



VARA KOMMUN

Version 2020-10-21

Förfrågnings- underlag

Valfrihetssystem enligt LOV
för hemtjänsten i Vara
kommun

Antagen av Socialnämnden SN § 118/101027
Reviderad SN§ 83/180620, SN§ 10/190123

Innehåll

1.	Allmän orientering	1
1.1	Upphandlande myndighet	1
1.2	Omfattning i Vara kommun.....	1
1.3	Serviceinsatser	2
1.4	Tid för utförande	2
2.	Upphandlingsföreskrifter	2
2.1	Ansökan om godkännande.....	2
2.2	Handläggning.....	2
2.3	Prövning och godkännande av ansökan	2
2.4	Uteslutningsgrunder	3
2.5	Kvalificering för godkännande	4
2.6	Referenser.....	4
2.7	Förfarande om ansökan inte godkänns	4
2.8	Överprövning.....	5
2.9	Kontaktpersoner i socialförvaltningen.....	5
3.	Uppdrag och verkställighet	5
3.1	Överlämning av ärenden	5
3.2	Mottagning av uppdrag	5
3.3	Ickevalsalternativ	5
3.4	Kunskap och erfarenhet	5
3.5	Presentation av utförare.....	6
3.6	Information till hemtjänsttagare	6
3.7	Utförarens marknadsföring	6
3.8	Lagar och regler	6
3.9	Arbetsgivaransvar	6
3.10	Identifikation och legitimation	6
3.11	Tystnadsplikt och sekretess	6
3.12	Meddelarfrihet.....	6
3.13	Huvudmannaskap	7
3.14	Hjälpmedel	7
3.15	Klagomål och synpunkter.....	7
3.16	Ledningssystem.....	7
3.17	Rapporteringsskyldighet avseende missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden, lex Sarah	7
3.18	Administrativa system – Phoniro.....	8
3.19	Lokal.....	8
4.1	Självbestämmande och integritet	8
4.2	Kontinuitet	8
4.3	Kontaktman	8
4.4	Dokumentation	8
4.5	Genomförandeplan	9
4.6	Förändringar av behov hos hemtjänsttagaren	9
4.7	Skyldighet att ta emot uppdrag/beredskap	9
4.8	Rehabiliterande arbetsätt	9
4.9	När hemtjänsttagaren inte är anträffbar	10
4.10	Byte av utförare	10
4.11	Arbetsledning och bemanning	10
4.12	Värdegrund och lokala värdighetsgarantier	10
4.13	Tolk	10
4.14	Insyn i utförarens verksamhet.....	10

4.15 Uppföljning och utvärdering	11
4.16 Dialog med utförare	12
5. Kommersiella föreskrifter	12
5.1 Avtalshandlingarnas inbördes rang-ordning	12
5.2 Avtalstid.....	12
5.3 Uppsägning av avtal	12
5.4 Ekonomi.....	13
5.5 Ersättning för hemtjänstinsatser.....	13
5.6 Ersättning vid frånvaro.....	13
5.7 Betalningsvillkor.....	14
5.8 Fakturering	14
5.9 Tilläggstjänster	14
5.11 Försäkringar	14
5.12 Skatter och avgiftskontroll	14
5.13 Extraordinär händelse	14
5.14 Acceptans av de kommersiella villkoren.....	15

1. Allmän orientering

Kommunfullmäktige i Vara kommun har beslutat att valfrihetssystem enligt lagen om valfrihet (LOV¹) inom hemtjänsten ska införas. Syftet med valfrihetssystemet är att öka hemtjänsttagarnas valfrihet, delaktighet och inflytande.

Valfrihetssystem innebär att de som har beviljats hemtjänst av socialnämnden, har rätt att välja utförare av insatserna. Valet kan göras bland hemtjänstutförare som socialnämnden har godkänt och tecknat avtal med eller socialförvaltningens egen hemtjänst.

Med detta förfrågningsunderlag erbjuder Vara kommun intresserade utförare att lämna in ansökan om att utföra serviceinsatser inom hemtjänsten. Ansökan kan göras löpande.

