inte vara en förutsättning för att utföraren ska utföra insats hos brukaren.

4.4. Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster i anslutning till uppdraget under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att utföra uppdraget enligt upprättat avtal. Utföraren ska informera brukaren om att tilläggstjänster inte ingår i den biståndsbedömda insatsen från kommunen.

Brukarens nyttjande av tilläggstjänster ska dokumenteras. Utföraren ska, om kommunen begär det, kunna redovisa för kommunen vilka tilläggstjänster de utfört hos kommunens brukare samt omfattningen av dessa tjänster.

4.5. Förändring av kapacitetstak

Utföraren kan anmäla förändring av kapacitetstak maximalt två (2) gånger per kalenderår.

Utföraren ska utföra beställda insatser, inklusive eventuella utökningar av insatser hos befintliga brukare, även om kapacitetstaket sänks eller är nått.

4.6. Brukarens val

Brukare som beviljats en insats kan välja någon av de utförare som ingår i kommunens valfrihetssystem. Efter att brukaren gjort sitt val skickar kommunens biståndshandläggare en beställning till vald utförare.

Om brukaren inte kan eller vill välja en utförare tilldelas brukaren en utförare genom en av kommunen i förväg fastställd turordningslista, så kallat

ickevalsalternativ. Turordningslistan omfattar godkända utförare som inte uppnått angivet kapacitetstak inklusive kommunens egen verksamhet om sådan finns.

4.7. Beställning och skyldighet att ta emot uppdrag

Utföraren ska ta emot de brukare som valt utföraren. Uppdraget ska påbörjas inom tjugofyra (24) timmar efter det att utföraren mottagit kommunens beställning, om inte annat har överenskommits.

4.8. Planering och genomförande av uppdrag

Planering och genomförande av beställd insats ska dokumenteras i en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska upprättas tillsammans med brukaren inom fjorton (14) dagar efter att insatsen har påbörjats. Genomförandeplanen ska följas upp löpande och revideras vid behov (minst en gång per år), även vid ny beställning från kommunen.

Av planen ska framgå på vilket sätt brukaren, och vid behov dennes legala företrädare varit delaktiga i planeringen. Brukaren eller dennes legala företrädare ska med underskrift godkänna planen. En kopia på genomförandeplanen ska skickas till kommunens biståndshandläggare. Utföraren ska ha en rutin som beskriver hur brukarens individuella genomförandeplan ska upprättas och följas upp.

4.9. Information till brukaren

Utföraren ska i samband med att insatsen påbörjas informera brukaren och/eller dennes legala företrädare samt eventuella anhöriga om verksamheten. Brukaren ska även få information om hur klagomål och synpunkter hanteras.

Brukaren ska kunna ta del av det avtal med tillhörande kravspecifikation som ligger till grund för utförarens uppdrag från kommunen.

4.10. Förändringar av brukares behov

Utföraren ska omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare i kommunen om brukarens omsorgsbehov förändras. Ett förändrat omsorgsbehov förutsätter ett nytt biståndsbeslut och en ny beställning. I sådant fall ska utföraren revidera genomförandeplanen så att den överensstämmer med den nya beställningen.

Detta gäller även när andra förändringar äger rum, exempelvis om brukaren inte tar emot stöd, tagits in på sjukhus eller har avlidit.

4.11. Omval av utförare

Brukare har möjlighet att byta utförare. Brukaren meddelar önskemål om byte av utförare till kommunen, brukarens uppsägningstid är sju (7) dagar om inte annat överenskommes. Kommunens biståndshandläggare meddelar berörda utförare om bytet. Utförarens uppdrag fortgår under brukarens uppsägningstid. Vid byte ska utföraren samverka med kommunen och den nya utföraren. Byte till ny utförare ska ske med minsta möjliga negativa påverkan för brukaren och andra berörda.

4.12. Beskrivning av uppdraget

Uppdraget innebär att tillhandahålla tjänsten hemtjänst enligt 3 kap. 6 § socialtjänstlagen (2001:453) SoL till personer som, inom ramen för kommunens valfrihetssystem, har valt utföraren. Insatsen ska även kunna ges vid mer akuta behov.

Uppdraget ska genomföras inom det geografiska området Täby kommun.

Hemtjänstinsatser ska erbjudas alla dagar under året mellan kl. 07.00 – 22.00. Avvikelse från tidsintervallet kan förekomma, t.ex. vid behov av vak.

Utbildning, konferenser, semester och sjukdom hos personalen får inte påverka kvalitet och omfattning i utförandet av tjänsten.

4.12.1. Insatsens utformning

Brukaren ska, utifrån individuella förutsättningar och behov, ges omsorg och service av god kvalitet så att han eller hon kan leva och bo självständigt, känna trygghet och ha en meningsfull tillvaro. Insatserna ska ges utifrån en helhetssyn på individen. Brukaren ska genom hemtjänstinsatsen tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

I uppdraget ingår att uppmärksamma och när så behövs aktualisera eventuellt behov till biståndshandläggare när brukaren inte själv har förmåga att ta kontakt (orosanmälan).

