

## **Förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) för utförande av hemtjänst**

Dokumenttyp:	Förfrågningsunderlag
Diarienummer:	SN-2019/346
Beslutande nämnd:	Socialnämnden
Beslutsdatum:	2019-12-12
Giltighetstid:	2020-03-01 - 2021-12-31
Dokumentansvarig:	Socialchef

## Innehåll

.....	1
1 Allmän information.....	5
1.2 Upphandlande myndighet .....	5
1.3 Beställare.....	5
1.4 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihetssystemet.....	5
1.5 Volym.....	6
1.6 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet .....	6
1.7 Konkurrensneutralitet.....	6
1.8 Information till den enskilde om godkända utförare .....	6
1.9 Brukarens rätt att välja och byta utförare.....	6
1.10 Ickevalsalternativ .....	6
2. Administrativa krav .....	6
2.1 Ansökan.....	6
2.2 Ansökans giltighetstid .....	7
2.3 Komplettering av ansökan.....	7
2.4 Upphandlingssekretess.....	7
2.5 Handläggning av ansökan.....	7
2.6 Information, frågor och svar .....	7
3 Krav på sökande .....	8
3.1 Uteslutning av sökande .....	8
3.2 Sanningsförsäkran .....	8
3.3 Registrering, skatt och socialförsäkringsavgift.....	8
3.4 Ekonomisk ställning .....	8
3.5 Teknisk och yrkesmässig kapacitet.....	9
3.6 Företagsinformation .....	9
3.7 Referenser .....	9
3.8 Tillstånd från IVO .....	9
3.9 Underleverantör .....	9
4. Krav på tjänsten .....	9
4.1 Allmänna krav .....	9
4.2 Självbestämmande och integritet .....	10
4.3 Information om utföraren.....	10
4.4 Marknadsföring .....	10
4.5 Tilläggstjänster.....	10
4.6 Beställning och bekräftelse .....	10
4.7 Rutiner för omval.....	10

4.8 Skyldighet att ta emot uppdrag.....	11
4.9 Förändring av brukares behov .....	11
4.10 Beskrivning av uppdraget.....	11
4.10.1 Hemtjänst.....	11
4.10.2 Tjänster enligt kategori 1, Service .....	11
4.10.2.1 Inköp och ärenden .....	11
4.10.2.2 Hjälpa med tillredning av måltider .....	12
4.10.2.3 Ledsagning .....	12
4.10.3 Tjänster enligt kategori 2 Personlig omvårdnad och service.....	12
4.10.3.1 Personlig omvårdnad .....	12
4.10.3.2 Delegerad hemsjukvård .....	12
4.11 Hemtjänst under nätter.....	12
4.12 Trygghetslarm .....	12
4.13 Verksamhetsansvar för den dagliga driften .....	13
4.14 Kompetenskrav verksamhetsansvarig .....	13
4.14.1 Kompetenskrav verksamhetsansvarig för hemtjänst enligt kategori 1.....	13
4.14.2 Kompetenskrav verksamhetsansvarig för hemtjänst enligt kategori 2.....	13
4.15 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.....	13
4.15.1 Synpunkter och klagomål.....	13
4.15.2 Avvikelser i verksamheten.....	14
4.15.3 Lex Sarah .....	14
4.15.4 Samverkan.....	14
4.15.5 Systematiskt förbättringsarbete .....	14
4.16 Personalbemanning, kompetens och erfarenhet .....	14
4.17 Anhöriganställning .....	15
4.18 Tillgänglighet.....	16
4.19 Kontaktmannaskap .....	16
4.20 Sekretess och tystnadsplikt.....	16
4.21 Nyckelhantering .....	16
4.22 Hantering av privata medel .....	16
4.23 Social dokumentation.....	17
4.24 Medicinskt ledningsansvar .....	17
4.25 Hälso- och sjukvård.....	17
4.25.1 Delegering .....	18
4.25.2 Basal hygien .....	18
4.25.3 Egenvård .....	18
4.25.4 Tandvård och munhälsa.....	18
4.25.5 Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering .....	18
4.25.6 Ordinerade åtgärder till genomförandeplanen.....	18

4.25.7	Arbetstekniska hjälpmedel .....	18
4.25.8	Individuellt förskrivna hjälpmedel.....	18
4.25.9	Förebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande arbete/ förhållningsätt.....	19
4.25.10	Utskrivningsklar från sjukhus.....	19
4.25.11	Avvikelsehantering och anmälan enligt Lex Maria .....	19
4.26	Avgifter.....	19
4.27	Rutiner för inrapportering av utförda tjänster .....	19
4.28	Statistik .....	19
4.29	Samrådsorgan .....	19
4.30	Utvecklingsarbete .....	19
4.31	Tillsyn av socialtjänst och hälso- och sjukvård .....	19
4.32	Miljöledning .....	19
4.33	Brand och säkerhets- samt kris- och katastroforganisation .....	20
5.	Kommersiella krav.....	20
5.1	Allmänna avtalsvillkor .....	20
5.2	Avtalstid .....	20
5.3	Överlåtelse av kontrakt .....	20
5.4	Ersättning.....	21
5.5	Mervärdesskatt .....	21
5.6	Ansvarsförsäkring .....	21
5.7	Skadeståndsansvar .....	21
5.8	Arbetsgivaransvar .....	21
5.9	Meddelarfrihet.....	21
5.10	Anmälan till myndigheter .....	22
5.11	Behandling av personuppgifter .....	22
5.12	Uppföljning.....	22
5.13	Allmänhetens insyn .....	23
5.14	Befrielsegrunder.....	23
5.16	Vite.....	23
5.17	Hävning.....	23
5.18	Tvist .....	24
5.19	Bilagor.....	24

## 1 Allmän information

Knivsta kommun upphandlar utförare för hemtjänst. I detta dokument finns information om upphandlingen och de krav som måste uppfyllas för att bli godkänd utförare i Knivsta kommuns valfrihetssystem.

Syftet med valfrihetssystemet är att öka den enskildes inflytande genom att kunna välja utförare av sin hemtjänst. Knivsta kommun välkomnar utförare att inkomma med ansökan enligt Lagen om valfrihetssystem (2008:962, LOV) avseende utförande av hemtjänst i form av service och omvårdnad enligt Socialtjänstlagen (2001:453, SoL) och Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30, HSL)

På Knivsta kommuns hemsida, [www.knivsta.se](http://www.knivsta.se) finns information, riktlinjer policys och anvisningar som är aktuella för utförarna att ta del av och följa.

Upphandlingen enligt LOV har ingen angiven sluttid och pågår så länge som den annonseras på Kammarkollegiets webbplats (valfrihetswebben)

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

### 1.2 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är

Knivsta kommun, org. nr 212 000-3013  
Centralvägen 18  
741 75 Knivsta

Knivsta kommun är en av Sveriges snabbast växande kommuner, med Sveriges yngsta befolkning, mitt i tillväxtregionen Stockholm-Uppsala. Vår vision och mål är att fortsätta verka för hållbarhetsutveckling (ekonomiskt, ekologiskt och socialt) läs mer om Knivsta kommun på [www.knivsta.se](http://www.knivsta.se)

### 1.3 Beställare

#### Socialnämnden

Socialnämnden ansvarar för omsorgen om äldre och personer med funktionsnedsättning, individ- och familjeomsorg, kommunal hälso- och sjukvård och arbetsmarknadsfrågor. I socialnämndens ansvarsområde ingår bland annat särskilda boenden, hemtjänst och hemsjukvård samt ekonomiskt bistånd. Andra områden som socialnämnden leder och ansvarar för är åtgärder för arbetslösa som står långt ifrån arbetsmarknaden, verksamheten för flyktingmottagande samt färdtjänst och riksfärdtjänst. Socialnämnden är ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning.

#### Vård och omsorgskontoret

Ansökningar för hemtjänst hanteras av vård- och omsorgskontoret som arbetar på uppdrag åt socialnämnden i Knivsta kommun. Biståndshandläggare på vård- och omsorgskontoret utreder och beslutar om insatser enligt socialtjänstlagen.

### 1.4 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihetssystemet

Valfrihetssystemet omfattar hemtjänst i ordinärt boende för personer i den omfattning som framgår av kommunens biståndsbeslut eller av legitimerad personals delegering av hälso- och sjukvårdsuppgifter enligt villkoren i detta förfrågningsunderlag.

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

- Kategori 1:  
Service

Service-tjänster för personer som bor i Knivsta kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska minst kunna utföras kl. 08.00 – 17.00 måndag – fredag.

- Kategori 2

Personlig omvårdnad inklusive delegerad hälso- och sjukvård och service  
Personliga omvårdnadstjänster för personer som bor i Knivsta kommun och som erhållit biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen ska utföras kl. 07.00 – 22.00 årets samtliga dagar

## 1.5 Volym

Knivsta Kommun garanterar inte någon uppdragsvolym.