1.1 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Vara kommun. Upplysningar kring förfrågningsunderlaget kan lämnas av:

Socialchef: Ylva Morén, telefon:0512-312 35, e-post: ylva.morén@vara.se

Verksamhetschef äldreomsorg: Linda Norlin, 0512-310 43, e-post: linda.norlin@vara.se

Utvecklare/utredare/SAS: Ann-Marie Brander, telefon:0512-312 38.
e-post: ann-marie.brande@vara.se.

Adress: Vara kommun, 534 81 Vara. Märk kuvertet med ”Valfrihet inom hemtjänsten”.

1.2 Omfattning i Vara kommun

Valfrihetssystemet gäller hela kommunen och innefattar biståndsbeslutade serviceinsatser enligt Socialtjänstlagen (SoL, 2001:453). Socialförvaltningen garanterar inte någon volym åt externa utförare utan det är biståndsbeslutet, den enskildes val och utförda insatser som avgör den ersättning som utföraren får.

Utförare ska kunna ta emot uppdrag inom socialförvaltningens hela geografiska område. Det vill säga att utförarens uppdrag ej kan begränsas till viss specifik del av socialförvaltningen.

Hemtjänst är till för personer som av olika skäl behöver stöd och hjälp för att kunna bo kvar hemma med bibehållen livskvalitet. Hemtjänst är individuellt utformad och ska stödja och hjälpa den enskilde att känna sig trygg i sitt eget hem. Hemtjänst kan bestå av hjälp med personlig omsorg och/eller serviceinsatser i hemmet och kan fås dygnet runt. Kundvalet gäller endast för serviceinsatser.

Utförare som ansöker om godkännande att utföra tjänster i enlighet med detta förfrågningsunderlag bestämmer själv eventuella begränsningar

¹ Lag om valfrihet (SFS 2008:962)

avseende kapacitetstak. En utförare kan inte välja enbart någon av nämnda serviceinsatser som kapacitetstak.

1.3 Serviceinsatser

Med serviceinsatser avses endast praktiskt stöd som:

- Städning
- Tvätt
- Inköp av dagligvaror
- Renbäddning
- Fönsterputs
- Ärenden
- Social gemenskap såsom promenader och tidningsläsning

1.4 Tid för utförande

Serviceinsatser ska kunna erbjudas mellan klockan 07.00 – 17.00 på helgfria vardagar.

2. Upphandlingsföreskrifter

2.1 Ansökan om godkännande

Externa utförare är välkomna med ansökan. Ansökan ska vara fullständig, i pappersformat, dataskrivnen på svenska och komplett med begärda handlingar (se avsnitt 2.5).

Ansökan märkt ”Valfrihet inom hemtjänsten” skickas till:

Vara kommun, 534 81 Vara

2.2 Handläggning

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter kommer en kontroll göras av om sökande uppfyller samtliga krav i ansökningsformuläret.

Beslut om godkännande av ansökan kommer att i normalfallet göras inom 6 till 8 veckor. Om sökanden godkänns ska ett avtal tecknas mellan sökanden och socialnämnden.

Socialnämnden handlägger och godkänner kompletta ansökningar löpande.

2.3 Prövning och godkännande av ansökan

När ansökan har kommit in sker en kontroll om kraven enligt förfrågningsunderlaget uppfylls.

Utvärdering av inkomna ansökningar kommer att genomföras med utgångspunkt från de uppgifter som sökanden har redovisat i sin ansökan.

Sökande kallas sedan till ett möte med socialförvaltningen för avstämning av beställarens krav på uppdraget och utförarens förståelse för uppdraget. Deltagande på detta möte är obligatoriskt för att sökande ska bli godkänd.

Samtliga utförare som uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor, kommer att prövas för ett slutligt godkännande som utförare. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att denne kommer att kunna utföra hemtjänsten enligt kraven i förfrågningsunderlaget.

Granskning utförs av socialförvaltningen som lämnar förslag till socialnämnden på vilken eller vilka sökande som ska godkännas. Beslut fattas av socialnämnden.

Utvärderingen sker i två steg. De ansökningar som inte uppfyller kraven i steg ett (uteslutningskriterier) går inte vidare till steg två (kvalificeringsfasen).

