





Upphandlande organisation

Jönköpings kommun

Petter Cederbrink





Symbolförklaring:

-  Texten ingår i annonsen
-  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
-  Texten kommer att ingå i avtalet
-  Texten ingår i kvalificeringen

Upphandling

Fritt val inom hemtjänst - Serviceinsatser

14/114

-  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
-  Texten innehåller sekretessbelagd information
-  Frågan är viktad och ingår i delen av upphandlingen
-  Frågan besvaras av köparen

1. Förfrågningsunderlag**1.1. Allmän orientering****1.1.1. Beskrivning av upphandlingen** 

Jönköpings kommun tillämpar sedan 2009-01-01 fritt val inom hemtjänsten. Det fria valet innebär att enskilda har möjlighet att välja hemtjänstutförare och omfattar personer med ett beslut om hjälp i hemmet enligt 4 kap 1 § Socialtjänstlagen (SoL) och/eller beslut om avlösning av anhörig i hemmet. Den enskilde har möjlighet att välja en utförare för sina omvårdnadsinsatser och en annan utförare för serviceinsatserna.

Utgångspunkten för det fria valet i Jönköpings kommun är en ökad fokusering på kvalitet samt ger ökade möjligheter till profilering av tjänsterna.

Upphandling styrs av lagen om valfrihetssystem (LOV) vilket innebär att alla sökande som uppfyller ställda krav kan efter ett godkännande verka som hemtjänstutförare i Jönköpings kommun.

1.1.2. Referensnummer 

14/114

1.1.3. Den upphandlande myndigheten 

Fritt val inom hemtjänst ansvarar Jönköpings kommuns äldrenämnd för. Valfrihetssystemet administreras av Jönköpings kommuns socialförvaltning.

Inom Jönköpings kommun finns en myndighetsenhet som fattar biståndsbeslut för de personer som är i behov av hjälp och stöd i sin dagliga livsföring. Mer information finns på Jönköpings kommuns hemsida www.jonkoping.se.

1.1.4. Beskrivning av tjänsten 

För utförare av endast serviceinsatser
Utförs vardagar mellan kl. 07.00 – 17.00.

Med serviceinsatser avses städning, tvätt, inköp av dagligvaror samt bank- och apoteksärenden. Utföraren har möjlighet att samordna inköp av dagligvaror för flera kunder. Städning och andra serviceinsatser ska utföras på ett fackmannamässigt sätt.

1.1.5. Befolkningsunderlag och behovsanalys



I genomsnitt beviljades 1 937 personer hjälp i hemmet i Jönköpings kommun 2013.

Hemtjänstinsatser beviljades i genomsnitt till 30,1 timmar/månad/person. Åldersfördelningen var följande 21 % 90 år eller äldre, 48 % mellan 80-89 år, 22 % mellan 65-79 år och 10 % 64 år eller yngre.

Majoriteten av hemtjänstmottagare bor i Jönköpings och Huskvarnas tätort. För mer detaljerad information v.g. se bilaga 4.

1.1.6. Information och val i ett valfrihetssystem



Information till enskilda om godkända utförare

Jönköpings kommun informerar om godkända utförare via kommunens webbplats www.jonkoping.se sökord hemtjänstutförare. Vägledaren lämnar samma information till den enskilde vid ansökan om hemtjänst samt vid uppföljning av pågående beslut. Det är utföraren som är ansvarig för att utförarpresentationen innehåller aktuell information. Utföraren kan kontinuerligt uppdatera informationen i presentationen.

Hemtjänstutförare i Jönköpings kommun ska tillhandahålla uppgifter till Socialstyrelsens Öppna Jämförelser. Varje utförares resultat publiceras på kommunens webbplats www.jonkoping.se sökord hemtjänstutförare.

Utförarna har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Kommunen förutsätter att utförarna utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart.

Kapacitetstak

I ansökan ska ett kapacitetstak för verksamhetens omfattning anges, som lägst 160 timmar per månad. Kapacitetstaket ska anges i timmar per månad.

Utförare kan efter godkännandeprocessen förändra kapacitetstaket, dock som lägst till 160 timmar per månad. Det anmäls i så fall till socialförvaltningen.

Vid utökningar av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskifte efter anmälan. Vid sänkning av kapacitetstaket sker förändringen senast vid första månadsskifte 3 månader efter anmälan. Vid sänkning av kapacitetstak ska dock utföraren genomföra de pågående beställda insatserna till dess annan godkänd lösning kan ordnas.

Utföraren ska vara beredd på att utöver sitt kapacitetstak ta emot utökning av insatser hos enskild där man redan ansvarar för utförandet, för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde.

Geografiskt område

I ansökan anges det geografiska område i kommunen där verksamheten ska bedrivas. Ansökan kan gälla hela kommunen eller delar av kommunen. Val görs utifrån särskild bilaga om kommunens statistikområden.

Utföraren kan efter godkännande ändra sina geografiska etableringsområden. Vid utökning av område träder förändringen i kraft vid närmaste månadsskifte. Vid minskning av geografiskt område träder detta i kraft senast vid närmaste månadsskifte 3 månader efter anmälan. Utföraren genomför de pågående beställda insatserna till dess annan godkänd lösning kan ordnas. Se bilagorna 1-3.

Ickevalsalternativ

Jönköpings kommuns egenregi är ickevalsalternativ.

Rutiner för omval

Den enskilde har när som helst möjlighet att till vägledare göra ett omval av hemtjänstutförare. Ett omval tar max 14 dagar att administrera och räknas från den dagen då vägledaren har meddelat både den gamla och nya utföraren att det ska ske. Ett byte kan ske snabbare om både ny och gammal utförare är överens.

