

# Förfrågningsunderlag

## Valfrihetssystem för brukare enligt lagen om valfrihet – Hemtjänst från 2023-03-01

### **Fastställt av vård- och omsorgsnämnden**

2010-09-23, § 108.

### **Reviderat av vård- och omsorgsnämnden**

2013-06-13, § 57 (att gälla från 2014-01-01)

2013-12-05, § 115 och § 117, 2014-01-30, § 10 (att gälla från 2014-01-01)

2015-06-04, § 74 (att gälla från 2015-07-01)

2017-01-26, § 11 (att gälla från 2017-02-01)

2018-06-07, § 57 (att gälla från 2018-07-01)

2018-12-06, § 113 (att gälla från 2019-01-01)

2020-08-27 § 47 (att gälla från 2021-01-01)

2023-02-23, § 30

## Innehållsförteckning

<b>INNEHÅLLSFÖRTECKNING .....</b>	<b>2</b>
<b>1. ALLMÄN ORIENTERING .....</b>	<b>4</b>
1.1 BAKGRUND .....	4
1.2 VERKSAMHET SOM UPPHANDLINGEN AVSER .....	4
1.3 HUVUDMANNASKAP .....	4
1.4 UPPGIFTER OM KATRINEHOLMS KOMMUN .....	4
<b>2. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER .....</b>	<b>5</b>
2.1 UPPHANDLINGSFORM .....	5
2.2 KONTAKTPERSON .....	5
2.3 ANSÖKAN .....	5
2.4 OFFENTLIGHET OCH SEKRETESS .....	5
2.5 HANDLÄGGNING AV ANSÖKAN .....	5
2.6 AVTALSTID .....	6
2.7 AVSTÄMNING AV FÖRFRÅGNINGSUNDERLAGET .....	6
2.8 HÄVNING AV AVTAL .....	6
<b>3. KRAV PÅ UTFÖRAREN .....</b>	<b>7</b>
3.1 INLEDNING .....	7
3.2 INTYG OCH BEVIS .....	7
3.3 FÖRETAGSUPPLYSNING .....	8
3.4 KÄNNEDOM OM LAGSTIFTNING OCH MÅL FÖR VERKSAMHETEN .....	9
3.5 YRKESMÄSSIG KAPACITET .....	10
3.6 KVALITETSSYSTEM .....	12
3.7 MILJÖFRÅGOR .....	13
<b>4. KRAVSPECIFIKATION BETRÄFFANDE TJÄNSTEN .....</b>	<b>14</b>
4.1 INLEDNING .....	14
4.2 ALTERNATIVA VAL AV TJÄNSTER .....	14
4.3 BESKRIVNING AV TJÄNSTERNA .....	14
4.4 BESLUT OM BISTÅND .....	16
4.5 REGLER VID BESTÄLLNING AV UPPDRAG .....	17
4.6 REGLER VID AVVIKELSER FRÅN BEVILJADE INSATSER .....	18
4.7 UPPFÖLJNING .....	19
4.8 DOKUMENTATION OCH FÖRVARING AV HANDLINGAR .....	20
4.9 IT-SYSTEM OCH IT-SÄKERHET .....	21
4.10 ALLMÄNHETENS RÄTT TILL INSYN .....	22
4.11 TOLK .....	22
4.12 SAMVERKAN KRING BRUKAREN .....	22
4.13 SAMVERKAN MED BESTÄLLARENS LARM- OCH NATTPATRULLER .....	23
4.14 SYSTEM FÖR NYCKELFRIA LÅS OCH NYCKELHANTERING .....	23
4.15 HÄLSO- OCH SJUKVÅRD .....	23
4.16 GOD HYGIENISK STANDARD .....	24
4.17 FÖRBRUKNINGSMATERIAL OCH ARBETSKLÄDER .....	24
4.18 VAK .....	24
4.19 REHABILITERING OCH HABILITERING .....	24

4.20	MEDICINSKTEKNISKA HJÄLPMEDEL .....	25
4.21	APOTEKSGRANSKNING .....	25
4.22	KRAV PÅ UTFÖRAREN BETRÄFFANDE PERSONAL .....	25
4.23	ÖVRIGA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR UPPDRAGET .....	26
<b>5.</b>	<b>EKONOMI .....</b>	<b>29</b>
5.1	ERSÄTTNINGSSYSTEM .....	29
5.2	FAKTURERING .....	29
5.3	BRUKARENS AVGIFT .....	29
	<b>BILAGOR .....</b>	<b>30</b>

## **1. Allmän orientering**

I detta avsnitt ges en allmän orientering om bakgrund, verksamhet som avses och kontaktuppgifter.

### **1.1 Bakgrund**

Katrineholms kommun införde den 1 januari 2011 ett valfrihetssystem enligt lagen om valfrihet (LOV) för brukare i biståndsbedömd hemtjänst enligt socialtjänstlagen. Intressenter (fortsättningsvis kallade utförare) som vill utföra hemtjänstinsatser enligt detta förfrågningsunderlag kan fortlöpande ansöka om godkännande från kommunen (fortsättningsvis kallad beställaren).

Detta förfrågningsunderlag beskriver de tjänster som ingår i valfrihetssystemet samt krav för att bli godkänd som utförare och krav på de tjänster som utförs. Utförare måste bli godkänd för att få utföra insatser inom hemtjänsten. När en utförare blivit godkänd skrivs avtal mellan utföraren och beställaren. Samtliga krav ska uppfyllas under hela kontraktstiden.

### **1.2 Verksamhet som upphandlingen avser**

Valfrihetssystemet omfattar biståndsbedömda hemtjänstinsatser för brukare, dag och kvällstid. Antalet beviljade hemtjänststimmar varierar i spannet 21 000 – 25 000 per månad. Till detta tillkommer timmar för delegerad hemsjukvård.

Utförare kan välja att kvalificera sig för att utföra insatser enligt två kategorier:

- Omvårdnadsinsatser och serviceinsatser samt avlösarservice.  
Denna kategori omfattar samtliga insatser som beviljas som bistånd i hemtjänsten. Delegerad hemsjukvård ingår i denna kategori.
- Serviceinsatser.

För närmare beskrivning av tjänsterna se avsnitt 4.1 - 4.3.

På kommunens hemsida under äldreomsorg finns ytterligare beskrivning av hemtjänsten.

### **1.3 Huvudmannaskap**

Vård- och omsorgsnämnden i Katrineholms kommun är ansvarig nämnd för kommunens vård och omsorg samt den kommunala hälso- och sjukvården. I denna egenskap är vård- och omsorgsnämnden huvudman för de tjänster som omfattas av valfrihetssystemet enligt LOV.

### **1.4 Uppgifter om Katrineholms kommun**

Information om Katrineholms kommun finns på beställarens webbplats:

[www.katrineholm.se](http://www.katrineholm.se)

## 2. Administrativa föreskrifter

### 2.1 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Upphandlingen enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge som den annonseras på Upphandlingsmyndighetens webbplats. Ansökan kan lämnas löpande.

Alla utförare som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag får teckna kontrakt med beställaren efter beslut i vård- och omsorgsnämnden.

Den kommunala egenregiverksamheten behöver inte ansöka om att bli godkänd men kraven för utförandet är likvärdiga.

### 2.2 Kontaktperson

Förfrågningar som gäller denna upphandling kan ställas till ekonom/controller på vård- och omsorgsförvaltningen telefon 0150-578 21.

### 2.3 Ansökan

Ansökan ska lämnas på bifogat ansökningsformulär (**bilaga 1**). Samtliga efterfrågade uppgifter ska lämnas på sådant sätt att det framgår att samtliga krav och förutsättningar uppfylls. Ansökan ska innehålla samtliga uppgifter som är nödvändiga för bedömning av ansökan.

Ansökan ska vara skriftlig på svenska. Ansökan ska lämnas i pappersform (original).

Originalexemplaret av ansökan ska vara undertecknat av firmatecknare.

Registeringsbevis ska bifogas ansökan.