2.4 Uteslutningsgrunder

Den upphandlande myndigheten får, enligt LOV, 7 kapitlet 1 §, utesluta en sökande som :

1. Är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. Är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. Genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. Har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. Inte har fullgjort sina åliggande avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området eller
6. I något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Den upphandlande myndigheten får begära att den sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

2.5 Kvalificering för godkännande

För att sökande ska bli godkänd i socialnämndens valfrihetssystem och behålla godkännandet ska kvalitetskrav och vissa villkor uppfyllas. Följande uppgifter ska intygas och bifogas:

- Företag ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) att bedriva hemtjänst enligt socialtjänstlagen.
- Sökande ska vara registrerad hos Bolagsverket och ha F-Skattensedel. Sökande som startar enskild firma ska ha F-skattensedel vid avtalstecknandet. Blanketten får inte vara äldre än tre månader från det datum ansökan kommit in till socialförvaltningen.
- Sökande ska vara registrerad för lagstadgade skatter och socialförsäkringsavgifter. Blanketten för kontrolluppgifter kan hämtas på Skatteverkets hemsida www.skatteverket.se. Blanketten får inte vara äldre än tre månader från det datum som ansökan inkommit till socialförvaltningen.
- Sökande ska redovisa sin ekonomiska och finansiella ställning. Uppgifter kan begäras från Upplysningscentralen AB eller likvärdigt kreditupplysningsinstitut. Sökande får inte ha avgifts- eller skatteskulder till Skatteverket eller Kronofogdemyndigheten.
- Sökande ska inneha uppgifter om ansvars- och allriskförsäkring som håller den enskilde och socialförvaltningen skadeslösa för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos sökanden. Beviset lämnas till socialförvaltningen.
- I de fall sökande har anställd personal ska arbetsrättslig lagstiftning följas.
- Sökande med säte utomlands kan bifoga intyg från behörig myndighet i det land sökande är etablerad, som visar att sökanden där fullgjort sina skyldigheter beträffande skatter och avgifter. Alternativt kan bifogas intyg om registrering i den officiella förteckningen över godkända leverantörer i det land där sökande är verksam.

2.6 Referenser

Utföraren ska i ansökan bifoga en referensförteckning med aktuella uppgifter; kontaktperson och telefonnummer. För nystartade företag gäller i stället personliga referenser. Referensuppgifterna bör inte vara äldre än 1 år.

2.7 Förfarande om ansökan inte godkänns

Om socialnämnden har beslutat att inte godkänna en sökande kan denne lämna in ny ansökan. Den ny ansökan ska vara utformad enligt, det vid den aktuella tidpunkten, gällande förfrågningsunderlaget.

2.8 Överprövning

Den som önskar klaga på eventuell felaktig behandling kan begära rättelse hos Förvaltningsrätten i Jönköping inom tre veckor från det att underrättelsen om beslutet skickats.

2.9 Kontaktpersoner i socialförvaltningen

Kontaktpersoner i socialförvaltningen är socialchef Ylva Morén och utredare Ann-Marie Brander. Kontaktuppgifter framgår under rubrik 1.1.

2.10 Kapacitetstak

Utföraren kan välja att ansöka om ett så kallat kapacitetstak. Det innebär att företaget anger maximalt antal brukare som kan tas emot.

Om utföraren önskar minska sitt kapacitetstak måste socialförvaltningen meddelas 3 veckor före förändringen.

3. Uppdrag och verkställighet

3.1 Överlämning av ärenden

Överlämning av ärenden sker i pappersform till godkända utförare och där hemtjänsttagaren gjort sitt aktiva val. Information ska överlämnas på ett sådant sätt att sekretess garanteras. Överlämningen sker på biståndsenheten då även kvittens av att uppdraget mottagits sker.

3.2 Mottagning av uppdrag

Utföraren är alltid skyldig att ta och behålla uppdrag inom det kapacitetstak som angivits samt att utföra de tjänster som utföraren valt att erbjuda. Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för brukaren.

Kontakt ska tas med hemtjänsttagaren senast nästkommande helgfri vardag efter det att utföraren mottagit uppdraget för att överenskommelse ska träffas om tidpunkt för påbörjande av insatsen. När insatsen påbörjats ska detta meddelas kontaktperson på biståndsenheten i direkt anslutning till uppstarten.

3.3 Ickevalsalternativ

För brukare som inte själv väljer är det kommunens hemtjänst som kommer utföra insatsen.