Ange kapacitetstak? Som lägsta nivå på kapacitetstak skall 160 timmar anges. (Fritextsvar) (Fritextsvar)

Vilket/a geografiska områden avser ansökan? (Fritextsvar)

1.1.7. Handläggningstid och ansökans giltighetstid

Jönköpings kommuns socialförvaltning handlägger ansökningar i samverkan med kommunens upphandlingsavdelning. Ansökningar om att få delta i valfrihetssystemet kan lämnas löpande.

Efter att en komplett ansökan inkommit är tiden för behandling, bedömning och godkännande 3 månader. I detta ingår att Jönköpings kommun tar kontakt med den sökande för en individuell träff. Handläggningstiden kan bli något längre under sommarmånaderna, juni, juli och augusti.

1.1.8. Godkännande och kontraktsskrivning

Jönköpings kommun godkänner alla sökande som uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget och som inte har uteslutits med stöd av 7 kap. 1 § LOV, se pkt 3.1. Beslut om godkännande av sökande sker av socialförvaltningen på delegation av äldrenämnd. Avtal mellan socialförvaltningen och utförare kommer att tecknas i direkt anslutning till godkännandet.

Om beslut tas att inte godkänna ansökningen meddelas den sökande det. Beslutet och skälen till beslutet redovisas skriftligt. Den sökande kan efter rättelse lämna in en ny ansökan om godkännande.

1.2. Administrativa krav

1.2.1. Frågor om upphandlingen

1.2.1.1. Kontaktpersoner

Josefin Hagström, socialförvaltningen, Jönköpings kommun, tfn 036 – 10 53 39
Petter Cederbrink, upphandlingsavdelningen, Jönköpings kommun, tfn 036 – 10 25 55

1.2.1.2. Frågor och svar om förfrågningsunderlaget

Frågor kring ansökningsformuläret kan lämnas via www.tendsign.com.
Frågor och svar av allmän karaktär publiceras så att samtliga sökande kan se det.

1.2.2. Förutsättningar för ansökans inlämning

1.2.2.1. Ansökans form, innehåll och språk

Ansökan ska lämnas på svenska.

1.2.2.2. Tillåtna sätt att lämna ansökan

Ansökan lämnas elektroniskt via www.tendsign.com och ansökare kan i systemet kontrollera att alla ställda frågor i ansökningsformuläret är besvarade vid avlämnandet.

1.2.3. Upphandlingssekretess

Jönköpings kommun ska enligt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL) pröva om sekretess föreligger innan kommunen lämnar ut uppgifter om utföraren eller de ansökningar som kommit in. Utförare som begär sekretess ska ange vilka uppgifter i ansökan som avses samt vilken skada som utföraren skulle lida om uppgifterna lämnades ut.

Varje gång en handling begärs ut kommer Jönköpings kommun att göra en självständig sekretessprövning enligt OSL.

Om ansökan ska omfattas av sekretess, ange vilka uppgifter i ansökan som avses samt vilken skada som utföraren skulle lida om uppgifterna lämnades ut. (Fritextsvar)

1.2.4. Insyn

På begäran av Jönköpings kommun ska utföraren tillhandahålla uppgifter som gör det möjligt för kommunen att ge allmänheten insyn i hur uppdraget utförs i enlighet med 3 kap 19§ kommunallagen.

1.2.5. Lagar, förordningar och föreskrifter

Sökande ska ha kunskaper om alla inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som är tillämpliga för den tjänst som utförare ansöker om.

1.3. Krav på sökande (kvalificeringskrav)

1.3.1. Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV

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

1.3.2. Krav på registrering

Utföraren och eventuell underleverantör ska:

- vara registrerad i aktiebolags-, handelsregister eller motsvarande register som förs i det land där verksamheten är etablerad
- inneha F-skattesedel senast i samband med avtalstecknande.
- ha uppfyllt sina skyldigheter enligt 7 kap LOV.

Ansökan kan lämnas av aktiebolag under bildande. Till ansökan ska bifogas stiftelseurkund. Aktiebolaget ska vara bildat senast i samband med kontraktstecknande.

1.3.3. Ekonomisk ställning

Utföraren ska ha en stabil ekonomisk ställning. Kravet är uppfyllt om utföraren har en rating om lägst 40 "kreditvärdig" enligt Creditsafe eller motsvarande från annat kreditupplysningsinstitut.

Jönköpings kommun kommer att kontrollera utförarens rating i Creditsafe och därför behöver inte intyg om detta bifogas ansökan.

Har utföraren lägre eller ingen riskklass/rating kan den ändå anses uppfylla kravet om anledningen till den lägre klassificeringen/ratingen redovisas i ansökan och inte är hänförlig till faktorer som inverkar på utförarens ekonomiska stabilitet. Förklaring till lägre eller ingen rating görs i kommentarsrutan nedan.

I det fall utförarens ekonomiska stabilitet garanteras av moderbolag eller annan garant ska namnet på denne anges i ansökan. Intyget ska vara undertecknat av garantens behöriga företrädare.

Uppfyller Leverantören kraven avseende de ekonomiska förutsättningarna? (Ja/Nej svar) (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



1.3.4. Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda hos kommunen regleras i svensk lag. Anställda hos utföraren, inklusive underleverantörer, skall omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar.

Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter eller som omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som kontraktet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet enligt offentlighet och sekretesslagen.

1.3.5. Krav på utrustning m.m.

1.3.5.1. Krav på IT-system



För att upprätthålla en säker och tillförlitlig informationshantering och dokumentation samt åtkomst till IS/IT-system i enlighet med befintlig lagstiftning och interna rutiner, förutsätts att utföraren ansluter sig till och nyttjar Jönköping kommuns IT-stöd för administration av vårdtagare, dokumentation enligt SoL, LSS, HSL och avvikelsehantering m.m.

