



Upphandlande organisation

Östersunds kommun
Ulrika Paulsson

Upphandling

Hemtjänst och hemsjukvård enligt LOV
2017 uppdaterad 2019
Sista ansökansdag: 2029-08-05 13:17

Symbolförklaring

 Texten ingår i annonsen

 Texten kommer att ingå i avtalet

 Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas

 Frågan är viktad och ingår i utvärderingen

 Frågan besvaras av upphandlaren

 Texten ingår i kvalificeringen

 Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen

 Texten/frågan innehåller ESPD-krav

 Frågan ställs endast upplysningsvis

 Frågan är markerad för särskild uppföljning

1. Hemtjänst och hemsjukvård enligt LOV 2017 uppdaterad 2019

1.1 Allmän orientering

1.1.1 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen sker enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

1.1.2 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Östersunds kommun, organisationsnummer 212000–2528.

Kontaktpersoner för upphandlingen vid Vård- och omsorgsförvaltningen är;
Börje Hoflin, borje.hoflin@ostersund.se
Ulrika Paulsson, ulrika.paulsson@ostersund.se

1.1.3 Valfrihetssystem för hemtjänst och hemsjukvård i Östersunds kommun

Östersunds kommun införde 2010 ett valfrihetssystem för portionsmat och servicetjänster. 2014 utökades det även att gälla hemtjänst och hemsjukvård.

En leverantör, kan ansöka om att bli godkänd för att utföra hemtjänst och hemsjukvård enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen. Vilken tjänst som är aktuell är beroende av kompetens och erfarenhet. De leverantörer som blir godkända för att utföra servicetjänster enligt socialtjänstlagen ska också leverera servicetjänster enligt befogenhetslagen. Alla leverantörer som uppfyller kraven i upphandlingsdokumentet blir godkända och får teckna kontrakt som leverantör av hemtjänst/hemsjukvård i Östersunds kommun.

1.1.4 Bilagor (finns att begära ut vid behov)

Sökande som blir godkänd som leverantör får tillgång till samtliga styrdokument och riktlinjer via kommunens insida för externa utförare. Leverantören ansvarar själv för att prenumerera på nyheter på dessa sidor.

Följande bilagor kan begäras ut via e-post till vardochomsorgnamnden@ostersund.se

- Beslut samverkan hemsjukvårdsavtal Östersund 171010
- Dokumenthanteringsplan för VON
- Extraordinär händelse
- Förbindelse om tystnadsplikt
- Karta ersättningsområde servicetjänster
- Lex Sarah
- Praktikval Miun 2016
- Praktikavtal usk 2016
- Professionsuppdrag arbetsterapeut - hemteam
- Professionsuppdrag DSK
- Professionsuppdrag sjukgymnast - fysioterapeut - hemteam
- Riktlinjer för farliga förmåner inom VOF
- Riktlinjer för hantering av brukares egna medel inom VOF, Särskilt boende och LSS-boende
- Riktlinje för hygien
- Riktlinjer för social dokumentation
- Rutin för förebyggande av undernäring

1.1.5 Begrepp i upphandlingsdokumentet

- *Kommunen*- den upphandlande myndigheten, dvs. Östersunds kommun.
- *Sökande/ leverantör*- den person, stiftelse, ideella eller ekonomiska förening eller företag som ansöker om att bli godkänd för att utföra hemtjänst/hemsjukvård.
- *Den enskilde* är den person som får hemtjänst/hemsjukvård.

1.1.6 Befolkningsunderlag och volymer

Östersunds kommun hade 63 227 invånare den 31 december 2018. Antal personer som har servicetjänster är cirka 1100. Antalet personer som har trygghetslarm, hemtjänst och delegerade hemsjukvårdsinsatser är ungefär 2000. Idag finns 10 leverantörer i valfrihetssystemet.

1.1.7 Målgrupp

De flesta som får hemtjänst och hemsjukvård är äldre personer över 65 år, men även yngre personer med olika behov och funktionsvariationer beviljas stöd.

1.1.8 Samisk förvaltningskommun

Östersunds kommun ingår i förvaltningsområdet för samiska. Det innebär att samer ska ha möjlighet att använda samiska i kontakter med kommunen och att samer har rätt till förskoleverksamhet och äldreomsorg helt eller delvis på samiska.

Kommunen ska erbjuda, den som begär det, möjlighet att få hela eller delar av den service och

omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorgen av personal som behärskar aktuellt minoritetsspråk.

1.1.9 Geografiska områden

I Östersunds kommun är valfrihetssystemet för personlig omvårdnad, anhörigavlösning, ledsagarservice och hemsjukvård tillåten inom staden, se bilaga *karta LOV hemtjänst*.

Leverantörer av servicetjänster kan arbeta i hela kommunen.

En leverantör ska tala om inom vilket geografiskt område den önskar bli godkänd. Leverantören markerar på en karta inom vilket eller vilka områden som den önskar arbeta.

1.1.10 Tjänster i valfrihetssystemet



Leverantören kan välja att utföra en eller flera av de olika tjänsterna här nedanför:

- Servicetjänster helgfria vardagar klockan 08.00-17.00.
- Hemtjänst och delegerad hemsjukvård, besvarande av trygghetslarm mellan klockan 07:00-22:00, under årets alla dagar, samt nattvak.
- Hela team består av chef, legitimerad personal och omvårdnadspersonal. Ansvar för hemtjänst och delegerad hemsjukvård, besvarande av trygghetslarm mellan klockan 07:00-22:00, under årets alla dagar, samt nattvak. Hälso- och sjukvårdsinsatser i hemmet av legitimerad personal utförs under dagtid, måndag till fredag mellan klockan 08.00-17.00.
- Avlösning i hemmet
- Ledsagarservice

Servicetjänster enligt socialtjänstlagen - innebär praktisk hjälp i hemmet till den som fått ett biståndsbeslut. Insatserna framgår av individens biståndsbeslut och en upprättad genomförandeplan.

Servicetjänster enligt befogenhetslagen innebär städ inklusive fönsterputs, klädtvätt/klädvård och inköp till personer som är 80 år och äldre med max 8 timmar per månad. För makar/sambo 80 år och äldre gäller 8 timmar tillsammans.

Avlösning i hemmet - innebär att den som hjälper en närstående som inte längre klarar av vardagen på egen hand kan få avlösning i sitt hem.

Ledsagarservice - är ett personligt stöd som ska underlätta för personer med omfattande funktionsnedsättning att komma ut och delta i samhällslivet, t.ex. besöka vänner, delta i fritidsaktiviteter eller kulturlivet.

Hemtjänst och delegerad hemsjukvård

- Hemtjänst innebär det stöd som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Det kan t.ex. innebära hjälp med att äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien och övrigt stöd som behövs för att bryta isolering eller för att den enskilde ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet.
- Delegerad hemsjukvård innebär att legitimerad personal överlämnar hemsjukvårdsuppgifter till vård- och omsorgspersonal. Det kan vara läkemedelshantering, sårömläggning, provtagning och träning.

Hälso- och sjukvård i hemmet utförd av legitimerad personal

Åtgärder som utförs av distriktssköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut.

Tjänster som **inte** ingår i valfrihetssystemet:

- Hjälp under natten och besvarande av larm mellan klockan 22.00-0700 (kommunen utför detta)
- Alla insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- Boendestöd
- Stöd till den som bor i särskilt boende
- Distriktssköterskeinsatser klockan 17.00-08.00 måndag till fredag, insatser under lördag och söndag samt andra helgdagar.

OBS! Fyll i vilken tjänst som ni vill ansöka om att bli utförare av.

a. Servicetjänster, 08-17 Helgfria vardagar

Ja/Nej. Ja krävs

Hemtjänst och hemsju...



b. Ledsagarservice, Hela dygnet årets alla dagar

Ja/Nej. Ja krävs

Hemtjänst och hemsju...



c. Hemtjänst och delegerad hemsjukvård, 07-22 årets alla dagar

Ja/Nej. Ja krävs

Hemtjänst och hemsju...



d. Hemtjänst och delegerad hemsjukvård 07-22 årets alla dagar. Legitimerad personal i hela team (dsk, at, sg), 08-17 Vardagar

Ja/Nej. Ja krävs

Hemtjänst och hemsju...



e. Avlösning i hemmet 07-22 årets alla dagar

Ja/Nej. Ja krävs

Hemtjänst och hemsju...