## 1.6 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet

Följande tjänster ingår inte i valfrihetssystemet utan utförs av kommunens egen regi

- Kommunal hälso- och sjukvård och rehabiliterande insatser av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal
- Hemtjänst kl. 22.00-07.00 alla dagar, om inte annat överenskommit med utförare i ett individuellt ärende.
- Utryckning efter larm inkomna kl. 22.00-07.00 alla dagar
- Installation av trygghetslarm
- Installation av nyckelfria lås
- Boendestöd

## 1.7 Konkurrensneutralitet

Knivsta kommuns egen regi har ett konkurrensneutralt förhållningssätt i sitt arbete med hemsjukvård och nattpatrull och samarbetar kring den enskilde med samtliga utförare i Knivsta kommuns valfrihetssystem för hemtjänst.

## 1.8 Information till den enskilde om godkända utförare

Den enskilde kan få information om vilka utförare som finns på olika sätt:

- Information av biståndshandläggare i samband med beslut om hemtjänst
- Information om valbara utförare på Knivsta kommuns hemsida, [www.knivsta.se](http://www.knivsta.se)
- Information direkt från utförare via marknadsföring som genomförs med etiskt väl avvägd metod.

## 1.9 Brukarens rätt att välja och byta utförare

Brukare som beviljats en insats kan välja någon av de utförare som ingår i Knivsta kommuns valfrihetssystem.

Brukare har alltid rätt, men ingen skyldighet att välja utförare. Uppsägningstiden är fjorton (14) dagar. Valfriheten gäller endast för brukare som har ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen för personlig omvårdnad eller service.

## 1.10 Ickevalsalternativ

Om en brukare inte kan eller vill välja en utförare tillhandahålls ett ickevalsalternativ. I Knivsta kommun är kommunens hemtjänst ickevalsalternativet.

## 2. Administrativa krav

### 2.1 Ansökan

Ansökan ska ske enligt blankett "Ansökan om godkännande som utförare av personlig omvårdnad och service inom Knivsta kommun" (bilaga 2) Samtliga efterfrågade uppgifter ska lämnas på sådant sätt att det framgår att samtliga krav och förutsättningar som framgår av förfrågningsunderlaget uppfylls. Ansökan ska innehålla samtliga uppgifter som är nödvändiga för bedömning av ansökan

Ansökan ska vara skriven på svenska språket och vara undertecknat av behörig företrädare för sökanden/företaget.

Knivsta kommun är indelad i fyra geografiska områden. Sökande ska i ansökan ange om sökande åtar sig att utföra insatser

- enbart inom Knivsta tätort, se karta (bilaga 4)
- enbart landsbygd öster om stambanan, se karta (bilaga 4)
- enbart landsbygd väster om stambanan, se karta (bilaga 4)
- hela Knivsta kommun

Sökande kan i ansökan ange det maximala antal timmar per vecka som sökande kan utföra samt om sökande avser att tillhandahålla tilläggstjänster.

Till ansökan ska bifogas:

- F-skattebevis
- Tillstånd från IVO
- Registreringsbevis från Bolagsverket

- Uppgift om eventuella underleverantörer
- Presentation av företaget och dess ledning inklusive meritförteckning (CV) som utvisar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- Meritförteckning för personer som ska vara ansvariga för verksamheten i kommunen
- Referenser från likande uppdrag

Beställaren kontrollerar utförarens lämplighet avseende ekonomisk, organisatorisk och yrkesmässig kapacitet samt att lagstadgade skyldigheter såsom exempelvis registrering och betalning av skatter och avgifter uppfylls. Samtliga krav ska vara uppfyllda senast vid avtalsskrivning.

Undertecknad ansökan märkt med "Ansökan leverantör - LOV Hemtjänst" sänds till :

Socialnämnden  
Knivsta kommun  
741 75 KNIVSTA

Ansökan kan lämnas löpande.

## 2.2 Ansökans giltighetstid

Sökande är bunden av sin ansökan till dess beställaren fattat beslut om godkännande och avtal tecknats.

## 2.3 Komplettering av ansökan

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

Om kommunen begär komplettering av ansökan ska den ha inkommit senast inom sju (7) dagar från begäran. Om komplettering inte lämnas bedöms ansökan utifrån de uppgifter som inkommit. Komplettering av uppgifter ska ske skriftligt.

## 2.4 Upphandlingssekretess

För inkomna handlingar gäller offentlighetsprincipen. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av dem. Om den som ansöker att uppgifter i ansökan ska omfattas av sekretess måste det anges i ansökan samt orsak till varför uppgifterna ska sekretessbeläggas. En prövning sker då av ansökan om sekretess.

## 2.5 Handläggning av ansökan

Ansökningar handläggs löpande med en handläggningstid i normalfallet på 8 veckor, förutsatt att ansökan är komplett. Under sommarmånaderna (juni, juli, augusti) samt vid perioder med sammanhängande helgdagar kan handläggningstiden bli längre.

Ansökan hanteras av kommunen enligt följande:

1. Ansökan granskas och prövning görs om angivna krav i förfrågningsunderlaget är uppfyllda samt om efterfrågade beskrivningar och bilagor finns bifogade och kan godkännas
2. Referenser inhämtas och bedöms
3. Sökande som godkänts enligt punkt 1 och 2 kallas till intervju. Deltagande är obligatoriskt för att sökande ska kunna godkännas som utförare. Både den skriftliga ansökan och de muntliga uppgifter som framkommer vid intervjun ligger till grund för bedömning.

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

## 2.6 Information, frågor och svar

Ytterligare upplysningar som gäller denna upphandling kan ställas till Kvalitets- och utvecklingschef på Vård- och omsorgskontoret, tel. 018-347000 eller via [knivsta@knivsta.se](mailto:knivsta@knivsta.se), med ärenderubrik "LOV hemtjänst"

### 3 Krav på sökande

I detta kapitel beskrivs de krav för att sökande ska gå vidare till utvärdering

#### 3.1 Uteslutning av sökande

En sökande kan uteslutas om någon av förutsättningarna i 7 kap 1 § LOV (2008:962 föreligger.

Knivsta kommun kan utesluta sökande som

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

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

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

#### 3.2 Sanningsförsäkran

Utföraren och personer som är utsedda att vara ansvariga enligt registreringsbevis för utförandet för de uppdrag som omfattas av förfrågningsunderlaget 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 (3) åren. Sökande ska underteckna en sanningsförsäkran enligt 7 kap 1-2 §§ LOV, som styrker att kraven i nämnda lagrum är uppfyllda.

#### 3.3 Registrering, skatt och socialförsäkringsavgift

Sökande ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registreringar, betalning av skatt och socialförsäkringsavgift samt F-skattebevis.

Utföraren ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registreringsskyldighet. Registreringsbevis från Bolagsverket eller liknande ska biläggas ansökan. Intyget/Intygen får inte vara äldre än två (2) 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.

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

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

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

#### 3.4 Ekonomisk ställning

Sökande ska ha en för uppdragets omfattning tillräckligt stabil ekonomisk och finansiell ställning.

Knivsta kommun kommer inhämta utdrag från affärs- och upplysningsföretaget UC AB avseende utföraren.. Utdraget ska visa att utföraren har lägst normal risk (riskklass 3) hos UC. Något intyg från UC behöver därför inte bifogas ansökan

Utförare med lägre riskklassificering eller ingen riskklass alls kan anses uppfylla kravet om utföraren i ansökanet lämnar sådan förklaring/information att det kan anses klarlagt att utföraren innehar motsvarande ekonomiska och finansiella ställning. Sådan förklaring/information kan innehålla till exempel moderbolagsgaranti, bankgaranti, revisorsintyg från auktoriserad revisor eller resultaträkning och balansräkning för de två senaste räkenskapsåren. Nystartade företag som ännu inte kan kontrolleras via UC kan visa sin ekonomiska och finansiella ställning genom



att till exempel redovisa aktiekapital samt eventuella kvartalsbokslut eller kundunderlag.

Knivsta kommun kommer att göra en individuell bedömning av företagets ekonomiska ställning utifrån uppställda krav och inlämnade uppgifter.

### 3.5 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

Utföraren ska visa att den har dels en organisation, dels en affärsidé och verksamhetsprofil samt dokumenterade resurser, kompetens och erfarenhet att utföra uppdraget.

Utförarens ska i sin ledning ha personer med för uppdraget adekvat kompetens och erfarenhet.

Utföraren ska ha bedrivit etablerad verksamhet inom motsvarande verksamhet som upphandlingen avser sedan minst tre (3) år tillbaka.

Utföraren ska förfoga över tillräckligt mycket personal med kompetens och erfarenhet för att kunna organisera, administrera och genomföra uppdraget under hela avtalstiden.

### 3.6 Företagsinformation

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

Till ansökan ska följande uppgifter om företaget bifogas:

- Utförarens/företagets huvudsakliga arbetsområde/verksamhetens innehåll
- Utförarens/företagets ägarstruktur och organisation
- Utförarens/företagets affärsidé och verksamhetsprofil
- Antal år i branschen
- Antal anställda
- Utförarens/företagets kontaktperson
- Bolagsordning i de fall utföraren är ett aktiebolag
- Vilket kollektivavtal man tecknat, om kollektivavtal tecknats

### 3.7 Referenser

Sökande ska i ansökan bifoga förteckning över minst ett referensuppdrag som kan styrka att utföraren har erforderlig kompetens, skicklighet och förmåga för uppdraget. Redogörelsen ska innehålla uppgifter om uppdragsgivare, uppdragets längd samt kontaktuppgifter till person/personer hos uppdragsgivaren som kan styrka lämnande av uppgifter. Referensen får inte vara äldre än två (2) år från dagen då ansökan lämnas in.

