

## Hemtjänst LOV

Omvårdnadsnämnden, Gävle kommun har beslutat att företag som uppfyller kraven i denna kravspecifikation kan ansöka och bli godkända som utförare enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänst i ordinärt boende.

Välkommen att lämna in din ansökan!

Omvårdnad Gävle

2017-04-12

- Förfarande:** Lag om valfrihetssystem LOV
- Ansvarig myndighet:** Gävle kommun genom förvaltningen Omvårdnad Gävle
- Ansökans giltighetstid:** 6 månader efter ansökningsdatum. Om kompletteringar efterfrågats till ansökan skall dessa inkomma inom 6 månader efter ansökningsdatum, i annat fall anses ansökan ogiltig och avslutas utan beslut om godkännande.
- Ansökan:** Ansökan ska ske på blankett "Ansökningsformulär om godkännande att bedriva hemtjänst inom Gävle kommun", bilaga 1. Ansökan ska lämnas på svenska. Svara genom att kryssa ja/nej i rutor som finns under varje krav samt fyll i de uppgifter och redogörelser som efterfrågas. Fyll i svarsfälten elektroniskt men skriv sedan ut och underteckna ansökan.  
De bilagor som efterfrågas skall bifogas ansökan.  
  
Ansökan inklusive bilagor skickas **med post** till Omvårdnad Gävle, Box 825, 801 30 Gävle. Kuvert märks med "Ansökan LOV hemtjänst"
- Frågor:** Tas emot via e-mail på adress [oskar.andersson@gavle.se](mailto:oskar.andersson@gavle.se) eller via telefon på 026-17 82 11.
- Bilagor till kravspecifikationen:** Bilaga 1 - Ansökningsformulär  
Bilaga 2 - Ersättning till utförare 2017

## Innehåll

<b>1</b>	<b>ALLMÄN ORIENTERING .....</b>	<b>5</b>
1.1	PARTER .....	5
1.2	ANSÖKNINGSFÖRFARANDE OCH ADMINISTRATIVA KRAV FÖR KVALIFICERING.....	5
1.2.1	<i>Finansiell och ekonomisk ställning .....</i>	<i>5</i>
1.2.2	<i>Teknisk förmåga och kapacitet.....</i>	<i>6</i>
1.2.3	<i>Uteslutning av sökande enligt LOV 7 kapitel § 1-2.....</i>	<i>6</i>
1.2.4	<i>Prövning och beslut om avtal .....</i>	<i>7</i>
1.3	FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR UPPDRAGET .....	7
1.3.1	<i>Ickeval och turordningslista .....</i>	<i>7</i>
1.3.2	<i>Omval .....</i>	<i>7</i>
1.3.3	<i>Aktuella hemtjänstområden .....</i>	<i>8</i>
1.3.4	<i>Karta över hemtjänstområden .....</i>	<i>9</i>
1.3.5	<i>Kapacitetstak .....</i>	<i>10</i>
1.3.6	<i>Ändring av kapacitetstak, turordningslista och geografiska områden .....</i>	<i>10</i>
1.3.7	<i>Skyldighet att anta uppdrag.....</i>	<i>10</i>
1.3.8	<i>Tilläggstjänster.....</i>	<i>10</i>
1.3.9	<i>Underleverantörer.....</i>	<i>10</i>
1.3.10	<i>Marknadsföring.....</i>	<i>10</i>
1.3.11	<i>Avgifter för kund.....</i>	<i>10</i>
1.3.12	<i>Ersättningsmodell .....</i>	<i>11</i>
<b>2</b>	<b>KRAV PÅ UTFÖRAREN .....</b>	<b>11</b>
2.1	ÅTAGANDE.....	12
2.1.1	<i>Verksamhetssystem .....</i>	<i>12</i>
2.1.2	<i>Tid för verkställighet och återrapportering till biståndshandläggare.....</i>	<i>12</i>
2.1.3	<i>Genomförandeplan .....</i>	<i>12</i>
2.1.4	<i>Värdighetsgaranti.....</i>	<i>13</i>
2.1.4	<i>Tillgänglighet, information och samverkan .....</i>	<i>13</i>
2.1.5	<i>Tolk .....</i>	<i>13</i>
2.1.6	<i>Matdistribution .....</i>	<i>13</i>
2.1.7	<i>Hälsa- och sjukvårdsinsatser, rehabilitering och hjälpmedel .....</i>	<i>13</i>
2.1.8	<i>Egenvård, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och tandvård.....</i>	<i>14</i>
2.1.9	<i>Hygien.....</i>	<i>14</i>
2.2	LEDNING OCH VERKSAMHETSANSVARIG .....	14
2.2.1	<i>Krav på utföraren .....</i>	<i>14</i>
2.2.2	<i>Verksamhetsansvarig .....</i>	<i>14</i>
2.2.3	<i>Arbetsgivaransvar.....</i>	<i>15</i>
2.2.4	<i>Arbetsmiljö .....</i>	<i>15</i>
2.3	PERSONAL .....	16
2.3.1	<i>Personalens kompetens .....</i>	<i>16</i>
2.3.2	<i>Bemannings.....</i>	<i>16</i>
2.3.3	<i>Arbetskläder.....</i>	<i>16</i>
2.3.4	<i>Kollektivavtal och försäkringar.....</i>	<i>16</i>
2.3.5	<i>Meddelarfrihet.....</i>	<i>16</i>
2.3.6	<i>Legitimering .....</i>	<i>16</i>
2.3.7	<i>Brandutbildning.....</i>	<i>16</i>
2.4	IT OCH TELEFONI.....	17
2.5	LOKALER OCH NYCKLAR.....	17
2.6	LOKAL KRIS- OCH KATASTROFORGANISATION .....	17
2.7	LEDNINGSSYSTEM OCH SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE .....	18