Ansökan märkt "Ansökan LOV hemtjänst" ska skickas till följande adress:

Katrineholms kommun  
Vård- och omsorgsförvaltningen  
641 80 Katrineholm

Ansökan ska vara giltig tre (3) månader räknat från den dag den lämnades in.

### 2.4 Offentlighet och sekretess

För inkomna handlingar gäller offentlighetsprincipen. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av dem. Vill den som ansöker att uppgifter i ansökan ska omfattas av sekretess så måste det anges i ansökan. En prövning sker då av ansökan om sekretess.

### 2.5 Handläggning av ansökan

I detta avsnitt redovisas hur handläggningen av ansökan sker.

#### 2.5.1 Utredningstid

Ansökningar handläggs löpande med en handläggningstid på högst 3 månader.

### **2.5.2 Utredning och bedömning av ansökan**

Efter inkommen ansökan sker en utredning om och en bedömning av hur utföraren svarar mot uppställda krav i förfrågningsunderlaget. I samband med denna prövning kallar beställaren den sökande utföraren till samtal och genomgång av ansökan.

### **2.5.3 Tilldelningsbeslut och avtal**

Alla sökande som uppfyller beställarens krav i förfrågningsunderlaget får ett tilldelningsbeslut. Beställaren tecknar ett avtal med de godkända utförarna. Avtalet är giltigt när det har undertecknats av båda parter.

Sökande som inte blivit godkänd kan lämna in förnyad ansökan till beställaren. Sökande som fått avslag på sin ansökan kan söka rättelse hos Förvaltningsrätten inom tre veckor från det att underrättelsen om beslutet skickades.

## **2.6 Avtalstid**

Avtalet gäller från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper under ett år, med möjlighet till förlängning ett år i taget, och med en uppsägningstid på tre månader för utföraren samt sex månader för kommunen.

## **2.7 Avstämning av förfrågningsunderlaget**

En avstämning av förfrågningsunderlaget kommer att ske en gång per år.

Utifrån avstämningen kan beställaren komma att påkalla omförhandling av bestämmelserna i kontraktet om ändrade förhållanden gör att bestämmelserna väsentligt motverkar gemensamma förutsättningar.

## **2.8 Hävning av avtal**

Beställaren har rätt att med omedelbar verkan häva avtalet om utföraren missköter uppdraget och inte vidtar rättelse trots att beställaren vid två tillfällen skriftligen lämnat synpunkter på brister i utförandet. Med misskötsel avses exempelvis:

- Bristande följsamhet till vård- och omsorgsnämndens mål och kvalitetskrav
- Bristande följsamhet till gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- Brister i utförande av vård- och omsorgsinsatser
- Brister i avvikelshantering och social dokumentation
- Brister i tidsregistrering
- Brister i fakturaunderlag
- Om tillsynsmyndighet riktar allvarlig kritik mot utförarens verksamhet
- Om utföraren har underlåtit att betala in skatter och/eller arbetsgivaravgifter
- Om utföraren inte lever upp till de krav som ställs i avtal samt gällande förfrågningsunderlag

Beställaren har även rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller blir av med sitt tillstånd att bedriva hemtjänst av Inspektionen för vård- och omsorg.

### **3. Krav på utföraren**

#### **3.1 Inledning**

I bifogat ansökningsformulär (bilaga 1) ska den som ansöker om att få bli godkänd som utförare styrka att krav och förutsättningar enligt nedan accepteras och uppfylls samt i förekommande fall lämna begärda uppgifter i separat bilaga. Om detta inte görs kommer ansökan att avslås. Kraven ska vara uppfyllda under hela avtalstiden.

#### **3.2 Intyg och bevis**

Nedan angivna intyg och bevis ska bifogas ansökan.

##### **3.2.1 Registreringsbevis från Bolagsverket**

Utföraren ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registreringskyldighet. Registreringsbevis från Bolagsverket eller liknande ska biläggas ansökan. Intyget/n får inte vara äldre än två månader vid tiden för inlämnande av ansökan. Utförare som inte bedriver verksamhet i Sverige ska uppvisa lagenligt registreringsbevis från det land där utföraren bedriver verksamhet.

##### **3.2.2 F-skattsedel**

Utföraren ska uppvisa F-skattsedel.

##### **3.2.3 Sanningsförsäkran**

Utföraren och personer som är utsedda att vara ansvariga enligt registreringsbevis, för utförande av de uppdrag som detta förfrågningsunderlag omfattar, får inte vara försatta i konkurs eller likvidation, vara under tvångsförvaltning eller vara föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud eller vara föremål för ansökan om sådana åtgärder.

Person i den ovan nämnda personkretsen får inte vara dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom eller ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen under de senaste tre åren. Utföraren ska i ansökningsformuläret underteckna en sanningsförsäkran enligt 7 kap 1–2 §§ LOV, som styrker att kraven i nämnda lagrum är uppfyllda.

##### **3.2.4 Skatter och avgifter**

Katrineholms kommun har ingått avtal om prevention med Skatteverket. Detta innebär att anbudsgivaren kontrolleras en gång per år, beträffande fullgörande av lagstadgade skyldigheter avseende redovisningar och betalningar av skatter och avgifter.

##### **3.2.5 Försäkringar**

Utföraren ska ha ansvarsförsäkring som täcker person- och sakskada som hen, eller annan för vilken hen ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Utföraren förbinder sig att teckna och under kontraktstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring, garantiförsäk-

ring och andra erforderliga försäkringar för sitt åtagande, som håller beställaren skadeslös vid skada vållad av anbudsgivaren och dennas anställda.

### **3.2.6 Tillståndsplikt Inspektionen för vård och omsorg (IVO)**

Från och med den 1 januari 2019 krävs tillstånd hos IVO för att bedriva hemtjänst enligt socialtjänstlagen. Varje enskilt företag ansöker själv om tillståndet och medsänder tillståndet i ansökan. Om tillståndet från IVO dras in så är företaget inte längre behörigt att driva verksamhet, och avtalet kommer att hävas.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.2. uppfylls.*

### **3.2.7 Uppvisande av utdrag ur belastningsregistret**

Inom Vård- och omsorgsförvaltningen i Katrineholms kommun tillämpas från och med hösten 2020 krav på utdrag ur belastningsregistret vid nyanställning. Kravet på registerkontroll gäller för samtliga, oavsett anställningsform, som erbjuds anställning för att utföra vård- och omsorgsinsatser i hemmet åt äldre personer eller personer med funktionsnedsättning.

Registerkontroll ska även göras på personer som tilldelas praktik och läser på vuxenutbildning, yrkeshögskola (YH) eller högskola/universitet, samt de personer som via arbetsmarknadspolitiska åtgärder ska placeras i ovanstående verksamheter. Även personal som hyrs in från bemanningsföretag och konsulter som anlitas för ett särskilt uppdrag ska kontrolleras i det fall de tilldelas arbetsuppgifter i direktarbete med brukare.

Alla som erhåller anställning inom vård- och omsorgsförvaltningen är skyldiga att lämna registerutdrag innan erbjudande om arbete lämnas.

För övriga grupper ovan gäller att ett registerutdrag ska lämnas innan personen påbörjar sin praktik, uppdrag, arbetsmarknadspolitisk åtgärd eller som inhyrd personal.

Utföraren ska tillämpa samma förfarande vid nyanställning av personal som utför vård- och omsorgsinsatser i hemmet åt äldre personer samt övriga nämnda grupper. Utföraren ska vid uppföljning kunna visa att det finns rutiner för detta och att dessa tillämpas.

## **3.3 Företagsupplysning**

Utföraren ska visa att det finns en ägarstruktur och organisation samt en affärsidé och verksamhetsprofil som är ändamålsenlig för uppdragets genomförande. Utföraren ska kunna visa att utföraren har tillräcklig kunskap, erfarenhet och förmåga att genomföra uppdraget.