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

### 3.8 Tillstånd från IVO

Från och med 2019-01-01 krävs tillstånd hos IVO för att bedriva hemtjänst enligt Socialtjänstlagen. Kopia på aktuellt tillstånd från IVO ska bifogas ansökan.

### 3.9 Underleverantör

Eventuellt anlåtande av underleverantör kan medges av Knivsta kommun. Kommunen kan även medge att utförare hänvisar till kapacitet hos annan utförare. Utförare ansvarar för att anlåtade underleverantörer uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget.

Vid anlåtande av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden ska utföraren informera alla berörda, inklusive de enskilda brukarna, om ny underleverantör.

## 4. Krav på tjänsten

### 4.1 Allmänna krav

Utföraren förutsätts ha ingående kännedom om den målgrupp som kan komma ifråga som brukare. Utföraren ska ha kunskap om socialnämndens mål och kvalitetskrav för verksamheten samt följa inom området gällande lagar,

förordningar och föreskrifter och allmänna råd. Utföraren ska följa av socialnämnden beslutad Strategi för vård och omsorg (bilaga 1) Insatser inom hälso- och sjukvård och socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Utföraren ska utföra verksamheten i enlighet med socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet

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

Utförarens tjänster ska präglas av kontinuitet och insatserna ska samordnas med andra samarbetspartners

#### **4.2 Självestämmande och integritet**

Anställda hos utföraren ska värna och respektera brukarens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. Brukarens privata sfär ska respekteras. Brukaren ska ges möjlighet till delaktighet och självbestämmande. Utföraren ska leva upp till socialnämndens Vårdighetsgaranti inom äldreomsorgen ([www.knivsta.se](http://www.knivsta.se)). Utföraren ska ha rutiner för hur verksamheten anpassar arbetssätt, planering och genomförande av insatser till individens behov och säkrar att denne får ett gott bemötande.

Utföraren ska inom fjorton (14) dagar från det att beslut mottagits upprätta en genomförandeplan med det innehåll som framgår av SOSFS 2014:5.

#### **4.3 Information om utföraren**

Utföraren ska senast i samband med avtalstecknande lämna underlag med information om verksamheten för publicering på Knivsta kommuns hemsida, [knivsta.se](http://knivsta.se).

Utföraren ansvarar för att informationen som publiceras är aktuell, eventuella förändringar ska löpande meddelas till Kvalitets- och utvecklingsavdelningen, Vård- och omsorg, Knivsta kommun.

#### **4.4 Marknadsföring**

Utförare har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen ska ske i enlighet med god marknadsföringssed och med stor respekt för brukaren och övriga utförare. I sin marknadsföring ska utföraren ange eventuella underleverantörer.

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

Om utföraren avser att marknadsföra tilläggstjänster ska det tydligt framgå att dessa tjänster inte omfattas av Knivsta kommuns biståndsbedömning.

#### **4.5 Tilläggstjänster**

Utföraren har rätt att erbjuda tilläggstjänster i anslutning till uppdraget under förutsättning att det inte inkräktar på möjlighet att utföra uppdraget enligt upprättat avtal. Med tilläggstjänster avses dels tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet, dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet.

Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för brukaren för att denne ska kunna välja en utförare.

Utföraren fakturerar tilläggstjänster direkt till brukare.

När tilläggstjänster erbjuds ska det i utförarens information tydligt framgå att det är tilläggstjänster så att det blir en tydlig skillnad mellan vad som faktiskt ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver och som brukaren får betala förutom hemtjänstavgiften. I informationen ska det också tydligt framgå att brukaren inte har någon skyldighet att köpa några tilläggstjänster. Brukaren ska få information om möjligheten att använda sig av hushållsnära tjänster.

#### **4.6 Beställning och bekräftelse**

Alla insatser enligt socialtjänstlagen utreds och beslutas av biståndshandläggare efter ansökan. När brukaren fått ett biståndsbeslut och valt utförare, gör ansvarig biståndshandläggare en formell beställning till utföraren. Endast beslutsmeddelande överlämnas med information om att utföra uppdraget. Utföraren ska snarast bekräfta att uppdraget mottagits. Beställningar som lämnas före kl. 14.00 vardagar ska bekräftas samma dag.

Utföraren ska kunna påbörja uppdraget inom tjugofyra (24) timmar från bekräftelsen. I akuta ärenden bör utföraren kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs.

#### **4.7 Rutiner för omval**

Om brukaren önskar välja en annan utförare ska hen ta kontakt med sin biståndshandläggare. När ny utförare är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga utföraren. Det ska ske omgående, muntligen eller via

krypterad e-post samt bekräftas skriftligen av biståndshandläggaren till brukaren.

Om en brukare önskar göra ett byte av utförare ska tillträdande utförare inom högs fjorton (14) dagar börja utföra sitt uppdrag. Avlämnande utförare ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information under förutsättning att brukaren medger detta. Brukarens medgivande dokumenteras.

Avlämnande och mottagande utförare i samverkan med myndigheten förväntas bidra till smidig och säker informationsöverföring och övergång för den enskilde.

#### **4.8 Skyldighet att ta emot uppdrag**

En utförare får inte, inom ramen för sin verksamhetskategori, det geografiska etableringsområdet och angivet kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag.

Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökning av insatser om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för brukaren. Det är inte heller möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel så att utföraren inte genomför insatser på kvällar och/eller helger.

#### **4.9 Förändring av brukares behov**

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

Biståndshandläggaren ska även kontaktas när andra förändringar äger rum, exempelvis om brukaren inte tar emot stöd, tagits in på sjukhus eller avlidit.

#### **4.10 Beskrivning av uppdraget**

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

Utförarens åtagande följer av det avtal som Knivsta kommun slutit med respektive utförare. Uppdraget ska genomföras inom det område som utföraren uppgivit i sin ansökan.

Insatserna ska erbjudas under de tider som anges under punkt 2.2

##### **4.10.1 Hemtjänst**

Hemtjänst i ordinärt boende ska ha sin utgångspunkt i att brukarens funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att brukaren har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

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

Brukarens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt som möjligt ska utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar brukarens modersmål.

Brukaren ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan brukaren och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap

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

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

##### **4.10.2 Tjänster enligt kategori 1, Service**

*Dessa krav gäller för utförare som är godkända för utförande av tjänster enligt kategori 1, Service  
Kraven gäller även för utförare som är godkända av tjänster enligt kategori 2.*

Med service avses praktisk hjälp med bostadens skötsel såsom städning och tvätt, hjälp med inköp och ärenden, hjälp med tillredning av måltider samt distribution av färdiglagad mat till den enskilde i dennes bostad. Här ingår även ledsagning.

###### **4.10.2.1 Inköp och ärenden**

Utföraren ansvar för inköp av de varor som brukaren önskar och bistår brukaren vid ärenden.

#### **4.10.2.2 Hjälp med tillredning av måltider**

God mathållning är en av grundförutsättningarna för hälsa och välbefinnande. Måltiden skapar flera värden för den enskilde som har betydelse för livskvaliteten. Social samvaro och stimulans av alla sinnen är exempel på sådana värden.

Utföraren ska i sin kosthantering inom hemtjänsten följa gällande livsmedelslagar och –förfordningar samt ha rutiner för att säkerställa en näringsriktig kost till brukaren.

Uppdraget kan innebära distribution av färdiglagad mat eller enklare matlagning. Stödet kan innefatta framplockning, tillredning och servering av måltiden samt diskning och renhållning av matplatsen.

Det är av stor vikt att utföraren och dennes personal är uppmärksamma på om den enskilde inte verkar tillgodogöra sig tillräckligt med näring. Det ska finnas en rutin för hur personalen ska agera vid sådana observationer. Personalen ska meddela patientansvarig sjuksköterska i hemsjukvården alternativt biståndshandläggaren om den enskilde verkar ha problem med att få i sig tillräckligt med näring.

#### **4.10.2.3 Ledsagning**

Ledsagning syftar till att ge den enskilde möjligheter till ett aktivt liv som främjar hälsa och välbefinnande. Ledsagningen ska underlägga ett normalt, självständigt liv med sociala och kulturella kontakter som minskar riskerna för isolering. Vid ledsagning är kontinuitet av stor betydelse. Ledsagning kan vara aktiviteter utanför hemmen som besök hos läkare, fotvård eller sjukgymnast eller vardagliga ärenden som t.ex. att gå och handla kläder. Ledsagning kan också beviljas för kultur- och fritidsaktiviteter som att gå på teater eller andra evenemang. Ledsagning beviljas då den enskilde inte kan ta sig ut på egen hand.