2017-04-12

<b>3</b>	<b>UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING AV VERKSAMHETEN .....</b>	<b>19</b>
3.1.1	<i>Huvudmannaskap och insyn .....</i>	19
3.1.2	<i>Allmänhetens rätt till insyn .....</i>	19
3.1.3	<i>Kundundersökningar och särskilda studier .....</i>	19
3.1.4	<i>Beställarens avtalsuppföljning .....</i>	19
<b>4</b>	<b>AVTAL .....</b>	<b>21</b>
4.1	ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR .....	21
4.1.1	<i>Parter .....</i>	21
4.1.2	<i>Avtalshandlingar .....</i>	21
4.2	AVTALSTID .....	21
4.3	UPPDRAGET .....	21
4.3.1	<i>Tider för utförande av insatser .....</i>	22
4.3.2	<i>Skyldighet att ta emot kund .....</i>	22
4.3.3	<i>Geografiska område .....</i>	22
4.3.4	<i>Turordningslista .....</i>	22
4.3.5	<i>Kapacitetstak .....</i>	22
4.3.6	<i>Verksamhetssystem .....</i>	23
4.3.7	<i>Dokumentation .....</i>	23
4.3.8	<i>Tystnadsplikt och sekretess .....</i>	23
4.3.9	<i>Anhöriganställning .....</i>	23
4.4	ERSÄTTNINGSVILLKOR .....	23
4.4.1	<i>Ekonomisk ersättning .....</i>	24
4.4.2	<i>Övriga kostnader .....</i>	24
4.4.3	<i>Rapport av utförd tid och fakturering .....</i>	24
4.4.4	<i>Prisjustering .....</i>	24
4.4.5	<i>Betalningsvillkor .....</i>	24
4.5	ÄNDRINGAR, TILLÄGG AV AVTAL .....	24
4.5.1	<i>Ändrade förutsättningar .....</i>	24
4.5.2	<i>Ändringar i avtal .....</i>	25
4.5.3	<i>Omförhandling .....</i>	25
4.6	UPPHÖRANDE AV AVTAL .....	25
4.6.1	<i>På egen begäran .....</i>	25
4.6.2	<i>Överlåtelse av avtal .....</i>	25
4.6.3	<i>Återkalla och avsluta avtal .....</i>	25
4.7	SOCIALA KRAV .....	25
4.8	TILLÄGGSTJÄNSTER .....	26
4.8.1	<i>Underleverantörer .....</i>	26
4.9	MARKNADSFÖRING .....	26
4.10	FÖRSÄKRINGAR .....	26
4.11	FORCE MAJEURE, ANSVARSBEGRÄNSNING .....	26
4.12	RÄTTNING, SANKTION OCH SKADESTÅND .....	27
4.13	HÄVNING .....	27
4.14	TVIST .....	28