Till ansökan ska följande uppgifter om företaget/utföraren lämnas/bifogas:

- Företagets/utförarens huvudsakliga arbetsområde/verksamhetens innehåll
- Företagets/utförarens ägarstruktur och organisation
- Företagets/utförarens affärsidé och verksamhetsprofil
- Antal år i branschen
- Antal anställda
- Företagets/utförarens kontaktperson

Utföraren ska i ansökan lämna två referenser, som kan styrka att utföraren har erforderlig kompetens, skicklighet och förmåga för det sökta uppdraget. Referenserna ska inte vara äldre än 1 år och avse uppdrag som utföraren har haft. Nybildat företag kan lämna personliga referenser. Beställaren kan komma att ta egna referenser.

### **3.3.1 Ekonomisk kapacitet**

Utföraren ska ha en stabil ekonomisk kapacitet. Utföraren ska ha en sådan ekonomisk bas att utföraren kan upprätthålla ett långsiktigt åtagande. För bedömning av utförarens ekonomiska ställning ska företagets senaste årsredovisning bifogas ansökan.

Utförare som har ett nystartat företag eller företag under bildande ska visa att företaget

har en stabil ekonomisk kapacitet genom att redovisa till exempel aktiekapital, eller på begäran uppvisa en finansiell säkerhet.

Beställaren kommer regelbundet att bedöma utförarens förmåga att fullfölja sitt uppdrag under avtalstiden.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.3. uppfylls.*

### **3.4 Kännedom om lagstiftning och mål för verksamheten**

Utföraren ska ha kunskap om vård- och omsorgsnämndens mål och kvalitetskrav för verksamheten samt följa inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd (se punkt 3.6). Utföraren ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med tillämplig lagstiftning som socialtjänstlag och sekretesslagstiftning samt hälso- och sjukvårdslagen.

Utföraren och dess personal ska vara väl insatta i länsgemensamma styrdokument samt följande lokala styrdokument och se till att verksamheten beaktar och arbetar i enlighet med dessa.

- Kommunplanen
- Personalpolitiska programmet
- Kommunens miljöpolicy
- Kommunens Informationssäkerhetspolicy
- Kommunens måltidspolitiska program
- Handlingsplan för jämställdhet enligt Council of European Municipalities and Regions (CEMR)

- Vård- och omsorgsnämndens övergripande plan med budget
- Vård- och omsorgsnämndens internkontrollplan
- Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för kvalitet
- Vård- och omsorgsförvaltningens värdegrund
- Vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer och rutiner för hälso- och sjukvård (gäller ej servicetjänster)
- Vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer och rutiner för avvikelshantering samt lex Sarah och lex Maria
- Vård- och omsorgsförvaltningens rutin – Handlingsplan för arbete med våld i nära relationer på vård- och omsorgsförvaltningen
- Vård- och omsorgsförvaltningens krisledningsplan
- Vård- och omsorgsförvaltningens SBA-handbok (Systematiskt brandskyddsarbete)

Länkar till länsgemensamma styrdokument och ovan nämnda styrdokument finns på kommunens hemsida [www.katrineholm.se](http://www.katrineholm.se)

Kommunen ansvarar för att uppdatera dokumenten på webbplatsen som utföraren ska känna till. Utföraren ansvarar för att ta del av och sprida de dokument som utförarens personal ska känna till.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.4 uppfylls.*

### **3.5 Yrkesmässig kapacitet**

Utföraren ska senast vid tidpunkten för kontraktsskrivning ha en organisation med erforderlig yrkesmässig kapacitet för de insatser/tjänster som utföraren väljer att utföra enligt detta förfrågningsunderlag. I annat fall kommer inte ansökan att godkännas. Nedan beskrivs vilka krav som ställs på verksamhetsansvarig samt kompetenskrav för vård- och omsorgsnära personal.

För utförande av hemtjänstens uppgifter ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Nedan beskrivs kompetenskraven närmare.

#### **3.5.1 Verksamhetsansvarigs kompetens och erfarenhet**

*Verksamhetsansvarig för hemtjänst i form av omvårdnad*

Verksamhetsansvarig ska ha dokumenterad relevant högskoleutbildning, eller likvärdig enligt äldre studieordning, som ger förmåga att självständigt inhämta nya kunskaper och att analysera och förstå olika typer av processer. Verksamhetsansvarig ska även ha kunskaper på högskolenivå om målgruppens livsvillkor ur ett samhälleligt och juridiskt perspektiv men även ur ett socialt, psykologiskt och vårdande perspektiv.

Bevis för verksamhetsansvarigs utbildning och erfarenhet samt personlig referens ska anges i ansökan om godkännande.

#### *Verksamhetsansvarig för hemtjänst i form av service*

Verksamhetsansvarig ska ha god kompetens för sina arbetsuppgifter, det vill säga gymnasial utbildning eller motsvarande och erfarenhet av att utföra uppdraget. Bevis för verksamhetsansvarigs utbildning och erfarenhet samt personlig referens ska anges i ansökan om godkännande.

#### *Förändring av verksamhetsansvarig*

Ny eller byte av verksamhetsansvarig ska godkännas av beställaren enligt ovanställda krav. Vid byte gäller att redan godkänd verksamhetsansvarig avgår först när ny verksamhetsansvarig blivit godkänd av beställaren.

### **3.5.2 Verksamhetsansvarigs tillgänglighet**

Verksamhetsansvarig för omvårdnad ska vara tillgänglig mellan klockan 07.00 och 22.00 alla dagar i veckan. Verksamhetsansvarig för service ska vara tillgänglig mellan kl. 08.00 och 17.00 helgfri måndag-fredag. Vid frånvaro, som semester eller liknande, ska utföraren informera beställaren om ersättare. Vid längre frånvaro än en månad ska ersättaren godkännas i förväg av beställaren för att säkerställa att krav enligt 3.5.1 uppfylls. Vid extraordinära situationer ska verksamhetsansvarig eller företrädare för regional förtagsledning kunna nå dygnet runt alla veckans dagar.

### **3.5.3 Personalens kompetens och erfarenhet**

Nedan anges de krav som ställs på utförarens personal.

Utföraren ansvarar för att ha erforderlig personal för uppgiften. Personalbemanningen ska vid varje tillfälle vara anpassad så att samtliga brukare får den service och omvårdnad som anges i uppdraget utifrån biståndsbeslut och genomförandeplaner.

Utföraren ska kunna tillhandahålla flera personer med likartad kompetens. Förlust av enskild person får inte försämra utförarens möjligheter att tillhandahålla avtalad kompetens eller resurser.

Kravet avser all personal för uppdragets utförande. Detta gäller även under semester och annan ledighet.

#### *Omvårdnadspersonal*

Personalen som utför omvårdnad och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser bör ha gymnasial utbildning som vård- och omsorgsprogrammet, vårdlinje eller vuxenutbildning med inriktning vård- och omsorg eller annan likvärdig utbildning. Personalen ska ha genomgått ergonomiutbildning. Vid all delegering ska hänsyn tas till formell (godkänd utbildning) och reell (praktisk erfarenhet) kompetens.

Se vård- och omsorgsförvaltningens riktlinjer för delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvården.

Personal som delegeras hälso- och sjukvårdsuppgifter vid diabetesvård ska ha undersköterskekompetens. Se vård- och omsorgsförvaltningens rutiner gällande diabetes och delegering vid diabetesvård inom Katrineholms kommun.

#### *Servicepersonal*

Servicepersonalen ska vara serviceinriktad samt ha god kompetens för sina arbetsuppgifter, det vill säga ha relevant utbildning och erfarenhet för att utföra uppdraget.

#### *Gemensamt för alla*

- Behärska det svenska språket i tal och skrift.
- Datavana för att hantera informationsöverföring till informationssystem.
- Kunskap i basala hygien- och klädregler.
- Genomgått brandskyddsutbildning.

#### *Anhöriganställningar*

Ingen anställd får utföra insatser till egen närstående. Med anhöriga menas make, maka, sambo, partner, barn, syskon, föräldrar, svärföräldrar och barnbarn men också andra släktingar och vänner där en uppenbar beroendeställning och/eller där en jävsituation kan uppstå. Det åligger utföraren att visa att det inte handlar om en anhöriganställning, om frågetecken uppstår.

