

## Upphandlingsansvarig

Jönköpings kommun

Iqbal Musaji

## Upphandling

Fritt val inom hemtjänsten i Jönköpings kommun


11/91


### Symbolförklaring:

 Texten ingår i annonsen


 Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas

 Texten kommer att ingå i avtalet

 Texten ingår i kvalificeringen

 Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen

 Texten innehåller sekretessbelagd information

 Frågan är viktad och ingår i delen av upphandlingen

 Frågan besvaras av köparen

## Ansökningsformulär

### 1. Allmän orientering

#### 1.1. Fritt val inom hemtjänsten i Jönköpings kommun

##### 1.1.1. Förutsättningar i Jönköpings kommun

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.

### 1.2. Upphandlande myndighet

#### 1.2.1. Ansvarig nämnd

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](http://www.jonkoping.se).

### 1.3. Beskrivning av uppdragen

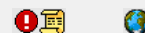
#### 1.3.1. Geografiskt område

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. Ansökan kan även gälla del av statistikområde.

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 bilaga 1-3.

*Vilket/a geografiska områden avser ansökan? (Fritextsvar)*

### 1.3.2. Verksamhetens innehåll



Ansökan görs för omvårdnads- och serviceinsatser alternativt enbart för serviceinsatser.

För utförare av omvårdnads- och serviceinsatser  
Utförs kl. 07.00 – 22.30 vardag som helg.

Med omvårdnadstjänster avses behov för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska, sociala och kulturella behov.

Insatserna kan innefatta hjälp med att äta, dricka, förflytta sig, individnära insatser som på- och avklädning samt hjälp att sköta hygien, insatser att behålla socialt nätverk och att bryta isolering, insatser för att känna trygghet och säkerhet samt avlösning av anhörig. Med omvårdnadsinsats avses också matleverans s.k. matkorg.

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

Särskilda krav gäller för utförare av omvårdnads- och serviceinsatser. Dessa krav är markerade i detta dokument.

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

Med serviceinsatser avses städning, tvätt, inköp av dagligvaror.  
Inköp av dagligvaror ska göras i närmsta butik som tillhandahåller dagligvaror med fullsortiment. Städning och andra serviceinsatser ska utföras på ett fackmannamässigt sätt.

*Vad typ av verksamhet avser ansökan? tänk igenom  
svarsalternativet (Fasta svarsalternativ)*

Omvårdnad- och serviceinsatser  
Serviceinsatser

## 1.4. Om Jönköpings kommun

### 1.4.1. Befolkningsunderlag och behovsanalys

I genomsnitt beviljades 1 720 personer hjälp i hemmet i Jönköpings kommun 2010. Hemtjänstinsatser beviljades i genomsnitt till 30,1 timmar/månad/person. Åldersfördelningen var följande 20 % 90 år eller äldre, 48 % mellan 80-89 år, 23 % 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.

## 1.5. Information och val av utförare

### 1.5.1. Information och marknadsföring

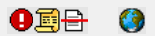


Jönköpings kommun informerar om godkända utförare via kommunens webbplats [www.jonkoping.se/frittval](http://www.jonkoping.se/frittval). Biståndshandläggaren lämnar samma information till den enskilde vid ansökan om hemtjänst samt vid uppföljning av pågående beslut. Det är utföraren som är ansvarig för att utförarpresentationen innehåller aktuell information. Utföraren kan kontinuerligt uppdatera informationen i presentationen.

Jönköpings kommun genomför årligen en brukarenkät. Varje utförares resultat publiceras på kommunens webbplats [www.jonkoping.se/frittval](http://www.jonkoping.se/frittval).

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.

### 1.5.2. 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. 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.

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

### 1.5.3. Ickevalsalternativ



Jönköpings kommuns egen regi är ickevalsalternativ.

### 1.5.4. Rutiner för omval



Den enskilde har när som helst möjlighet att till biståndshandläggaren göra ett omval av hemtjänstutförare. Ett omval tar max 14 dagar att administrera och räknas från den dagen då biståndshandläggaren 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 om det.

## 1.6. Handläggning

### 1.6.1. Handläggningstid och ansökans giltighetstid

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

Efter att en komplett ansökan inkommit är tiden för behandling, bedömning och

godkännande ca fyra veckor. 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.