## 1 Allmän orientering

### 1.1 Parter

**Uppdragsgivare:** Omvårdnadsnämnden, Gävle kommun

**Beställare:** Omvårdnad Gävle

**Utförare:** Part som erhåller avtal

**Avtalsparter:** Utförare och Beställare

**Avtalsstöd:** Inköp Gävleborg

**Huvudman:** Part som är ansvarig för viss verksamhet, t ex -kommunen eller landsting

### 1.2 Ansökningsförfarande och administrativa krav för kvalificering

Ansökan kan endast göras av utförare som erbjuder både **service, omvårdnad och aktiviteter**. Ansökan kan lämnas löpande. Beslut om godkännande av ansökan görs i normalfallet inom fyra till sex veckor från att beställaren tagit emot ansökan under förutsättning att en komplett ansökan lämnats. Innan avtal kan tecknas genomför beställaren förhandling med fackliga parter enligt § 38 MBL. Facklig förhandling sker vid fastställda datum 1 gång per månad med undantag för juli. Detta innebär att tiden från ansökan till avtal kan bli längre än fyra till sex veckor beroende på när facklig förhandling kan ske. Alla godkända utförare måste delta i introduktionsutbildning för att kunna fullgöra sitt uppdrag. Introduktionsutbildning ges regelbundet. För 2017 års datum se [länk](#). Om något i ansökan omfattas av sekretess eller utgör företagshemligheter skall detta redovisas i en bilaga till anbudsformuläret. Vänligen ange var i anbudet, vilket lagrum, på vilken grund och vilken skada som åsamkas om uppgifterna röjs. Beställaren genomför en sekretessprövning varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Begäran om sekretess är ingen garanti för att uppgiften slutligen omfattas av sekretess.

#### 1.2.1 Finansiell och ekonomisk ställning

Beställaren kommer med hjälp av avtalsstödet att kontrollera företagets ekonomiska stabilitet. Avtalsstödet använder sig av kreditinformation via UC. Riskklassificeringen innebär att beställaren godkänner företag med Riskklass "Låg" och "Normal" som utförare. Det företag som bedöms vara i riskklass "Hög" kan komma att uteslutas om inte godtagbar förklaring lämnas. Nybildade företag eller företag under bildande ska till ansökan bifoga, affärsplan inkluderat en finansiell plan med budget. Vid behov kan ytterligare kompletterande handlingar begäras in som kan styrka företagets ekonomiska stabilitet som t.ex. bankgaranti och/eller borgensåtaganden. Företag skall inneha F- eller FA-skatt.

## 1.2.2 Teknisk förmåga och kapacitet

### *Beskrivning av ledning*

Utföraren skall ha kompetens och erfarenhet som krävs för att driva hemtjänst enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen (2001:453). För att styrka detta skall en beskrivning lämnas av företaget och dess ledning.

### *Referenser*

Utföraren skall redovisa minst tre (3) av varandra oberoende referenser. Referenterna skall ha relevant erfarenhet av utföraren inom de tjänster som efterfrågas. För nybildade företag eller motsvarande, skall tre (3) personliga referenser lämnas avseende företrädarna (de fysiska personerna i ledningen för företaget eller motsvarande) som styrker att personerna har relevant erfarenhet. Beställaren förbehåller sig rätten att inhämta egna referenser utöver de som lämnats i ansökan. Beställarens egna erfarenheter räknas också som referenser.

### *Komplettering*

Beställaren kan begära kompletteringar av ansökan och eventuell intervju innan godkännande.