Utförandet av brukarens insats får inte påverkas av utbildning, konferens, semester eller sjukdom hos personalen.

Hemtjänst innebär generellt att bistå brukaren med följande insatser:

Personlig vård, d.v.s.

-att tvätta sig

-kroppsvård såsom vård av hud, tänder, hår, finger och tånaglar

- att sköta toalettbehov
- att klä sig (på- och avklädning)
- att äta och dricka
- att sköta sin egen hälsa genom att försäkra sig om fysisk bekvämlighet
- att ta hand om diet och kondition

Att skaffa förnödenheter, som innebär att bistå den enskilde med Alla varor och tjänster som krävs för det dagliga livet såsom att välja, anskaffa, transportera och förvara mat, dryck, kläder, rengöringsmaterial, bränsle, hushållsartiklar, husgeråd, kokkärl, hushållsredskap och verktyg; att anskaffa nyttföremål och andra hushållstjänster.

Hushållsgöromål

- Att bereda måltider

Hushållsarbete

- Att tvätta och torka kläder, att rengöra kök och köksredskap, städa bostaden, förvara dagliga förnödenheter och slänga avfall

Förflyttning

- Att gå och röra sig omkring

4.12.2. Egenvård

Egenvård kan utföras av utförarens personal först efter skriftligt beslut från legitimerad yrkesutövare inom hälso- och sjukvården.

4.12.3. Avgränsning av uppdraget

En särskild larm- och nattpatrull ansvarar för att besvara och åtgärda anrop från trygghetslarm hela dygnet samt för att utföra insatser nattetid kl. 22.00 – 07.00. Utföraren ska samverka med larm- och nattpatrullen.

Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i utförarens uppdrag från kommunen. Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende.

4.12.4. Krav på kvalitet

Uppdraget ska utföras med god kvalitet. Det innebär att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter.

Helhetssyn

Insatsen ska planeras och genomföras tillsammans med brukaren och eventuell legal företrädare. Insatsen ska anpassas efter rådande omständigheter så att

den vid var tid svarar mot brukarens aktuella situation, samlade behov och önskemål.

Kontinuitet

Insatsen ska utföras av ett begränsat antal personer och på ett likartat sätt oavsett vem som utför insatsen.

Brukaren ska få en stöd-/kontaktperson som utses i personalgruppen. Stöd-/kontaktpersonen har ett särskilt ansvar för exempelvis planering och inköp samt för att hjälpa brukaren att upprätthålla sina kontakter. Stöd-/kontaktpersonens uppgift ska utformas utifrån varje brukares egen förmåga och behov. Uppgifterna ska bestämmas i samråd med brukaren eller med brukarens legala företrädare, om brukaren inte kan föra sin egen talan. Uppdraget ska finnas beskrivet i en skriftlig rutin. Utsedd stöd-/kontaktperson ska ha en namngiven ersättare.

Självbestämmande

Verksamheten ska vara grundad på respekt för brukares självbestämmande och integritet. Brukaren och/eller dennes legala företrädare ska ha möjlighet att vara delaktiga i planeringen av insatsen och ska ha inflytande över hur den beställda insatsen utförs. Brukaren ska ha möjlighet att göra egna val.

Bemötande

Brukaren ska bemötas med respekt och med hänsyn till individuella önskemål. Brukaren ska på ett enkelt sätt och med hänsyn till sin funktionsnedsättning kunna framföra sina åsikter och önskemål.

Trygghet och säkerhet

Brukaren och/eller dennes legala företrädare ska i samband med att insatsen påbörjas få information om verksamheten, kontaktuppgifter till verksamhetsansvarig med mera. Av informationen ska det framgå hur klagomål och synpunkter hanteras. Brukaren och/eller dennes legala företrädare ska kunna ta del av det avtal med tillhörande kravspecifikation som ligger till grund för utförarens uppdrag.

Om brukaren har behov av en legal företrädare ska utföraren omgående meddela det till överförmyndare. Med legal företrädare avses god man eller förvaltare. Verksamhetsansvarig och personal hos utföraren får inte åta sig att vara legal företrädare eller ombud åt brukare för vilka utföraren utför uppdrag.

Hantering av privata medel och värdesaker

Hantering av privata medel och värdesaker ska i första hand skötas av brukaren själv eller dennes legala företrädare. Om utföraren bistår brukaren med detta ska det finnas en skriftlig rutin. Rutinen ska vara tillgänglig för all personal.