#### **4.10.3 Tjänster enligt kategori 2 Personlig omvårdnad och service.**

*Dessa krav gäller för utförare som är godkända för utförande av tjänster enligt kategori 2, personlig omvårdnad och service. I kategori två ingår även delegerad hemsjukvård samt avlösning i hemmet.*

##### **4.10.3.1 Personlig omvårdnad**

Med personlig omvårdnad avses de insatser som utöver service behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Detta kan t.ex. innebära hjälp med att äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien och i övrigt insatser som behövs för att bryta isolering eller för att den skilde ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet. Här ingår också avlösning i hemmet.

All personal hos utföraren ska ha ett förebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande arbete/förhållningssätt. Allt hälsorelaterat arbete utgår från den enskildes individuella resurser och motivation. Arbetet och förhållningssättet ska bidra till den enskildes förutsättningar att leva sitt liv med så hög grad av livskvalitet, hälsa och oberoende som möjligt

Måltidsstöd kan innefatta stöd av olika slag för att personer ska kunna inta sin måltid på ett bra sätt, t.ex. genom matning, sällskap under hela eller delar av måltiden för att stimulera lusten att äta. Utföraren ska verka för att förebygga och avhjälpa undernäring och felnäring samt att tillse att måltiderna fördelas under dagen enligt brukarens behov och biståndsbeslutet. Omsorgspersonalen ska ha grundläggande kunskaper om matens betydelse för äldre. Personalen ska ha basala kunskaper i matlagning samt kunskaper i näringslära och livsmedelshygien. Utföraren ska samarbeta med hälso- och sjukvården när det gäller aptitlöshet och viktnedgång. Personalen ska kunna göra riskbedömningar när det gäller undernäring och aptitlöshet och veta när kontakt med hälso- och sjukvården ska tas.

##### **4.10.3.2 Delegerad hemsjukvård**

I tjänsten personlig omvårdnad ingår att utförarens omsorgspersonal ska kunna utföra vissa basala medicinska arbetsuppgifter på delegation från legitimerad sjuksköterska arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut. Se vidare under punkt 4.25.1 Delegering.

#### **4.11 Hemtjänst under nätter**

Beställarens nattpatrull ansvarar för alla insatser avseende personlig omvårdnad kl. 22.00—07.00 veckans alla dagar. Nattpatrullen lämnar rapporter om brukare som erhållit omsorgsinsats till den utförare som ansvarar för insatserna hos brukaren under dagtid (kl. 07.00 – 22.00). Vid behov lämnar utförare som ansvarar för insatserna under dagtid (kl. 07.00-22.00) rapport till nattpatrullen.

#### **4.12 Trygghetslarm**

Den utförare som godkänts enligt kategori två (2) ansvarar för utryckning på larm till sina brukare under dagtid, kl. 07.00 – 22.00. Beställarens nattpatrull ansvarar för utryckning på larm nattetid. Utförare som godkänts enligt kategori ett (1) har inget ansvar för utryckning på larm.

#### **4.13 Verksamhetsansvar för den dagliga driften**

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns i detta förfrågningsunderlag som enhetschef. Enhetschefen har helhetsansvar för verksamheten samt ansvarar för att den dagliga driften bedrivs enligt kraven i förfrågningsunderlag och avtal. Enhetschef kan uppdra åt annan anställd att bedriva den dagliga driften genom biträdande funktion, detta fråntar dock inte enhetschef dennes ansvar. Om fler är ansvariga för den dagliga driften ska samtliga uppfylla nedanstående krav.

I enhetschefens ansvar ingår att den enskilde tillförsäkras inflytande, trygghet och värdighet att verksamheten kännetecknas av god etik samt att dialog förs med personalen utifrån värdegrund och evidensbaserad praktik. Service, omvårdnad och hälso- och sjukvård ska hålla god kvalitet och uppfylla kraven på säkerhet.

Vidare ingår i ansvaret att den personal som rekryteras uppfyller de krav på kompetens i enligt med förfrågningsunderlag och avtal och att personalen introduceras på lämpligt sätt. Det ingår även att bevaka och tillgodose personalens behov av kompetensutveckling och handledning samt att upprätthålla god arbetsmiljö och goda arbetsvillkor. Slutligen ingår det i ansvaret att se till att upprätthålla god arbetsmiljö och goda arbetsvillkor. I enhetschefens ansvar ingår även att se till att verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar då verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.

Enhetschef har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet, Det är därför ett krav att enhetschefen är fysiskt närvarande och delaktig i verksamheten. Enhetschef eller dennes ersättare ska vara tillgänglig kontorstid vardagar. För utförare av hemtjänst enligt kategori 2, personlig omvårdnad och service, gäller att personal även ska kunna få råd, stöd och arbetsledning när ordinarie chef inte är på plats utanför kontorstid mellan kl. 07.00-22.00 (gäller hemtjänst kategori 2)

För varje chef ska utföraren ha en namngiven ersättare vid frånvaro

#### **4.14 Kompetenskrav verksamhetsansvarig**

##### **4.14.1 Kompetenskrav verksamhetsansvarig för hemtjänst enligt kategori 1**

Den person som är ansvarig för utförande av hemtjänst enligt kategori 1, Service ska ha

- Dokumenterad erfarenhet av arbete med tjänster inom kategori 1
- Kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt om utförares avtal med Knivsta kommun.

##### **4.14.2 Kompetenskrav verksamhetsansvarig för hemtjänst enligt kategori 2**

Verksamhetsansvarig för hemtjänst enligt kategori 2, Personlig omvårdnad och service ska ha

- Akademisk utbildning med inriktning mot vård, omsorg eller socialt arbete eller annan utbildning som jämte erfarenhet bedöms likvärdig
- Minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete på minst 75% inom äldre- och funktionshinderomsorg under de senaste fem åren
- Ingående kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt utförares avtal med Knivsta kommun

#### **4.15 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete**

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Ledningssystemet ska innehålla dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner för verksamhetens samtliga delar. Ledningssystemet ska också beskriva hur riskanalyser, egenkontroller samt hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser ligger till grund för ett systematiskt förbättringsarbete. Utföraren ska ha ett ledningssystem som fastställer principer för ledningen i syfte att på ett strukturerat sätt beskriva inom vilka områden verksamheten fortlöpande utvecklas och säkrar kvaliteten i verksamheten.

Utföraren ska identifiera, beskriva samt dokumentera verksamhetens processer på ett överskådligt sätt. Utföraren ska utifrån identifierade processer beskriva samt dokumentera varje delprocess/aktivitet i en eller flera rutiner. Utföraren ska i rutinen beskriva hur aktiviteten utförs och hur ansvaret är fördelat.

Utförare ska på anmodan av Knivsta kommun redovisa detta med en beskrivning av det ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som utföraren tillämpar.

##### **4.15.1 Synpunkter och klagomål**

Synpunkts- och klagomålshandling ska ingå i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp och analysera inkomna synpunkter och klagomål. Detta inkluderar även uppföljningsrapporter från olika myndigheter. Målet är att skapa en lärande organisation som arbetar för ständig kvalitetsutveckling.

Utföraren ska ha en rutin för att se till att medborgare, brukare, anhöriga, närstående och personal ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål både muntligt och skriftligt. I rutinen ska framgå vem den enskilde kan vända sig till för att lämna synpunkter samt få besked om tidpunkt för svar.

Utföraren ska ha en rutin som beskriver hur rapporter, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, analyseras, sammanställs och åtgärdas.

Utföraren ska rapportera efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål till beställaren.

#### **4.15.2 Avvikelse i verksamheten**

Utföraren ska ha en rutin för som beskriver hur avvikelser tas emot, rapporteras, utreds, åtgärdas, sammanställs, analyseras och följs upp och som ska ingå i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp, analysera och åtgärda uppkomna brister mot gällande lagar, förordningar, föreskrifter, beställarens riktlinjer och utförarens rutiner.

Utföraren ska rapportera uppgifter kring avvikelser till beställaren.

#### **4.15.3 Lex Sarah**

Rutin för hantering av Lex Sarah ska ingå i utförarens ledningssystem. Lex Sarah regleras i SoL (14 kap 3-7§§) som innebär att den som arbetar med att ge service, omsorg eller omvårdnad inom socialtjänstens område är skyldig att rapportera risk för missförhållanden eller missförhållanden i utförandet.

Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt upprätta rutiner kring utbildning, rapportering och anmälan enligt lex Sarah.

Utföraren ska skriftligen och utan dröjsmål delge beställaren när allvarligt missförhållande eller risk för allvarligt missförhållande föreligger.

Utföraren ska utan dröjsmål delge beställaren anmälan om lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

#### **4.15.4 Samverkan**

Rutin för samverkan ska finnas i utförarens ledningssystem. Samverkan såväl internt som externt är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges såväl inom socialtjänsten som inom hälso- och sjukvården.

Utföraren ska ha en rutin för och samverka med den enskilde, anhöriga, andra vårdgivare/utförare, organisationer/huvudmän och den ideella sektorn. Samverkan med anhöriga och andra, för den enskilde viktiga personer, ska ske utifrån den enskildes önskemål och medgivande.

Utföraren har ansvar att hålla sig uppdaterad om och följa samtliga samverkansriktlinjer i Vård i samverkan (VIS). VIS-riktlinjerna reglerar hur Region Uppsala och länets kommuner samverkar runt gemensamma patienter.