## 1.7. Godkännandeprocess

### 1.7.1. 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 sökandet det. Beslutet och skälen till beslutet redovisas skriftligt. Den sökande kan efter rättelse lämna en ny ansökan om godkännande.

## 2. Administrativa krav

### 2.1. Frågor om upphandlingen

#### 2.1.1. Kontaktpersoner

Iqbal Musaji, upphandlingsenheten, Jönköpings kommun, tfn 036 – 10 56 41  
Josefin Hagström, socialförvaltningen, Jönköpings kommun, tfn 036 – 10 53 39

#### 2.1.2. Frågor och svar om förfrågningsunderlaget

Frågor kring ansökningsformuläret kan lämnas via [www.tendsign.com](http://www.tendsign.com).  
Frågor och svar av allmän karaktär publiceras så att samtliga sökande kan se det.

### 2.2. Förutsättningar för att lämna in ansökan

#### 2.2.1. Ansökans form, innehåll och språk

Ansökan ska lämnas på svenska.

#### 2.2.2. Tillåtna sätt att lämna ansökan

Ansökan lämnas elektroniskt via [www.tendsign.com](http://www.tendsign.com) och ansökare kan i systemet kontrollera att alla ställda frågor i ansökningsformuläret är besvarade vid avlämnandet.

### 2.3. Offentlighetsprincip

#### 2.3.1. Insyn

Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål efter det att Jönköpings kommun framställt begäran härom till kommunen lämna sådan information som avses i 3 kap 19 a § kommunallagen. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten sköts. Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig.

Informationen ska – om inte annat avtalas – lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet strider mot lag eller annan författning t.ex. personuppgiftslagen, offentlighets- och sekretesslagen.

*Accepterar anbudsgivaren kraven på insyn? (Ja/Nej svar)*

## 2.4. Lagar, förordningar och föreskrifter

### 2.4.1. Grundläggande kunskaper

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

## 3. Krav på sökande

### 3.1. Uteslutning från upphandling

#### 3.1.1. Uteslutning av sökande enligt 7 kap. 1§ LOV



Utförare kan uteslutas från deltagande i godkännandeprocessen om denna:  
är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastade näringsförbud  
· är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller liknande förfarande  
· är dömd för brott avseende yrkesutövningen  
· har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen  
· inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i Sverige.

### 3.2. Krav på registrering

#### 3.2.1. Krav på registrering



Granskningen omfattar följande:

Anbudsgivaren ska:

- vara registrerad i bolags-, handels- eller föreningsregistret.
- inneha F-skattesedel senast i samband med avtalstecknande.
- ha uppfyllt sina skyldigheter enligt 7 kap LOV. Jönköpings kommun tecknar endast avtal med organisationer/juridiska personer som följer gällande lagar mm och som fullgör sina skyldigheter, bl. a. skyldigheten att betala skatt och avgifter.

Ekonomisk eller ideell förening ska till ansökan bifoga följande bevittnade kopior av:

- stadgar
- protokoll från konstituerande möte som visar
- att föreningen har bildats och antagit ett namn
- att stadgar antagits
- att styrelsen har valts
- vilka som ingår i styrelsen
- protokoll på vem/vilka som är firmatecknare.

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

Stiftelseurkunden innehåller information om:

- hur mycket som ska betalas för varje aktie
- hur många aktier varje stiftare tecknar sig för
- vilka som ska sitta i styrelsen
- vem som ska vara revisor, i de fall ni beslutar att företaget ska ha någon revisor
- att aktierna kan betalas med apportegendom – om det är aktuellt. Apportegendom innebär



verksamhetsansvarige har lägst treårig omvårdnadsutbildning på gymnasienivå eller motsvarande samt minst 24 månaders praktisk erfarenhet av arbete heltid inom vård och omsorg. Med erfarenhet av vård och omsorg menas arbete inom äldreomsorg och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning, exempelvis som vårdpersonal eller arbetsledare. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste 10 åren.

Till ansökan bifogas:

- namn på verksamhetsansvarig om han/hon är en annan än avtalstecknaren
- 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

ansvarig för verksamheten ska utöver de ovan nämnda dokumenten kunna visa utdrag ur belastningsregistret

Uppfyller verksamhetsansvarig ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



### 3.6. Miljöhänsyn

#### 3.6.1. Agenda 21

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.