Hantering av nycklar/motsvarande, portkoder, med mera

Nycklar och andra låsanordningar till brukarens bostad ska, tillsammans med portkoder, hanteras på ett tryggt och säkert sätt. Utföraren ska ha en skriftlig rutin som beskriver hur utlämning och återlämning av nycklar/motsvarande ska göras. Rutinen ska vara tillgänglig för all personal. Vid förlust av nycklar/motsvarande ska utföraren, i samråd med brukaren, omgående ombesörja och bekosta de åtgärder som förlusten innebär, till exempel byte av lås eller återanskaffning av nycklar/motsvarande.

Identifiering av personal

Brukaren ska kunna identifiera utförarens personal, inklusive personal från eventuella underleverantörer, genom en synlig namnskylt med företagets logotype och foto.

Tillgänglighet

Brukaren eller dennes legala företrädare ska ha tillgång till aktuell information om hur och när verksamhetsansvarig kan nås.

Information om verksamheten ska finnas tillgänglig utifrån brukares specifika behov, till exempel på lättläst svenska, på brukarens hemspråk eller via kommunikationshjälpmedel.

Om brukaren behöver hjälp att kommunicera via tolk ska utföraren tillhandahålla och bekosta detta.

4.13. Samverkan

Utföraren ska samverka med kommunen i utförandet av insatsen och delta i de möten som kommunen kallar utföraren till.

Under förutsättning att brukaren eller dennes legala företrädare lämnat sitt samtycke, ska utföraren även samverka med andra instanser, exempelvis landstinget, i frågor som rör brukarens behov.

Utföraren ska i förekommande fall följa skriftliga samverkansavtal och överenskommelser som kommunen tecknat samt medverka i forsknings- och utvecklingsprojekt som kommunen deltar i.

4.14. Dokumentation och rapportering

4.14.1. Dokumentation och förvaring av handlingar

Dokumentation ska utföras i enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Exempelvis ska mottagande, genomförande, uppföljning och avslut av insatser dokumenteras. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för dokumentation. Rutinen ska finnas tillgänglig för all personal.

Utförarens personal ska ha de kunskaper som krävs för att dokumentationen sker i enlighet med ovanstående.

Dokumentation som rör brukaren ska förvaras skyddad mot obehörigas åtkomst, brand och fukt.

Utföraren ansvarar för att samtliga handlingar och all dokumentation som rör brukaren överlämnas till kommunen utan kostnad när insatsen avslutas inom fjorton (14) dagar och när kommunen så begär.

Sekretessbelagda uppgifter får inte skickas med e-post.

4.14.2. Personuppgiftsbiträde

Enligt 30 § personuppgiftslagen (1998:204), PuL, ska det finnas ett skriftligt avtal mellan den personuppgiftsansvarige (kommunen) och personuppgiftsbiträdet (utföraren). I bilaga "Personuppgiftsbiträdesavtal" följer de krav som föreskrivs i lagen och som därmed regleras i och med att skriftligt avtal tecknas med kommunen.

Rätten att behandla personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning följer avtalets tid.

När avtalet upphör ska utföraren återlämna och/eller förstöra samtliga personuppgifter som utföraren haft tillgång till under avtalstiden. Återlämning eller information om förstöring ska ges till kommunen i samband med att avtalet upphör.

4.14.3. Teknisk utrustning

Utföraren ska ha den tekniska utrustning som krävs för att kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system, för närvarande det webbaserade IT-systemet Pulsen Combine. Utföraren förbinder sig att via detta system kunna upprätta, verkställa och följa upp insatser och genomförandeplaner, ta emot och

bekräfta beställningar, rapportera om utförda insatser, skapa och godkänna underlag för ersättning samt andra, för utförandet av tjänsten nödvändiga, administrativa åtgärder.

Utföraren ska också ha tillgång till telefoner för digital återrapportering enligt de krav som kommunen anger.

Utföraren svarar för att på egen bekostnad anskaffa all teknisk utrustning (t ex telefoner och datorer) samt teckna de abonnemang som är nödvändiga för att ansluta till tjänsten. Utföraren svarar även för att anskaffa och använda av kommunen godkänd säkerhetslösning för autentisering (inloggning) i systemet.

Eventuella abonnemangs-/licensavgifter för det administrativa systemet betalas av kommunen. Kommunen tillhandahåller även tillhörande utbildnings- och informationsmaterial samt tillser att utföraren fritt erhåller grundläggande användarsupport. Support ges per distans under ordinarie arbetstid.

4.15. Kvalitetsarbete och uppföljning

Utföraren ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med den redogörelse som lämnats i ansökan. Ledningssystemet ska uppfylla de krav som ställs i Socialstyrelsens föreskrifter.

4.15.1. Undersökningar och rapportering till register

Utföraren ska medverka i undersökningar och i förekommande fall rapportera till aktuella register på kommunal och nationell nivå.

4.15.2. Rapportering av missförhållanden, Lex Sarah

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för rapportering, utredning, anmälan samt åtgärdande av missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden i verksamheten enligt gällande föreskrift.