#### *Övrigt*

Utföraren ska planera verksamheten så att personalen under avtalsperioden fortlöpande får den kompetensutveckling som krävs för att utföra uppdraget. Om ytterligare krav på formell kompetens uppstår inom avtalsperioden, eller behov av annan utbildning som ej var känd, ska beställaren och utföraren gemensamt beakta dess förslag och ingå överenskommelse om utbildningskrav därefter samt hur kostnaden för detta ska täckas.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.5. uppfylls.*

### **3.6 Kvalitetssystem**

Utföraren ska ha ett kvalitetssystem som innebär att kvalitetssäkring, kvalitetsledning, kvalitetskontroll och kvalitetsutveckling sker.

#### **Följande gäller både service- och omvårdnadsinsatser**

Kvalitetssystemet ska uppfylla kraven i nedanstående SOSFS:

- 2011:9 "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete"
- 2014:5 "Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS"
- 2011:5 "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah"
- 2005:27 "Socialstyrelsens föreskrifter om samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård"

**Vård- och omsorgsförvaltningen**

Dnr VON/2022:13-711

- HSLF-FS 2017:41 "Inspektionen för vård och omsorgs föreskrifter om anmälan av händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada (lex Maria)"
- HSLF-FS 2017:40 "Vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete"
- Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659)
- 2012:3 "Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre"
- 2014:4 "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer".

**Följande gäller enbart omvårdnadsinsatser**

- 2009:6 "Socialstyrelsen föreskrifter om bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård"
- 2008:355 "Patientdatalagen"
- 2008:1 "Socialstyrelsens föreskrifter om användning av medicinsktekniska produkter i hälso- och sjukvården"
- SOSFS 2015:10 "Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom vård och omsorg hälso- och sjukvården"
- 2005:26 "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om hantering av smittförande avfall från hälso- och sjukvården"
- HSLF-FS 2017:37 "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården."

Utföraren ansvarar för att ta del av och sprida aktuell version av de styrdokument som utförarens personal ska känna till.

Till ansökan ska bifogas en beskrivning av hur utföraren arbetar med föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Utföraren ansvarar för att ha kvalitetsråd där chefer och medarbetare ingår. Kvalitetsrådets fokus är uppföljning och analys av enhetens/verksamhetsområdets kvalitetsresultat och mål samt efterlevnad och förståelse av processer och rutiner i den egna verksamheten. Samverkan mellan olika professioner och helhetssyn är också en viktig del.

Utföraren ska också delta i de summeringsmöten som vård- och omsorgsförvaltningen bjuder in till. Syftet är att sprida kunskap inom och mellan verksamhetsområdena för att dra lärdom från utredningar av lex Sarah och lex Maria, genomförda uppföljningsrapporter av avvikelser samt kvalitetsberättelsen och patientsäkerhetsberättelsen.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.6. uppfylls.*

**3.7 Miljöfrågor**

Det är viktigt att miljöfrågorna integreras i det dagliga arbetet. Utföraren ska ha ett eget miljöprogram samt ha kunskap om Katrineholms kommuns miljöpolicy. Vid inköp ska miljömärkta produkter prioriteras.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.7 uppfylls.*

## **4. Kravspecifikation beträffande tjänsten**

### **4.1 Inledning**

I bifogat ansökningsformulär (bilaga 1) ska den som ansöker om att få bli godkänd som utförare styrka att krav och förutsättningar enligt nedan accepteras och uppfylls. Om detta inte görs kommer ansökan att avslås. Kraven ska vara uppfyllda under hela avtals-tiden.

### **4.2 Alternativa val av tjänster**

Den som ansöker om att bli godkänd som utförare kan göra följande två alternativa val:

- Serviceinsatser i hemmet.
- Service-, omvårdnads- och HSL-insatser samt avlösarservice i hemmet.

### **4.3 Beskrivning av tjänsterna**

Nedan beskrivs de tjänster som förfrågningsunderlaget omfattar.

#### **4.3.1 Beskrivning**

- Serviceinsatser – avser telefontjänst, inköp, bank- och postärenden, städning, tvätt, ledsagning och promenad.
- Personlig omvårdnad – avser hjälp med personlig hygien, toalettbesök, hjälp med av- och påklädning, hjälp i matsituationer, matlagning, hjälp upp ur säng och vid sänggående samt avlösning och social samvaro.
- Avlösarservice enligt av nämnden fastställd organisation. (VON 2013-12-05, § 115).
- HSL-insatser – avser delegerad hälso- och sjukvård, exempelvis provtagning, sårbehandling, läkemedelshantering, kateterbehandling och kompressionsbehandling.
- HSL-insatser som bedömts av legitimerad personal som egenvård.

Insatser i hemmet beviljas den som på grund av fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar, eller av sociala skäl, behöver stöd i den dagliga livsföringen och för att kunna bo kvar i hemmet. Vid behovsbedömningen använder sig handläggarna av tidschabloner för respektive insats. Utifrån beställningen gör utföraren en besöksplan utifrån brukarens individuella behov.

Insatser i hemmet ska ge brukaren möjlighet att leva ett självständigt liv och utnyttja sina resurser så långt som möjligt. Brukaren ska få den omsorg som behövs. Utföraren ska hjälpa brukaren med de olika service- och omsorgsuppgifter som blivit beviljade. I uppdraget ingår också att vara behjälplig med externa kontakter (till exempel ringa färdtjänst och läkare) om brukaren behöver det.

Personalen ska efter instruktion hjälpa den enskilde med så kallad egenvård utifrån aktuellt biståndsbeslut.

#### **4.3.2 Tid för tjänsternas utförande**

Serviceinsatser utförs i brukarens hem mellan kl. 08.00 – 19.00 vardagar. Huvudregeln är att serviceinsatser ska utföras på vardagar men på grund av praktiska omständigheter kan utförande i undantagsfall bli aktuellt på veckoslut och helger.

Omvårdnads- och HSL-insatser utförs mellan kl. 07.00 – 22.00 alla dagar i veckan i brukarens hem. Vid vistelse i annan kommun utför vistelsekommunen de beviljade insatserna. Brukaren ska själv kontakta vistelsekommunen.

Undantag om tid för utförandet kan förekomma efter överenskommelse mellan beställare och utförare. Till exempel vid extra vak som syftar till att öka tryggheten hos brukaren och anhöriga. Insatsen beslutas av ansvarig sjuksköterska och följer särskild rutin.

#### **4.3.3 Tjänster som inte ingår**

Natt- och larmpatrullverksamhet, matdistribution samt installation av nyckelfria lås och externa trygghetslarm ingår inte i uppdraget.

#### **4.3.4 Ickevalsalternativ**

Ickevalsalternativet är kommunens egen hemtjänst. Detta gäller för de brukare som avstår från att välja utförare.

#### **4.3.5 Tilläggstjänster**

De externa utförarna har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Dessa tjänster utförs då på uppdrag av och på bekostnad av brukaren. Dessa tjänster ligger utanför valfrihets-systemet. Beställaren har inget ansvar för dessa tjänster. Marknadsföringen av tilläggstjänster ska ske på ett respektfullt sätt och får inte uppfattas som påträngande av brukarna.

#### **4.3.6 Kapacitetsbegränsningar**

Anbudsgivaren kan **inte** begränsa sitt åtagande genom att ange ett så kallat kapacitetstak. Det innebär att det inte går att tacka nej till nya brukare och om befintlig brukare får utökat behov ska utföraren utföra den utökade tid som beviljats.

För befintliga utförare tas kapacitetstaket bort från och med den 1 januari 2024.

#### **4.3.7 Kvalitetskrav på tjänsten**

I detta avsnitt redovisas verksamhetsidén som finns för äldreomsorgen i vår kommun samt de kvalitetskrav som finns på tjänsten. Kvalitetskraven utgår från de mål och åtaganden som finns i vård- och omsorgsnämndens aktuella övergripande plan med budget samt i SOSFS 2011: 9. Kvalitetskraven gäller alla utförare.