3.4 Kunskap och erfarenhet

Utföraren och den personal som är anställd, ska ha den erfarenhet och kunskap som bedöms vara adekvat för att kunna utföra verksamhetens innehåll med god kvalitet. Utförare och personal ska förstå och göra sig förstådda på svenska i tal och skrift. Nyanställd personal ska ha utförlig introduktion. Utföraren och anställda ska ha kännedom om och följa bestämmelserna i de lagar, förordningar, allmänna råd och föreskrifter som gäller inom verksamhetsområdet.

3.5 Presentation av utförare

För att hemtjänsttagare ska kunna göra ett aktivt val ska samtliga godkända utförare lämna in ett skriftligt informationsmaterial om sin verksamhet till socialförvaltningen. Detta ska sedan ligga till grund för socialförvaltningens informationsbroschyr. Utföraren ska lämna in informationsmaterialet om sig själv och sin verksamhet i samband med upprättande av kontraktet.

3.6 Information till hemtjänsttagare

Socialförvaltningen ska informera hemtjänsttagaren om rätten till ett aktivt val av utförare i samband med biståndsbeslutet. Socialförvaltningen överlämnar en förteckning som innehåller en beskrivning av de godkända utförarna och den kommunala verksamheten. Om den enskilde avstår ifrån eller inte kan välja utförare, genomförs val enligt vad som framgår under rubrik 3.3.

3.7 Utförarens marknadsföring

Utförarens marknadsföring får inte ske aggressivt utan ska ske med stor respekt för hemtjänsttagare och övriga utförare. Utförare har inte rätt till hembesök eller telefonkontakt med den enskilde i marknadsyfte. Utförare som inte respekterar detta riskerar att nekas uppdrag.

3.8 Lagar och regler

Utföraren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, regler, förordningar, allmänna råd och riktlinjer såsom Socialtjänstlagen (SoL), lagen om offentlighet och sekretess samt ha kännedom om anmälan om och avhjälpan av missförhållanden enligt 14 kap 2-7§ § i SoL (Lex Sarah).

3.9 Arbetsgivaransvar

Utförare är arbetsgivare och har ett totalt ansvar för sin verksamhet samt arbetsmarknadsförsäkring för personalen.

3.10 Identifikation och legitimation

Utföraren och dennes anställda ska alltid bära identifikation så att den är synlig för hemtjänsttagaren. Av identifikationen ska framgå: Den anställdes namn och vilket företag hen är anställd av.

3.11 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten har god kunskap om och i det dagliga arbetet tillämpar gällande sekretesslagstiftning. Utföraren ska se till att all personal undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt samt att denna förbindelse efterlevs.

Sekretessförbindelsen förvaras hos utföraren. Brott mot tystnadsplikten kan innebära upphävande av avtalet.

3.12 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda hos socialförvaltningen regleras i svensk lag. Anställda hos utföraren ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet.

Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet och skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter.

Det gäller inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 16 kapitlet offentlighets och sekretesslagen.

3.13 Huvudmannaskap

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med socialnämndens verksamhetsmål som framgår av socialnämndens verksamhetsplan (www.vara.se). Socialnämnden har det yttersta ansvaret för verksamheten och fattar beslut i alla frågor som innefattar myndighetsutövning.

3.14 Hjälpmedel

För personligt utprovade hjälpmedel som hemtjänsttagaren har behov av svarar Närhälsan. Utföraren ska samverka med Närhälsan vad gäller utbildningsinsatser som krävs för att personalen ska kunna nyttja hjälpmedel på rätt sätt i arbetet så att hemtjänsttagaren inte riskerar att skadas. Om den enskilde är inskriven i kommunens hälso- och sjukvård är det legitimerad personal där, som förskriver hjälpmedel. I övrigt gäller ovanstående.

3.15 Klagomål och synpunkter

Hemtjänsttagaren ska alltid veta till vem han eller hon ska vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål på utförarens verksamhet. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål och vidta åtgärder utifrån eventuella förbättringsmöjligheter. Kommunens rutin ska nyttjas.

3.16 Ledningssystem

Utföraren ska ha ett ledningssystem för kvalitet i verksamheten som ska säkerställa att det finns rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp (SOSFS 2011:9).