Information om inkommen rapport om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande ska lämnas till kommunens socialnämnd enligt rutin.

4.15.3. Uppföljning

Kommunen har rätt att få den insyn i verksamheten som är nödvändig för att garantera uppdragets utförande enligt fastställda krav. Kommunens företrädare eller annan som kommunen utser ska beredas tillträde för uppföljning och kontroll av verksamheten.

Utföraren ska tillhandahålla dokumentation och underlag rörande verksamheten, till exempel anställningsavtal, personallistor och scheman för den aktuella verksamheten samt i övrigt medverka till att kommunen kan följa upp utförarens uppfyllelse av avtalet. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid och underlätta kommunens uppföljning och kontroll.

Kommunen ska kunna ta del av nödvändig information i den sociala journalen och brukarens genomförandeplan vid till exempel uppföljning eller omprövning av ett beslut.

4.15.4. Redovisning av uppföljningsresultat

Resultat av till exempel brukarundersökningar och verksamhetsuppföljning redovisas på kommunens hemsida eller enligt särskild ordning.

4.15.5. Allmänhetens insyn

För att tillgodose allmänhetens rätt till skälig insyn kan kommunen komma att begära information från utföraren, såsom uppgifter om personalen och dess kompetens, utbildningsnivå och kapacitet. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur utförarens uppdrag utförs.

Utföraren ska utan dröjsmål lämna de uppgifter som preciserats i kommunens begäran. Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form.

Allmänhetens rätt till insyn omfattar endast den kommunala angelägenheten.

Information som lämnas till kommunen enligt detta villkor ska inte anses utgöra företagshemligheter.

4.16. Ledning och personal

4.16.1. Utförarens arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare och får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av arbetsmarknadslagar, avtal, förordningar eller vad som annars kan strida mot det som är allmänt godtaget inom utförarens verksamhetsområde.

4.16.2. Ledning och verksamhetsansvarig

Utföraren ansvarar för att företaget har den ledning och organisation som krävs för att utföra uppdraget under hela avtalstiden enligt gällande lagar och föreskrifter samt enligt detta förfrågningsunderlag och avtal. Utföraren ansvarar

även för att det under hela avtalstiden finns en verksamhetsansvarig (den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning) med avtalad kompetens.

Om verksamhetsansvarig byts ut under avtalstiden ska detta anmälas till kommunen för godkännande. Detsamma gäller om verksamheten tar in en vikarierande verksamhetsansvarig över en sammanhängande period som är längre än två (2) månader. Även byte av samordnare ska meddelas. Meritförteckning med betyg och intyg för ny verksamhetsansvarig och ny samordnare ska lämnas till kommunen (företrädesvis i PDF-format).

4.16.3. Personalens kompetens

Utföraren ska på ett systematiskt sätt arbeta för att de krav som ställs i Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre ska uppfyllas.

Andelen tillsvidareanställd personal som har godkänd utbildning samt vikarier som anställs för en sammanhängande tid om minst sex (6) månader ska vid var tid vara minst sjuttio (70) procent.

Med godkänd utbildning avses:

- Personal som studerat vid vuxengymnasium ska ha gymnasial utbildning som lägst motsvarar 1 100 poäng i de programgemensamma karaktärsämnena i vård- och omsorgsprogrammet, eller
- Personal som studerat vid ungdomsgymnasium ska ha ett slutbetyg från vård- och omsorgsprogrammet.

Om andelen personal med godkänd utbildning enligt ovan är mindre än sjuttio (70) procent, ska utföraren upprätta en skriftlig plan som beskriver hur kravet ska uppnås. Planen ska vara tidsatt och godkännas av kommunen.

Introduktion och kompetensutveckling

Utföraren ska ha ett introduktionsprogram som tillämpas vid nyanställning och vid anställning av vikarier.

Utföraren ska erbjuda personal kontinuerlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling. Personal inom verksamheten ska ha en individuell kompetensutvecklingsplan.

Kunskaper i svenska

Samtlig personal ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva på det svenska språket. För personal som behöver utveckla sina språkkunskaper i svenska sak utföraren erbjuda särskilt stöd.

Kunskaper om basal hygien

Utföraren ska följa bestämmelserna i gällande föreskrifter om basala hygienrutiner. Utföraren ska ha en skriftlig rutin som säkerställer att samtlig personal har kunskap om basal hygien och tillämpar gällande föreskrifter. Rutinen ska finnas tillgänglig för all personal.

4.16.4. Bemanning

Verksamheten ska under hela avtalstiden vara bemannad med den personalstyrka som krävs för att utföra uppdraget enligt kommunens beställning.

Utförarens personal ska ha tillgång till arbetsledning årets alla dagar mellan kl. 07.00-22.00. Verksamhetsansvarig ska finnas tillgänglig för kommunen på vardagar under kontorstid.

Utförare ska i samband med uppföljning, eller annars när kommunen så begär, redovisa hur personaltimmar fördelas under den tid på dygnet uppdraget pågår.