## 1.2.3 Uteslutning av sökande enligt LOV 7 kapitel § 1-2

Beställaren får utesluta en 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 att myndigheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom ESS- området eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf
7. när 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.

Beställaren 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.

Om beställaren får kännedom om allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4, som exempel hävning av avtal hos annan kommun/myndighet, kan beställaren överväga likalydande åtgärd.

## 1.2.4 Prövning och beslut om avtal

Beställaren gör en prövning av den finansiella och tekniska förmågan samt de angivna skallkraven i ansökan. Om ett sökande företag godkänns tecknas ett avtal mellan företaget och Omvårdnad Gävle (Beställaren). Avtalstecknande skall ske utan dröjsmål efter godkännande. Om beställaren inte godkänner den sökande som utförare skall sökande informeras skriftligen om skälen till detta. Om den sökande vill överklaga beslutet (söka rättelse) skall detta ske skriftligen till Förvaltningsrätten inom tre (3) veckor efter mottaget beslut.

## 1.3 Förutsättningar för uppdraget

### *Omfattning:*

Utföraren skall utföra hemtjänstinsatser för personer i ordinärt boende i form av *service, omvårdnad och aktiviteter*, enligt biståndsbeslut fattat utifrån socialtjänstlagen. Insatserna skall erbjudas dag- och kvällstid alla dagar på året (kl. 06.45-22.00) utifrån den enskildes biståndsbeslut. För vissa insatser kan undantag eller tillägg förekomma. *Se 2.1 Åtagande*

### *Omfattas inte:*

Hemsjukvård, punktinsatser nattetid, larmverksamhet, kund som enbart har beslut om matdistribution, hjälp i hemmet inom Personligt stöd och Boendestöd för personer med funktionsnedsättning omfattas inte av uppdraget. Anhöriganställning accepteras inte.

### 1.3.1 Ickeval och turordningslista

De kunder som inte kan eller vill välja utförare fördelas mellan de godkända utförarna enligt turordningslista. Det är frivilligt för utförarna att finnas med på turordningslistan. Turordningslistan är inte viktad (större utförare får inte en större andel "ickeval" än mindre utförare) men tar hänsyn till vilka geografiska område utföraren är verksam inom. Om man som utförare väljer att vara med på turordningslistan finns man med i samtliga geografiska områden där man är valbar.

### 1.3.2 Omval

Kunden kan meddela utförare eller biståndshandläggare önskemål att göra omval av utförare. Omställningstiden vid byte av utförare är maximalt 14 dagar. Under dessa dagar ansvarar den tidigare utföraren för insatserna. Vid särskilda omständigheter kan undantag från principen medges av beställaren.

### 1.3.3 Aktuella hemtjänstområden

För närvarande finns ca 1 570 hemtjänstkunder och fördelningen mellan egenregi och externa utförare är cirka 55/45. Omsättningen av kunder är ca 36 % per år. Fördelningen av hemtjänstinsatser är ca 80 % omvårdnad, 14 % service samt 6 % aktiviteter.

Medelvärde av utförda hemtjänsttimmar av både egenregi- och externa hemtjänstutförare per månad, Tidsperiod 2016-04-01-2016-09-30

Område	Antal kunder i genomsnitt/månad	Utförda timmar/månad
Andersberg	118	4914
Bomhus	137	4515
Brynäs	129	4621
Centrum	260	9445
Hamrånge	47	988
Hedesunda	41	1179
Hille/Strömsbro	73	2453
Stigslund	29	711
Sätra	183	5488
Söder	285	9408
Valbo/Forsbacka	170	5545



## 1.3.4 Karta över hemtjänstområden

Utföraren kan ansöka om uppdrag inom ett eller flera *geografiska områden*. Utföraren kan inte välja att vara verksam i delar av ett område.