Utförarna ska arbeta för att uppfylla de mål som finns angivna i aktuell Kommunplan och kommunens aktuella budgetdokument.

*Vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetsidé*

Människor med särskilda behov och deras anhöriga är trygga och har förutsättningar att leva som aktiva och självständiga samhällsmedborgare.

Denna verksamhetsidé ska vara känd för utförarna och dess medarbetare samt tillämpas i verksamheten.

*Kontinuitet*

Utförarna ska eftersträva en bra personalkontinuitet hos brukarna med så få personal som möjligt för att nå bästa möjliga insatser. Insatserna ska ges vid tidpunkter som passar både brukarna och verksamheter.

*Genomförande av insatser*

Den enskilde brukaren ska ha stort inflytande över när och hur insatserna ska genomföras.

**4.3.8 Framtida förändringar**

Framtida förändringar kan komma att påverka innehållet i och utformningen av valfrihetssystemet.

Skulle en försäljning av en extern utförares verksamhet bli aktuell måste tidpunkten för en överlåtelse synkroniseras med att brukarna får fortsatt stöd av annan vald utförare.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.3. uppfylls.*

**4.4 Beslut om bistånd****4.4.1 Myndighetsbeslut**

Den enskilde eller den enskildes företrädare ansöker om stöd hos vård- och omsorgsförvaltningens biståndshandläggare. När insats beviljas enligt socialtjänstlagen får personen välja bland de utförare som är godkända.

**4.4.2 Presentation av utförare**

Informationen om fritt val i hemtjänsten ska vara saklig, relevant och jämförbar. För att kunna tillhandahålla ett sådant material till brukarna ska utförarna presentera sig på en särskild blankett. Katrineholms kommun publicerar information om godkända utförare i ett särskilt informationsmaterial. Informationsmaterialet publiceras både som trycksak och på webben, [www.katrineholm.se](http://www.katrineholm.se). På beställarens webbplats publiceras även länkar till utförare som har egna webbplatser. Brukarna ska ha möjlighet att kontakta utförarna för att få ytterligare information.

Beställaren ansvarar för att brukarna får information om valmöjligheterna inom hemtjänsten. Beställarens biståndshandläggare informerar brukarna om vilka utförare som är godkända och delar ut det tryckta informationsmaterialet. Materialet innehåller allmän information om hemtjänst samt information om de godkända utförarna. Biståndshandläggarna delar enbart ut det underlag som vård- och omsorgsförvaltningen till-



handahåller. Utförarna har möjlighet att revidera informationsmaterialet vid omtryck. Beställaren meddelar utförarna när det är dags för omtryck.

Utföraren ska informera brukaren om praktiska frågor kring biståndsbeslut och om verksamheten samt hur de får kontakt med en biståndshandläggare. Utföraren ska tydligt informera brukaren om att tilläggstjänsterna inte är obligatoriska och att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet.

Utföraren ansvarar för att informationen om verksamheten som lämnas till beställaren är saklig, korrekt och aktuell. Språket ska vara enkelt och vårdat. Utföraren ska senast i samband med kontraktsskrivningen lämna information om verksamheten i enlighet med de rutiner som beställaren bestämt.

Av informationen ska det framgå hur brukarna kan få kontakt med utförarna för att få ytterligare information.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.4. uppfylls.*

## **4.5 Regler vid beställning av uppdrag**

Vid beställning av uppdrag gäller nedanstående krav.

### **4.5.1 Beställning av uppdrag**

Efter beslut om bistånd sänder handläggaren en beställning till den utförare som brukaren har valt.

Av beställningen framgår vilken insats som ska utföras samt syftet och/eller målet med insatsen.

För de företag som utför omvårdnadsinsatser kommer beställningen via det verksamhetssystem som omvårdnadsutföraren är uppkopplad mot och där räknas insatserna schablonmässigt om till det antal timmar som beräknas behövas för att utföra beställda insatser.

### **4.5.2 Påbörjande av insats**

Utföraren ska snarast eller senast inom ett dygn bekräfta att beställningen mottagits.

Utföraren ska kunna påbörja insatsen inom ett dygn. I akuta ärenden ska utföraren kunna ta emot och påbörja en insats redan samma dag som beställningen görs.

Om utföraren ej klarar detta och kommunen får betalningsansvar kommer denna kostnad att påföras utföraren.

#### **4.5.3 Skyldighet att ta uppdrag**

Utföraren är skyldig ta emot alla brukare som väljer utföraren. Utföraren får inte tacka nej till nya brukare. Detsamma gäller redan befintliga brukare som får utökat behov. Utföraren är skyldig att utföra insatserna på de tider som anges under punkt 4.3.2. Detta gäller dock ej utförare som enbart utför service och vars brukare får ett behov av omvårdnadsinsatser.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.5. uppfylls.*

### **4.6 Regler vid avvikelser från beviljade insatser**

Utföraren måste beakta och följa nedanstående regler och rutiner vid olika typer av avvikelser om beviljade insatser ej utförs eller vid förändrade behov.

#### **4.6.1 Akuta situationer**

Om brukaren får ett akut utökat behov av insatser ska utföraren genomföra den insats som behövs. Senast nästkommande vardag ska utföraren meddela detta till brukarens handläggare så att denne kan ta ställning till eventuellt behov av ett nytt biståndsbeslut.

#### **4.6.2 Varaktig förändring av hjälpbehovet**

Inträffar varaktiga förändringar i brukarens hjälpbehov ska utföraren underrätta handläggaren om detta så att en omprövning kan ske av hjälpbehovet.

#### **4.6.3 Tillfällig avbeställning av hjälpinsats**

En tillfällig avbokning eller ombokning av insats ska göras till utföraren minst två dagar i förväg.

Om brukaren gör sin avbeställning i tid har utföraren inte rätt till ersättning för de dagar brukaren är borta eller för enstaka insatser som ej kan utföras. Är brukaren borta på grund av insatsen korttidsvistelse eller har flyttat till särskilt boende har utföraren inte rätt till ersättning. Detta gäller från och med första dagen.

I de fall brukaren inte har avbokat tiden, eller är akut på läkarbesök/sjukvård, så utgår **lägre** ersättning för bokad tid enligt bilaga 2. Alla insatser som inte utförts ska alltid dokumenteras i brukarens genomförandejournal och om brukare säger ifrån insatsen vid flera tillfällen ska detta meddelas biståndshandläggaren.

#### **4.6.4 Byte av utförare**

Brukaren har när som helst rätt att byta utförare. Anmälan om byte sker till brukarens handläggare. Brukaren garanteras att få byta utförare inom 14 dagar. Om det är möjligt ska handläggaren vara brukaren behjälplig att snarast få till stånd ett byte.

Vid byte av utförare ska utföraren samverka med beställaren och ny utförare. Utföraren ska underlätta brukarens byte och säkerställa att god kvalitet och säkerhet bibehålls i samband med bytet. Utföraren ska ansvara för att byte till ny utförare sker med minsta möjliga negativa påverkan hos brukaren och andra berörda.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.6. uppfylls.*

## **4.7 Uppföljning**

Beställaren har det yttersta ansvaret för att brukarna får de insatser de har rätt till och att insatserna är av god kvalitet. För att garantera god kvalitet för brukarna och för att garantera medborgarnas insyn i av beställaren finansierad verksamhet förbehåller beställaren sig rätten att göra uppföljningar av utförarens verksamhet genom bland annat anmälda och oanmälda verksamhetsbesök, enkäter och intervjuer hos såväl brukare som personal och ansvariga hos beställaren.

### **4.7.1 Uppföljning av avtalet**

Under avtalstiden genomför beställaren kontroll av registreringsbevis, skatter samt stickprov av verksamheten för att kontrollera att utföraren uppfyller sina åtaganden gentemot beställaren. Eventuella merkostnader för utföraren i samband med kontroller står utföraren själv för.