## 4. Krav på tjänsten

### 4.1. Systematiskt kvalitetsarbete

#### 4.1.1. Krav på ledningssystem för kvalitet



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 2006:11. Författningen gäller fram tills 31 december 2011 och från 1 januari 2012 gäller SOSFS 2011:9. Ett fullständigt ledningssystem innehåller delarna kvalitetskontroll, kvalitetsstyrning, kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling.

#### 4.1.2. Krav på personalbemanning och kompetensförsörjning



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. 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 handlar om att systematiskt arbeta med:

- Vikarietäckning. Här ska redovisas utförarens 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 redovisa sin plan för hur de anställdas kompetens ska utvecklas för att kontinuerligt möta de krav som kommunen ställer på tjänsten.
- Introduktion av nyanställda. Här ska redogöras för hur arbetet med introduktion av nyanställda ska gå till för att säkerställa att de kvalitativa kraven på verksamheten kan upprätthållas.
- Tillgodose personalkontinuitet. Här ska redovisas hur utföraren avser att arbeta för att den enskilde upplever en hög personalkontinuitet.

*Beskriv hur den sökande övergripande avser att arbeta med kvalitet i verksamheten med författningen utifrån dessa punkter: Vikarietäckning och personalkontinuitet? (Fritextsvar)*

#### 4.1.3. Synpunkter på verksamheten



Utföraren ska ha ett system för synpunktshantering. Härutöver krävs att utföraren systematiskt arbetar med de synpunkter (positiva omdömen, klagomål och förbättringsförslag) som kommer från enskilda och anhöriga.

Utföraren ska kvartalsvis eller på begäran från kommunen vid annan tidpunkt kunna redovisa vilka synpunkter som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

En skriftlig beskrivning av hur den sökande övergripande avser att arbeta med kvalitet i verksamheten utifrån författningen. I beskrivningen ska det redovisas hur man avser att systematiskt arbeta med:

- Synpunktshantering. Särskilt ska det belysas hur den enskilde ska informeras om systemet för synpunktshantering och hur eventuella klagomål kommer att tas emot och hanteras.

*Skriftlig beskrivning av hur den sökande övergripande avser att arbeta med kvalitet i verksamheten utifrån författningen gällande synpunktshantering? (Fritextsvar)*

#### 4.1.4. Fel och brister i verksamheten



Utföraren ska ha ett system för att hantera fel och brister (händelsehantering) i verksamheten. Härutöver krävs att utföraren systematiskt arbetar med de fel och brister (händelser) som uppmärksammas i verksamheten.

#### 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 ansvarar för att det i verksamheten finns skriftliga rutiner som beskriver utförarens hantering av en anmälan enligt Lex Sarah.



*Skriftlig beskrivning av hur den sökande övergripande avser att arbeta med kvalitet i verksamheten utifrån författningen gällande fel och brister i verksamheten? (Fritextsvar)*

#### 4.1.5. Samarbete och samverkan



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

Utföraren är skyldig att förhålla sig till de vårdriktlinjer/-program, datainsamling etc. som beslutas gemensamt mellan landsting och kommun. För mer information se [www.lj.se/klas](http://www.lj.se/klas).

Utföraren ska samverka med primärvården, anhöriga och andra viktiga personer för den enskilde och organisationer liksom med gode män och förvaltare när detta är aktuellt.

Utförare ska samverka med primärvården när det gäller personer som vårdas i livets slutskede.

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.

Landstinget har ansvaret för rehabiliteringsinsatser för enskilda som bor i ordinärt boende. I hemtjänsten ska utföraren ha ett vardagsrehabiliterande och förebyggande arbetssätt.

##### **Hälso- och sjukvård**

Utförarens personal får ansvara för att utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter först då detta ansvar har delegerats från landstingets primärvård. När den enskilde själv inte kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att utföraren inte kan vara behjälplig utan delegering från primärvården. Hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs på delegering ingår i den beviljade tiden.

Om den enskilde själv kan ansvara men behöver praktisk hjälp med uppgifter av hälso- och sjukvårdskaraktär, kan insatserna då vara att betrakta som egenvård och därmed ingå i beslut om biståndsinsatser.