Anhöriganställning

Anhöriganställningar och objektanställningar får inte förekomma.

Med anhöriganställningar menas att en anhörig eller närstående till en brukare anställs för att utföra insatser hos aktuell brukare. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn samt deras makar, sambor och barn. Som närstående räknas övriga personer som stå brukaren nära såsom släktingar och vänner.

Med objektsanställning menas att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en brukare.

4.16.5. Personal som inte är svenska medborgare

Utföraren ansvarar för att:

- personal som är EU-medborgare är registrerad hos Skatteverket och har uppehålls rätt
- kontrollera hos Migrationsverket att personal som inte är EU-medborgare har uppehålls- och arbetstillstånd
- kontrollera hos Migrationsverket att asylsökande personal är undantagen från skyldigheten att ha uppehållstillstånd (AT-UND)

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för kontroll av uppehålls- och arbetstillstånd samt undantag från skyldigheten att ha arbetstillstånd (AT-UND).

4.16.6. Sekretess och tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt efterlevs. Detta gäller även vid anlitan­de av konsulter och underleverantörer. Utföraren ska tillse att samtlig personal, inklusive praktikanter och timanställda, får kännedom om gällande bestämmelser och undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt gällande lagstiftning.

4.16.7. Muta, gåva och testamente

Utföraren ska ha en skriftlig rutin som säkerställer att all personal är informerad om förbud mot att i samband med uppdraget ta emot gåvor eller förmån. Förbundet gäller också efter det att anställningen har upphört, till exempel mottagande av förmån genom gåva eller testamente. Av rutinen ska framgå på vilket sätt utföraren kommer vidta åtgärder om personal bryter mot detta förbud. Rutinen ska finnas tillgänglig för all personal.

4.16.8. Anställd personals rätt till meddelarskydd

Personal som är anställd i verksamheten ska beträffande verksamhet som omfattas av avtalet i huvudsak ha samma meddelarskydd som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Detta meddelarskydd ska dock inte omfatta uppgifter som avser affärsförhållanden eller vad som allmänt sett kan rubba konkurrensförhållande för utföraren.

Meddelarskydd råder inte för uppgifter om brukarens personliga och privata ekonomiska förhållanden eller det som rör säkerhet. I meddelarskyddet innefattas inte heller information som gäller pågående förhandlingar om löne- eller andra anställningsvillkor, eller information som är hemlig enligt lag. Personer i ledande ställning i företaget, eller därmed jämförlig ställning, omfattas inte av angivet meddelarskydd.

4.17. Miljö

Utföraren ska arbeta för uthållig resursanvändning och integrera miljöfrågor som en naturlig del i arbetet. Utföraren ska verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer. Källsortering av avfall ska ske i den utsträckning verksamhetens förutsättningar medger det.

4.18. Livsmedelshantering

Utföraren ansvarar för verksamhet som hanterar livsmedel är registrerad hos det lokala miljökontoret. Utföraren ska också ansvara för att personalen har kunskap om hygienrutiner för livsmedelshantering och tillämpar egenkontroll.

4.19. Kontinuitet och krisberedskap

Utföraren ska kunna hantera en störning/incident, allvarlig händelse eller extraordinär händelse som påverkar verksamheten eller fullgörandet av uppdraget enligt detta avtal.

Utförarens förberedelsearbete samt hantering av inträffade kriser och extraordinära händelser ska dokumenteras i en kontinuitetsplan. Av planen ska framgå vem kommunen ska kontakta vid kris eller extraordinär händelse.

Vid en allvarlig eller extraordinär händelse, där insatser behövs till skydd för människor eller till skydd för egendom av stort värde, kan kommunen behöva använda befintliga resurser på ett annat sätt än enligt detta avtal.

Utförare ska i händelse av allvarliga och extraordinära händelser följa kommunens instruktioner.

5. Avtalsvillkor

5.1. Parter

Köpare

Täby kommun, organisationsnummer, adress.

Säljare

Regleras vid avtalstecknande.

5.2. Kontaktpersoner

Avtalsansvarig (kommunen):

Namn:

Telefon:

Epost:

Kommunens kontaktperson:

Utförarens kontaktperson:

Namn:

Telefon:

Epost:

5.3. Avtalshandlingar

Avtalshandlingarna kompletterar varandra.

Om avtalshandlingarna skulle visa sig motsägelsefulla i något avseende gäller handlingarna, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning

- 1) Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
- 2) Avtal
- 3) Eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlag
- 4) Förfrågningsunderlag med bilagor
- 5) Ansökan

5.4. Avtalstid

Avtalstiden löper tillsvidare från det datum då avtalet undertecknats.

5.5. Krav på uppdraget

Utföraren förbinder sig att tillhandahålla tjänsten hemtjänst enligt 3 kap. 6 § SoL i enlighet med vid var tid gällande publicerat förfrågningsunderlag samt på det sätt som leverantören beskrivit i sin ansökan (*datum*) och vid i intervju (*datum*).