Följande punkter kommer att följas upp förutom tidigare angivna kvalitetskrav (punkt 4.3.7):

- Trygghet och säkerhet för brukaren
- Samverkan och samarbete
- Efterlevnad av styrdokument
- Dokumentation
- Systematiskt kvalitetsarbete.

Utföraren och beställaren ska vidare informera varandra om förändringar som är av vikt för fullgörande av uppdraget.

### **4.7.2 Uppföljning av verksamheten**

Godkänd utförare förbinder sig att underlätta för beställarens uppföljning genom att lämna tillträde till verksamheten. Beställaren kommer kontinuerligt att följa upp kvalitén i utförarens verksamhet genom att begära tillgång och insyn till utförarens resultat från genomförda egenkontroller och det löpande systematiskt kvalitetsarbete. Utföraren är även skyldig till att medverka i den årliga enhets- och brukarundersökningen.

Utföraren ska senast sista april aktuellt verksamhetsår lämna in en verksamhetsplan som beskriver verksamhetens planering för att nå aktuella politiska och verksamhetsmässiga mål och uppsatta krav.

Utföraren ska senast sista april aktuellt verksamhetsår lämna in en verksamhetsplan som beskriver verksamhetens planering för att nå aktuella politiska och verksamhetsmässiga mål och uppsatta krav.

Senast den 31 december innevarande år ska utföraren lämna in en verksamhetsberättelse som visar genomförda aktiviteter, måluppfyllelse, aktuell personalbemanning och andel utbildad omvårdnadspersonal.

Utföraren ska vid samma tidpunkt lämna in underlag till kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse som visar arbetet med kvalitet och patientsäkerhet under året samt planeringen för kommande år.

Båda parter har en ömsesidig skyldighet att underrätta varandra vad som framkommit i respektive kvalitetsarbete.

Utföraren ska också tillhandahålla relevanta dokument som rör verksamheten och som finansieras av beställaren. Utföraren är även skyldig att på begäran att lämna uppgifter till beställaren som rör upphandlad hemtjänst.

#### **4.7.3 Uppföljning och jämförelser**

Beställaren avser att på sikt publicera information om olika utförares resultat. Dessa jämförelser kan till exempel vara Socialstyrelsens årliga öppna jämförelser och även andra uppföljningar och jämförelser som görs på initiativ av beställaren och av utföraren själv.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.7 uppfylls.*

### **4.8 Dokumentation och förvaring av handlingar**

Utföraren ska ansluta sig till nämndens verksamhetssystem för omvårdnadsdokumentation, social dokumentation och avvikelserapportering. Dokumentation ska utföras enligt förvaltningens riktlinjer för dokumentation.

Utförarens verksamhetsansvarig ansvarar för att rätt personal har behörighet och kunskaper i omvårdnads- och socialdokumentation och avvikelserapportering samt i informationsfrågor.

Vård- och omsorgsförvaltningen står för utbildning i verksamhetssystem och informationsfrågor till utförarnas verksamhetsansvariga som i sin tur får utbilda sin personal.

Avvikelserapportering enligt HSL/SoL ska göras i vård- och omsorgsförvaltningens avvikelssystem enligt förvaltningens riktlinjer och rutiner för avvikelshantering.

Utföraren ska ansvara för att berörd personal har behörighet och kunskap för registrering och riskbedömning i Senior Alert.

Utföraren får inte kopiera uppgifter i verksamhetssystemet till något annat register eller verksamhetssystem. Om utförarens verksamhet upphör återkallas utförarens behörighet till beställarens verksamhetssystem.

Dokumentation i pappersform som är journalhandling ska gallras och bevaras utifrån gällande lagstiftning och förvaltningens riktlinjer. Verksamhetsansvarig ser till att låsbara (utrustade med kod) och brandsäkra dokumentask används och upprättar rutiner för arkivering till vård- och omsorgsförvaltningens mellanarkiv enligt förvaltningens rutiner för arkivering.

#### **4.8.1 Genomförandeplan**

Utföraren ska för brukare med omvårdnads- och serviceinsatser upprätta en genomförandeplan tillsammans med brukaren och/eller närstående. Genomförandeplanen ska med utgångspunkt i beviljade insatser beskriva brukarens behov utifrån IBIC/ICF<sup>1</sup> samt hur behoven ska genomföras på ett brukar-/patientsäkert sätt. Varje brukare ska ha en utsedd fast omsorgskontakt inom den ordinarie personalgruppen.

Genomförandeplan ska upprättas senast två veckor efter att uppdraget har påbörjats och kontinuerligt följas upp vid förändrat hälsotillstånd eller förändrade beslut om insatser eller minst var sjätte månad. Brukaren ska kunna byta omsorgskontakt. Utföraren upprättar rutiner för hur omsorgskontakten ska fungera.

Upprättande och uppdatering av genomförandeplaner ska ske på kringtid, det vill säga tid för förflyttning, dokumentation, arbetsplatsträffar och utbildning enligt bilaga 2.

#### **4.8.2 Överföring av dokumentation vid byte av utförare**

När brukaren byter utförare ska dokumentationen överföras till den nya utföraren under förutsättning att brukaren har samtyckt till detta.

#### **4.8.3 Allmänna Dataskyddsförordningen**

Utföraren ska beakta och följa reglerna i Dataskyddsförordningen GDPR (EU 2016/679).

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.8. uppfylls.*

### **4.9 IT-system och IT-säkerhet**

Tillsammans med utföraren åtar sig vård- och omsorgsförvaltningen att säkerställa åtkomst till verksamhetssystem via säkert anslutnings och behörighetssystem. För säker åtkomst hänvisas till Informationssäkerhetspolicy.

Utförarens datorer och operativsystem behöver ha stöd för VPN-typen "L2TP/IPsec med delad nyckel" samt ha tillgång till Microsoft Fjärrskrivbord. Systemförvaltaren är behjälplig vid installation av nya datorer.

Utföraren ansvarar för att löpande hålla sina operativsystem uppdaterade. De operativsystem som används ska vara under gällande support från utvecklaren.

---

<sup>1</sup> Individens behov i centrum/ Internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa

Utföraren ansvarar för att ha ett aktuellt skydd mot virus och annan skadlig programvara installerat på aktuella datorer. Vid misstanke om virus eller annan skadlig programvara på en dator ska systemförvaltaren kontaktas omgående.

Systemförvaltaren ombesörjer att utförarens verksamhetsansvariga har behörighet och användar-id till aktuella system. Beställning av nya användare sker via e-tjänst av behörig beställare utsedd av utföraren. Beställaren behöver legitimera sig via Bank-ID. Utföraren ansvarar även för att avbeställa personal som slutat.

Nya användare blir tilldelade slumpvis genererade lösenord men kan själva byta till ett personligt. Utförarens personal får under inga omständigheter lämna ifrån sig sitt lösenord.

Katrineholm kommuns informationssystem är utrustade med behörighetskontrollsystem för att säkerställa att endast behöriga användare kommer åt information. De behörigheter som utföraren blir tilldelad beror på den anställdes arbetsuppgifter.

Det system för insatsregistrering samt nyckelfritt som finns ska också användas av utföraren. Utföraren köper telefoner av förvaltningen avsedda att användas vid insatsregistrering och nyckelfritt. Dessa telefoner är färdiginstallerade med den programvara som behövs för att använda systemen.

Om utföraren förlorar en telefon ska systemförvaltaren kontaktas omgående så att telefonen kan blockeras från tillgång till systemen.

Utföraren ska anlita förvaltningens systemförvaltaren för stöd beträffande användning.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.9 uppfylls.*

#### **4.10 Allmänhetens rätt till insyn**

Enligt 3 kap. § 19 a kommunallagen har allmänheten rätt till insyn i den kommunala verksamheten och därmed också i utförarens verksamhet. Frågor till beställaren från allmänheten angående utförarens verksamhet måste besvaras.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.10 uppfylls.*

#### **4.11 Tolk**

Om behov finns av tolk får utföraren själv anlita och bekosta sådan.