Område 1 – Andersberg, 2 – Bomhus, 3 – Brynäs, 4 – Centrum, 5 – Hamrånge, 6 – Hedesunda, 7 – Stigslund, 8 – Strömsbro - Hille, 9 – Sätra, 10 – Söder, 11 – Valbo- Forsbacka



### 1.3.5 Kapacitetstak

Utföraren kan välja att ansöka om ett så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren anger maximalt antal timmar som kan utföras under en månad. Utföraren skall behålla befintliga kunder när insatserna utökas även om kapacitetstaket överskrids. Detta gäller under förutsättning att kunden inte själv väljer att byta utförare. Utföraren är skyldig att själv meddela beställaren när kapacitetstaket är uppnått för att kunna återöppna detta<sup>1</sup>.

### 1.3.6 Ändring av kapacitetstak, turordningslista och geografiska områden

Utföraren kan anmäla om att vara med eller tas bort från turordningslistan samt anmäla förändring av sitt uppdrags omfattning, gällande geografiska områden och kapacitetstak maximalt två gånger/år:

- Vid ökning avseende geografiskt område och/eller kapacitetstak skall beställaren meddelas en (1) månad innan förändringen, eller enligt särskild överenskommelse med beställaren.
- Vid minskning av geografiskt område skall beställaren meddelas sex (6) månader innan förändringen, eller enligt särskild överenskommelse med beställaren.
- Vid minskning av kapacitetstak skall beställaren meddelas fyra (4) månader innan förändringen, eller enligt särskild överenskommelse med beställaren.

### 1.3.7 Skyldighet att anta uppdrag

Utföraren skall anta, behålla och utföra de uppdrag inom det geografiska området och på de tider inom det eventuella kapacitetstak som angetts. Om en befintlig kund flyttar utanför en utförarens områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget.

### 1.3.8 Tilläggstjänster

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva hemtjänst enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren. Utföraren skall informera kunden om att tjänsten inte ingår i hemtjänstens utbud. Tilläggstjänster skall delges och godkännas av beställaren.

### 1.3.9 Underleverantörer

Utföraren kan använda sig av underleverantörer efter godkännande av beställaren. Se *Avtal 4.8.1 Underleverantörer*

### 1.3.10 Marknadsföring

Marknadsföring skall ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande. Utförarens marknadsföring får inte ske aggressivt utan i enlighet med god marknadsföringssed, med stor respekt för den enskilde och för andra utförare. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen. Se *Hävning 4.13*. Utföraren skall följa beställarens riktlinje för marknadsföring.

### 1.3.11 Avgifter för kund

Kunden betalar en avgift till Omvårdnad Gävle för hjälp i hemmet i ordinärt boende enligt Gävle kommuns taxa.

---

<sup>1</sup> Den nuvarande möjligheten att nyttja kapacitetstak ses för närvarande över.

### 1.3.12 Ersättningsmodell

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som valts<sup>2</sup>. Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning per utförd timme. Utföraren skall fakturera beställaren för **utförd tid hos kund**. Beställarens definition av utförd tid hos kund är **registrerad tid i tidsregistreringsverktyget TES-CareApp enligt rutin för insatsrapportering TES**. Detta är direkt tid med/åt kund, det vill säga utförande av de insatser som biståndshandläggaren beviljar.

I timersättningen ingår ersättning för:

- Utförande av insatser hos kund
- Dokumentation
- Hantering av viss Apodos och matlådor i hemtjänstlokalen
- Restid inklusive "bomtid" (då kund innan besöket inte av sagt sig insatsen)
- Lokaler och transporter
- Arbetsledning, planering, personal- och annan administration

För information om ersättningsnivå se *Bilaga 2. Ersättning till utförare 2017*.

Varje insats inom hemtjänsten är beräknad med en schablontid (genomsnittstid) så att utföraren initialt ska kunna bedöma resursåtgången. Inom ramen för denna summerade tidsram som utföraren har till förfogande för samtliga kunder, åligger det utföraren att tillsammans med den enskilde kunden att planera tider som är anpassade till varje kunds faktiska behov och önskemål. Utföraren har således möjlighet att variera den faktiska tiden för respektive kund beroende på hur behov och önskemål skiftar. **Som tak för hur mycket utförd tid hos kund som utföraren kan fakturera gäller max 90 % av den totalt beviljade schablontiden per kalendermånad**. De resterande 10% av den beviljade schablontiden motsvarar minst den tid då kunder normalt sett tillfälligt t ex:

- Avsäger sig besök
- Vistas på sjukhus, dagverksamhet, avlösnings- eller kortidsvistelse

## 2 Krav på utföraren

Syftet med hjälp i hemmet är att personer i behov av insatser ska få leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro. Syftet är också att utifrån en helhetssyn ge personer möjlighet till kvarboende och tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå samt främja lika rättigheter enligt socialtjänstlagen (SoL).