Anslutning

Anslutning till kommunens system sker via kommunens inloggningsportal på Internet. Via denna portal sker inloggning och autentisering av användaren, samt start och inloggning till resp. system.

Autentisering av användaren sker f.n. med användarid. och lösenord, kompletterat med en engångspinkod som skickas till användarens mobiltelefon som ett Sms-meddelande. Dator med anslutning till Internet samt mobiltelefon är således ett minimikrav för att kunna använda kommunens IT-system. Kommunens serviceåtagande gäller för de tjänster som Jönköpings kommun tillhandahåller från det man loggar in sig i kommunens

inloggningsportal.

System

Följande system görs tillgängliga och ska användas av entreprenörens vårdpersonal för dokumentation m.m.

System för vårdadministration och dokumentation - Magna Cura.

Systemet används av sjuksköterskor, undersköterskor, sjukgymnaster, arbetsterapeuter, biståndshandläggare, m.fl. Systemet används för administration av vårdtagare och biståndsbeslut, dokumentation enligt SoL, LSS och HSL, framtagning av genomförandeplaner m.m.

System för händelsehantering och synpunkter – MedControl.

Systemet används för rapportering och handläggning av händelse i verksamheten och inkomna synpunkter till verksamheten. Händelser och synpunkter kan vara direkt relaterade till en specifik vårdtagare eller av mer generell karaktär som berör hela eller delar av verksamheten. I systemet begränsas utförarens möjligheter att ta del av andra användares dokumentation. Beställaren har genom systemet möjlighet att ta del av inkomna händelse och synpunkter för varje utförare.

System för tidsrapportering – TES

Systemet används för att registrera och justera utförd tid. Ersättningen till utföraren baseras på inrapporterad tid via TES och mobilapplikationen CareApp.

Inga ytterligare system tillhandahålls av Jönköpings kommun.

Behörighet

Personliga behörigheter för inloggning och åtkomst till kommunens system tilldelas resp. personal efter godkänd behörighetsansökan. Utföraren förbinder sig att anmäla nya användare, samt borttag av användare, i enlighet med kommunens regelverk.

Varje användare ska underteckna en sekretess/ansvarsförbindelse upprättad av Jönköpings kommun samt följa de bestämmelser kring inloggning o.d. som gäller för kommunen i övrigt.

Användarstöd och utbildning

Jönköpings kommun tillhandahåller under ordinarie kontorstid (08:00 – 12:00 och 13:00-16:00) support och stöd för personal som använder systemen Magna Cura, MedControl, Matilda och TES samt Jönköpings kommuns åtkomstportal på Internet.

Övrigt

Mellan Jönköpings kommun och utföraren ska upprättas ett Service Level Agreement (SLA) som reglerar ansvar och åtagande för respektive part. SLA:t ska baseras på ovanstående grundtext samt den servicegrad som för övrigt gäller för socialförvaltningen i motsvarande delar.

Datakommunikation och datautrustning

Utföraren bekostar, anskaffar och installerar själv all utrustning för datakommunikation, datorer, skrivare, mobiltelefoner och övrig kontorsutrustning.

1.3.6. Krav på verksamhetsansvarig och ledning m.m.

Verksamhetsansvarig för driften av den verksamhet som omfattas ska ha:

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt är ansvarig för att uppdraget utförs enligt dessa.
- Förmåga att kommunicera både i tal och skrift i det svenska språket.
- Datavana dvs. att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet

och e-post.

Till ansökan bifogas:

- namn på verksamhetsansvarig om han/hon är en annan än avtalstecknare
- meritförteckning som utvisar relevant utbildning och yrkeserfarenhet för verksamheten
- namn och telefonnummer till två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet
- bevis på genomgången utbildning
- utdrag ur belastningsregistret

Uppfyller verksamhetsansvarig ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



1.3.7. Underleverantör

Med Utförare avses den aktör som ensamt eller tillsammans med redovisade underleverantörer ska leverera till Jönköpings kommun.

Om någon av angivna underleverantörer inte uppfyller krav som ställs på dessa i detta avsnitt, får underleverantören ifråga inte användas vid genomförandet av avtalat åtagande.

Ansökande företag kan dock ändå tilldelas kontrakt i denna upphandling om samtliga övriga krav i förfrågningsunderlaget ändå uppfylls.

Utföraren ska ange namn och organisationsnummer för eventuella underleverantörer.

Utföraren ska ange eventuella underleverantörer (namn och organisationsnummer). (Fritextsvar)

1.3.8. Åberopa andra företags kapacitet

Om Utföraren ska åberopa annat företags tekniska och yrkesmässiga kapacitet ska bevis som styrker tillgången till denna kunna visas upp vid begäran.

Utföraren ska ange om den avser att åberopa andra företags kapacitet och i så fall ange vilka företag som avses. (Fritextsvar)

1.3.9. Kvalitetsledningssystem

Utföraren ska åta sig att arbeta så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg. Det innebär att efter ett godkännande ansvarar utförare för att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Utföraren ska ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Ett fullständigt ledningssystem innehåller delarna kvalitetskontroll, kvalitetsstyrning, kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling.

För att verksamheten mer fortlöpande ska kunna utveckla och säkra verksamhetens kvalitet bör viktiga tjänster och tillhörande arbetsprocesser beskrivas. Genom detta arbetssätt kan kvaliteten säkras för såväl nyanställda som brukare. Vidare bör

verksamheten regelbundet analysera hur väl tjänsterna svarar mot enskildas behov.