1.1.11 Beslut/beställning av hemtjänst och ordinationer av hemsjukvård

Den som inte själv kan tillgodose sina behov, eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt, har rätt till hjälp i form av hemtjänstinsatser. Det är biståndshandläggarna på Vård- och omsorgsförvaltningen som kan besluta om stöd i form av hemtjänst. När den enskilde fått beslut om hemtjänst lämnar biståndshandläggaren information om valfrihetssystemet och de leverantörer som finns att välja på. När den enskilde har gjort sitt val kontaktar denne biståndshandläggaren som skickar en beställning till leverantören.

För servicetjänster enligt befogenhetslagen kontaktar den enskilde kommunens kundcenter som sedan

meddelar leverantören om ny medborgare som valt dem som utförare.

Leverantörer som har egen legitimerad personal utreder och bedömer behov av hälso- och sjukvårdsinsatser/rehabilitering till den enskilde, inom de olika professionernas ansvarsområde.

Kommunens legitimerade personal utreder och bedömer behov av hälso- och sjukvårdsinsatser/rehabilitering, när den enskilde har valt leverantör som inte har någon egen legitimerad personal.

Kommunens Hälsofrämjande enhet utreder och bedömer behov av hälso- och sjukvårdsinsatser/rehabilitering, när den enskilde har valt leverantör som inte har någon egen legitimerad personal.

Leverantörer av hemsjukvård ansvarar för att utföra ordinationer som meddelats av läkare.

1.1.12 Information till den enskilde om godkända leverantörer

Kommunen informerar den enskilde som har beviljats hemtjänst och/eller hemsjukvård om valfrihetssystemet och de leverantörer som är godkända. Information om alla leverantörer i valfrihetssystemet finns på kommunens hemsida www.ostersund.se

Leverantören ansvarar för att löpande lämna in aktuella kontaktuppgifter till LOV-handläggare på kommunen.

1.1.13 Marknadsföring

Leverantören kan marknadsföra sina tjänster, men ska då följa god marknadsföringssed. Den enskilde ska inte uppleva marknadsföringen som påträngande, vilseledande eller aggressiv.

1.1.14 Den enskildes val

Den enskilde har möjlighet att välja leverantör, i kommunal regi eller externt företag. Den enskilde betalar samma avgift oavsett val av leverantör. Leverantören kan inte tacka nej till en enskild som valt leverantören. Den enskilde har rätt att när som helst byta leverantör och behöver inte ange någon orsak till bytet.

1.1.15 Ickevalsalternativ

Med ickeval menas när en enskild inte kan eller vill välja leverantör. Från den 6 maj 2019 återinförs en turordningslista med ickevalsalternativ. De leverantörer som har minst 10 personer med hemtjänst, och är godkända inom ett visst geografiskt område, blir tilldelade nya "ickevalspersoner" i turordning enligt ett löpande system. Ickevalet gäller för samtliga tjänster inom valfrihetssystemet för hemtjänst och hemsjukvård men inte för servicetjänster enligt befogenhetslagen.

1.1.16 Kapacitetstak

Leverantören ska ha beredskap att utföra de uppdrag som kommunen ger. Valfrihetssystemet i Östersund gör det möjligt för leverantörerna att ha ett så kallat kapacitetstak. Leverantören kan uppge ett tak på antal timmar per vecka eller månad, alternativt som ett tak på antal personer som leverantören kan ge stöd till. Om en leverantör har uppnått sitt kapacitetstak och har en enskild som behöver utökad stöd är det leverantörens ansvar att tillgodose det trots att kapacitetstaket är uppnått.

1.1.17 Garanti om volym

Leverantörer inom valfrihetssystemet garanteras inte att få några personer med behov av hemtjänst/hemsjukvård. Det är den enskilde som väljer leverantör.

1.1.18 Den enskildes byte av leverantör

För servicetjänster enligt befogenhetslagen- när den enskilde vill byta leverantör kontaktar denne kommunens kundcenter som meddelar leverantörerna om nytt alternativt avslutat ärende.

Övriga tjänster i valfrihetssystemet - den enskilde har rätt att byta leverantör när som helst och behöver inte ange någon orsak. När den enskilde har meddelat att den vill byta leverantör ska det ta högst 14 dagar till dess att en ny leverantör är på plats. För byte av leverantör ska den enskilde kontakta sin biståndshandläggare.

Fram till dess att en ny leverantör är på plats ansvarar den tidigare leverantören för stödet till den enskilde. Vid byte ska leverantören samverka med kommunen och den nya leverantören. Leverantören ansvarar för att bytet innebär minsta möjliga negativa påverkan för den enskilde och andra berörda.

För att omsorgen ska vara trygg och säker i samband med byte av leverantör ska dokumentation om den enskilde överföras till den nya leverantören, under förutsättning att denne godkänner detta och ger sitt samtycke.

1.1.19 Tilläggstjänster

Leverantören kan, till skillnad från Östersunds kommun, erbjuda tilläggstjänster. Tilläggstjänster kräver inte ett biståndsbeslut. Det kan till exempel vara gräsklippning och snöskottning. Leverantören ska informera den enskilde om de tilläggstjänster som erbjuds och vilken kostnad det innebär för den enskilde. Tilläggstjänster ska alltid faktureras direkt av leverantören till den enskilde.

1.2 Ansökan, handläggning och beslut

Symbolerna som finns i upphandlingsdokumentet är bara ett hjälpmedel för sökande. Texten i upphandlingsdokumentet har alltid företräde framför symbolerna.

1.2.1 Elektroniskt ansökningsförfarande

Kommunen använder upphandlingsverktyget TendSign i denna upphandling. Leverantörer som vill ansöka ska lämna sin ansökan elektroniskt.

Frågor om upphandlingsdokumentet ska ställas skriftligen via TendSign och kommer endast att besvaras där. Beslut om godkännande eller avslag ges endast via TendSign.

Tekniska frågor om systemet skickas till Visma per e-post tendsignsupport@visma.com.

Manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på www.tendsign.com/support.

TendSigns support är öppen på vardagar under kontorstid.

1.2.2 Formella krav på ansökan

Ansökan ska vara skriven på svenska språket. Genom att göra ansökan godkänner leverantören kommunens kvalitetskrav och övriga krav som rör denna upphandling. Om ansökan innehåller textavsnitt som uppenbart är kopierade från andra företag, organisationer eller myndigheter kommer ansökan att avslås. Ansökan och bilagor som följer med upphandlingsdokumentet ska skickas via upphandlingsverktyget TendSign.

1.2.3 Gemensam ansökan

Om flera leverantörer väljer att gå samman och lämna en gemensam ansökan ska leverantörerna vid kontraktsskrivandet ha bildat aktiebolag, ekonomisk förening, ideell förening, enskild firma, handelsbolag eller kommanditbolag. Kommunen kommer att kontrollera att samtliga leverantörer betalar obligatoriska skatter och avgifter.

1.2.4 Upphandlingssekretess

Uppgifter i ett upphandlingsärende omfattas av sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen fram till dess att tilldelningsbeslut fattats eller upphandlingen på annat sätt avslutats. Efter detta blir handlingarna som regel offentliga, men vissa uppgifter kan undantagsvis omfattas av sekretess även efter avslutad upphandling, enligt offentlighets- och sekretesslagen.

Alla uppgifter som leverantören vill sekretessbelägga ska lämnas i form av separata bilagor som enkelt kan avskiljas från övriga uppgifter i ansökan. Bilagorna ska innehålla en precisering av vilka uppgifter det gäller och vilken skada det skulle orsaka leverantören om uppgifterna röjs. Det är kommunen, i egenskap av offentlig myndighet, som beslutar om en uppgift ska sekretessbeläggas eller inte.

Om sekretess inte begärs - svara NEJ i samtliga fritextfälten nedan Om sekretess begärs - svara JA i det första fritextfältet nedan. Preciser sedan för vilka delar av anbudet som sekretess begärs och beskriv vilken skada som kan uppstå om uppgiften lämnas ut i det andra fritextfältet nedan.

a. Är sekretess begärd?

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**b. Vilket stycke avses och vilka meningar avses?**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**c. Beskrivning av vilken skada som kan uppstå om uppgifter lämnas ut.**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...



1.2.5 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Kommunen kan tillåta att den sökande rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen kan också begära att ansökan kompletteras. Kommunen är inte skyldig att godkänna en komplettering eller ett förtydligande.

1.2.6 Handläggningstid och ansökans giltighetstid

En leverantör kan när som helst ansöka om godkännande. Annonsering sker löpande. Kommunen handlägger och godkänner kompletta ansökningar löpande. Handläggningstiden är 6–8 veckor, men kan bli längre under sommarmånaderna. Tidplanen gäller under förutsättning att ansökan är komplett.

I samband med kvalificering av leverantören kommer kommunen att kalla leverantören till genomgång av ansökan. Såväl den skriftliga ansökan som genomgången utgör grund för kvalificering.