Utföraren ska ansvara för att den enskilde som vistas på korttidsplats kan återvända till sin bostad

Om den enskildes behov kräver samverkan mellan olika huvudmän ska detta tydliggöras i en samordnad individuell plan (SIP). Utföraren ska vid behov initiera och/eller medverka till SIP när flera vårdgivare är involverade.

Utföraren ska säkerställa rutiner och bemanning utifrån Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård.

Utföraren ska vara den enskilde behjälplig med externa kontakter som till exempel färdtjänst och läkare.

#### **4.15.5 Systematiskt förbättringsarbete**

Utföraren ska ha en rutin för ett systematiskt förbättringsarbete för att säkra kvalitet och denna ska finnas i utförarens ledningssystem. Genom fortlöpande och regelbunden egenkontroll/intern granskning utvecklar utföraren sitt ledningssystem och sin verksamhet. Till grund för förbättring av processerna och rutinerna ligger forskning, evidensbaserade metoder, riskanalyser samt sammanställning av synpunkter, klagomål och avvikelser. Utföraren bör för detta ändamål årligen upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse.

#### **4.16 Personalbemanning, kompetens och erfarenhet**

Utförare 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 uppdrag och genomförandeplaner.

Utförare ska kunna tillhandahålla flera personer med likartad kompetens. Förlust av enskild medarbetare får inte

försämra utförarens möjligheter att tillhandahålla avtalad kompetens eller resurser. Kravet avser all personal för uppdragets genomförande och gäller även under semester och annan frånvaro.

Samtlig personal ska

- behärska det svenska språket i tal och skrift
- ha datorvana för att kunna dokumentera i befintligt verksamhetssystem
- ha kunskap basal hygien
- ha genomgått brandskyddsutbildning

Personal som utför personlig omvårdnad eller delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser bör ha gymnasial utbildning såsom vård- och omsorgsprogrammet 2500 poäng (tidigare omvårdnadsprogrammet), vårdlinje eller vuxenutbildning med minst 1400 poäng eller annan likvärdig utbildning (SOSFS 2011:12)

Personal som enbart utför serviceinsatser ska ha relevant utbildning och erfarenhet för att utföra uppdraget. vara serviceinriktad och ha god kompetens för sina arbetsuppgifter

Utföraren utvecklar och säkrar kvaliteten i verksamheten genom att skapa förutsättningar för kompetensutveckling hos personalen. Rutin för personalbemanning och kompetensutveckling ska finnas i utförarens ledningssystem.

Personalen ska vara väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål. All personal ska ha kunskap och förmåga att tillse den enskildes behov av hälso- och sjukvård, omsorg, rehabilitering och stöd i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2011:2)

Personalens grundsyn ska vara att brukarens behov alltid kommer i första rummet. Personalen ska utföra sitt arbete med engagemang, lyhördhet och omtanke om brukaren

Personalen ska vid behov tillägna sig kunskap om andra kulturer och religioner samt om homo-, bi-, transpersoner- och queeridentiteter och om nationella minoriteter.

Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för hantering vid misstanke om brott riktad mot enskild. Utföraren ska omedelbart vidta erforderliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott mot den enskilde. I varje enskilt fall ska rapport avges till beställaren.

I verksamheten ska kompetens finnas för att kunna identifiera när enskild har varit eller är utsatt för våld i nära relationer och/eller hedersrelaterat våld och förtryck.

Utföraren eller enskild personal hos utföraren får ej motta gåvor från enskilda eller anhöriga.

Utföraren eller enskild personal hos utföraren får inte ha uppdrag som legal företrädare eller annat uppdrag för de personer som utföraren ger insatser till.

#### **4.17 Anhöriganställning**

I undantagsfall kan enhetschef för biståndshandläggare bevilja att en anhörig får anställas för att utföra beviljade hemtjänstinsatser i form av personlig omvårdnad för den enskilde

Förutsättning för att beviljas anhöriganställning är att den som får stöd:

- har av biståndshandläggare bedömt behov av personlig omvårdnad
- har ett särskilt behov av kontinuitet i sin omvårdnad
- har särskilda skäl som innebär omfattande svårigheter för någon annan anställd att tillgodose.

Utförare har, efter beslut från enhetschef för biståndshandläggare, möjlighet, men inget krav, att anställa en anhörig att utföra beviljade hemtjänstinsatser i form av personlig omvårdnad. Ett ställningstagande att inte anställa en anhörig är en arbetsgivarfråga och inte en biståndsfråga, och kan därmed inte överklagas av den enskilde

Vid anhöriganställningar gäller:

- Den anhöriganställda får inte själv ha insatser från hemtjänsten.
- Utföraren ska tilldela en kontaktman från den ordinarie hemtjänstpersonalen. Kontaktmannen ska upprätta en genomförandeplan tillsammans med brukaren och den anhöriganställda.
- Krav på kompetens och erfarenhet enligt 4.16 gäller även för den anhöriganställda.
- Utföraren ska försäkra sig om att den anhöriganställda förstår vilka skyldigheter som åligger honom/henne.
- Utföraren ska kontinuerligt erbjuda den anhöriganställda utbildning, handledning och fortbildning
- Utföraren ska försäkra sig om att de beviljade insatserna utförs enligt den upprättade genomförandeplanen, t.ex. genom att den anhöriganställda dokumenterar i befintligt verksamhetssystem.
- Utföraren ansvarar för att den anhöriganställda registrerar utförd tid i Knivsta kommuns system. Utföraren ansvarar för att kontinuerliga avstämningsmöten genomförs med den anhöriganställda.

#### 4.18 Tillgänglighet

Rutin för tillgänglighet ska finnas i utförarens ledningssystem. Med tillgänglighet avses utförarens kommunikation och information om verksamheten och hur kommunikationen med brukare, anhöriga och andra berörda går till. Det avser även hur besök och insatser organiseras så att stöd ges vid rätt tillfälle, på rätt plats och av rätt personal i möjligaste mån. Tillgänglighet avser även utförarens anpassade kommunikation utifrån den enskildes behov.

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

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

Utföraren ska säkerställa att den enskilde har kännedom om vilken personal som kommer för att utföra insatser i och utanför hemmet.

Utförarens anställda (och underleverantör) ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

Utföraren ska tillgodose att det finns möjlighet till alternativ kommunikation vid behov, t.ex. vid afasi, syn- och hörselnedsättning etc.

Utförare ska säkerställa att auktoriserad tolk finns att tillgå vid behov. Utföraren ansvarar för eventuella kostnader för tolk.

Utföraren ska till den enskilde lämna information om kontaktvägar inom utförarens verksamhet.

#### 4.19 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse en kontakt man för den enskilde. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med den enskilde, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål.

Kontaktmannen ska vara delaktig i upprättande, uppföljning och revidering av den enskildes genomförandeplan.

Om den enskilde inte är nöjd med sin kontaktman ska det finnas möjlighet att byta till en annan kontaktman.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vad som ingår i kontaktmannens uppdrag och säkerställa att utsedd personal är införstådd med uppdragets innebörd

#### 4.20 Sekretess och tystnadsplikt

Rutin för sekretess och tystnadsplikt ska finnas i utförarens ledningssystem. Tystnadsplikt innebär att utföraren varken i ord, handling, skrift eller på annat sätt får informera obehörig om något som rör den enskildes personliga förhållanden. Det gäller bland annat uppgifter om hälsotillstånd, familjesituation, utbildning, yrkesverksamhet, ekonomi eller uppgifter om adresser och telefonnummer. All kommunikation kring den enskilde bygger på den enskildes samtycke till om och när information och dokumentation kan delges andra vårdgivare, yrkeskategorier eller anhöriga. All information i verksamheten ska hanteras så detta kan garanteras.

Utföraren ska ansvara för att all personal inom verksamheten iakttar den tystnadsplikt för personal arbetande inom socialtjänst samt hälso- och sjukvård, detta gäller även underleverantörer, volontärer, studenter och praktikanter.

Sekretessen gäller alla personuppgifter, såväl muntliga och skriftliga.

#### 4.21 Nyckelhantering

Nyckelfria lås ska så långt som möjligt användas i hemtjänsten. Beställaren svarar för installation av nyckelfria lås hos brukare.

Utföraren ska ha rutiner för hantering av nyckelfria lås. Rutinen tas fram i samråd med beställaren.

I de fall det inte är möjligt att installera nyckelfria lås får vanlig nyckel användas. Utföraren ska då ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Vid förlust av nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske. Utföraren står för eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av utförarens personal.

#### 4.22 Hantering av privata medel



Den enskilde eller dennes närstående/legale företrädare ska normalt sköta hantering av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska rutiner för detta finnas i utförarens ledningssystem. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan utföraren och brukaren.

#### 4.23 Social dokumentation

Dokumentation ska göras i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM, HSL och LSS, SOSFS 2014:5 samt övriga gällande regelverk och riktlinjer.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin som beskriver hur brukarens individuella genomförandeplan ska upprättas och följas upp.