1.4. Krav på tjänsten (kravspecifikation)

1.4.1. Självbestämmande och integritet

1.4.1.1. Genomförandeplan

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Service, vård och omsorg ska utformas tillsammans med den enskilde så att hen har möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över service, vård och omsorg är en förutsättning för självbestämmande. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde samt om den enskilde så önskar närstående eller legal företrädare.

Utföraren är skyldig att följa Jönköpings kommun värdighet- och servicegaranti kring genomförandeplan:

Vi garanterar

- att vi kommer att göra en genomförandeplan tillsammans med dig och om du så önskar tillsammans med en närstående. Planen ska vara klar inom fyra veckor efter det att beviljad hemtjänst påbörjats.

1.4.1.2. Bemötande

Utföraren är skyldig att följa Jönköpings kommuns värdighet- och servicegaranti kring bemötande:

Vi garanterar

- ett bra första möte.
- att det stöd som du blivit beviljad utformas på ett flexibelt sätt och enligt dina önskemål.

1.4.1.3. Synpunktshantering

Utföraren ska hantera inkomna synpunkter via systemet Medcontrol. Härutöver krävs att utföraren systematiskt arbetar med de synpunkterna (positiva omdömen, klagomål och förbättringsförslag) som kommer från enskilda och anhöriga.

1.4.1.4. Sekretess och tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten följer lagstiftningen gällande tystnadsplikt samt har god kunskap om och i det dagliga arbetet följer gällande offentlighets- och sekretesslagstiftning. Utförare ansvarar för att all personal har undertecknat en förbindelse som bekräftar sina kunskaper om sekretess och tystnadsplikt.

1.4.2. Helhetssyn och samordning

1.4.2.1. Samordning och samverkan

Utföraren ska samverka med kommunens hälso- och sjukvård, anhöriga och andra viktiga personer för den enskilde och organisationer liksom med gode män och förvaltare när detta är aktuellt. Vårdcentral, specialistsjukvård, sjukhus.

I uppdraget ingår att vara den enskilde behjälplig med externa kontakter såsom t.ex. färdtjänst, läkare eller dylikt. Arbetet ska också utföras på ett sådant sätt att det ökar det sociala innehållet i vardagen för den enskilde. I hemtjänsten ska utföraren ha ett

vardagsrehabiliterande och förebyggande arbetssätt.

Samverkan mellan utförare och beställare

Jönköpings kommun genomför dialogträffar med godkända utförare två gånger per år.

Utföraren är skyldig att medverka vid dessa träffar.

1.4.3. Trygghet och säkerhet

1.4.3.1. Nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Det ska också framgå hur nycklar kommer att förvaras. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

1.4.3.2. Identifikation/legitimation

Den utförare som blir godkänd att utföra hemtjänstinsatser ansvarar för att dess fast anställda personal alltid bär tjänstekort med foto. För vikarier ska alltid tjänstekort utan foto finnas och uppvisas tillsammans med legitimation när personalen är okänd för brukaren. Tjänstekort ska alltid bäras väl synligt.

1.4.3.3. Hantering av privata medel

Den enskildes eller dennes närstående/god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska rutiner för detta finnas.

1.4.3.4. Dokumentation av genomförd insats

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 "Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS". Utföraren ansvarar för att dokumentation förs i verksamhetssystemet Magna Cura.

All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Utföraren är skyldig att överlämna personakt som upprättats vid genomförandet av insatser enligt 4 kap 1 § SoL och vid avlösning av anhörig i hemmet till ansvarig nämnd snarast efter att ärendet har avslutats hos utföraren, enligt 7 kap 3 § SoL.

Då dokumentation ska överlämnas till kommunen under ett pågående ärende ansvarar utföraren för att information lämnas till den enskildes. Vidare är det utförarens ansvar att se till att äldrenämnden och ansvarig områdesnämnd eller dess företrädare får tillgång till de uppgifter som är nödvändig för kommunens uppföljningsarbete och kvalitetssäkring.

1.4.3.5. Händelsehantering

Utföraren ska i systemet Medcontrol hantera fel och brister (händelsehantering) i verksamheten. Härutöver krävs att utföraren systematiskt arbetar med de fel och brister (händelser) som uppmärksammas i verksamheten.

Rapporteringskyldighet – Lex Sarah

Det vilar på utföraren att se till att all personal känner till skyldigheten enligt 14 kap 2 § SoL att vaka över omsorgens kvalitet och anmäla missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade. Utföraren ska rapportera händelser avseende lex Sarah till Jönköpings kommun via Medcontrol. Utföraren ansvarar för att det i verksamheten finns skriftliga rutiner

som beskriver utförarens hantering av en anmälan enligt Lex Sarah.

1.4.3.6. Förändringar av brukarens behov gällande service och omsorg



Om den enskildes omvårdnadsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta berörd biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation.

Utföraren kan dock inte utöka hjälpen till den enskilde och kräva ersättning för den utökade tiden utan att en ny biståndsbedömning har gjorts. Beslut om bistånd är normalt tidsbegränsat. På samma sätt kan beslut om utökad hjälp och ersättning vara tidsbegränsat.

1.4.4. Kunskapsbaserad verksamhet

1.4.4.1. Krav på personalens kompetens och kompetensutveckling



Den personal som ska utföra arbetsuppgifterna ska ha treårig omvårdnadsutbildning på gymnasienivå eller motsvarande eller erfarenhet från arbetsområdet och kunna kommunicera på det svenska språket både i tal och i skrift.

Samtlig personal ska också kontinuerligt ges nödvändig fortbildning och handledning.