Verksamheten skall bedrivas enligt bestämmelser som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, arbetstidslagen, semesterlagen, personuppgiftslagen, diskrimineringslagen, i förekommande fall vid delegerad hälso- och sjukvård: hälso- och sjukvårdslagen, patientlagen, patientdatalagen och patientsäkerhetslagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar samt myndigheters förordningar, föreskrifter, nationella riktlinjer och vårdprogram samt vägledningar.

---

<sup>2</sup> Ny ersättningsmodell är under framtagande

## 2.1 **Åtagande**

Utföraren skall utföra hemtjänstinsatser för personer i ordinärt boende enligt SoL i form av *service, omvårdnad och aktiviteter*, enligt biståndsbeslut och vad som övrigt framgår i kravspecifikationen och tillhörande bilagor. Insatserna skall ske i samråd med kund med utgångspunkt att utföraren skall utföra insatser i hemmet när kunden är hemma.

Insatserna skall kunna erbjudas dag- och kvällstid (kl. 06.45-22.00) alla dagar på året. För vissa insatser kan undantag eller tillägg förekomma. Exempel på ett sådant undantag är insatsen "Vak". Vak beviljas i första hand vid svår sjukdom och vid vård i livets slutskede. Insatsen kan sträcka sig över såväl kortare som längre tidsperioder och kunna utföras under dygnets alla timmar. Utföraren skall ansvara för anskaffning av personal om uppdraget inkommit mellan 07.00-17.00, i första hand bör ordinarie personal utföra insatsen. I annat fall är Omvårdnad Gävle (natt- och larmverksamheten) ansvarig för att påbörja insatsen av vaket. Kostnaden tillfaller då utföraren och ansvaret förs snarast över till utföraren.

Vid oförutsedda händelser, t.ex. plötsligt insjuknande hos kund, skall utföraren omgående kunna tillgodose behov som inte ingår i biståndsbeslutet, t.ex. vak, ledsagning. Sådana insatser anmäls senast nästföljande vardag till ansvarig biståndshandläggare och redovisas som utförd tid och debiteras enligt avtalat timpris.

### 2.1.1 **Verksamhetssystem**

Utföraren skall använda beställarens verksamhetssystem för dokumentation, kommunikation av beställning, avgiftsregistrering och anvisat verktyg för insatsregistrering samt i förkommande fall, system för samordnad vårdplanering. Se 2.4 *IT och telefoni*.

### 2.1.2 **Tid för verkställighet och återrapportering till biståndshandläggare**

Utföraren skall dagligen bevaka och ta emot uppdrag i verksamhetssystemet Treserva. I uppdraget framgår vilka insatser som skall utföras och med vilken frekvens. Utföraren skall kunna påbörja uppdrag med dagliga insatser närmast följande vardag från beställningen med registrering i verksamhetssystemet. Återrapportering till biståndshandläggaren skall ske inom två (2) veckor från det att uppdraget mottagits. I de fall beslut inte kunnat verkställas inom angiven tid skall utföraren ange orsak och lämna motivering. I akuta ärenden skall utföraren kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs.

### 2.1.3 **Genomförandeplan**

Utföraren skall upprätta genomförandeplan i enlighet med socialtjänstlagen i beställarens verksamhetssystem inom två (2) veckor efter verkställighet av uppdrag. Genomförandeplanen skall uppdateras vid behov eller minst var 6:e månad. Utföraren skall snarast meddela biståndshandläggare om kundens behov av insatser förändras i sådan grad att biståndsbeslut behöver omprövas. Antalet genomförandeplaner och datum för senast upprättad/reviderad plan/kund skall rapporteras till beställaren månadsvis via ett webbformulär.