Ansökan är bindande under handläggningstiden fram till att beslut fattats och eventuellt avtal tecknats.

1.2.7 Beslut och kontraktsskrivning

De leverantörer som uppfyller de krav som ställs i upphandlingsdokumentet med bilagor kommer att godkännas. Efter det att beslut fattats kommer leverantören att meddelas om resultatet elektroniskt via TendSign.

Om leverantören blir godkänd ska den snarast efter att beslutet meddelats vara beredd att underteckna ett kontrakt. Leverantörer som inte tidigare varit verksamma inom vård och omsorg i Östersunds kommun ska genomgå en dags introduktion anordnad av kommunen, innan leverantören kan få uppdrag. Ingen ersättning utgår för deltagande i introduktionsdagen.

Sökande som inte godkänns kan ansöka om rättelse hos förvaltningsrätten. Ansökan ska ha kommit in till förvaltningsrätten i Härnösand inom tre veckor från det att underrättelse om beslutet har lämnats av kommunen. Sökande kan också ansöka om godkännande på nytt. Den nya ansökan ska vara utformad enligt det upphandlingsdokument som är aktuellt vid tiden för den nya ansökan.

1.3 Krav på sökande

1.3.1 Uteslutning av sökande enligt LOV 7 kap. 1 §

Kommunen kommer utesluta sökande som:

- är i konkurs eller likvidation
- är under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller liknande förfarande
- är dömd för brott som avser yrkesutövningen
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen
- inte har fullgjort sina åtaganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar som begärts med stöd av paragrafen

1.3.2 Registrering, skatter och avgifter

- Den sökande ska uppfylla lagställda krav som gäller skatte- och avgiftsskyldigheter.
- Den sökande ska uppfylla lagställda krav för registreringskyldigheten.
- Den sökande som i dag inte bedriver verksamhet i Sverige ska uppvisa lagenligt registreringsbevis från det land där denne bedriver verksamhet

Kommunen kan komma att begära in uppgifter om restföringar och skatteskulder från Kronofogden alternativt kreditupplysningsföretag.

Kommunen ställer krav på ideella föreningar att de lämnar uppgift vid varje styrelseförändring med kopia på styrelseledamöternas ID-handlingar.

Kommunen har rätt att:

- ta del av skattekontoutdrag för att få uppgifter om förseningsavgifter, skattetillägg och eventuella stöd från Arbetsförmedlingen (skattekontoutdrag kan skickas från företaget direkt)
- att ta del av utdrag från bokföringen för att stämma av att pengarna har använts för rätt ändamål
- ta del av företagets redovisning av löner på individnivå för att kunna stämma av vilka personer som avlönas och för att stämma av mot uppgift om vilken anställd som är på arbetsplatsen (samordningsnummer)

1.3.3 Tillståndspliktig verksamhet




Från den 1 januari 2019 gäller nya regler för vilka verksamheter som behöver tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Hemtjänst är en av de verksamheter som nu är tillståndspliktig. Det gäller samtliga tjänster inom ramen för hemtjänst och hemsjukvård enligt LOV, i Östersunds kommun.

Den sökande ska bifoga godkänt tillstånd från IVO, för att få bedriva den verksamhet som de ansökt om.

Kommunen handlägger endast de ansökningar där leverantören bifogar tillstånd från IVO.

Bifoga tillstånd från IVO


Bifogad fil

Hemtjänst och hemsju... **1.3.4 Företagspresentation** 


Leverantören ska redovisa:

a. Huvudsaklig verksamhet och ledningens kompetens


Fritext

Hemtjänst och hemsju... **b. Ägarstruktur och organisation**


Fritext

Hemtjänst och hemsju... **c. Verksamhetsidé och struktur för att skapa denna**


Fritext

Hemtjänst och hemsju... **d. Övriga tjänster som leverantören tillhandahåller, så kallade tilläggstjänster**


Fritext

Hemtjänst och hemsju... **e. Antal anställda**

Fritext

Hemtjänst och hemsju... **f. Kontaktperson för ansökan**

Fritext

Hemtjänst och hemsju... **1.3.5 Erfarenhet/kompetens** 

Leverantören ska uppge tre referenser. Referenserna ska i första hand styrka att företaget har utfört hemtjänstupdrag på ett sätt som uppfyller kommunens krav på hemtjänst. Referenserna får inte vara äldre än två år. Kommunen kan komma att kontakta andra kommuner som företaget är, eller har varit verksam i, för att ta del av deras avtalsuppföljningar. Detta för att bekräfta uppgifter i leverantörens ansökan.

I andra hand kan referenser ges som kan styrka yrkeserfarenheten och andra kvalifikationer hos de personer som ska leda verksamheten i Östersund. Personerna som bekräftar uppgifterna och ger referenser får inte tillhöra den organisation som står bakom ansökan. Personerna ska vara informerade om att de är angivna som referenser.

1.3.5.1 Referens 1

**a. Företag/organisation**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

b. Namn

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

c. Befattning

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

d. Telefonnummer

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

e. E-postadress

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

f. Kort beskrivning av uppdraget, inriktning och omfattning

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

g. Under vilken tid uppdraget pågått?

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

1.3.5.2 Referens 2

**a. Företag/organisation**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

b. Namn

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

c. Befattning

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

d. Telefonnummer

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**e. E-postadress**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**f. Kort beskrivning av uppdraget, inriktning och omfattning**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**g. Under vilken tid uppdraget pågått?**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**1.3.5.3 Referens 3****a. Företag/organisation**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**b. Namn**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**c. Befattning**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**d. Telefonnummer**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**e. E-postadress**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**f. Kort beskrivning av uppdraget, inriktning och omfattning**

Fritext

Hemtjänst och hemsju...



g. Under vilken tid uppdraget pågått?

Fritext

Hemtjänst och hemsju...

**1.3.6 Ekonomisk ställning**

Den sökande ska ha en stabil ekonomisk kapacitet. Den sökande ska ha en sådan ekonomisk bas att den kan upprätthålla ett långsiktigt åtagande. För bedömning av den sökandes ekonomiska ställning kommer kommunen att göra en ekonomisk bedömning genom att begära in uppgifter från UpplysningsCentralen (UC). Kreditbetyget ska vara minst 3.

Nystartade företag som ännu inte fått kreditvärdighetsbetyg ska visa att företaget har en ekonomisk stabilitet på annat sätt, till exempel i form av en bankgaranti, fullgörandegaranti, koncerngaranti eller motsvarande.

Om ansökan lämnas av en grupp ska gruppen redovisa på vilket sätt den juridiska formen uppfyller kravet på ekonomisk stabilitet. En sökande som bedriver verksamhet i form av en stiftelse eller en ideell- eller ekonomisk förening, ska visa att den har ekonomisk stabilitet. Detta genom att visa resultaträkning och balansräkning eller på begäran tillhandahålla finansiell garanti av en juridisk person. Den typen av företagsform kan inte få kreditvärdighetsbetyg vid en ekonomisk kontroll.

Vi leverantören intygar att vi uppfyller ovanstående krav.

Ja/Nej. Ja krävs

Hemtjänst och hemsju...

**1.3.7 Krav på ledningens kompetens**

Beroende på vilken tjänst som leverantören ska utföra ställs olika kompetenskrav på ledning och personal.

Leverantör av servicetjänster enligt socialtjänstlagen och befogenhetslagen

För leverantörer som utför endast servicetjänster ska den som ansvarar för den dagliga ledningen lägsta ha gymnasiekompetens.

Leverantör av hemtjänst och hemsjukvård

Den som ansvarar för den dagliga ledningen inom hemtjänst och hemsjukvård ska ha dokumenterade högskole-/universitetsstudier inom socialt arbete eller hälso- och sjukvård samt dokumenterad erfarenhet av minst ett års vård- och omsorgsarbete. Alternativ kompetens kan vara omvårdnadsprogrammet (eller motsvarande) i kombination med lång yrkeserfarenhet inom vård och omsorg (minst 3 av de senaste 6 åren).

Samtliga leverantörer

Den som ansvarar för den dagliga ledningen ska ha kunskaper om aktuella lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som styr verksamheten.

Den som ansvarar för den dagliga ledningen ska behärska svenska språket i tal och skrift, samt ha erfarenhet av administration.

Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha och följa en kompetensutvecklingsplan gällande verksamhetsområdet och annat som behövs, exempelvis systematiskt arbetsmiljöarbete eller kvalitetsutveckling.

Om personen som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten slutar sin anställning, ska detta omedelbart meddelas till kommunen som ska godkänna den nya personen. Ny person som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska uppfylla samtliga ovan ställda krav. Om ny chef internrekryteras inom företaget ska dennes utbildning inom företaget tydligt dokumenterats och redovisas.