Dokumentationen ska ske digitalt. Kommunen erbjuder tillgång till kommunens system samt ger initial utbildning och viss support. Utföraren svarar för kostnad för hårdvara samt uppkoppling mot kommunens nätverk.

Utifrån biståndsbeslut ska utföraren, tillsammans med den enskilde och/eller dennes legala företrädare upprätta en genomförandeplan. Genomförandeplanen ska utformas utifrån den enskildes behov och beskriva när och hur insatserna ska utföras samt hur angivna mål/delmål ska uppnås. Av genomförandeplanen ska framgå på vilket sätt brukaren, och vid behov dennes legala företrädare, varit delaktiga i planeringen. Genomförandeplanen ska upprättas senast fjorton (14) dagar efter uppdragets början

En kopia på genomförandeplanen ska vara biståndshandläggaren tillhanda inom 14 dagar från beställning, om inte annat har överenskommit med biståndshandläggaren. Utföraren ansvarar för att följa överenskommelserna i genomförandeplanen.

Kommunens biståndshandläggare förbinder sig att genom beställning av uppdrag ge utföraren den information hen behöver för att kunna fullgöra sitt uppdrag. Utföraren ska omedelbart underrätta kommunens biståndshandläggare om insatserna för den enskilde förändras i sådan omfattning att genomförandeplanen måste revideras

Utföraren ska i löpande anteckningar dokumentera upprättande- samt uppföljningsdatum av genomförandeplan.

Utföraren ska i löpande anteckningar dokumentera hur arbetet tillsammans med den enskilde utförs för att uppnå mål/delmål samt hur den enskilde varit delaktig i utförandet av insatser.

I genomförandeplanen ska finnas noterat hur utföraren ska agera när en brukare inte är anträffbar på överenskommen tid. När brukare inte är anträffbar ska det dokumenteras i löpande anteckningar/journal. Biståndshandläggare ska alltid underrättas när brukare inte är anträffbar.

Genomförandeplanen ska följas upp regelbundet, dock minst en gång per år, vid förändrade behov eller då den enskilde eller dennes legala företrädare önskar det.

Utföraren ska följa Knivsta kommuns arkivreglemente och säkerställa att alla inkommande, utgående och upprättade handlingar i verksamheten förvaras på ett betryggande sätt.

#### 4.24 Medicinskt ledningsansvar

Beställaren ansvarar för det medicinska ledningsansvaret och tillhandahåller MAS enligt HSL, 11 kap 4 § och inom området rehabilitering MAR.

#### 4.25 Hälso- och sjukvård

Kommunen har som sjukvårdshuvudman det grundläggande ansvaret att erbjuda en god hälso- och sjukvård inom sitt ansvarsområde. Sedan 1992, vid Ädelreformen, har kommunerna i Uppsala län ansvar för hemsjukvård i ordinärt boende upp till och med sjuksköterskenivå. Region Uppsala ansvarar för läkarinsatser.

Beställaren, Knivsta kommun, ansvarar för att den enskilde erbjuds den hälso- och sjukvård som den behöver. Beställarens legitimerade personal ska i tätt samarbete med utförarens personal identifiera, åtgärda och följa upp den enskildes hälsa och sjukdom.

Beställaren tillhandahåller sjuksköterska dagtid och jourtid. Sjuksköterskeinsatserna omfattar även viss utbildning och handledning för utförarens medarbetare.

Beställaren tillhandahåller arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut utifrån behov. Insatserna omfattar även viss utbildning och handledning för utförarens medarbetare. Vidare omfattar insatserna bedömning av behov avseende

medicintekniska produkter och individuellt utprovade hjälpmedel inom det kommunala ansvaret.

Utförarens personal ska med ledning av hälso- och sjukvården delta i det systematiska förbättringsarbetet.

Utföraren ska säkerställa att kontakt tas med sjuksköterska vid förändrat hälsotillstånd hos brukare och följa anvisade rutiner från MAS. Sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut kontaktas vid behov enligt rutin från MAR

Utföraren ska säkerställa att kontakt tas med arbetsterapeut när brukare har behov av hjälpmedel

#### **4.25.1 Delegering**

I tjänsten personlig omvårdnad ingår att utförarens omsorgspersonal ska kunna utföra vissa basala medicinska arbetsuppgifter på delegation från legitimerad sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut. Möjlighet för legitimerad personal att delegera medicinska arbetsuppgifter, omvårdnadsbehandling och rehabiliterande ordinationer styrs av bestämmelserna i patientsäkerhetslagen (PSL 2010:659) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30). Som stöd för tillämpning av bestämmelserna om delegering finns Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1997:14) om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård samt tandvård.

#### **4.25.2 Basal hygien**

Basala hygienrutiner från vårdhygien ska följas. Egenkontroller utförs av utföraren enligt beslut av MAS och/eller hygiensjuksköterska. Utföraren ska utse ett hygienombud som ska delta i aviserade ombudsträffar

Basala hygienrutiner, övriga regler och handlingsprogram utfärdade av Region Uppsalas specialistkompetens inom Vårdhygien, ska följas.

Utföraren ska tillhandahålla personlig skyddsutrustning och arbetskläder till personalen.

#### **4.25.3 Egenvård**

När brukare inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att utföraren inte kan vara behjälplig utan delegation från legitimerad personal.

Om brukaren behöver praktiskt hjälp med fördelning och intag av läkemedel kan det bli aktuellt för omvårdnadspersonalen att exempelvis öppna läkemedelsburkar. Insatsen kan då enligt läkares bedömning vara att betrakta som egenvård och kan ingå i biståndshandläggarens beslut om insats

Beställaren ansvarar för tydlig dokumentation och information till utföraren kring egenvård i de fall beställarens leg. personal bedömer om egenvård eller egenvård med hjälp.

#### **4.25.4 Tandvård och munhälsa**

Utföraren ska följa samverkansriktlinjen för Region Uppsala och länets kommuner, Tandvårdsstöd i Uppsala län, angående uppsökande verksamhet för vissa äldre och personer med funktionsnedsättning. Utföraren ansvarar för att vård- och omsorgspersonal har kunskap om tandvård och munhygien för äldre och personer med funktionsnedsättning, ger stöd och hjälp vid daglig munhygien till den som behöver samt följer de instruktioner som framgår av det munvårdskort som upprättas vid munhälsobedömning av tandhygienist från tandvårdens uppsökande verksamhet. Utföraren ska följa och informera om det subventionerade tandvårdsstödet. Brukare erhåller tandvårdsstödsintyg för nödvändig tandvård från biståndshandläggare.

#### **4.25.5 Kvalitetsgranskning av läkemedelshantering**

Beställaren säkerställer att årlig kvalitetsgranskning av läkemedelshanteringen utförs i avtal med apotek. Under förutsättning att delegering av läkemedel förekommer kan stickprov då komma att göras.

#### **4.25.6 Ordinerade åtgärder till genomförandeplanen**

Ordinerade åtgärder från legitimerad personal ska skrivas in i aktuell genomförandeplan för respektive brukare

#### **4.25.7 Arbetstekniska hjälpmedel**

Utföraren ska bekosta arbetstekniska hjälpmedel.

#### **4.25.8 Individuellt förskrivna hjälpmedel**

Beställaren tillhandahåller utbildade förskrivare av tekniska hjälpmedel så att brukarens behov av individuellt förskrivna hjälpmedel tillgodoses. Förskrivarna följer Knivsta kommuns gällande riktlinjer och rutiner som beskriver förskrivningsprocessen och tillgängligt sortiment. De individuella hjälpmedlen lånas från Knivsta kommuns hjälpmedelsverksamhet.

#### **4.25.9 Förebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande arbete/ förhållningsätt**

Utföraren ska ha en rutin för förebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande arbete/förhållningsätt. Rutinen ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ska hålla sig uppdaterad med hur skador kan förebyggas och arbeta utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Allt hälsorelaterat arbete utgår från den enskildes individuella resurser och motivation. Arbetet och förhållningsättet ska bidra till den enskildes förutsättningar att leva sitt liv med så hög grad av livskvalitet, hälsa och oberoende som möjligt.

Det rehabiliterande arbetssättet ska ledas av beställarens fysioterapeut/sjukgymnast och arbetsterapeut. Målfokusering och den enskildes delaktighet är avgörande framgångsfaktorer för att uppnå detta. Målfokusering innebär att det ska finnas ett mål för den enskilde som rehabiliteringen fokuserar på och eftersträvar.

#### **4.25.10 Utskrivningsklar från sjukhus**

Utföraren ska ansvara för att personer, efter sjukhusvistelse, kan komma tillbaka till sin bostad inom den angivna tiden enligt lagen (2017:612) samverka vid utskrivning från slutenvården i samarbete med beställarens legitimerade personal och kommunens biståndshandläggare. Om utföraren inte kan tillmötesgå den enskildes behov av insatser inom stipulerad tid belastas utföraren med kostnaden för utskrivningsklar som kommunen åläggs att betala till regionen.

#### **4.25.11 Avvikelsehantering och anmälan enligt Lex Maria**

Utföraren ska systematiskt registrera och utreda sina hälso och sjukvårdsavvikelser inklusive avvikelser vid fall. Vid risk för eller inträffad vårdskada ansvarar MAS för att anmäla enligt Lex Maria.