3.17 Rapporteringsskyldighet avseende missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden, lex Sarah

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 3-7 § § SoL, rapportera missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden inom socialtjänstens verksamheter. Rapporten skickas till utföraren som utreder, åtgärdar och informerar socialförvaltningens utredare/utvecklare äldreomsorg.

3.18 Administrativa system – Phoniro

Socialförvaltningen har ett system, Phoniro, för lås- och insatsregistrering. Systemet hjälper till att låsa upp dörrar hos hemtjänsttagarna men också att registrera insatserna. Socialförvaltningen avgör i vilken omfattning utföraren ska använda sig av Phoniro. I de fall socialförvaltningen bedömer att detta är lämpligt kommer socialförvaltningen att tillhandahålla licens.

3.19 Lokal

Utföraren ansvarar för sitt lokalbehov.

4. Kvalitet på uppdraget

En intention är att personerna ska kunna bo kvar i sitt ordinära boende och där kunna leva och bo självständigt. Hemtjänsttagaren ska beredas den service som framgår av biståndsbeslutet.

4.1 Självbestämmande och integritet

Insatserna och utförandet av dem ska utformas utifrån den enskildes önskemål och förmåga. Det stöd som ges ska dock alltid hålla sig inom biståndsbeslutet som den enskilde har fått beviljat.

Tilläggstjänster som den enskilde själv köper ligger utanför avtalet med socialnämnden.

Utföraren ska arbeta utifrån självbestämmanderätten. Detta förutsätter möjligheten för den enskilde att inom ramen för biståndsbeslutet och utförarens professionella ansvar bestämma när, i vilken ordning och på vilket sätt erbjudna insatser ska utföras och eller omprioriteras.

Självbestämmanderätten ställer också krav på personalens professionella förmåga och förhållningssätt. Detta innebär att personalen utgår ifrån ett rehabiliterande förhållningssätt och inser när den enskilde inte kan företräda sina egna intressen utan stöd av anhörig eller god man.

4.2 Kontinuitet

Insatserna ska planeras och samordnas med så få personer som möjligt inblandade för att säkerställa god kontinuitet.

4.3 Kontaktman

Varje brukare ska ha en kontaktman utsedd som kan vara behjälplig när det gäller den enskildes angelägenheter. Det ska finnas möjlighet för den enskilde att byta kontaktman om så behövs).

4.4 Dokumentation

Utföraren ska dokumentera genomförandet av SoL-insatser. Utföraren ska ansvara för att dokumentationen sker i enlighet med SoL och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2014:5 samt socialförvaltningens riktlinjer (www.vara.se).

Utföraren ska också ansvara för att handlingar som rör den enskildes personliga förhållanden förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem.

Dokumentation är ett viktigt verktyg för informationsutbyte inom och mellan olika yrkesgrupper för att garantera en god och säker omvårdnad och omsorg. Utföraren har ansvaret för att rutiner för detta finns i verksamheten.

När ärendet avslutas ska utföraren inom 14 dagar lämna dokumentationen till biståndsenheten. Information ska överlämnas på ett sådant sätt att sekretess garanteras.

4.5 Genomförandeplan

Utöver dokumentationsskyldigheten ställs krav på upprättande av genomförandeplaner, SOSFS 2014:5. Utföraren ska tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare upprätta en genomförandeplan för utförandet av beviljade insatser enligt biståndsbeslutet. I planen ska det framgå tydligt hur insatserna i praktiken ska genomföras.

Genomförandeplanen ska undertecknas av kontaktperson och den enskilde eller dennes företrädare. Planen ska kontinuerligt följas upp och vid behov förändras. Planen är till för att stärka den enskildes inflytande över vardagen, vara ett arbetsverktyg för personalen samt ett medel för biståndshandläggarens uppföljning av biståndsbeslut.

Kopia på genomförandeplanen ska skickas till kontaktperson på biståndsenheten inom 2-3 veckor för kännedom och uppföljning.

4.6 Förändringar av behov hos hemtjänsttagaren

Utföraren ska utan särskilt dröjsmål kontakta ansvarig biståndshandläggare i socialförvaltningen om hemtjänsttagarens behov av insatser förändras i sådan grad att biståndsbeslutet behöver omprövas.

Vid sjukhusvistelse eller dödsfall ska utförare meddela kontaktperson på biståndsenheten, snarast eller senast nästkommande vardag..