## 2.1.4 Världighetsgaranti

Utföraren skall bedriva verksamheten i enlighet med kraven i uppdragsgivarens världighetsgaranti. Se [Världighetsgarantin](#)

## 2.1.4 Tillgänglighet, information och samverkan

Utföraren skall organisera sig så att den är lättillgänglig för både kund, närstående och samarbetspartners. Information om hur man får kontakt med verksamheten och hur verksamheten bedrivs skall finnas tillgänglig. Utföraren skall samarbeta och samverka med andra verksamheter och intressenter som finns kopplade till kunden. Detta kan ske genom exempelvis teamträffar eller vårdplaneringar. Utförare och beställare skall fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka uppdraget. Minst fyra gånger per år kallar beställaren till möten som är obligatoriska för alla utförare. Utföraren skall på beställarens anmodan delta i utvecklingsprojekt som finansieras av uppdragsgivaren.

## 2.1.5 Tolk

Om kunden inte talar eller förstår svenska har kunden rätt till tolkhjälp. Rätt att få hjälp av tolk har också den som behöver tolkhjälp på grund av en hörsel- eller talskada. Utföraren skall, när behov föreligger, rekvirera och bekosta tolk. Se [Världighetsgarantin](#)

## 2.1.6 Matdistribution

Kunder med beslut om matdistribution får leverans av kyld mat till hemmet av kommunen upphandlad matleverantör. Insats gällande matdistribution skickas i verksamhetssystemet och utföraren beställer tjänsten av matleverantör. Utföraren skall vara kund behjälplig i kontakt med matleverantören. I de fall kunden inte själv kan ta emot maten levereras den till hemtjänstlokalen för att levereras av hemtjänstpersonalen. Utföraren skall ansvara för anskaffning av kundspecifika vitvaror och följa rutin för kylkedjan i mathantering.

Ny utförare skall hos kommunens miljö- och hälsoskydd, ansöka om ”registrering av livsmedelsanläggning” för förvaring av kyld mat i hemtjänstlokal. Dokumentet skall lämnas till beställaren vid avtalsstart.

## 2.1.7 Hälso- och sjukvårdsinsatser, rehabilitering och hjälpmedel

Omvårdnad Gävle ansvarar för hemsjukvård inklusive rehabilitering och utprovning/förskrivning av individuella hjälpmedel. För de kunder som inte är inskrivna i kommunens hemsjukvård ansvarar Region Gävleborg för motsvarande uppgifter. Utföraren är, tillsammans med huvudmannen, ansvarig för att personalen ges möjlighet att få god kunskap om handhavandet av hjälpmedel. Respektive huvudman ansvarar för medicinhantering och rehabiliteringsinsatser i de fall då kunden inte klarar detta själv i form av egenvård. Huvudmannen kan då skriva delegeringar så utförarens personal utför medicinska uppgifter, se 2.1.9 *Egenvård, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och tandvård*. Ansvar för anskaffning och kostnad för arbetshjälpmedel (avser sådan utrustning som personalen behöver för att förebygga arbetsskador i sitt arbete) åligger utföraren.

## 2.1.8 Egenvård, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och tandvård

Egenvård är en åtgärd som en person själv utför för att upprätthålla hälsa och välbefinnande på rekommendation av hälso- och sjukvårdspersonal. Om personen av fysiska skäl, t ex nedsatt syn, inte kan utföra åtgärden själv kan kunden söka bistånd för att få åtgärden utförd av hemtjänstpersonalen inom ramen för insatsen "Egenvård".

För hantering av läkemedel och ordinerad träning gäller särskilda regler vid delegering till hemtjänstpersonal och kan endast ske efter instruktion och utbildning. Delegerad hälso- och sjukvård utförs endast i de fall kunden är beviljad hjälp i hemmet och endast i samband med dessa besök. Om kund som får sina läkemedel via Apodos vistas på korttidsvistelse är utföraren skyldig att leverera kunds läkemedelsleverans till korttidsvistelsen tills dess att ny adress gäller. Ersättning enligt rutin för insatsregistrering TES.