Utföraren kan kontakta den tolktjänst som beställaren anlitar och skrivit avtal med.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.11 uppfylls.*

#### **4.12 Samverkan kring brukaren**

Utföraren ska delta i samverkan mellan huvudmännen kring brukaren utifrån styrdokument för trygg och effektiv hemgång, säker läkemedelshantering samt samordnad individuell plan (SIP). Utföraren ska arbeta vårdpreventivt utifrån gällande styrdokument för hälso- och sjukvård vilket bland annat innebär aktivt deltagande i teamträffar med

hälso- och sjukvårdspersonal samt biståndshandläggare för planering och uppföljning av omsorgen för brukarna. Om så är nödvändigt ska samarbete ske med närstående och legal företrädare utifrån brukarens behov och godkännande. Någon extra ekonomisk ersättning utgår ej för dessa samverkanssituationer utan ingår i den ersättning som utföraren erhåller. För att fullt ut kunna uppfylla kraven på samverkan med Regionen behöver utföraren ha tillgång till systemet Prator.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.12 uppfylls.*

#### **4.13 Samverkan med beställarens larm- och nattpatruller**

Utföraren ska samverka med beställarens larm och nattpatruller för att ge en bra och trygg omvårdnad. Detta ska ske genom information och överlämnande av genomförandeplan.

I genomförandeplanen ska brukaren samtycka till att information lämnas mellan utförare om det behövs. Genomförandeplanen måste undertecknas och samtycket gäller så länge brukaren inte återtar samtycket.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.13 uppfylls.*

#### **4.14 System för nyckelfria lås och nyckelhantering**

Utföraren ska använda beställarens system för nyckelfria lås ("nyckelfritt"). Installation av dessa sköts av beställaren. Detta innebär också att beställaren ges rätt att dra ut loggar utifrån hur detta system loggar användarna. Utföraren kan kontakta systemansvarig för att få tillgång till loggar.

I de fall som brukaren inte önskar nyckelfritt ska utföraren ha rutiner för hantering av brukarens nycklar. Det ska finnas rutiner för signering vid utlämning och återlämning av nycklar. Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas för brukaren. Kostnader på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bekostas av utföraren. Tillverkning av nycklar för att utförare ska kunna utföra beviljade insatser bekostas av brukaren.

Utföraren ska informera brukarna skriftligt om regler och rutiner för nyckelhantering.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.14 uppfylls.*

#### **4.15 Hälso- och sjukvård**

Hälso- och sjukvård drivs av beställaren på primärvårdsnivå omfattande hembesök och hemsjukvård av vårdpersonal, sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter/sjukgymnaster. Utföraren ska för hälso- och sjukvårdsuppgifter se till att vårdpersonal har reell kompetens för att delegering av dessa uppgifter är möjlig att göra. Utföraren ska ha god kännedom om avtalet om kommunaliserad hemsjukvård och planera personcentrerad vård utifrån samverkansavtalet med Region Sörmland.

Hälso- och sjukvård kan bedömas av legitimerad personal som egenvård och brukaren har eget ansvar för vården men får hjälp med handräckning. Hälso- och sjukvården

övergår då till att bli en beviljad insats enligt SoL, som brukaren ansöker om. Utföraren ska ha god kännedom om gemensamma styrdokument för egenvård i Sörmlands kommuner och Region och planera utifrån överenskommelsen.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.15 uppfylls.*

#### **4.16 God hygienisk standard**

Utföraren ska bedriva omsorg och vårda samt hälso- och sjukvård som är av god hygienisk standard (HSL 2017:30). Utföraren ska upprätta hygienrutiner enligt SOSFS 2015:10 Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg. Utföraren ska följa de styrdokument kring hygien som upprättats av vård- och omsorgsförvaltningen. Katrineholms kommun har tillsammans med Sörmlands övriga kommuner avtal med Vårdhygien, Region Sörmland.

Utföraren ska ansvara för att personalen har nödvändig utbildning i basala hygienrutiner, personlig skyddsutrustning och att fortbildning genomförs regelbundet utifrån befintligt behov i verksamheten. Personalen ska även ha kompetens kring smittskydd som tillämpas vid misstanke om smitta, smitta samt smittspridning. I verksamheten ska finnas utsedda hygienombud i tillräcklig omfattning för verksamheten.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.16 uppfylls.*

#### **4.17 Förbrukningsmaterial och arbetskläder**

Utföraren ska tillhandahålla, underhålla och bekosta material och förbrukningsartiklar som behövs för god patientsäkerhet och säker arbetsmiljö. Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder, skyddskläder, skyddsmaterial, emballage för farligt avfall samt personlig skyddsutrustning till personalen enligt beställarens styrande dokument.

#### **4.18 Vak**

Vak eller liknande extra insatser beslutas av sjuksköterska i samband med till exempel vård i livets slutskede. Beslutet tas i samråd mellan enhetschef och sjuksköterska, men registreras av legitimerad personal i verksamhetssystemet. Ersättning ges för utförd tid.

#### **4.19 Rehabilitering och habilitering**

Ansvar för patient i ordinärt boende delas av region och kommun. Huvudprincipen är att öppenvårdsbesök ska utföras på mottagning. Hembesök ska endast erbjudas de personer som inte själva eller med hjälp av andra kan ta sig till öppenvårdsmottagning på vårdcentralen, den så kallade tröskelprincipen.

Behovet av insats och rimligheten att ta sig till mottagningen avgör om insatsen ska utföras i hemmet (av beställaren) eller på mottagningen (regionen).

Utföraren ska samverka med beställarens rehabiliteringspersonal för att ge en god vård gällande rehabilitering/habilitering till patienten. Detta ska ske genom informationsutbyte på gemensamma träffar som handledningstid, vårdplaneringar, samordnad individuell plan (SIP) och teamträffar. Beställarens legitimerade personal ska kunna



delegera arbetsuppgifter på ett patientsäkert sätt till utföraren. Det åligger utföraren att ha ett hälsofrämjande, förebyggande, habiliterande och rehabiliterande förhållningssätt i arbetet hos patienten.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.19 uppfylls.*

## **4.20 Medicinsktekniska hjälpmedel**

Legitimerad personal anställd av antingen region eller kommun ansvarar för att förskriva och ordinera de hjälpmedel som brukaren behöver (beroende på om brukaren kan ta sig till vårdcentral eller inte).

Utföraren har ett ansvar för att personal har tillräckliga kunskaper om medicinsktekniska hjälpmedel som patienten behöver samt att personalen har baskunskaper och får kompetensutveckling i medicinsktekniska produkter, ergonomi och förflyttningsteknik.

## **4.21 Apoteksgranskning**

Varje år utför vårdgivaren extern, lagstadgad apoteksgranskning. Utföraren är skyldig att ta fram de uppgifter som granskaren eftersöker, delta på utsedd tid samt utföra de förbättringsåtgärder som framkommer av granskningen. Samverkan ska ske med ansvarig utsedd legitimerad sjuksköterska.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.21 uppfylls.*

## **4.22 Krav på utföraren beträffande personal**

I detta avsnitt beskrivs de krav som ställs på utförarens personal. Krav på personalens kompetens och erfarenhet beskrivs under avsnitt 3.5.3.

### **4.22.1 Arbetsgivaransvar**

Utföraren har arbetsgivar- och driftsansvar och är ansvarig för att:

- Gällande svensk rätt och tillämplig EG-rätt ska följas.
- Utföraren ska följa för branschen gällande kollektivavtalsvillkor, exempelvis avseende pensioner och försäkringar.
- Omedelbart vidta erforderliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot enskilda personer inom verksamheten.
- Personalen är väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål.
- Personalen är informerad om innehållet i det kontrakt som utföraren ingått med Beställaren.
- Att arbetsmiljön håller en nivå i enlighet med arbetsmiljölagen.
- Förebygga att skador inträffar som kan drabba personal, brukare och närstående.
- Tillhandahålla krishantering och liknande insatser för personal.
- Normen för anställning är heltid och önskad sysselsättningsgrad erbjuds i största möjliga mån.