Tillbud och olyckor med hjälpmedel ska genast rapporteras till sjuksköterska.

#### **4.26 Avgifter**

Beställaren ansvarar för och debiterar brukaren avgifter för personlig omvårdnad och service. Avgifterna tillfaller kommunen.

#### **4.27 Rutiner för inrapportering av utförda tjänster**

Beställaren använder ett administrativt stöd för inrapportering och uppföljning av utförda tjänster. Samtliga utförare ska använda detta system. Beställaren bekostar utbildning i systemet av en av utförarens anställda, s.k. superanvändare. Hårdvara i form av smartphone som krävs för inrapportering i systemet bekostas av utföraren.

#### **4.28 Statistik**

Utföraren är skyldig att utan ersättning leverera statistiska uppgifter till Socialstyrelsen, andra statliga myndigheter samt Sveriges kommuner och landsting (SKL)

#### **4.29 Samrådsorgan**

Utförare ska delta i utförarmöten tillsammans med kommunen och andra utförare. Parterna ska ta tillvara de möjligheter till utbyte av kunskaper, erfarenheter och information som valfrihetssystemet erbjuder i syfte att uppnå bästa tänkbara verksamhet och utveckling.

Beställaren kallar till utförarmöte via e-post och upprättar agenda för varje möte. Utförarmöte hålls minst en gång per halvår.

Krav på skriftlighet mellan parterna vad gäller besked och underrättelser är uppfyllt genom anteckning i protokoll från utförarmötet.

#### **4.30 Utvecklingsarbete**

Utföraren ska medverka i de utvecklingsarbeten som rör området som Knivsta kommun deltar i.

#### **4.31 Tillsyn av socialtjänst och hälso- och sjukvård**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har enligt 13 kap 1 § SoL ansvar för tillsyn över socialtjänsten oavsett om den bedrivs av kommunen eller privata utförare.

#### **4.32 Miljöledning**

Utförare ska ha rutiner för miljöledning som säkerställer att uppdraget utförs med minsta miljöpåverkan. Arbetet ska omfatta den verksamhet som utför uppdraget, inklusive underleverantörer och ska minst omfatta

Införd miljöpolicy

Miljömål, handlingsplaner och rutiner för att kontinuerligt minska miljöpåverkan (t.ex. energi-, drivmedels- och kemikalieanvändning samt utsläpp av växthusgaser)

Rutiner för att säkerställa att alla lagar och föreskrifter som berör verksamheten efterlevs

Rutiner och metoder för att eventuella miljökrav enligt avtal samt rutiner för avsteg från detta

Rutiner och metoder för kommunikation och redovisning/rapportering

Utförare ska i ansökan redovisa detta med en beskrivning av de miljørutiner som utföraren tillämpar

### **4.33 Brand och säkerhets- samt kris- och katastroforganisation**

Utföraren ska ha en rutin för brand och säkerhet och denna ska finnas i utförarens ledningssystem. Utföraren ansvarar för att följa de styrdokument som gäller kring brand och säkerhet och för att genomföra riskanalyser och påföljande handlingsprogram hos den enskilde för att minimera risker inom området.

Utföraren ska ha en rutin för lokal kris- och katastroforganisation och denna ska finnas i utförarens ledningssystem.

Utföraren ansvarar för att följa de styrdokument som gäller kring extraordinära händelser och hålla en höjd beredskap i samband med sådana situationer.

Utföraren ska vara insatt i, och bedriva systematiskt brandskyddsarbete, i enlighet med de krav som gäller i lag.

Utföraren ska vara insatt i lagen SFS 2003:778 "om skydd mot olyckor" och vid förfrågan bistå med uppgifter till kommunens skadeförebyggande arbete.

Utföraren ska säkerställa att all personal utbildas och fortbildas löpande inom förebyggande säkerhets- och brandskyddsarbete under avtalsperioden.

Utföraren ska föra statistik över inträffade skador.

Utföraren ska ha en krisplan med rutiner för verksamheten, till exempel vid längre tids el- eller vattenavbrott eller extrema väderförhållande såsom till exempel värmebölja.

## **5. Kommersiella krav**

### **5.1 Allmänna avtalsvillkor**

Knivsta kommun kan när som helst välja att upphöra med valfrihetssystem i hemtjänsten. Om Knivsta kommun ännu inte godkänt sökande kommer den sökande att få information att systemet avbrutits. Om parterna ingått avtal kommer Knivsta kommun att säga uppavtalet med befintliga utförare. Uppsägningstiden är då 180 dagar. Det utgår inte någon ersättning till utförare för avtal som upphör att gälla i förtid.

Utförare har genom löpande upphandling olika avtalstider. Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra förutsättningarna över tid. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla utförare, oberoende av avtalstid. Vid förändring av förfrågningsunderlaget går information ut till angiven kontaktperson hos samtliga godkända utförare.

Om utförare som redan godkänts inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren, inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet avsänts, skriftligen meddela Knivsta kommun att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte har mottagits av Knivsta kommun inom den angivna tidsfristen blir utföraren bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Knivsta kommun angivit i ändringsmeddelande, dock tidigast efter att meddelandet avsänts. Om utföraren meddelat att denne inte accepterar ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och uppgör att gälla 90 dagar efter att tidsfristen löpt ut.

### **5.2 Avtalstid**

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet (bilaga 5) löper tills vidare med 90 dagars uppsägningstid för utföraren samt med 180 dagars uppsägningstid för beställaren, Knivsta kommun.

### **5.3 Överlåtelse av kontrakt**

Ingånget avtal får normalt inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Överlåtelse kan få ske, efter beställarens skriftliga medgivande, om den nya utföraren uppfyller de ursprungliga kriterierna för kvalitativt urval och helt eller delvis träder i utförarens ställe till följd av exempelvis företagsomstruktureringar, inklusive uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens, och att det inte medför andra väsentliga ändringar av avtalet.

Överlåtelsen ska i förväg godkännas av beställaren och ett skriftligt överlåtelseavtal ska upprättas och undertecknas av beställaren och den nye utföraren.

Sker överlåtelse utan godkännande har beställaren rätt till skadestånd för den skada beställaren lider. Beställaren äger också rätt att säga upp avtalet utan föregående uppsägning.

#### **5.4 Ersättning**

Ersättning till utföraren baseras på ett av Knivsta kommun bestämt timpris enligt bilaga 3. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, OB-tillägg, kostnad för kringtid, resor, administration, hjälpmedel och fortbildning. För företag som är godkänts enligt kategori 2, personlig omvårdnad och service, ingår kostnader för inkontinenshjälpmedel i priset.

Ersättning betalas för utförd tid hos brukare och betalas ut månadsvis i efterskott. Ersättningsnivå beslutas årligen av Knivsta kommun.

Generellt gäller vid uppsägning eller minskning av uppdrag en uppsägningstid om fem dagar. Ersättning utgår under hela uppsägningstiden.

Om brukaren vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska det anmälas till utföraren senast fyra dagar i förväg. Ersättning betalas då inte till utföraren.

Om brukaren oplanerat och tillfälligt inte kan ta emot hjälp enstaka dag utbetalas ersättning för insatser trots att insatserna inte utförts.

Vid oplanerad längre frånvaro, till exempel om brukaren blir inlagd på sjukhus gäller att ersättning för insatserna utbetalas under högst fyra dagar trots att insatserna inte utförts. Därefter betalas ingen ersättning förrän brukaren återkommit till hemmet och insatserna återupptagits.

Utföraren svarar för eventuella utlägg som personalen har vid ledsagning

#### **5.5 Mervärdesskatt**

Hemtjänst är undantagen från skatteplikt. Privata utförares kostnader för mervärdesskatt ingår i timpriset för dessa, därav skillnad i timpris mellan privat och kommunal utförare.

#### **5.6 Ansvarsförsäkring**

Utföraren ska teckna och under kontraktperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller beställaren och den enskilde skadelös vid person- sak eller annan skada för vilken utföraren ansvarar orsakad genom fel eller försummelse av utföraren eller dennes anställda. Detta inkluderar skada på enskilds egendoms amt skada genom felaktig användning av tekniska produkter.

För att styrka att ovan nämnda försäkringar tecknats ska utföraren bifoga kopia på försäkringsbrev i samband med undertecknande av avtal och därefter vid begäran. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, den enskilde, anhöriga eller utomstående.

#### **5.7 Skadeståndsansvar**

Utföraren svarar i förhållande till kommunen för skadestånd som kommunen, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utgå till tredje man.

#### **5.8 Arbetsgivaransvar**

Utföraren ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därvid beakta vid var tid gällande lagar och avtal. Utföraren ansvarar för löner, arbetsgivaravgifter och lagstadgade och avtalsenliga kostnader för sig och sina arbetstagare.

Utföraren är ensam arbetsgivare för den egna personalen och är ensam bärare av arbetsgivaransvaret i förhållande till de anställda.

Den utförare som har mest beviljad tid hos brukare har samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen (1997:1160).