Utföraren ska aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre- och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens attityder i omsorgen. Nyanställda ska ges nödvändig introduktion.

Utföraren ska ha en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

Att arbeta utifrån ett kvalitetsledningssystem enligt författningen 2011:9 handlar om att systematiskt arbeta med:

- Vikarietäckning. Utföraren ska ha en plan för att i situationer där ordinarie personal är frånvarande se till att den enskilde får den service, vård och omsorg som behövs enligt biståndsbeslut.
- Kompetensutveckling. Utföraren ska ha en planering hur de anställdas kompetens ska utvecklas för att kontinuerligt möta de krav som kommunen ställer på tjänsten.
- Introduktion av nyanställda. Utföraren ska genom arbetet med introduktion av nyanställda säkerställa att de kvalitativa kraven på verksamheten kan upprätthållas.
- Tillgodose personalkontinuitet.

Praktikanter/studerande

Utföraren har ansvar för att ta emot praktikanter/studerande som Jönköpings kommun förmedlar. För myndiga praktikanter/studerande ska utdrag ur belastningsregistret begäras.

Utbildning

Utföraren ska delta i utbildningar som arrangerade av Jönköpings kommun. Det kan vara utbildningar som vänder sig till utförarens personal och/eller verksamhetsansvarig.

1.4.5. Tillgänglighet

Verksamhetsansvarig ska för beställaren ha en hög grad av tillgänglighet.

Utföraren ska tillhandahålla en telefon där berörda samarbetspartners kan lämna meddelade om utföraren inte kan svara direkt. Det är verksamhetsansvarig som är ansvarig att meddela Jönköpings kommun om kontaktuppgifterna förändras.

1.4.6. Effektivitet

1.4.6.1. Personalbemanning/kontinuitet



Den enskilde ska känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service, vård och omsorg blir tillgodosedda. Insatserna ska ges med hög personal-, tid- och omsorgskontinuitet. Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som krävs och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst med helhetssyn och med biståndsbeslut som grund.

Utföraren är skyldig att följa Jönköpings kommun värdighet- och servicegaranti kring kontinuitet:

Vi garanterar

- att hemtjänsten på förhand ger dig information om vem som kommer och meddelar dig innan om detta blir ändrat
- att hemtjänsten och hemsjukvården tillsammans med dig gör en planering av din hjälp där vi tar hänsyn till dina behov och önskemål om kontinuitet
- att hemtjänsten och hemsjukvården på din begäran redovisar ett schema över vilka personer som är planerade att besöka dig de närmaste 7 dagarna
- att hemtjänsten och hemsjukvården på din begäran redovisar hur många personer som besökt dig 14 dagar tillbaka i tiden.

1.4.6.2. Kontaktman



Utförare är skyldig att följa Jönköpings kommuns värdighet- och servicegaranti kring kontaktmannaskap:

Vi garanterar

- Att efter det att beviljad hemtjänst påbörjats kommer en kontaktman utses. Kontaktmannen tar därefter en personlig kontakt med dig inom två veckor.

1.4.6.3. Beställning och bekräftelse på uppdrag



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

Det är inte möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar eller helger.

Effektivering av beslut

När den enskilde fått ett biståndsbeslut och valt utförare, kontaktar vägledaren den utförare som den enskilde har valt och gör en formell beställning.

Utföraren ska inom två arbetsdagar bekräfta och påbörja uppdraget.

Vid akuta behov ska uppdraget kunna påbörjas med omedelbar verkan.

Avvikelse från det beställda uppdraget

För att hemtjänsträkningar till enskilda ska bli korrekta ska utförarna rapportera avvikelser från beställningen till socialnämnd/äldrenämnden. Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

1.4.6.4. Krav på miljö och sociala hänsyn



Jönköpings kommuns handlingsplan för Agenda 21 bör vara vägledande för utförarens

miljöarbete. Det innebär bland annat att utföraren bör granska alla inköp ur miljö- och hälsosynpunkt och i första hand välja miljömärkta produkter samt minimera avfallsmängden genom t.ex. återanvändning, källsortering och kompostering. Vid inköp av fordon bör utföraren ställa miljökrav såsom låg bränsleförbrukning samt drift med förnyelsebara bränslen.

1.4.7. Lokal kris- och katastroforganisation

En rad lagar och förordningar reglerar kommunens uppgifter i samband med svåra och oväntade påfrestningar i samhället. Det kan avse såväl omfattande olyckor som katastrofer i fredstid som höjd beredskap vid kriser och krigsfara respektive händelser vid en enskild enhet. De lagar som åberopas är Lag (2003:778) om skydd mot olyckor och Lag (2006:554) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Räddningstjänstlagen, samt meddelande från Räddningsverket 2001:2, Lag respektive förordning om civilt försvar samt Lag om extraordinära händelser i kommuner och landsting.

Utförare ska upprätta planer samt utbilda/informera och regelbundet öva sin personal, bl. a. tillsammans med räddningstjänsten i kommunen i syfte att ha en handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.

2. Avtalsvillkor

2.1. Allmänna avtalsvillkor

2.1.1. Kontraktshandlingar



Avtalshandlingarna kompletterar varandra. För det fall att de visar sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i nedan angivna ordning:

1. Skriftliga ändringar och/eller tillägg till avtalet inklusive bilagor i omvänd datumordning
2. Avtalet inklusive bilagor
3. Förfrågningsunderlag inklusive kompletteringar och förtydliganden
4. Utförarens ansökan inklusive bilagor samt eventuella förtydliganden

2.1.2. Avtalad tjänst



Avtalad tjänst är utförande av serviceinsatser.