Utföraren får inte motta eller inhämta direktiv för uppdragets genomförande från annan än beställaren, d.v.s. kommunen.

Utföraren får inte vidta åtgärd som kan förväntas medföra åsidosättande av lag eller avtal eller vad som annars kan strida mot vad som är allmänt godtagit inom utförarens arbetsområde.

5.6. Parternas gemensamma åtagande

Parterna har skyldighet att fortlöpande informera varandra om förhållanden som har betydelse för fullgörandet av detta avtal.

5.7. Ändringar och tillägg

Kommunen förbehåller sig rätten att förändra villkoren för uppdraget under avtalstiden.

Förändrade villkor kan innebära att förfrågningsunderlag och avtalsvillkor justeras. Vid förändrade villkor kommer kommunen att skriftligen underrätta utföraren om dessa. Inom fjorton (14) dagar från att den skriftliga underrättelsen skickats från kommunen ska utföraren lämna besked skriftligen om att de nya villkoren accepteras.

De nya avtalsvillkoren ska vara uppfyllda senast vid det datum som kommunen anvisar. Om utföraren inte uppfyller de ändrade villkoren inom angiven tid, har kommunen rätt att säga upp avtalet med utföraren. Sådan uppsägning ska vara

skriftlig. Uppsägningstiden är tre (3) månader från det att utföraren mottagit en skriftlig uppsägning från kommunen.

Om utföraren inte accepterar de förändrade avtalsvillkoren har utföraren rätt att säga upp avtalet. Avtalet ska sägas upp senast fjorton (14) dagar efter det att den skriftliga underrättelsen om de nya villkoren skickats ut från kommunen. Avtalet upphör tre (3) månader efter det att kommunen mottagit den skriftliga uppsägningen från utföraren.

Under uppsägningstiden har part skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse, senast överenskomna avtalsvillkor gäller under uppsägningstiden.

5.8. Omförhandlingsklausul

Part får påkalla omförhandling av bestämmelser i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelserna väsentligen motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det åberopade förhållandet blir känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten och befriar inte part från skyldigheten att fullgöra berörd kontraktförpliktelse intill dess att en eventuell överenskommelse om ändring träffats.

5.9. Tillfälligt beställningsstopp

Kommunen har rätt att införa tillfälligt beställningsstopp gentemot den utförare som står under utredning av någon typ av missförhållanden i avvaktan klagörande.

5.10. Uppsägning av avtal

Kommunen har rätt att säga upp detta avtal med tre (3) månaders varsel om utföraren saknar uppdrag under en sammanhängande period om tolv (12) månader från det datum då det senaste uppdraget upphörde.

Utföraren har rätt att med tre (3) månaders varsel säga upp detta avtal om förändringar sker avseende avtalsvillkor.

Utförare som upphör med sin verksamhet ska senast tre (3) månader innan verksamheten upphör meddela detta skriftligen till kommunen.

Utföraren har alltid rätt att med sex (6) månaders varsel säga upp detta avtal oaktat anledning.

5.11. Valfrihetssystemets upphörande

Kommunen har rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders varsel om kommunfullmäktige beslutar att kommunen inte längre ska ha ett valfrihetssystem för aktuell tjänstekategori.

5.12. Ekonomiska villkor

5.12.1. Ersättning

Utförare ersätts i efterskott för utförd och registrerad insats med belopp som fastställs årligen av kommunen.

Ersättningen ska täcka utförarens samtliga kostnader inklusive lokalkostnader, förflyttningstid o s v. Inga övriga ersättningar utgår till utföraren.

Beskrivning av ersättningsmodell och aktuella ersättningsnivåer finns i bilagor till avtalsvillkoren:

- Beskrivning av ersättningsmodell inom hemtjänsten i Täby kommun
- Begrepp i ersättningsmodellen
- Aktuella ersättningsnivåer (innevarande år)

Avvikelse från beställd insats, t ex utförande av insats som på grund av akuta omständigheter inte beställts eller när insats överstiger omfattningen i biståndsbeslutet ska registreras särskilt och godkännas i efterhand av kommunen.

Ersättningsnivåer för uppdraget fastställs årligen, vanligen i november. Utföraren informeras om nästkommande års ersättningsnivåer så snart beslut är fattat. Om utföraren inte accepterar förändringen av kommunens ersättning gäller bestämmelserna om uppsägning enligt detta avtal.

5.12.2. Brukarens avgifter

Brukaren debiteras avgift för hemtjänstinsatsen av kommunen.

5.12.3. Betalningsvillkor

Utföraren rapporterar utförda insatser digitalt månadsvis. Utföraren erhåller efter dag sju (17) efterföljande månad ett fakturaunderlag baserat på av kommunen godkänt belopp. När utföraren har godkänt underlaget utbetalas ersättningen till det konto som utföraren har angivit.