Om utföraren anlitar underleverantör ska utföraren avkräva motsvarande utfästelse av denne

#### **5.9 Meddelarfrihet**

Den för kommunanställda lagstadgade meddelarfriheten ska tillämpas även för av utföraren eller av underleverantör anställd personal. Personalen ska omfattas av samma skydd mot efterforskning och repressalier som offentliganställda

## 5.10 Anmälan till myndigheter

Utföraren ombesörjer myndighetskontakter och bekostar samtliga anmälningar till myndigheter som erfordras för uppdragets genomförande. Alla eventuella kostnader för kontroller/besiktningar/tillsynen bekostas av utföraren.

## 5.11 Behandling av personuppgifter

Utföraren ska säkerställa att personuppgiftshandlingen sker i enlighet med gällande lagar och förordningar gällande hantering av personuppgifter samt hålla sig informerad om relevant lagstiftning. Personuppgiftsbiträdesavtal ska tecknas mellan parterna. Personuppgiftsbiträdesavtalet kommer att baseras på SKL:s avtalsmall och det avtal som ska tecknas ska tas fram av beställaren.

Sedan den 25 maj 2018 gäller personuppgiftsbiträdesavtal enligt Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679. Ingen ytterligare ersättning kommer att utgå för uppfyllande av de krav som ställs på utföraren avseende efterlevnad av lagstiftning rörande personuppgifter, eller personuppgiftsbiträdesavtalet. Knivsta kommun förbehåller sig rätten att säga upp avtal med utförare som inte undertecknar personuppgiftsbiträdesavtalet.

Utföraren ska redogöra för hur den lever upp till de krav som ställs i EU:s dataskyddsförordning (Regulation (EU) 2016/679) Utföraren ska löpande tillgängliggöra revisionsrapporter, utifrån de krav som ställs enligt ovan nämnda förordningar och standarder.

- Utföraren ska vid säkerhetsrelaterade incidenter (enligt 3 §, MSBFS 2016:2), som berör brukaren inom 12 timmar från upptäckt underrätta brukaren om omfattningen samt status för hantering av incidenten.
- Utföraren ska vid personuppgiftsrelaterade incidenter (enligt Regulation (EU) 2016/679), som berör brukaren, inom 48 timmar från upptäckt underrätta brukaren om omfattningen samt status för hantering av incidenten. Knivsta kommuns information skall hållas åtskild från andra brukares information och inte kunna nås av någon annan än Knivsta kommuns medarbetare och utsedd medarbetare hos utföraren
- Utföraren ska kunna redogöra för sina rutiner (på lämplig detaljnivå) för avveckling och återanvändning av lagringsmedia, där brukarens information kan återfinnas.

Om utföraren anlitar underleverantörer, ska utföraren tillse att informationssäkerhetsnivån mot brukare upprätthålls eller överträffas. Utföraren ska ge Knivsta kommun möjlighet att teckna personuppgiftsavtal enligt ovan med alla underleverantörer som behandlar personuppgifter. Utföraren får inte anlita underleverantör som inte ingår i personuppgiftsavtal med kommunen för leverans av den avtalade tjänsten, om kommunen begärt att sådant avtal ska tecknas med underleverantör.

Utföraren ska ha ett ledningssystem för informationssäkerhet som beskriver på vilket sätt konfidentialitet, tillgänglighet och riktighet upprätthålls. Ledningssystemet ska minst omfatta följande.

- Policy för informationssäkerhet.
- Rutiner för riskhantering.
- Rutiner för incidenthantering.
- Rutiner för kontroll av efterlevnad.

eller

inneha certifiering enligt ISO 27001 eller motsvarande standard som ska inkludera de ovan nämnda punkterna. I ansökanen, eller på begäran, ska Leverantören tillhandahålla handlingar som styrker ovanstående. Detta krav gäller även för eventuella underleverantörer.

## 5.12 Uppföljning

Utföraren är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten beställaren kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Utföraren ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning inför socialnämnden.

Beställarens uppföljning och utvärdering kan t.ex. ske genom:

- verksamhets-/avtalsuppföljning och samverkan
- uppföljning av dokumentation och genomförandeplan
- uppföljning av avvikelshantering
- uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål
- Knivsta kommuns system för kvalitetsrevision
- tillsyn och granskning genom Knivsta kommuns verksamhetscontrollers
- Knivsta kommuns revisorer
- fristående konsult anlitad av Knivsta kommun eller i samråd med utföraren
- brukarundersökningar
- biståndshandläggares uppföljning av biståndsbeslut enligt SoL

- legitimerad personals uppföljning av delegerad hälso- och sjukvård
- iakttagelser i samband med medicinskt ansvarig sjuksköterskas (MAS) tillsyn
- samtal med personal

### 5.13 Allmänhetens insyn

Utföraren är skyldig att på begäran lämna sådan information som avses i 3 kapitlet 19 a § kommunallagen. Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten sköts.

Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det åligger beställaren att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för utföraren, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos beställaren.

Information som lämnats enligt första stycket ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

### 5.14 Befrielsegrunder

Parterna ska vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt detta kontrakt om utförandet hindras eller oskäligt betungas till följd av händelser utanför parternas kontroll. Till händelser utanför partens kontroll räknas inte strejk, blockad, lockout eller annan konflikt på arbetsmarknaden som beror på att parten inte följer på arbetsmarknaden gällande eller annars gängse tillämpade regler och principer. Utföraren ska visa att konflikt, som nyss sagts, inte beror på utföraren. En part är skyldig att omgående skriftligen underrätta den andra parten i händelse av nämnda slag, som hindrar eller oskäligt betungar parts fullgörande av det ingångna avtalet. Parten är skyldig att genast utföra åtaganden enligt avtalet när händelsen av nämnda slag upphör.

### 5.15 Bristande avtalsuppfyllelse

Om kommunen skriftligen påtalar avvikelser från avtalet eller andra väsentliga brister i verksamheten ska utföraren upprätta en åtgärdsplan för hur bristerna ska åtgärdas. Åtgärdsplanen ska delges beställaren inom av beställaren fastslagen skälig tid. Bristerna ska sedan avhjälpas inom den tid som beställaren fastställer med utgångspunkt i åtgärdsplanen.

### 5.16 Vite

#### Åtgärdsplan upprättas inte inom angiven tid

Om utföraren inte delger beställaren en åtgärdsplan inom utsatt tid har beställaren möjlighet att reducera utförarens ersättning med 10% till dess att åtgärdsplan inkommit. Ersättningen ska dock inte reduceras om utföraren kan visa att åtgärdsplanen inte har kunnat delges beställaren på grund av omständigheter som utföraren inte själv kunnat råda över.

#### I åtgärdsplanen planerade insatser genomförs inte inom angiven tid

Om utföraren inte genomför en planerad åtgärd inom utsatt tid har beställaren möjlighet att reducera utförarens ersättning med 10% för varje helt dygn till dess att åtgärden har genomförts. Ersättningen ska dock inte reduceras om utföraren kan visa att åtgärden inte kunnat vidtas på grund av omständigheter som utföraren inte själv kunnat råda över.

### 5.17 Hävning

Beställaren har rätt att med omedelbar verkan häva avtalet om

- Utföraren gör sig skyldig till väsentliga brister i sina åtaganden enligt detta avtal och inte vidtar rättelse inom skälig tid efter skriftlig anmodan härom
- utföraren lämnat oriktiga uppgifter i samband med upphandlingen
- utföraren försätts i konkurs, likvidation, tvångsförvaltning, ackord eller tills vidare inställer sina betalningar eller erhåller näringsförbud

- utföraren blir föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande
- då företrädare för utföraren dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom
- utföraren eller företrädare för utföraren gör sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen
- utföraren inte fullgör sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

Knivsta kommun har även rätt att med omedelbar verkan häva detta avtal om företrädare för eller anställd hos utföraren och i sin roll som företrädare eller anställd hos utföraren blir dömd för olaga diskriminering eller om utföraren tvingas betala ut skadestånd enligt gällande diskrimineringslagstiftning.

Utföraren har rätt att skriftligen, med omedelbar verkan, häva avtalet om Knivsta kommun i väsentligt hänseende brutit mot avtalet och inte inom rimlig tid, trots skriftligt påpekande, vidtagit godtagbar rättelse. Utföraren är i dessa fall berättigad till ersättning för utfört arbete, nedlagd ersättningsgill kostnad och skälig kostnad för avveckling som inte ersätts på annat sätt.

Hävande part är berättigad till skadestånd.

### **5.18 Tvist**

Tvist angående tolkning eller tillämpning av avtalet och därmed sammanhängande frågor ska i första hand lösas genom förhandling parterna emellan. Om parterna inte förlikas ska tvisten avgöras av svensk domstol vid beställarens hemort med tillämpning av svensk rätt. Den omständigheten att tvist hänskjuts till rättsligt avgörande berättigar inte utföraren att avbryta sitt uppdrag.

### **5.19 Bilagor**

Bilagor :

Bilaga 1, Strategi för vård- och omsorg  
Bilaga 2, Ansökan om godkännande som leverantör inom service och personlig omvårdnad  
Bilaga 3, Ersättning  
Bilaga 4, Knivsta kommun, zonindelning  
Bilaga 5, Avtal