2.1.3. Kontraktstidpunkt



Avtal mellan socialförvaltningen och utförare kommer att tecknas i direkt anslutning till godkännandet. Avtalet gäller tillsvidare med sex (6) månaders ensidig uppsägning för vardera parten.

2.1.4. Uppstartstidpunkt



Utföraren ska ange ett preliminärt uppstartsdatum då företaget kan bli valbar för den enskilde.

Ange preliminär uppstartsdatum? (Fritextsvar)

2.1.5. Hantering av personuppgifter



Utföraren är skyldig att följa gällande lagstiftning för hantering av personuppgifter. Mellan Jönköpings kommun och utföraren ska ett avtal upprättas som reglerar ansvar och åtagande för respektive part då utföraren hanterar personuppgifter som rör hemtjänstmottagare. Detta sker i samband med avtalstecknandet. Se bilaga 5.

2.1.6. Ändringar och tillägg till kontraktet



Beställaren kan fatta beslut om att under kontraktstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på Utförare. En sådan förändring meddelas skriftligt till Utföraren senast sex veckor innan den träder i kraft. Om utföraren inte säger upp kontraktet inom tre veckor från informationstidpunkten betraktas det som att utföraren har accepterat förändringen.

2.1.7. Avregistrering av godkännande



I de fall en godkänd utförare under en 12 månadsperiod inte har några uppdrag inom hemtjänsten avregistreras det erhållna godkännandet och avtalet hävs. Perioden löper från faktisk uppstartstidpunkt.

2.1.8. Arbetsgivaransvar



Leverantören ska följa svensk arbetsrättslig lagstiftning.
Leverantören ska i de fall den inte har tecknat svenskt kollektivavtal ha arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande gällande svenskt kollektivavtal vilka ska tecknas och betalas för anställd personal.
Leverantören ska kunna uppvisa intyg från försäkringsbolag och pensionsförvaltare vid begäran från Beställaren.

Leverantören är ensam arbetsgivare för den egna personalen och är ensam bärare av arbetsgivaransvar i förhållande till denna personal.

Leverantören ska vid verksamhetens bedrivande följa de lagar och förordningar, föreskrifter och allmänna råd som vid varje tidpunkt under avtalstiden gäller för denna typ av verksamhet.

Leverantören ska förbinda sig att gentemot myndigheter och andra fullgöra de skyldigheter som verksamheten föranleder vid varje tillfälle. Detta innebär bl.a. att Leverantören själv har skyldighet att ansvara för skador som vållas av företagets anställda genom att teckna och vidmakthålla försäkring till täckande av skadestånd

2.2. Kommersiella villkor

2.2.1. Ersättning



Ersättning till utförare kommer att ske utifrån redovisade utförda timmar. De utförda timmarnas omfattning maxbegränsas av de biståndsbedömda timmarna. När biståndshandläggaren fattat ett biståndsbeslut görs en bedömning av vilken tid insatserna totalt beräknas ta att utföra. Biståndsbedömningen av tiden görs dels utifrån insatsernas art men även utifrån den enskilde, bostaden och närmiljön. Samma insats kan ge olika tidsbedömningar för olika individer.

Ersättning lämnas för utförd tid vid utförandet av en överlåten hälso- och sjukvårdsuppgift.

Utförd tid rapporteras i system som tillhandahålls av kommunen. Utföraren är ansvarig för att rapporteringen sköts. Någon ersättning för tid som inte är registrerad som utförd tid kommer inte att betalas ut. Ersättning lämnas vid planerad och oplanerad frånvaro, exempelvis om den enskilde är inlagd på sjukhus, korttidsvistelse och vid dödsfall och utgår i högst 5 dagar från det frånvaron påbörjats. Ersättningen utgår då som beviljad tid.

Ersättningen till utförarna baseras på en schablonmässigt framräknad timkostnad. I timkostnaden ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, lokaler, transporter, material mm. Detta innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som genereras av de redovisade utförda timmarna.

En särskild timersättning tillämpas i de ärenden där följande definition kan tillämpas:

- Hemtjänstinsatserna utförs av en person (eller flera personer) som har en relation till den som tar emot insatser enligt socialtjänstlagen, t ex en vän, släkting eller närstående och/eller då anställningen skett på begäran av den som tar emot insatsen.

Utföraren är skyldig att till Jönköpings kommun anmäla de ärenden där förutsättningarna enligt definitionen uppfylls samt lämna uppgifter kring den personal som ska utföra insatserna.

Från och med 2015-08-01 är nya ärenden, som kan hänföras till ovanstående definition, inte tillåtna inom valfritetssystemet.

Hemtjänst som ges i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen från skatteplikt, eftersom

det är att betrakta som social omsorg enligt 3 kap 4 § i moms lagen. Utförarna ska således fakturera kommunen exklusive moms.

2.2.2. Prisjustering



Äldrenämnd kommer årligen att fastställa ersättning till utförarna i samband med upprättande av budget för det aktuella året. Utförarna ska senast innan december månads utgång ha kunskap om den gällande ersättningen för nästkommande år. Ersättningen justeras utifrån Omsorgsprisindex (OPI) som årligen presenteras av SKL.

2.2.3. Betalningsvillkor



Fakturering sker månadsvis. Utföraren ersätts i efterskott. Betalning sker 5 dagar efter det att en godkänd faktura inskannats och registrerats.

2.2.4. Dröjsmål med betalning



Beställarens ambition är att alltid betala korrekta fakturor i rätt tid. I det fallet dröjsmålsränta(referensränta) ändå blir aktuell godtar beställaren endast sådan i enlighet med svensk räntelagstiftning.