5.12.4. Reklamationsrätt

Betalning innebär inte att köparen avstått från rätten att påtala fel eller brister i leverans/tjänstens utförande.

5.12.5. Betalningsvillkor vid vite

Eventuella vitesbelopp som tas ut enligt punkten "Åtgärder vid kvalitetsbrister i tjänstens utförande" regleras i samband med utanordning enligt punkten 5.12.3. Kommunen förbehåller sig rätten att lägst debitera 500 SEK som administrationsavgift vid varje tillfälle som vitesklausulen utnyttjas.

Viten är inte belagda med moms.

5.13. Övriga avtalsvillkor

5.13.1. Ekonomisk stabilitet

Utföraren ska ha ekonomiska förutsättningar att fullgöra uppdraget enligt detta avtal. Kommunen kommer kontinuerligt att kontrollera ekonomisk stabilitet och kreditvärdighet hos sökanden (f n görs detta via kreditupplysningsföretaget, Creditsafe AB).

5.13.2. Överlåtelse av avtal och ägarskifte

Utföraren äger inte rätt att utan kommunens skriftliga godkännande överlåta, upplåta eller pantsätta rättigheter enligt detta avtal, varken helt eller delvis. Kommunens möjlighet att godkänna överlåtelse av avtal är starkt begränsad till upphandlingslagstiftningen, såvida det inte råder fortsatt identitet mellan överlåtaren och förvärvaren. Utföraren ska kontakta kommunen för att tillförsäkra att förutsättningarna för en eventuell överlåtelse är uppfyllda.

Skriftligt godkännande ska i förväg inhämtas från kommunen vid väsentliga förändringar av ägarförhållanden hos utföraren. Vid underlåtenhet att inhämta kommunens godkännande föreligger grund för hävning.

Om utförare byter juridisk person ska ny ansökan lämnas, nytt godkännande prövas och nytt avtal tecknas.

5.13.3. Underleverantörer

Utföraren svarar för underleverantörens arbete i alla led som för sitt eget och för att de underleverantörer som anlitas uppfyller ställda krav.

När underleverantör anlitas ska utföraren upprätta skriftligt avtal med underleverantören samt underrätta kommunen om till vilken del av uppdraget underleverantör ska anlitas, samt underleverantörens namn och organisationsnummer.

Kommunen kan begära uppgifter och upplysningar om underleverantören och dennes arbetssätt när som helst under avtalsperioden. Utföraren är skyldig att snarast lämna dessa upplysningar till kommunen.

Kommunen kan komma att utföra kontroll av angivna underleverantörer.

5.13.4. Försäkring

Utföraren ansvarar för att hålla sin egendom och sin verksamhet försäkrad på ett erforderligt sätt.

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

Bevis om att ovan nämnda försäkringar har tecknats ska överlämnas till kommunen senast två (2) veckor före uppdragets påbörjande. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till kommunen senast en (1) vecka före det att försäkringen går ut.

Om utföraren brister i någon av ovanstående förutsättningar har kommunen rätt att antingen teckna sådan försäkring på utförarens bekostnad eller att häva avtalet.

5.13.5. Skadestånd

Utföraren ansvarar för samtliga skador som utföraren, eller annan för vilken utföraren ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Om kommunen gentemot tredje man görs ansvarig för inträffad skada, ska utföraren hålla kommunen skadeslös.

Utförarens ansvar för personskada begränsas till 10 mkr per skadetillfälle och 20 mkr per år. Utförarens ansvar för skada på eller förlust av egendom begränsas till 10 mkr per skadetillfälle och 20 mkr per år. Utförarens ansvar för förmögenhetsskada begränsas till 2 mkr per skadetillfälle och år.

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

Krav på skadestånd ska skriftligen framställas senast tre (3) månader efter det att felet, förseningen eller skadan upptäckts.

5.14. Sanktioner vid brister i tjänstens utförande

Utföraren och kommunen ska arbeta aktivt för att upptäcka och avhjälpa eventuella brister. Brister ska åtgärdas omedelbart. Om påvisade brister inte åtgärdas av utföraren i tillräcklig mån, om en åtgärdsplan inte tagits fram på kommunens anmodan, om en framtagen åtgärdsplan inte efterföljs, eller om bristerna är av sådant slag att de i förlängningen kan leda till skada eller risk för skada kan kommunen tillämpa sanktioner enligt nedan. Det innefattar även om brist kan leda till negativa ekonomiska konsekvenser för kommunen eller risk för dålig publicitet.

5.14.1. Varning och felavhjälpande

Om utföraren brister i tjänstens utförande, begår avtalsbrott eller bryter mot gällande lagstiftning kan kommunen tilldela utföraren en skriftlig varning. En varning kombineras med ett föreläggande om att upprätta en plan som beskriver hur påtalad brist ska åtgärdas. Åtgärdsplanen ska vara kommunen tillhanda inom den tid som anges av kommunen. Planen ska godkännas av kommunen.