Representant för utföraren ska vid behov delta i vårdplanering där individuell vårdplan ska upprättas i samverkan mellan huvudmännen och den enskilde eller om detta inte är möjligt med dennes företrädare.

#### 4.1.6. Dokumentation



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".

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 avslutning 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.

## 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 han eller hon 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.

Utföraren ska inom fyra veckor efter det att utförare påbörjat nytt uppdrag upprätta en genomförandeplan om hur uppdraget kommer att genomföras. Planen ska upprättas tillsammans med den enskilde samt om den enskilde så önskar närstående eller legal företrädare.

*Skriftlig beskrivning av hur den sökande övergripande avser att arbeta med kvalitet i verksamheten utifrån SOSFS 2006:5 gällande dokumentation? (Fritextsvar)*

### 4.1.7. 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.

### 4.1.8. Kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling



Utföraren ska för verksamheten ha skriftliga rutiner som kan följas upp av utföraren själv och av socialförvaltningen.

## 4.2. Övriga krav

### 4.2.1. 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 den ansvarige biståndshandläggaren 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.

### 4.2.2. 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 tidsbegränsad. På samma sätt kan beslut om utökad hjälp och ersättning vara tidsbegränsat.

#### 4.2.3. 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.

#### 4.2.4. Matdistribution – Gäller inte utförare av endast serviceinsatser



Den färdiglagade mat som ska levereras ska produceras i något av äldreomsorgens produktionskök i Jönköpings kommun. Utföraren ansvarar för att beställning och avbeställning görs till köket samt att underlag för debitering av matportioner rapporteras till kommunen. Utföraren ansvarar för att rutinerna vid transporter t.ex. med värmeållning och transporttider inte påverkar kvaliteten på den levererade maten. Utföraren ska omgående efter godkännande registreras som livsmedelsföretag hos miljökontoret och ha ett fungerande egenkontrollprogram.

#### 4.2.5. 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.

#### 4.2.6. 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.

#### 4.2.7. 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.

Till ansökan ska en skriftlig beskrivning bifogas för hur utföraren avser att arbeta med beredskapsplaner.

*Skriftlig beskrivning har bifogats för hur utföraren avser att arbeta med beredskapsplaner? (Ja/Nej svar)*

Kravgräns

Ja

Nej



#### 4.2.8. 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.

#### 4.2.9. Motverkande av diskriminering



Utföraren ansvarar för att följa i Sverige gällande diskrimineringslagstiftning och att verksamheten präglas av alla människors lika värde. Diskrimineringslagen förbjuder diskriminering som har samband med kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.

#### 4.2.10. Servicegarantier



Kommunfullmäktige har i Jönköpings kommun beslutat om servicegarantier inom äldreomsorgen. Dessa gäller också i tillämpliga delar för utförare inom hemtjänsten.

De servicegarantier som finns i hemtjänsten är följande:

1. Matkorgar ska levereras till den enskilde mellan kl. 11.45 och 13.15.
2. Genomförandeplaner ska upprättas tillsammans med den enskilde inom fyra veckor efter att nytt uppdrag påbörjats.
3. En kontaktman ska utses för den enskilde. Kontaktmannen ska ta personlig kontakt med den enskilde inom två veckor efter att ett nytt uppdrag påbörjats.

### 5. Kontraktsvillkor

#### 5.1. Allmänna kontraktsvillkor

##### 5.1.1. Kontraktshandlingar



Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal som skriftligen godkänts av båda parter
2. Avtal
3. Förfrågningsunderlag
4. Ansökan som har godkänts av socialförvaltningen

Bindande avtal uppstår inte för kommunen förrän skriftligt avtal är undertecknat av båda parter.

##### 5.1.2. Avtalad tjänst

Avtalad tjänst är antingen omvårdnads- och servicetjänster eller endast servicetjänster.

##### 5.1.3. 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 part.

##### 5.1.4. Uppstartstidpunkt



Tidpunkten för uppstart skall senast vara 2 månader från att beslutet om godkännande har erhållits.

*Ange preliminär uppstartsdatum? (Fritextsvar)*

### 5.1.5. Ändringar och tillägg till kontraktet



Kriterierna för godkännande kan komma att förändras genom beslut i äldrenämnd. Utförare ska anpassa verksamheten i enlighet med de nya besluten.