2.3. Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

2.3.1. Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter



Om företaget byter ägare ska ny ansökan lämnas och godkännandet omprövas. Om verksamhetsansvarig ersätts av annan person ska detta meddelas kommunen. Ny verksamhetsansvarig ska godkännas av kommunen. Godkänns inte personen upphävs det tidigare godkännandet.

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person, ej heller får Utföraren pantsätta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal utan Beställarens skriftliga medgivande.

2.3.2. Underleverantörer



Med underleverantör avses samtliga juridiska personer, företag och/eller organisationer som Utföraren använder för att utföra förpliktelser i enlighet med detta avtal.

Utföraren har rätt att, efter på förhand inhämtat skriftligt godkännande från uppdragsgivaren, anlita underleverantör för att utföra hela eller delar av avtalet.

Underleverantör ska uppfylla de krav som stadgas i 7 kap. 1 – 2 §§ LOV och i övrigt fullgjort sina skyldigheter avseende lagstadgade avgifter. Utföraren svarar för underleverantör såsom för egen del, såväl avseende utfört arbete som villkor och förutsättningar som anges i avtalet.

Finner Beställaren vid kontroll att underleverantör inte uppfyller ställda krav och om rättelse inte vidtas inom en (1) månad räknat från och med det att Beställaren påkallade felet eller från det att Utföraren och/eller underleverantören insåg eller borde ha insett att de inte uppfyllde ställt krav, har Beställaren rätt att besluta att underleverantören inte längre får anlitas inom ramen för avtalet. Om felet är väsentligt äger Beställaren rätt att med omedelbar verkan besluta att underleverantören inte längre får anlitas inom ramen för avtalet. Ovanstående gäller även förhållandet underleverantör till underleverantör o.s.v.

Eventuellt byte och/eller tillägg av underleverantör under avtalsperioden får endast ske efter skriftligt godkännande från Beställaren. Ett sådant byte får inte drabba Beställaren ekonomiskt eller påverka kvaliteten på produkten. Byte eller tillägg av underleverantör får inte innebära en väsentlig förändring av avtalet.

2.3.3. Ansvar vid fel och brister eller sanktioner



Fel i tjänst

Tjänsten anses felaktig om den inte uppfyller de krav som ställts i avtalet på tjänsten.

Reklamation

Utförarens ansvar för fel och brister enligt denna punkt börjar löpa från och med uppstartsdatum.

Vid fel och brister i utförandet är Beställaren skyldig att snarast möjligt skriftligen reklamera felet till Utföraren. Utföraren ansvarar endast för fel som reklameras inom 30 dagar från det att denne har upptäckt eller borde ha upptäckt felet.

Utföraren är skyldig att avhjälpa felet utan oskäligt uppehåll, dock senast inom 30 dagar efter det att felet reklamerats. Anser Utföraren att felet inte kan avhjälpas inom den ovan angivna tiden ska Beställaren omedelbart underrättas skriftligen. Beställaren har rätt att häva avtalet om Utföraren inte anser sig kunna avhjälpa felet inom 90 dagar från det att reklamation gjordes. Fel och brister ska avhjälpas utan kostnad för Beställaren.

Med att avhjälpa avses att Utföraren åtgärdar felet eller bristen.

Har Beställaren anmält fel och brister och visar det sig inte föreligga fel som Utföraren svarar för, ska Beställaren ersätta Utföraren för dennes kostnader.

Fel och brister som är utan betydelse för utförandet av tjänsten och som inte innebär olägenhet för Beställaren omfattas inte av Utförarens ansvar för fel och brister enligt denna bestämmelse. Sådana fel och brister ska avhjälpas av Utföraren inom skälig tid.

Vite

Fel och brister på utförandet av tjänsten som inte avhjälpas utan oskäligt uppehåll dock senast inom 30 dagar efter det att felet reklamerats och som beror på Utföraren eller något förhållande på dennes sida berättigar Beställaren till vite.

Vite ska utgå med 5 procent av föregående månads fakturerat månadsbelopp per påbörjad månad dock minst 5000 kr per påbörjad månad.

Vite till följd av fel och brister förfaller till betalning senast trettio (30) dagar efter den tidpunkt som berättigar till vite.

Vite ska även utgå vid utebliven leverans av tjänsten. Vitesbeloppet baseras på ersättningen på avtalad tid.

1. Ersättning utgår inte.
2. Avdrag för ej genomförda timmar x 2 verkställs vid nästa faktureringsstillfälle.

2.3.4. Ansvarsförsäkring



Utföraren ska på egen bekostnad teckna giltig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till uppdragets art och omfattning. Försäkringen ska tecknas och vidmakthållas så att den gäller vid avtalets ikraftträdande och ska gälla under hela avtals och

ansvarstiden. Utförarens försäkring ska även omfatta eventuella underleverantörer.

På begäran av Beställaren ska Utföraren lämna bestyrkt kopia av gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

2.3.5. F-skatt



Under avtalstiden ska Utföraren inneha F-skattsedel.

2.3.6. Force majeure, ansvarsbegränsning



Om Part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han, i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har Beställaren rätt att, så länge de består, själv utföra Utförarens åtaganden.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska omgående informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse. Så snart den åberopade omständigheten upphört ska parten underrätta motparten samt omedelbart återuppta fullgörandet av avtalad prestation.

2.3.7. Hävning



Part har rätt att omedelbart häva ett avtal om motparten gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott.