1.4 Krav på tjänsten

1.4.1 Leverantörens ansvar

Leverantören ansvarar för att:

- gällande svensk rätt och tillämplig EU-rätt samt svenska kollektivavtal eller motsvarande villkor följs
- skatter och sociala avgifter betalas
- ett systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs
- förebygga alla skador som kan drabba personal och enskilda samt skador som kan drabba anhöriga i samband med, eller i anslutning till, hemtjänstens utförande av insatser i hemmet
- tillhandahålla krishantering för personal
- all personal ska kunna förstå och göra sig förstådd, muntligt och skriftligt, på det svenska språket
- omedelbart vidta nödvändiga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot enskilda som omfattas av hemtjänsten
- se till att personalen har rätt kompetens för att kunna utföra sina uppgifter gentemot aktuell målgrupp
- personalen är väl bekant med verksamhetens inriktning och mål
- personalen är informerad om innehållet i det avtal som leverantören tecknat med kommunen

1.4.2 Lagar, konventioner och riktlinjer

Leverantören ska ha ingående kunskap om, och följa alla gällande lagar, förordningar, föreskrifter och andra styrdokument som gäller inom det område och den tjänst som levereras. I uppdraget ingår att vara omvärldsorienterad och hålla sig uppdaterad om nyheter och förändringar som påverkar leverantörens verksamhetsområde och ansvar.

Det finns ett antal lagar, föreskrifter och konventioner som är särskilt viktiga för leverantören att ha kunskap om.

1.4.3 Hälso- och sjukvårdslagen

Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) reglerar vilken vård som landstinget, kommunen och andra vårdgivare är skyldiga att erbjuda. Hälso- och sjukvårdslagen innehåller också medicinska åtgärder som ska förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador.

Leverantören ska ha kunskap om bestämmelserna i hälso- och sjukvårdslagen samt kommunens riktlinjer och rutiner för området.

1.4.4 Socialtjänstlagen

Leverantören ska ha god kunskap om, och följa, socialtjänstlagen samt kommunens riktlinjer och rutiner för området.

Socialtjänstlagen (SoL) är en ramlag som styr vilka skyldigheter kommuner har mot de människor som vistas inom kommunens gränser. Lagen berör medborgarnas rättigheter till social [trygghet](#), vård och [omsorg](#). Varje kommun har stor frihet att ordna arbetet i socialtjänsten så att det passar just den kommunen. Socialtjänsten har ett särskilt ansvar för vissa grupper, som barn och ungdomar respektive människor med funktionsnedsättning.

1.4.5 Befogenhetslagen

Lagen om kommunala befogenheter "Befogenhetslagen" ger kommunerna möjligheter att erbjuda servicetjänster utan någon individuell behovsprövning till alla medborgare som fyllt 67 år. Med servicetjänster enligt befogenhetslagen menas tjänster som är avsedda att förebygga skador, olycksfall, ohälsa eller kan antas bidra till personers psykiska och fysiska välbefinnande.

Från den 2 september 2019 erbjuder Östersunds kommun städ inklusive fönsterputs, klädtvätt/klädvård och inköp enligt befogenhetslagen till personer som är 80 år och äldre med max 8 timmar per månad. För makar/sambo 80 år och äldre gäller 8 timmar tillsammans.

Utförande av städ inklusive fönsterputs, klädtvätt/klädvård och inköp enligt befogenhetslagen ska ingå i det uppdrag som finns för godkända leverantörer av servicetjänster, inom valfrihetssystemet.

1.4.6 Diskrimineringslagar

Leverantören ska följa gällande diskrimineringslagstiftning och dess intentioner.

Kommunen har rätt att häva avtalet:

- om leverantören gör sig skyldig till olaga diskriminering i tjänsten
- om leverantören eller anställd gör sig skyldig till avvikelser eller oaktsamhet när det gäller diskrimineringslagstiftningens intentioner i mötet med den enskilde, dess anhöriga eller beställande verksamheter
- i det fall leverantören vidtar åtgärder eller agerar på ett sätt som uppenbart strider mot diskrimineringslagen

Om hävningen av avtalet innebär en kostnad för kommunen är leverantören skyldig att se till att kommunen inte belastas med några kostnader alls.

1.4.7 FN:s konvention om barnets rättigheter

Leverantören ska ta hänsyn till FN:s konvention om barnets rättigheter. Vid alla åtgärder som rör barn ska barnet skyddas mot alla former av diskriminering och det ska tas hänsyn till barnets bästa i alla beslut.

1.4.8 FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Konventionen finns för att främja, skydda och säkerställa mänskliga rättigheter och grundläggande friheter för personer med funktionsnedsättning. Leverantören ska ta hänsyn till FN:s konvention om

rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen omfattar även personer över 65 år.

1.4.9 Våld i nära relationer

Leverantören ska ha kunskap om skyldigheten att enligt SoL, 5 kap. 11§, verka för att den som utsatts för brott och deras närstående får det stöd och den hjälp de behöver. Det innebär att leverantören ska hjälpa medborgare som blivit utsatt för våld i nära relation att söka stöd hos Centrum mot våld, Jämtlands län[1]. Socialtjänstens skyldighet att hjälpa brottsoffer omfattar våldsutsatta kvinnor och män, i alla former av relationer, samt barn.

Enligt lagstiftningen ska kommunen särskilt beakta att våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld kan vara i behov av stöd och hjälp. Äldre kvinnor och kvinnor med funktionsnedsättning är extra utsatta grupper för våld i nära relationer.

För stöd och vägledning vid frågor om våld i nära relationer kan leverantören kontakta Socialförvaltningens samordnare för våld i nära relationer som arbetar med rutiner och samordning av dessa frågor i Östersunds kommun.

Centrum Mot Våld arbetar på olika sätt mot våld i nära relationer i Jämtlands län. Information om verksamheten och kontaktuppgifter finns på både Socialförvaltningens sidor under Insidan och på kommunens externa hemsida.

1.4.10 Minoritetsspråk

I de fall den enskilde talar finska, jiddisch, meänkieli, romani chib eller samiska ska leverantören organisera äldreomsorgen så att någon del av den service och omvårdnad som erbjuds ges av personal som behärskar det aktuella minoritetsspråket.

1.4.11 Tolk

Leverantören ansvarar för att all kommunikation med den enskilde sker på ett språk och ett sätt som denne förstår. Leverantören bekostar och ansvarar för att den enskilde som behöver hjälp med tolkning får tillgång till auktoriserad tolk.

1.4.12 Dataskyddsförordningen - GDPR

Den 25 maj 2018 ersattes den svenska personuppgiftslagen (PuL) med dataskyddsförordningen, förkortad GDPR (General Data Protection Regulation). GDPR är till för att skydda den enskildes grundläggande rättigheter och friheter och ställer då ett högre krav på myndigheter, organisationer och företags behandling av personuppgifter. Leverantören är skyldig att tillämpa EU:s dataskyddsförordning (GDPR).

1.4.13 Meddelarfrihet

Från den 1 juli 2017 gäller en ny lag. Den innebär att meddelarskydd även gäller för privatanställda inom offentligt finansierad vård, skola och omsorg. Den yttrande- och meddelarrätt som kommunanställda har, och det efterforskningsförbud som gäller kommunala arbetsgivare, ska även gälla den sökande och dennes personal.

1.4.14 Tystnadsplikt

Leverantören är skyldig att informera alla berörda om tystnadspliktens innebörd och se till att tystnadsplikten efterlevs. Alla som är anställda eller har ett uppdrag inom Vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde omfattas av tystnadsplikt enligt offentlighets- och sekretesslagen. Observera att tystnadsplikten gäller oavsett om förbindelsen har undertecknats eller inte.

Tystnadsplikt gäller även efter att anställningen/uppdraget/praktiken inom förvaltningen har upphört. Brott mot offentlighets- och sekretesslagen kan medföra åtal och straff i form av böter eller fängelse i upp till ett år.

1.4.15 Anmälningsskyldighet vid behov av legal ställföreträdare

Leverantören ska ha kunskap om, och använda sig av skyldigheten att anmäla behov av god man eller förvaltare till Överförmyndarnämnden. Det framgår av socialtjänst- förordningen 5 kap. 3§. Blankett "God man – Anmälan" finns på Överförmyndarexpeditionens hemsida.

Anmälningsskyldighet gäller även:

- När det inte går att få den enskildes samtycke
- När behov av ställföreträdare inte längre finns
- Vid misstanke om att ställföreträdaren missköter sitt uppdrag.