### 5.1.6. 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.

## 5.2. Kommersiella villkor

### 5.2.1. Ersättning



I fritt val inom hemtjänsten i Jönköpings kommun används utförd tid som betalningssätt till utförarna. Utförd tid registreras i system som tillhandahålls av kommunen. Utföraren är ansvarig för att registreringen 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.

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.

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.

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.

## Priser 2011

HEMTJÄNST	Omvårdnad/Service (Kommunal utförare)	Enbart Service
Tätort	359:- (333:-)	272:-
Tillägg villaområde	9:- (9:-)	9:-
Tillägg landsbygd	61:- (60:-)	61:-
MATKORG	Omvårdnad/Service (Kommunal utförare)	
Tätort/villaområde	44:10 (44:10)	
Landsbygd	66:15 (66:15)	
Extra ers med hjälp	22:- (22:-)	
INKÖP	Omvårdnad/Service (Kommunal utförare)	Enbart Service
Ers/tillfälle tätort	269:- (250:-)	204:-
Ers/tillfälle villaområde	276:- (257:-)	210:75
Ers/tillfälle landsbygd	315:- (295:-)	249:75
APO-DOS	Omvårdnad/Service (Kommunal utförare)	Enbart Service
Ers/tillfälle tätort	90:- (83:-)	68:-
Ers/tillfälle villaområde	92:- (85:-)	70:25
Ers/tillfälle landsbygd	105:- (97:-)	83:25

### 5.2.2. Prisjustering



Äldrenämnd/socialnämnd kommer årligen att fastställa ersättning till utförarna i samband med upprättande av budget för det aktuella året. Utförarna ska senast innan november månads utgång ha kunskap om den gällande ersättningen för nästkommande år.

### 5.2.3. Betalningsvillkor



Fakturering sker månadsvis. Utföraren ersätts i efterskott för utförd tid senast den 20 i månaden efter. T.ex. innebär detta att utföraren får ersättning för januari månads utförda tid senast den 20 februari.

### 5.2.4. Dröjsmål med betalning



Betalning sker 5 dagar efter det att en godkänd faktura inskannats och registrerats. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta som regleras enligt räntelagen.

## 5.3. Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

### 5.3.1. 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.

### 5.3.2. Underleverantörer



Underentreprenörer kan anlitas för att utföra vissa arbetsuppgifter. Utföraren ansvarar för underentreprenören såsom för sin egen verksamhet. För att nya underleverantörer ska kunna anlitas efter godkännandet krävs att socialförvaltningen på förhand har informerats.

Utföraren ansvarar för att anlitage av underleverantörer uppfyller de krav som anges i

godkännandeprocessen. Utföraren ansvarar också för att underleverantörer uppfyller krav om inbetalning av skatter och sociala avgifter samt att de i övrigt lever upp till legala administrativa krav. Vid anlitan av underleverantör eller byte av underleverantör ska utföraren informera alla berörda, inklusive den enskilde, om den nya underleverantören.

I ansökan ska anges om underleverantörer kommer att anlitas.

## 5.4. Kontraktsuppföljning

### 5.4.1. Uppföljning av den utförda 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. Se bilaga 6.

Årligen ska verksamhetsberättelse redovisas till socialförvaltningen.

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

### 5.4.2. 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 förannmält besök i verksamheten. Vid det förannmälda 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.

#### 5.4.3. Ansvar vid fel eller brister och sanktioner

Om vad som redovisas som krav för att erhålla godkännande inte följs återkallas godkännandet och avtalet hävs. Vid mindre brister kan varning utdelas. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna återkallas godkännandet och avtalet hävs.

#### 5.4.4. Skadestånd och viten

Skall 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.

#### 5.4.5. Avregistrering av godkännande

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


#### 5.4.6. Tvistlösning, tillämplig lag

Tvister mellan parterna ska i första hand lösas genom förhandling. I de fall man trots detta inte kan komma överens, ska tvisten avgöras i allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

### 5.5. Accept

#### 5.5.1. Kontroll av accepterade av kontraktsvillkor

Angivna kontraktsvillkor är obligatoriska.

*Samtliga kontraktsvillkor accepteras. (Ja/Nej svar)* 

Kravgräns \_\_\_\_\_

Ja

Nej