Som väsentligt avtalsbrott anses:

- Part gör sig skyldig till väsentliga brister i sina förpliktelser och inte vidtar rättelse inom skälig tid efter skriftlig begäran.
- Part lämnat oriktiga uppgifter i samband med upphandlingen.
- Part försätts i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud.
- Part är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande.
- Utföraren inte uppfyller de obligatoriska kraven i underlaget.
- Det föreligger omständighet som medför att Utföraren uppfyller någon av utslutningsgrunderna i 7 kap. 1 §§ LOV.
- Part bryter mot sekretesskyldigheten enligt detta avtal.

Avtalet hävs omedelbart om förvaltningsrätt eller annan instans förklarar upphandlingen ogiltig eller kräver rättelse i sådan omfattning att det påverkar val av utföraren. Inga skadeståndsanspråk med anledning av ovanstående hävning kan riktas från Utföraren till Beställaren.

Hävning av avtalet ska ske skriftligen.

Förtida uppsägning och hävning av avtalet berättigar till skadestånd för Beställaren. Eventuellt vite som utgått på grund av försening ska dock avräknas från sådant skadestånd.

2.3.8. Tvistlösning, tillämplig lag



Tvist angående tillämpning eller tolkning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden, ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. I andra hand

ska tvisten prövas och slutligt avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt med undantag för dess lagvalsregler.

Att tvist med anledning av avtalet hänskjutits till rättsligt avgörande befriar inte parterna från skyldigheter enligt detta avtal. Part är således förpliktigad att fullgöra skyldigheter enligt avtalet till dess att frågan slutligen prövats och vunnit laga kraft.

2.4. Antidiskriminering

Utföraren förbinder sig att vid utförande av tjänstekontraktet i Sverige följa alla svenska lagar mot diskriminering som gäller för denne under avtalstiden. Den lag som gäller vid avtalstidens början är diskrimineringslagen (2008:567).

Utföraren ska på begäran av Beställaren inkomma med följande uppgifter och handlingar som följer av Utförarens förbindelse enligt ovan:

- a) Jämställdhetsplan enligt 3 kap. 13 § diskrimineringslagen, alternativt uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att planen inte behöver upprättas.
- b) Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 3-9 §§ diskrimineringslagen.
- c) Sanningsförsäkran som anger om Utföraren eller anställd som Utföraren svarar för, vid utförandet av uppdraget, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud mot diskriminering enligt diskrimineringslagen.

Utföraren är dessutom skyldig att på Beställarens begäran inkomma med den ytterligare information som är nödvändig för att följa upp Utförarens verksamhet enligt a-c ovan. Informationen ska redovisas till Beställaren senast en (1) månad efter begäran om det inte träffas en separat överenskommelse om annan tidpunkt i det enskilda fallet. Denna uppföljning kan ske dels genom Beställarens handläggare/tjänstemän eller genom ett revisionsbolag.

2.5. Kontraktsuppföljning

2.5.1. Uppföljning av utförande av tjänsten



Företrädare för äldrenämnden/socialnämnden som har ansvar för uppföljning har rätt att göra den uppföljning som nämnden anser vara nödvändig. Samma rättighet har kommunrevisionen.

En första uppföljning görs inom tre månader från ett godkännande av ny hemtjänstutförare för att se om utföraren uppfyller avtalet. Utföraren ska till socialförvaltningen presentera ett antal skriftliga dokument innehållande efterfrågade rutiner och verksamhetsbeskrivningar.

Årligen ska verksamhetsberättelse/kvalitetsberättelse redovisas till socialförvaltningen.

Kontinuerlig kontroll kommer att göras av utförarens skyldighet att betala skatt och avgifter.

2.5.2. Metoder för att följa upp tjänstens utförande



Följande metoder kan komma att användas i uppföljningen av avtalad tjänst:

·Extern värdering genomförs vid ett så kallat uppföljningsbesök hos utföraren. Den externa värderingen liknar de revisioner som förekommer vid kvalitetsgenomgångar. Den externa värderingen bygger på att utföraren bland annat skall visa på dokument och fastlagda rutiner som rör kvalitetsarbetet. Extern värdering genomförs av personal från Socialförvaltningens

stab. En resultatrapport skickas till företaget efter en extern värdering. Om brister har upptäckts bifogas en handlingsplan med förbättringsområden. Företaget har en månad på sig att komplettera med de dokument som efterfrågas i handlingsplanen. En varning delas ut till företaget om det fortfarande saknas något dokument eller om de inkomna dokumenten i sig är bristfälliga. Företaget ska inom två veckor inkomma med en komplettering. Avtalet kan komma att hävas om det fortfarande finns brister.

- Handläggarens värdering syftar till att utifrån enskilda ärenden och beslutade insatser värdera utförarens verkställighet. Denna värdering innefattar bland annat att kvaliteten i utförarens dokumentation av insatserna hos den enskilde värderas.

- Utförarens värdering innefattar att företrädare för verksamheten gör en egen värdering av kvalitetsarbetet genom att svara på specifika frågeställningar. Utöver detta kompletteras dessa frågor med att företrädaren för verksamheten också får ange behovet att förbättra den del av kvalitetsarbetet som frågeställningen tangerade. Resultatet baseras därmed på en så kallad tvådimensionell värdering, där en värdering av ett visst verksamhetsområde kombineras med att ange behov av förbättring.

- De anställdas värdering genomförs vid ett förankat besök i verksamheten. Vid det förankade mötet träffar kommunens företrädare 3-5 anställda i verksamheten. Syftet med mötet är att berörd personal i verksamheten får svara på frågeställningar rörande deras medverkan i kvalitetsarbetet inom verksamheten samt utförarens organisation och verksamhetsrutiner.

- Inom äldreomsorgen genomförs årligen eller vartannat år brukarenkäter. Uppföljningen syftar till att ytterst fånga upp hur brukarna värderar kvaliteten i de insatser som ges.