1.4.16 Anmälan om djur som far illa ” Lex Maja”

En ny djurskyddsförordning trädde i kraft 1 april 2019. En viktig förändring i den nya lagen är en ny sekretessbrytande bestämmelse i offentlighets- och sekretesslagen som innebär att personal inom hälso- och sjukvård och socialtjänst får lämna över uppgifter till länsstyrelse och polis om djur som inte har det bra.

1.4.17 Uppdrag som god man eller förvaltare

Den som leder verksamheten eller leverantörens personal ska inte ha uppdrag som god man eller förvaltare hos en enskild som får stöd av leverantören.

1.4.18 Anhöriganställningar

Anhöriga till personer med hemtjänst får inte anställas för att utföra hemtjänst hos sin närstående. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar, barnbarn eller andra som står den enskilde nära.

1.4.19 Gåvor och andra förmåner

Leverantören ska följa gällande riktlinje om gåvor och andra förmåner.

1.5 Vård- och omsorgsnämndens krav på kvalitet

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska leverantören ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till utförarens verksamhet och innehålla:Kr

- processer med tillhörande rutiner/system/planer
- riskanalys

- egenkontroll
- synpunkter/avvikelser

Stödet inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på god vård och i enlighet med det ansvar kommunen har enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Leverantören ska beroende av vilken tjänst som den är godkänd för, ha ingående kännedom om allmän och specifik omvårdnad, omsorg och service till personer i alla åldrar och med olika funktionsvariationer.

För leverantör av enbart servicetjänster finns kvalitetskraven i bilaga *Kvalitetskrav servicetjänster*.

I bilagan *Kvalitetskrav för hemtjänst och hemsjukvård* finns de kvalitetskrav som gäller inom de olika tjänsterna. Kvalitetskraven kan komma att ändras under avtalstiden. Om de ändrade kvalitetskraven medför ökade kostnader får det diskuteras under avtalstiden.

1.5.1 Avvikelser och anmälningar av missförhållanden

Lex Sarah (gäller samtliga tjänster utom servicetjänster enligt befogenhetslagen)

Leverantören ska ha god kunskap om de föreskrifter som gäller vid anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade. Leverantören ska ha egna rutiner för hur utredning och rapportering ska gå till. Leverantören ska även följa Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer och instruktioner för rapportering av lex Sarah för yrkesmässig verksamhet.

Lex Maria (gäller inte leverantörer av servicetjänster)

Leverantören ska rapportera avvikelser som är av betydelse för patientsäkerheten, enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) och följa kommunens upprättade riktlinjer för avvikelshantering, se www.ostersund.se

1.5.2 Arbetssätt

Östersunds kommun – en hälsofrämjande kommun - har målet att bidra till bättre hälsa för både den enskilde och medarbetarna.

Hemtjänst och hemsjukvård ska genomsyras och utformas efter den nationella värdegrunden inom äldreomsorgen. I Östersunds kommun gäller det för alla personer oavsett ålder. Grunden är att den enskilde ska leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Professionellt bemötande och förhållningssätt

Leverantörens personal ska bemöta alla medborgare som kommer i kontakt med verksamheten på ett sätt som gör att de känner sig trygga och väl bemötta.

Leverantörens personal ska vara medveten om att maktförhållandet är ojämnt mellan den som behöver stöd och den som erbjuder stödet. Den som behöver stöd eller hjälp befinner sig i ett beroendeförhållande i förhållande till personalen.

Ett professionellt bemötande innebär att visa respekt, ödmjukhet och empati samt att skapa och upprätthålla en förtroendefull relation med den enskilde, anhöriga, familj och/eller företrädare där det är

aktuellt. Leverantörens personal ska möta varje individ utifrån dennes behov av stöd.

Individens behov i centrum

I Östersunds hemtjänst och hemsjukvård arbetar vi utifrån modellen "Individens behov i centrum". Modellen ligger till grund för det förhållningssätt som gäller i hela verksamheten. Verksamheten ska ta reda på vad som är viktigt för den enskilde, se vilka hinder som finns och vad som kan stödja den enskilde att uppnå målen. Arbetssättet utgår från den enskildes resurser, svårigheter, behov och mål inom olika livsområden.

Det stödjande/tränande och rehabiliterande arbetssättet bygger på kunskapen om människors vilja att vara oberoende och uppleva frihet i sin vardag. Det handlar om att skapa tilltro till den egna förmågan, sin egen kapacitet.

Leverantören ska säkerställa att all personal arbetar utifrån:

- att utgångspunkten skall vara att ha en stödjande/tränande och inte hjälpende inriktning
- att väcka den enskildes intresse för sina egna resurser och möjligheter
- att uppmuntra till egen problemlösning och handlande

Verksamheten ska bedrivas utifrån en evidensbaserad praktik. Stöd och vägledning finns på www.kunskapsguiden.se

1.5.3 Vårdighetsgaranti

Leverantören ska följa Vård- och omsorgsnämndens vårdighetsgaranti.

- Tidskontinuitet: Beviljat stöd ska ges på avtalad tid plus/minus 30 minuter.
- Genomförandeplan: Upprättas senast inom 2 veckor efter att den enskilde börjat få stöd. Stödet ska utföras så att det ger en god omsorgskontinuitet utifrån överenskommelserna i genomförandeplanen.
- Kontaktpersonal: Den enskilde har rätt till en kontaktpersonal och är garanterad att träffa denne en gång per vecka.

1.5.4 Hemtjänstens tillgänglighet

- Den enskilde ska uppleva att det är lätt att komma i kontakt med personalen och få den skriftliga och muntliga information som behövs.
- Leverantören ska ha rutiner för arbetet med tillgänglighet.
- Leverantör av hemtjänst ska vara tillgänglig per telefon alla dagar mellan kl. 07:00-22:00. För avlösning, ledsagning och servicetjänster ska leverantören vara tillgänglig helgfria vardagar mellan kl. 08.00-17.00.

1.5.5 Åtagandetid

Leverantören ska omgående, senast inom 24 timmar efter beställning från biståndshandläggare, ta kontakt med den enskilde för att stämma av om det är något stöd som behöver ske omgående.

1.5.6 Utskrivning från sjukhus

Leverantören ansvarar för att den enskilde, på ett tryggt och säkert sätt, snarast får återvända hem när

regionen bedömt denne som utskrivningsklar och kommunen beviljat stöd.

Leverantören ska samverka med Region Jämtland/Härjedalen om utskrivningsklara patienter. Det regleras från den 1 januari 2018 av lagen om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård och lokala överenskommelser mellan länets kommuner och regionen.

1.5.7 Förändrat och plötsligt utökat behov hos den enskilde

Om den enskilde hastigt försämras och behöver mer stöd än det som är beslutat ska leverantören utföra detta. Biståndshandläggaren ska snarast möjligt underrättas när leverantören gett stöd som påverkar den gällande beställningen. Ovanstående behov ska tillgodoses individuellt efter behov under årets alla dagar mellan klockan 07–22.

Vid den enskildes frånvaro eller dödsfall meddelar leverantören biståndshandläggaren skyndsamt. Leverantören skall omedelbart meddela biståndshandläggaren om den enskilde inte längre har behov av eller önskar beviljat stöd.

1.5.8 Den enskildes avbokning av stöd

Den enskilde har rätt att avboka sitt stöd. Avbokning ska göras till leverantören minst två dagar i förväg.

1.5.9 Personalens kompetens

För samtliga leverantörer gäller:

- Kommunikationen med den enskilde ska anpassas efter dennes behov och förmåga att förstå och göra sig förstådd. All personal ska kunna förstå och göra sig förstådd, muntligt och skriftligt, på det svenska språket. Det är en fördel om leverantören har personal som även behärskar andra språk.
- Leverantören ska ha en kompetensutvecklingsplan för personalen inom sitt verksamhetsområde.

För personlig omsorg och delegerad hemsjukvård gäller att:

- All ny tillsvidareanställning av vård- och omsorgspersonal ska uppfylla kompetenskravet omvårdnadsprogrammet eller motsvarande kompetens. För utbildning påbörjad före 2012-07-01 gäller 1 350 poäng i de yrkesspecifika ämnena. För utbildning påbörjad efter 2012-07-01 gäller 1 450 poäng.
- Andelen vård- och omsorgspersonal som är timanställda och inte uppfyller kompetenskravet enligt ovan får vara högst 17 % av totalt arbetad tid.

1.5.10 Anhöriga och anhörigvårdare

Anhöriga ska ses som en tillgång och resurs i omvårdnaden. Leverantören ska försöka förstå och respektera anhörigas situation, reaktioner och åsikter. Det är av stor vikt att lyssna och vara lyhörd. Leverantören ska samverka med anhöriga som vårdar eller stödjer en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har olika funktionsvariationer.