4.7 Skyldighet att ta emot uppdrag/beredskap

En utförare får inte, inom ramen för verksamhetskategorin samt angivet kapacitetstak, tacka nej till nya uppdrag.

Utföraren ska ha en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande. Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde.

4.8 Rehabiliterande arbetssätt

Utföraren ska ha ett rehabiliterande arbetssätt. Detta innebär hjälp till självhjälp så att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls. Arbetssättet ska vara förebyggande för att upprätthålla den enskildes funktionsförmåga.

4.9 När hemtjänsttagaren inte är anträffbar

Utföraren ska skriftligen komma överens med respektive hemtjänsttagare om rutin för vem som ska kontaktas om hemtjänsttagaren inte är anträffbar på överenskommen tid.

4.10 Byte av utförare

Hemtjänsttagaren har alltid rätt att byta utförare. Om den enskilde önskar välja en annan utförare ska hen kontakta kontaktperson på biståndsenheten. När hemtjänsttagaren vill byta utförare gäller uppsägningstid om 14 dagar. Kontaktperson på biståndsenheten meddelar utförare om bytet.

Bytet äger rum senast 14 dagar efter inkommen anmälan om inte annat överenskommit. Bytet kan dock inte ske om den nyvalde utföraren inte har kapacitet, enligt angivet kapacitetstak.

4.11 Arbetsledning och bemanning

Företag ska ha en utsedd chef som har det övergripande ansvaret för verksamheten. Utföraren ska ansvara för att verksamheten är bemannad så att erforderlig service och säkerhet garanteras. Personalens engagemang, intresse och omtanke om den enskilde är av stor vikt. Uppdraget ska genomföras med den personalstyrka och kompetens som krävs.

4.12 Värdegrund och lokala värdighetsgarantier

Utföraren ska följa socialtjänstlagens och socialnämndens värdegrund för att säkerställa ett gott och respektfullt bemötande gentemot hemtjänsttagaren. Vidare ska utföraren sträva efter att uppfylla tillämpliga delar i de lokala värdighetsgarantierna som gäller i socialförvaltningens äldreomsorg från och med 2013-01-01.

4.13 Tolk

Utföraren ska se till att den enskilde får tolk hjälp om så behövs. Omfattningen av tolk insatserna avgörs av socialförvaltningen. Biståndshandläggare anvisar tolk och socialförvaltningen står för kostnaderna.

4.14 Insyn i utförarens verksamhet

Socialnämnden har det övergripande ansvaret för att följa upp den verksamhet som socialförvaltningens hemtjänsttagare får, oavsett utförare. Nämnden kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav.

Kommunens revisorer ska ha rätt att, på samma sätt som med verksamhet i kommunal regi, kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Socialförvaltningen kan även vid behov efter samråd med utföraren uppdra åt fristående konsult att följa upp, kontrollera eller utvärdera verksamheten. Utföraren ska aktivt medverka till att underlätta deras arbete.

Utföraren ska årligen före utgången av maj månad till socialnämnden överlämna en årsredovisning för det gångna verksamhetsåret.

Utföraren ska varje år senast 1 december lämna in en arbetsplan för det kommande året. Den ska beskriva mål för verksamheten, kvalitetsutveckling i verksamheten, personalresurser och planerad kompetensutveckling för personalen.

4.15 Uppföljning och utvärdering

Uppföljning av verksamheten sker på flera sätt såväl på individnivå som övergripande nivå. Socialförvaltningen följer upp utförarens verksamhet och att de i avtal och uppdragsbeskrivning reglerade överenskommelserna efterlevs. Utföraren ska bistå socialförvaltningen med underlag som krävs för uppföljningen.

I ett valfrihetssystem har både socialförvaltningen och utföraren ett kvalitetsansvar.

Utföraren är skyldig att lämna de uppgifter som krävs enligt anvisningar i de nationella uppföljningar som bland annat Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomför. Utföraren är därutöver skyldig att ta fram och tillhandahålla uppgifter om verksamheten som socialförvaltningen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera kvaliteten i verksamheten.

Utföraren ska om socialförvaltningen begär det, lämna muntlig redovisning inför socialnämnden.