#### **4.22.2 Identifikation**

Utförarens personal är skyldig att bära en synlig och giltig fotolegitimation vid uppdrag för Katrineholms kommun.

#### **4.22.3 Säkerhet**

Utföraren ansvarar för att personal som utför uppdrag hos den enskilde brukaren inte är påverkade av alkohol och/eller droger.

#### **4.22.4 God man/Förvaltare**

Verksamhetsansvarig och personal hos utföraren får inte åta sig att vara god man/förvaltare för brukare som utföraren har uppdrag hos. Behov av god man/förvaltare för brukaren ska anmälas till överförmyndare.

#### **4.22.5 Tystnadsplikt och sekretess**

Utföraren är skyldig att tillse att all personal inom verksamheten känner till och följer reglerna om tystnadsplikt enligt socialtjänstlagen 15 kap 1 §.

#### **4.22.6 Meddelarfrihet**

Anställdas yttrande- och meddelarrätt samt det efterforskningsförbud som åligger arbetsgivaren gäller även utföraren och dess personal.

#### **4.22.7 Utbyte av personal**

Utföraren är skyldig att byta ut personal som enligt beställaren inte fullgör uppdraget på ett för beställaren godtagbart sätt eller agerat så att förtroendet rubbats.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.22 uppfylls.*

### **4.23 Övriga förutsättningar för uppdraget**

Nedan redovisas övriga förutsättningar för uppdraget.

#### **4.23.1 Lokaler och inventarier**

Lokaler och inventarier tillhör utförarens ansvar. Utföraren ska även stå för annan utrustning som är nödvändig för uppdragets genomförande. I den ekonomiska ersättningen finns inlagt sådana kostnadsposter.

#### **4.23.2 Synpunktshantering**

Det finns en synpunktshantering inom vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter. Rutinerna för denna synpunktshantering ska tillämpas av utförarna.

Brukaren ska informeras om rätten att framföra synpunkter/klagomål på verksamheten. Om brukaren inte själv framför synpunkter till vård- och omsorgsförvaltningen så är utförarens personal skyldig att till vård- och omsorgsförvaltningen vidarebefordra sådan information. När vidarebefordran sker ska utföraren bifoga vidtagna åtgärder med anledning av inkomna klagomål.

#### **4.23.3 Avvikelsehantering, missförhållanden och vårdskador**

Utföraren har skyldighet att följa riktlinjer och rutiner för avvikelsehantering som finns i vård- och omsorgsförvaltningens ledningssystem för kvalitet. Utföraren ska använda sig av det IT-system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar för avvikelsehantering. Allvarliga avvikelser eller identifierade risker avseende delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska omgående överrapporteras till medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Utföraren ska se till att all personal är väl förtrogna med och känner till innebörden och skyldigheten att rapportera avvikelser, identifierade risker gällande hälso- och sjukvårdsinsats samt brister och risker avseende missförhållanden enligt lex Sarah. Utföraren har skyldighet att rapportera, utreda, avhjälpa eller undanröja samt i vissa fall anmäla risk för missförhållande samt missförhållande i omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning. Utföraren ska följa gällande lagar, föreskrifter och allmänna råd. Utföraren ska ha egna rutiner för hantering av lex Sarah.

Utföraren ska informera nämnden om när en rapport om missförhållande inkommit. Kopia av rapport, utredning inklusive åtgärdsplan samt ställningstagande och eventuell anmälan till IVO ska skickas till vård- och omsorgsnämnden.

#### **4.23.4 Kris och beredskap**

Utföraren ska delta i beställarens krisplanering för åtgärder inför och vid extraordinära händelser eller höjd beredskap. Utföraren ska därmed acceptera att planeringen kan omfatta lokaler, personal och övriga för verksamheten väsentliga förhållanden. Utföraren är därmed skyldig att meddela beställaren vid betydande förändringar i organisationen. Utföraren ska vidare vara beställaren behjälplig i krissituationer, utifrån den situation som uppkommer och det behov som uppstår.

#### **4.23.5 Marknadsföring**

Utföraren ska marknadsföra sitt företag utifrån god marknadsföringssed. God marknadsföringssed är normer som skyddar konsumenter och näringsidkare vid marknadsföring av produkter. God marknadsföring innefattar både rättsliga och utomrättsliga regler. Marknadsföringen (SFS 2008:486) gentemot brukarna i Katrineholm ska vara utformad så att den enskilde inte uppfattar den som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart. Regler för hur marknadsföring får ske regleras i marknadsföringslagen. Utförare av hemtjänst i Katrineholms kommun ska följa gällande lagstiftning.

Följande marknadsföringsmetoder är inte tillåtna mot brukarna:

- Utföraren får inte ägna sig åt direkt riktad marknadsföring till enskilda brukare genom till exempel oanmälda besök eller telefonpåringning.
- Utförare får inte erbjuda så kallade lockvaror, extra erbjudande eller förmåner i samband med nyval eller eventuella byten av utförare så länge utföraren har uppdrag hos Katrineholms kommun. Förmåner inkluderar kontantbetalningar och rabatter.
- Marknadsföringen av tilläggstjänster ska ske på ett respektfullt sätt och får inte uppfattas som påträngande av brukarna.

Utföraren som inte följer god marknadsföringssed kan komma att nekas fortsatt uppdrag hos beställaren.

#### **4.23.6 Utdrag ur register**

Vård- och omsorgsförvaltningen kommer inte att tillhandahålla registerutdrag eftersom det strider mot GDPR.

*Sökande ska i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.23 uppfylls.*

## **5. Ekonomi**

### **5.1 Ersättningsystem**

Nedan följer en beskrivning av hur ersättningsystemet är uppbyggt.

#### **5.1.1 Pris**

Ersättning utgår i efterskott för utförd tid i enlighet med beställning från beställaren och från och med den dag verkställigheten påbörjades. Om utföraren utför både service- och omvårdnadsinsatser utgår som ersättning beloppet för omvårdnad för samtliga timmar. Ersättning utgår maximalt för tid upp till totalt beställd tid. Aktuella ersättningsbelopp per timme framgår av bilaga 2.

Den framräknade ersättningen baseras på personalkostnader och övriga kostnader. Ersättningen ska täcka den tid som tillbringas tillsammans med brukaren, tid som går åt till förflyttning, planering, dokumentation, samverkan med andra aktörer och personalens kompetensutveckling. Även ersättning för transporter, lokaler och övriga kostnader ingår. Ersättning för dubbelbemanning, rapporteringstid för hälso- och sjukvård och handledningstid utgår enligt bilaga 2. Samma ersättning utgår till beställarens egenregi med undantag för administrativa overheadkostnader och momskompensation. Ingen ersättning utgår för fria nyttigheter som anslutning till verksamhets- och IT-system, stöd av sjuksköterskor eller rehabiliteringspersonal samt tekniska hjälpmedel (inklusive arbetstekniska hjälpmedel).

#### **5.1.2 Moms**

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är momsfria om utföraren tillhandahåller både omvårdnadstjänster och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster. Vid beräkning av timpriset för dessa utförare har hänsyn tagits till att tjänsterna är momsfria.

I de fall som utföraren endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten istället momspliktig. I dessa fall ska utförarna lägga på moms på det fastställda beloppet.

#### **5.1.3 Prisjustering**

Ersättningen per timme prövas vid behov från beställaren med hänsyn tagen till förändringar i kostnadsläget avseende personalkostnader och övriga kostnader, samt eventuella förändringar i resursfördelningen på grund av politiska beslut.

### **5.2 Fakturering**

Se skrivning i avtal.

### **5.3 Brukarens avgift**

Brukaren betalar till beställaren en avgift utifrån en fastställd taxa.

## **Bilagor**

Bilaga 1: Ansökningsformulär

Bilaga 2: Aktuella ersättningsbelopp

Bilaga 3: Karta med definition vad som räknas som servicehus, tätort och landsbygd.