Vid avlösning i hemmet ska leverantören uppmärksamma och möta anhöriga, se deras behov och informera om olika stödformer som finns att tillgå.

1.5.11 Tillgång till arbetsledning

Personalen ska ha tillgång till arbetsledning under all arbetstid.

1.5.12 Introduktion av ny personal

Leverantören ska ha en skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. I rutinen ska det framgå hur ny personal introduceras på ett tryggt sätt för den enskilde. I rutinen ska det också framgå hur introduktionen följs upp.

1.5.13 Uppvisande av tjänstelegitimation

Personal inom alla verksamheter ska bära synlig fotolegitimation.

1.5.14 Basala hygienrutiner

Leverantören ska ansvara för att personalen har kunskaper om gällande hygienriktlinjer.

1.5.15 Måltider i ordinärt boende

Leverantören ska följa rutin för att förebygga och behandla undernäringstillstånd.

Vård- och omsorgsnämnden sköter distribution av färdiglagad mat två gånger per vecka till personer som har beslut om insatsen. Distributionen omfattar endast leverans av portionsmat. Leverantören ska samverka med distributören så att det blir på bästa sätt för den enskilde. Leverantören ska ge stöd omkring måltider som t.ex. hjälp vid av- och nybeställning av matlådor, tillagning, uppvärmning och hjälp omkring måltiden till den enskilde som har biståndsbeslut för detta. Den enskilde betalar för de portioner som den beställt via faktura varje månad. Betalningen sker till matdistributören.

1.5.16 Hantering av privata medel

Huvudregeln är att leverantören inte ska hantera den enskildes privata medel. Det kan till exempel vara kontanter, bankkort eller kort på speciell livsmedelskedja. I de fall det är nödvändigt ska det finnas skriftliga rutiner för detta. De ska innehålla egenkontroll. Säkrast möjliga sätt att hantera privata medel ska väljas.

1.5.17 Skyddsutrustning

Leverantören ska tillhandahålla och bekosta de förbrukningsartiklar som behövs för att fullgöra uppdraget, till exempel skyddskläder, handskar, skoskydd och förkläden.

1.5.18 Lokaler och inventarier

Leverantören ansvarar för att det finns en anpassad lokal för verksamheten och för inventarierna i lokalen. Lokalen ska göra det möjligt att följa gällande arbetsmiljölagstiftning och Socialstyrelsens hygienföreskrifter.

1.5.19 Låssystem och hantering av nycklar

Gäller leverantör av personlig omvårdnad och hemsjukvård

Kommunen tillhandahåller, installerar och bekostar låssystem till de personer som ger sitt medgivande till detta. Systemet ger möjlighet till enkel och säker hantering av öppning av dörrar samt tidsloggning av besök. Hos personer som tackar nej kommer kommunen endast att installera utrustning för tidslogg.

Om leverantören använder sig av låssystemet ansvarar denne för och bekostar mobiltelefon och lämpliga mobilabonnemang för sin personal. Kravet på teknisk utrustning innebär att varje enskild personal ska ha tillgång till androidtelefon som är kompatibel med specifik applikation för låssystem. Telefonen måste ha ett surfabonnemang.

Nycklar

Om den enskilde inte samtyckt till att låssystem används ska leverantören:

- ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar.
- lämna kvitto till den enskilde på mottagna nycklar och vid återlämnande av nycklar.
- förvara nycklarna i låsbart skåp.
- ansvara för att personalen signerar utlämning och återlämning av nycklar.
- se till så nycklar inte märks upp på så sätt att de vid förlust kan spåras till den enskilde.
- omedelbart redovisa förlust av nycklar till den enskilde. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos leverantörens personal betalas av leverantören.

Tillverkning av nycklar för att leverantören ska kunna utföra beviljat stöd bekostas av den enskilde. Leverantören ska ha rutiner för egenkontroll av nyckelhanteringen.

1.5.20 Tandvård och munhälsobedömning

Gäller leverantör av personlig omvårdnad och hemsjukvård

Leverantören ska samverka med Region Jämtland Härjedalen och identifiera vilka personer som kan omfattas av det särskilda tandvårdsstödet till äldre och personer med funktionsnedsättning. Personalen ska årligen erbjudas utbildning och handledning i munvård. Leverantörer med legitimerad personal ska ansvara för att utbildning sker i förskrivning av tandvårdsintyg.

1.5.21 Larm

Gäller leverantör av personlig omvårdnad och hemsjukvård

Larm från personer med trygghetslarm, passiva larmsensorer och batterilarm, i ordinarie boende inom tätorten, ska besvaras med en inställelsestid hos den enskilde, omgående eller högst inom 20 minuter.

Leverantören ansvarar för att det finns skriftliga rutiner vid strömavbrott, teleavbrott och liknande för att säkerställa den enskildes trygghet. Leverantören ska ha rutiner för och utföra provlarmning, för att säkra funktionen av trygghetslarmen.

1.5.22 Krav på IT

Gäller samtliga leverantörer

Samtliga leverantörer ska använda kommunens verksamhetssystem för dokumentation, rapportering och kommunikation. Dokumentation ska ske i verksamhetssystemet för alla tjänster utom

servicetjänster enligt befogenhetslagen. Kommunen tillhandahåller verksamhetssystem, teknik för säker inloggning samt support. Leverantören ansvarar för och bekostar inköp av dator och internetabonnemang.

Leverantören ska tillhandahålla den IT-miljö som behövs för att kommunicera med kommunens servrar och göra de förändringar som kan behövas för en säker åtkomst till Vård- och omsorgsnämndens verksamhetssystem.

Leverantör av hemtjänst och hemsjukvård (ej servicetjänster)

Leverantören ska använda avsett verksamhetssystem för mobil hemtjänst och mobil hemsjukvård. Tekniska krav preciseras. Leverantören ansvarar för och bekostar mobiltelefon och lämpliga mobilabonnemang för sin personal. Kravet på teknisk utrustning innebär att varje enskild personal ska ha tillgång till androidtelefon som är kompatibel med specifik applikation för låssystem. Telefonen måste ha ett surfabonnemang.

Leverantören ska använda avsett vårdplaneringssystem. Kommunen tillhandahåller åtkomst till detta.

För säker identifiering och kryptering av känslig information används elektronisk tjänstelegitimation (SITHS-kort). Leverantören tillhandahåller och bekostar SITHS-kort till personalen. Leverantören har också skyldighet att hålla den elektroniska katalogtjänsten HSA uppdaterad. För att använda SITHS-kort krävs specifik mjukvara, tillgång till webbläsare och internet, vilket leverantören ansvarar för. Kommunen kan tillhandahålla SITHS-kort mot ersättning.

1.5.23 Dokumentation

Leverantören ska använda Vård- och omsorgsnämndens verksamhetssystem för dokumentation.

Leverantören är skyldig att dokumentera genomförandet om individuellt behovsprövade insatser enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Leverantör av servicetjänster (OBS! gäller ej servicetjänster enligt befogenhetslagen) ska upprätta en genomförandeplan.

För leverantör som har legitimerad personal ska Socialstyrelsens föreskrifter om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården följas.

1.5.24 Hantering av handlingar

Leverantören ska följa Vård- och omsorgsnämndens dokumenthanteringsplan.

1.5.25 Kvalitetsregister

Leverantören ska rapportera och arbeta aktivt i de nationella kvalitetsregister som kommunen anger (gäller ej leverantör av enbart servicetjänster).

1.5.26 Miljöarbete

Östersunds kommun är den första kommunen i landet som miljöcertifierat hela verksamheten enligt ISO 14001 och som andra kommun registrerats enligt EU:s standard EMAS. Leverantören ska ha kännedom om och följa kommunens miljöledningssystem och miljöpolicy, se www.ostersund.se

1.5.27 Samarbete

Leverantören ska samarbeta med andra enheter och verksamheter inom kommunen, Region Jämtland Härjedalen, övriga myndigheter, organisationer och föreningar för den enskildes bästa.

1.5.28 Praktikplatser

Leverantören har skyldighet att erbjuda praktikplatser enligt de avtal och överenskommelser som kommunen har med universitetet, lärcentrum och gymnasieskolor.

1.5.29 Kommunvapnet

Leverantören ska använda Östersunds kommunvapen med texten "på uppdrag av", i all skriftlig information från leverantören till den enskilde. När den sökande godkänts av kommunen kommer denna att få inloggningsuppgifter till den interna hemsidan där det går att ladda hem detta kommunvapen.