Socialförvaltningens uppföljning och utvärdering kommer att ske genom:

- Avtalsuppföljning, tillsyn och granskning genom utredare/utvecklare äldreomsorg.
- Uppföljning av genomförandeplan och social dokumentation.
- Uppföljning av anmälda och avhjälpna allvarliga missförhållanden mm (Lex Sarah) samt fel och brister i verksamheten.
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål..
- Samtal med utförarens arbetsledning och personal.
- Enkäter (brukarundersökning) till brukare om kvaliteten i verksamheten vartannat år. Genomförs i hela verksamheten oavsett utförare.
- Information och diskussion i för parterna gemensamt samrådsorgan, med alla utförare inklusive socialförvaltningens egen hemtjänst.

Socialförvaltningen förbehåller sig rätten att på kommunens webbplats (www.vara.se) publicera utförarnas beskrivningar av sina tjänster och åtaganden liksom resultatet av uppföljningar. Resultaten redovisas på utförare för att underlätta jämförelser.

Stickprovsmässigt kommer socialförvaltningen att följa upp bl a att uppdrag påbörjas i enlighet med beslut samt att en genomförandeplan för utförandet upprättas. Övrig social dokumentation samt kvaliteten i utförandet kommer också att följas upp stickprovsmässigt.

4.16 Dialog med utförare

Socialförvaltningen förbinder sig att årligen bjuda in samtliga utförare till gemensam dialog och erfarenhetsutbyte.

5. Kommersiella föreskrifter

5.1 Avtalshandlingarnas inbördes rangordning

Avtal kommer att upprättas efter beslut om godkännande i enlighet med detta förfrågningsunderlag. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i följande ordning:

1. Tillägg till avtal
2. Avtal
3. Förfrågningsunderlag med bilagor

5.2 Avtalstid

Avtalstiden är tillsvidare och gäller från det datum då parterna har undertecknat avtalet.

5.3 Uppsägning av avtal

Utförare som avser att avveckla hela eller delar av sin verksamhet ska skriftligt meddela detta till utredare/utvecklare på socialförvaltningen, minst tre månader före verksamhetens upphörande. Avtalet upphävs när verksamheten har upphört.

Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet automatiskt att gälla.

Villkoren i avtal, verksamhet och mål för verksamheten kan ändras genom politiska beslut. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla utförare.

Om utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela utredare/utvecklare på socialförvaltningen. Om utföraren inte accepterar de nya villkoren betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla efter 90 dagar.

Socialnämnden kan säga upp avtalet med 6 månaders uppsägningstid om politiska beslut medför att valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

Om utföraren inte fullgör betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag åvilar arbetsgivare har socialnämnden rätt att häva avtalet, med 30 dagars varsel.

Socialnämnden kan säga upp avtalet när som helst under avtalstiden med 30 dagars varsel. Detta om brister föreligger hos utföraren som vid ansökan inte skulle ha lett till att godkännande. Alternativt om annat allvarligt åsidosättande av avtalets villkor har skett och bristen ej åtgärdats trots uppmaningar därom.

Vid extraordinär händelse gällande kvaliteten i utförd tjänst samt då ansökan om konkurs föreligger, kan avtalet sägas upp med omedelbar verkan.

Avtalet kan dessutom hävas om det, vid socialförvaltningens kontroll av räkenskaper, framgår att det finns en risk för framtida obestånd som äventyrar utförarens möjligheter att fullfölja sina åtaganden. Vid en sådan situation är uppsägningstiden 30 dagar.

Vid uppsägning av avtal ska utföraren och kommunen gemensamt planera avvecklingen.

5.4 Ekonomi

Ersättning till utförare baseras på ett av socialnämnden bestämt timpris. I fastställd timersättning ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, kringtid (transport till/från hemtjänsttagare, administration, personalmöten, kompetensutveckling) lokaler, transportmedel och material.

5.5 Ersättning för hemtjänstinsatser

För år 2020 är ersättningen som betalas ut 369 kronor per utförd timma. 2021 kommer ersättningen att vara 379 kronor per utförd timma. Socialnämnden kommer årligen att fastställa ersättning till utförare i samband med upprättande av budget för det aktuella året. Ersättning utgår från de fastställda schablonetiderna för hemtjänstinsatser. Utförare ska senast innan oktober månads utgång informeras om kommande års ersättning.