Kommunen följer upp att åtgärder har vidtagits enligt godkänd plan. Kommunen avgör när påtalad brist är åtgärdad.

Vidtar utföraren inte åtgärder i enlighet med föreläggandet inom angiven tid kan kommunen utfärda en andra varning kombinerat med ett vitesföreläggande enligt nedan.

5.14.2. Vite

Har utföraren inte vidtagit åtgärder i enlighet med utfärdad varning (och därmed förenat föreläggande) inom däri angiven tid kan kommunen utfärda en andra varning tillsammans med ett vitesföreläggande. Åtgärdas inte bristerna inom angiven tidsfrist ska kommunen utkräva vitet, vilket kan ske genom kvittning eller fakturering.

Vite utgår med tre (3) procent av utförarens genomsnittliga månadsfaktureringsberäkning på de senaste tre (3) månaderna för den verksamhet som bristen avser. Vite utgår som ett engångsbelopp.

Har aktuell brist inte åtgärdats inom tidsfristen har kommunen rätt att förelägga om ytterligare viten eller att säga upp avtalet.

Viten är icke-exklusiva och begränsar inte kommunens möjligheter att utkräva skadestånd eller annan ersättning på grund av uppkommen skada.

5.15. Uppsägning

Kvarstår brist efter att angiven tidsfrist i ett andra vitesföreläggande har löpt ut, har kommunen rätt att säga upp avtalet med iakttagande av minst trettio (30) dagars uppsägningstid. Detsamma gäller om utföraren, inom en tolv månaders period ådragit sig fyra (4) eller fler varningar oavsett om dessa härrör från skilda brister och oavsett om brister åtgärdats inom angivna tidsfrister. Kommunen har rätt till ersättning från utföraren för eventuella merkostnader som kommunen orsakats på grund av uppsägningen. Uppsägning frångår inte kommunen rätt att utkräva viten enligt ovan eller eventuella skadestånd. Vid förtida uppsägning har utföraren inte rätt till ersättning för kostnader, utebliven vinst och eventuell skada som uppsägningen medfört utföraren.

5.16. Hävning/upsägning med omedelbar verkan

Allvarlig brist från utföraren ger kommunen rätt att med omedelbar verkan säga upp eller häva avtalet. Kommunen har därvid rätt till ersättning för skada som kan härledas till sådan brist. Med allvarlig brist menas väsentlig avvikelser från gällande lagstiftning, föreskrifter, förordningar, ingånget avtal samt andra handlingar eller överenskommelser mellan kommunen och utföraren, som får, eller kan komma att få allvarliga konsekvenser eller är av väsentlig betydelse för brukaren eller kommunen.

Som allvarlig brist menas exempelvis om utföraren:

- kommer på obestånd och inte ofördröjligen efter begäran ställer betryggande säkerhet för sitt åtagande;
- gör sig skyldig till allvarligt fel i sin yrkesutövning eller döms för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom;
- inte fullgör, eller på annat sätt missköter redovisning och betalning av skatter och avgifter;
- utan medgivande från kommunen överlåter avtalet på annan;
- saknar föreskriven försäkring.

Hävning/upsägning enligt ovan ska ske skriftligen och kostnadsfritt för kommunen. Kommunen äger därutöver rätt att erhålla ersättning för uppkomna kostnader i samband med en omedelbar uppsägning/hävning som beror på allvarlig brist hos utföraren. Hävning/upsägning frångår inte kommunen rätt att utkräva vite.

5.17. Befrielsegrunder (Force majeure)

Följande omständigheter utgör befrielsegrunder om de medför att avtalets fullgörande hindras eller blir oskäligt betungande arbetskonflikt, eldsvåda, översvämning och annan naturkatastrof, krig, krigsliknande tillstånd, myndighetsbeslut, uppror och upplopp, allvarlig smittspridning eller liknande. Nämnda omständigheter utgör befrielsegrund endast om deras inverkan på avtalets fullgörande inte kunde förutses då avtalet ingicks.

Det åligger part som önskar åberopa befrielsegrund enligt ovan, att omedelbart skriftligen underrätta den andra parten. Om befrielsegrund inte upphör inom skälig tid har part rätt att häva avtalet genom skriftligt meddelande till den andra parten.

Om part inte omedelbart skriftligen underrättar den andra parten ska denne ersättas för den skada som den uteblivna underrättelsen förorsakat denne. Upphör hindret ska part omedelbart kontakta den andra parten och återuppta uppdraget i enlighet med detta avtal.

5.18. Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därtill angränsande frågor ska prövas av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt. Kommunen äger tolkningsföreträde.

Detta avtal är upprättat i två (2) exemplar varav parterna har tagit var sitt.