<http://insidan.ostersund.se/stodiarbetet/kommunikationsguiden/dokumentmallarochgrafisktmaterial/logo typerochsymboler/kommunvapnet/kommunvapnetpauppdragav.4.39e45f0c1342177dc9280001806.html>

1.6 Hälso- och sjukvård och rehabilitering

Östersunds kommun har ansvar för den sjukvård och rehabilitering som utförs i hemmet, så kallad hemsjukvård. Hemsjukvård, enligt hemsjukvårdsavtalet utförs till alla personer, oavsett ålder, se länk. <http://www.regionjh.se/forpersonalovrigavardgivareochpartners/samverkankommunregion/avtalochoverenskommelser/gemensamt/hemsjukvardsavtalet.4.7f464a791555012adc8f445.html>

Uppdrag för legitimerad personal i Östersunds kommun beskrivs i *Professionsuppdrag dsk* och *Professionsuppdrag AT/FT i hemteam*.

1.6.1 Kommunens organisation av distriktssköterskor under kvällar, nätter och helger

Kommunen ansvarar för distriktssköterskors insatser kvällar, nätter och helger. Det gäller både kommunens hälso- och sjukvård i ordinärt boende och regionens primärvård mellan klockan 17.00-08.00. Leverantören ska samverka med kommunens distriktssköterskor kväll, natt och helg i ordinärt boende, enligt gällande rutiner.

1.6.2 Medicinskt ansvariga

Inom kommunen finns en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) som har det medicinska tillsynsansvaret för hälso- och sjukvård och medicinteknisk utrustning. Detta regleras i hälso- och sjukvårdslagen.

Inom kommunen finns också en medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) som har det medicinska tillsynsansvaret för rehabilitering och medicintekniska produkter, arbetstekniska och personliga hjälpmedel. MAR:s ansvar regleras på samma sätt som MAS.

1.6.3 Hälso- och sjukvård och rehabilitering för leverantörer utan legitimerad personal

Leverantören ansvarar för att utföra delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård och rehabilitering. Det

innebär att ge omvårdnad och omsorg, att utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter efter instruktion/ordination av legitimerad personal. Kommunens legitimerade personal ansvarar för delegering/ordination av uppgifterna.

Leverantören ska medverka till att vård- och omsorgspersonalen tar emot delegerade arbetsuppgifter från legitimerad personal.

Hjälpmedel

- Leverantören ansvarar för hela kostnaden för arbetstekniska hjälpmedel.
- Kommunens legitimerade personal ansvarar för att personer inom området får tillgång till individuellt utprovade hjälpmedel i enlighet med kommunens sjukvårdsansvar, och enligt gällande avtal mellan kommun och region.
- Kommunens legitimerade personal skaffar fram, bekostar och ser till att sjukvårdsmaterial och medicinteknisk utrustning är ändamålsenlig och säker.

Läkemedel

- Leverantören ansvarar för att utföra apoteksärenden till den enskilde om det finns ett biståndsbeslut eller ett HSL-uppdrag från ansvarig distriktssköterska i kommunen.
- Enheten för kommunens legitimerade personal bekostar transport av den enskildes läkemedel i de fall där kommunen har ansvar för den enskildes läkemedelshantering.

1.6.4 Hälso- och sjukvård och rehabilitering för leverantörer med legitimerad personal

Leverantören ansvarar för utförandet av all hälso- och sjukvård och rehabilitering, enligt Hemsjukvårdsavtalet samt beslutade prioriteringsordningar inom avtalsområdet. Det innebär att ge omvårdnad och omsorg, att fatta och verkställa beslut och ordinationer om hälso- och sjukvård. Leverantören ska upprätta fysioterapi/arbetsterapiplaner - och/eller omvårdnadsplaner samt ansvara för de insatser som är kopplade till beslutet och att uppföljning och utvärdering sker av dessa uppgifter.

Ovanstående behov ska tillgodoses individuellt efter behov. Leverantören har huvudansvaret för planering och utförande av insatser. Insatser som utförs av legitimerad personal utförs av leverantören under vardagar dagtid och av kommunen övrig tid.

Leverantören skaffar och bekostar sjukvårdsmaterial och medicinteknisk utrustning.

Patientsäkerhetsberättelse

Leverantörer som har legitimerad personal ska upprätta en patientsäkerhetsberättelse. Den ska skickas in till kommunen senast den 1 mars varje år.

Nyckeltal för legitimerad personal

Vård- och omsorgsnämnden beslutar om det antal tjänster som ska finnas hos respektive leverantör för distriktssköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut, se bilaga *Tillämpningsanvisning*. Leverantören ansvarar för att ha bemanning enligt bilagan.

Verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL)

Leverantör som har legitimerad personal i hela team ansvarar för att det finns en verksamhetschef för verksamheten. Det står i hälso- och sjukvårdslagen, 4 kapitlet 2 §. Leverantören ska följa Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 1997:8) om verksamhetschef inom hälso- och sjukvården. Verksamhetschefen ska svara för verksamheten och har det samlade ledningsansvaret. Den representerar vårdgivaren och det är vårdgivaren som ansvarar för att det utses verksamhetschef för all den hälso- och sjukvårdsverksamhet som bedrivs av denne.

Enligt hälso -och sjukvårdslagen ska verksamhetschefen svara för att verksamheten tillgodoser hög patientsäkerhet och god kvalitet av vården samt främja kostnadseffektivitet. Verksamhetschefen ansvarar för att det finns ett ändamålsenligt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

Hjälpmedel

- Leverantören ansvarar för att personer inom området får tillgång till individuellt utprovade hjälpmedel i enlighet med kommunens sjukvårdsansvar, och enligt gällande avtal mellan kommun och region. Vård- och omsorgsnämnden ersätter leverantören efter fakturering varje månad med moms tydligt särredovisad på fakturorna.
- Leverantören ansvarar för hela kostnaden för arbetstekniska hjälpmedel.
- Leverantören ansvarar för att medicinteknisk utrustning är ändamålsenlig och säker.
- Leverantören ansvarar för att personer som bedöms ha behov av inkontinenshjälpmedel får det i enlighet med kommunens sjukvårdsansvar och i enlighet med gällande avtal mellan kommunen och regionen. Kostnaden för inkontinenshjälpmedel ersätter Vård- och omsorgsnämnden leverantören efter fakturering varje månad med moms tydligt särredovisad på fakturorna.

Läkemedel

- Leverantören ansvarar för att utföra apoteksärenden till den enskilde om det finns ett biståndsbeslut eller ett HSL-uppdrag från ansvarig distriktssköterska hos leverantören.
- I de fall där kommunen har ansvar för den enskildes läkemedelshantering bekostar leverantören transport av den enskildes läkemedel.

1.7 Intygande



Vi, leverantören intyggar att tjänsten uppfyller de krav som ställts i detta upphandlingsdokumentet.

Vi intyggar att vi (leverantören) och tjänsten uppfyller de krav som ställts i detta upphandlingsdokumentet och bilagor

Hemtjänst och hemsju...



Ja/Nej. Ja krävs

1.8 Leverantörsförsäkran



Härmed försäkras på heder och samvete att leverantören:

1. Är registrerat i aktiebolags-, handels- eller föreningsregistret och registrerat för redovisning och inbetalning av mervärdesskatt, innehållen preliminär A-skatt samt arbetsgivaravgifter.
2. Innehar godkänd F-skattsedel.
3. Inte är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud.
4. Inte är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande.
5. Inte är dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagkraftvunnen dom.
6. Inte gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.
7. Är fritt från skulder för skatter och sociala avgifter i det egna landet eller i det land där upphandlingen sker. Är så ej fallet ska kommentar lämnas nedan om förhållandet.

Om vi under avtalets gång kommer att häfta i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker omgående efter anmodan, är detta rättslig grund för kommunen att häva avtalet, utan att vi kan ställa ekonomiska krav på kommunen. Sådan hävning kan ske med omedelbar verkan. Vi är medvetna om att oriktiga uppgifter i denna försäkran också är grund för hävande av avtal.

a. Leverantörsförsäkran accepteras i sin helhet

Hemtjänst och hemsju...



Ja/Nej. Ja krävs

b. Eventuella kommentarer till punkt 7

Hemtjänst och hemsju...



Fritext

1.9 Allmänna villkor för kontraktet

1.9.1 Kontraktsparter

Följande ska finnas på tecknat kontrakt mellan parterna.

Leverantör

Namn

Adress

Kontaktperson

Telefonnummer

E-postadress

Bankgironummer

Organisationsnummer

Upphandlande myndighet

Vård- och omsorgsförvaltningen

Östersunds kommun

831 82 Östersund

Organisationsnummer 212000–2528

1.9.2 Kontaktperson under kontraktstiden

Vård- och omsorgsnämndens och leverantörens kontaktpersoner ska anges i samband med upprättande av kontrakt. Leverantörens är skyldig att delta vid uppföljningsträffar upp till fyra gånger per år och i övrigt när ärenden av övergripande eller principiell natur uppstår. Kommunen kallar till uppföljningsträffarna som hålls i Östersund. Vardera parten svarar för sina respektive kostnader för dessa träffar.