Vid uppsägning eller minskning av uppdrag, från den enskildes sida, gäller en uppsägningstid om 5 dagar. Ersättning utgår till utförare under hela uppsägningstiden.

5.6 Ersättning vid frånvaro

Planerad frånvaro ska från hemtjänsttagaren anmälas till utföraren senast 5 arbetsdagar i förväg. Socialförvaltningen betalar inte ersättning till utföraren för planerad frånvaro som meddelats inom angiven tid till utföraren.

Vid dödsfall gäller att ersättning utgår i 5 arbetsdagar räknat från dag efter hemtjänsttagaren avlidit. Därefter utgår ingen ersättning.

Vid oplanerad sjukhusvistelse utgår ersättning till utföraren i 5 arbetsdagar. Därefter utgår ingen ersättning.

Om hemtjänsttagaren oplanerat, mindre än 5 arbetsdagar före planerat utförande, tillfälligt inte kan/vill ta emot hjälp enstaka dag, 1 till 2 dagar, utgår ersättningen till utföraren trots att insatserna inte utförts.

Om hemtjänsttagaren återkommande avsäger sig hjälpinsatser så åligger det utföraren att återrapportera detta till berörd biståndshandläggare.

Särskild manuell rutin för rapportering av omställningstid som genererar ersättning till utförare kommer att nyttjas.

Varje månad ska en avstämning göras med socialförvaltningen gällande utförd tid insats. För att ersättning ska utbetalas ska utförda timmar överensstämma med biståndsbeslutet.

5.7 Betalningsvillkor

Ersättningen betalas av socialförvaltningen till utförare i efterskott. Betalning sker senast 30 dagar efter det att socialförvaltningen har mottagit fakturan. Fakturaavgifter, expeditionsavgifter eller dylikt godtas inte. Eventuell dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen. Om eventuell försenad betalning kan härledas till felaktig eller ofullständig faktura från utföraren accepteras inte dröjsmålsränta.

5.8 Fakturering

Faktureringsadress är: Vara kommun, leverantörsfakturor, box 96, 534 22
Vara

5.9 Tilläggstjänster

Förutom servicetjänster har utföraren rätt att erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses tjänster som ligger utanför biståndsbeslut samt tjänster som ingår i biståndsbeslut, men där hemtjänsttagaren vill utöka volymen och antalet tillfällen som tjänsten utförs. Tilläggstjänster är inte obligatoriska vid val av utförare.

De tilläggstjänster som en utförare erbjuder, ska tillsammans med prisinformation framgå av basinformationen. När tilläggstjänster erbjudas ska det tydligt framgå att det är tjänster som inte innefattas i biståndsbeslutet. Det ska även framgå att tilläggstjänster betalas med privata medel. Tilläggstjänster faktureras den enskilde direkt och socialförvaltningen kan inte hållas betalningsansvarig.

5.11 Försäkringar

Utföraren ska inneha ansvarsförsäkring som håller den enskilde och socialförvaltningen skadelösa för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren. Kopia av försäkringsbrevet ska lämnas till socialförvaltningen, senast vid avtalsskrivning.

5.12 Skatter och avgiftskontroll

Utföraren förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter. Socialförvaltningen kommer löpande kontrollera att utföraren fullgör sina skyldigheter.

5.13 Extraordinär händelse

En extraordinär händelse kan karaktäriseras som en händelse som avviker från det normala och kan leda till allvarliga störningar eller överhängande risk för allvarlig störning i viktiga funktioner. Socialnämnden har en lokal beredskaps- och handlingsplan vid större olyckor eller kris. Om planen aktiveras ska utföraren medverka i den del som berör hemtjänsten.

Utföraren ska på begäran delta i utbildningsinsatser och övningar. Utföraren ansvarar för att upprätta beredskaps- och handlingsplan för den egna verksamheten som stämmer överens med socialnämndens plan.

5.14 Acceptans av de kommersiella villkoren

Utföraren ska ange om de kommersiella villkoren accepteras i svar nedan. Om de kommersiella villkoren inte accepteras eller motstridiga uppgifter finns i lämnad ansökan kan ansökan komma att förkastas.

Kommersiella villkor accepteras:

[1](#) Lag om valfrihetssystem, SFS 2008:962