1.9.3 Handlingars inbördes rangordning

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla på något sätt gäller de inbördes i följande ordning. Det gäller inte om omständigheterna påtagligen förändrats.

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta kontrakt
2. Kontrakt
3. Kompletteringar och förtydliganden till upphandlingsdokumentet
4. Upphandlingsdokument med bilagor
5. Kompletteringar och förtydliganden till ansökan
6. Ansökan med bilagor

1.9.4 Avtalad tjänst

I kontraktet ska det tydligt framgå vilket uppdrag eller tjänst och vilka förutsättningar som kontraktet gäller.

1.9.5 Kontraktstid och uppsägning

Kontrakt kommer att tecknas för att gälla tillsvidare med en uppsägningstid för kommunen om 6 månader och för leverantören med 3 månader. Om leverantören inte får några uppdrag inom en 12-månadersperiod avslutas avtalet. Om Inspektionen för vård och omsorg drar in leverantörens tillstånd att bedriva verksamhet, kommer kommunen att säga upp avtalet omgående.

1.9.6 Huvudmannaskap

Kommunen är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas av kontraktet.

1.9.7 Överlåtelse av kontrakt

Kontrakt får inte överlätas på annan fysisk eller juridisk person utan Vård- och omsorgsnämndens skriftliga medgivande.

1.9.8 Underleverantör

Om en leverantör tänker anlita underleverantör för hela eller delar av uppdraget, ska det framgå redan vid ansökningstillfället. Det ska framgå vilket företag som avses samt vilken del eller vilka delar av uppdraget som underleverantören ska utföra. Samma krav ställs på underleverantören som leverantören. Kommunen kommer bl.a. att kontrollera underleverantörens ekonomiska ställning på motsvarande sätt.

1.9.9 Ändrade villkor

Parterna är införstådda i att verksamheten är av sådan art att villkor och förutsättningar kan förändras under avtalstiden. Det kan ske genom politiska beslut, förändringar i lagar, föreskrifter, allmänna råd, kvalitetskrav, riktlinjer och kommunens mål. Det ingår i leverantörens uppdrag att följa eventuella förändringar inom verksamhetsområdet.

Ändringar och tillägg till detta avtal kan endast ske genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för kommunen och leverantören.

1.9.10 Omförhandling

Kommunen eller leverantören får påkalla omförhandling av upprättat kontrakt om förutsättningarna väsentligen förändrats. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det ändrade förutsättningarna blivit känt för parterna.

1.10 Kommersiella villkor

Samtliga kommersiella villkor nedan beskrivs i bilagan *Tillämpningsanvisningar*

1.10.1 Betalningsvillkor och rapportering

Allmänt

Rapportering av utförda servicetjänster, ledsagarservice och avlösning i hemmet

Dröjsmålsränta

Administrativa avgifter

Frånvaro

1.10.2 Ersättningar

Prisjustering /Indexuppräknig av ersättning

Ersättningsområde för servicetjänster

Ledsagarservice

Avlösning i hemmet

Hemtjänst och delegerad hemsjukvård
Dubbelbemanning
Trygghetslarm
Nattvak
Förändrat och plötsligt utökat behov hos den enskilde
Frånvaro
Legitimerad personal nyckeltal
Legitimerad personal ersättning

1.10.3 Avgifter

Avgifter för den enskilde
Avgifter för tilläggstjänster

1.11 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

1.11.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

Överlåtelse är som regel inte tillåten. Om leverantörens verksamhet upphör kan detta komma att bli aktuellt. Överlåtelse i dessa fall ska skriftligen godkännas av kommunen.

1.11.2 Underleverantör

Leverantören har det fulla ansvaret för uppdragets genomförande och ska svara för underleverantörens åtagande som sitt eget.

1.11.3 Patientförsäkring

Kommunen är att betrakta som vårdgivare beträffande den hälso- och sjukvård som utförs av en privat vårdgivare där det finns vårdtagare som placerats av kommunen. Kommunen är därför skyldig att teckna och vidmakthålla patientförsäkring även för personer som omfattas av den aktuella verksamheten. Det här regleras i 12 § patientskadelagen.

1.11.4 Extraordinära händelser

Leverantören ska ingå i kommunens organisation för extraordinära händelser och vidtaga de åtgärder som följer av lednings- och informationsplanen, bilaga 23. Det kan avse såväl katastrofer i fredstid, som höjd beredskap vid kriser och krigsfara respektive händelser vid enskild enhet. När extraordinär händelse inträffar ska leverantören snarast ta kontakt med vård- och omsorgsförvaltningens säkerhetssamordnare.

1.11.5 Befrielsegrunder (force majeure)

Befrielsegrund för leverantören gäller endast vid krig, om leverantörens ledningsorganisation påverkas i den omfattning att denne inte kan fullgöra avtalet.

1.11.6 Skadeståndsansvar

Om kommunen blir skadeståndsskyldig på grund av skada som orsakats av leverantören eller dennes underleverantörer ska leverantören stå för dessa kostnader till tredje man.

1.11.7 Sanktioner och hävning

Vård- och omsorgsnämnden eller leverantör får häva ingånget kontrakt eller utkräva sanktioner, om motparten inte fullgör sina åtaganden, trots uppmaning om detta och kontraktsbrottet är av väsentlig betydelse. Hävning eller sanktioner kommer att utkrävas om inte leverantören lever upp till ställda kvalitetskrav och övriga krav på leverantören, enligt upphandlingsdokumentet, se bilaga Utvärderingsinstrument och sanktioner.

Om IVO drar in leverantörens tillstånd att bedriva verksamhet häver kommunen avtalet omedelbart.

1.11.8 Tvistlösning

Tvist mellan parter med anledning av ingånget avtal ska i första hand lösas i samförstånd mellan parterna. Går inte detta ska tvisten lösas av allmän domstol, med tillämpning av svensk rätt. Leverantören är skyldig att fullgöra sitt åtagande enligt avtalet även under tiden som tvisteförfarandet pågår.

1.12 Uppföljning av kvalitet och kontrakt

1.12.1 Insyn

Kommunen och dess revisorer, har rätt till full insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering av att uttalade mål, riktlinjer och kvalitetskrav följs samt uppföljning av bedömda och beviljade insatser.

1.12.2 Avtalsuppföljning, utvärdering och kvalitetskontroll

Uppföljningen är en del i Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för kvalitet. Vård- och omsorgsnämnden har rätt till full insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering, att uttalade mål och riktlinjer följs samt uppföljning av bedömda och beviljade insatser. Nämnden har rätt att göra oanmälda besök hos leverantören.

1.12.3 Kvalitetsgranskningar

Leverantören ska årligen rapportera enligt kvalitetskraven, se bilaga *Kvalitetskrav hemtjänst och hemsjukvård*, om inte andra intervall anges. Vård- och omsorgsnämnden gör löpande uppföljningar av hur avtalsvillkoren inklusive kvalitetskraven i bilagan följs. Utvärderingsinstrument och sanktioner beskrivs i bilaga *Utvärderingsinstrument och sanktioner*.

1.12.4 Rapportering

Leverantören ska lämna in de uppgifter som Vård- och omsorgsnämnden kan behöva för att fullgöra sin rapporteringsskyldighet till andra myndigheter exempelvis Statistiska centralbyrån och Socialstyrelsen. Leverantören ska medverka till att kommunens och Socialstyrelsens brukarenkäter genomförs. Leverantören ska också lämna in de uppgifter som kommunen efterfrågar för den jämförelsetjänst som publiceras på kommunens hemsida www.ostersund.se

1.12.5 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) utövar tillsyn över verksamhet som bedrivs enligt hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

1.12.6 Ansvarsförsäkring

Leverantören ska teckna och under avtalstiden bibehålla ansvarsförsäkring samt andra nödvändiga försäkringar som håller kommunen skadeslös vid skada. Det gäller skador som leverantören orsakat genom brister i verksamhetens utförande, åsidosättande av sedvanlig omsorg eller annan vårdslöshet vid genomförandet av uppdraget. Ansvarsförsäkringens maximala årsbelopp ska vara lägst 10 miljoner svenska kronor per år. Leverantören ska genom lagreglerat arbetsmiljöarbete förebygga skador som kan drabba personal, den enskilde, anhöriga och utomstående. Försäkringsbevis visas upp vid genomgång av ansökan.