Utföraren skall vara behjälplig för att nödvändig tandvård erbjuds till äldre vilket kan innebära att låsa upp dörren och vid behov även närvara under tandvårdens hembesök för årlig munhälsobedömning. Biståndsenheten ansvarar för intyg om "Rätt till nödvändig tandvård enligt tandvårdslagen § 8a".

## 2.1.9 Hygien

Utföraren skall ansvara för att all personal har kännedom om god hygien och arbeta i enlighet med beställarens rutiner. Beställaren tillhandahåller regelbundet utbildningar kostnadsfritt, utföraren står för personalkostnaderna. Utföraren skall tillhandahålla och bekosta de förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet.

## 2.2 Ledning och verksamhetsansvarig

### 2.2.1 Krav på utföraren

Utföraren skall ha:

- ledning med minst tre års erfarenhet av likvärdig verksamhet
- ingående kännedom om vård och omsorg av äldre och personer med funktionsnedsättning med målet om en god livskvalitet för den enskilde
- ingående kännedom om gällande lagstiftning, riktlinjer och författningar.

Ägare/delägare för ett enskilt företag, som är godkänd enligt valfrihetssystemet, kan inte samtidigt vara bemanningspersonal/vikarie/anställd inom uppdragsgivarens ansvarsområde. Utföraren avgör i övrigt hur verksamheten organiseras.

### 2.2.2 Verksamhetsansvarig

För verksamheten skall det finnas en chef med huvudsaklig placering i Gävle som både är tillgänglig och ansvarar för den dagliga driften och har ingående kunskaper om äldreomsorg och personer med funktionsnedsättning samt tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

Verksamhetsansvarig skall ha relevant högskoleutbildning för uppdraget<sup>3</sup>. Personen som av utföraren är utsedd att ha denna ledarskapsfunktion skall ha tillräcklig kunskap och kompetens för att bli ansvarig för att:

- verksamheten kännetecknas av en god etik och ett värdigt bemötande,
- personalen har den kunskap som behövs för en ändamålsenlig verksamhet,
- personalens behov av stöd och handledning och kompetensutveckling tillgodoses,
- personal rekryteras och introduceras i verksamhetens riktlinjer och rutiner,
- instruktioner finns som uppfyller kraven för ledningssystem och beställarens värdighetsgaranti,
- verksamheten planeras, utvecklas och följs upp,
- verksamhetens resultat förmedlas till överordnade och
- verksamheten utvecklas i takt med ändrad lagstiftning
- arbeta självständigt och kunna hantera IT

Vid byte av verksamhetsansvarig skall beställaren underrättas för att ge introduktion i beställarens verksamhet.

### 2.2.3 Arbetsgivaransvar

Utföraren skall som arbetsgivare ansvara för

- att gällande lagar, författningar och avtal iakttas,
- att anställa, avlöna och säga upp personal
- att skatter och sociala avgifter inlevereras
- att arbeta förebyggande för att förhindra ohälsa hos personalen
- att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en kund samt att i varje enskilt fall avge rapport till uppdragsgivaren
- att säkerställa att det finns tillgång till arbetsledning när personal är i tjänst

### 2.2.4 Arbetsmiljö

Utföraren skall ansvara för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Utföraren ansvarar för att kontinuerligt och systematiskt arbeta för att uppnå en god arbetsmiljö. Samtliga arbetsskador och tillbud skall dokumenteras på sådant sätt att erfarenheter kan återföras till verksamheten.

---

<sup>3</sup> Kravet gäller nya utförare som tecknar avtal och vid byte av verksamhetsansvarig inom befintliga avtal, från och med 2017.

### 2.3 **Personal**

#### 2.3.1 **Personalens kompetens**

Utförarens personal skall ha adekvat utbildning och/eller tillräcklig kompetens som är lämpligt för uppdraget. Utföraren svarar för att personalen kontinuerligt ges erforderlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling. Utföraren skall ha ett framtaget introduktionsprogram som tillämpas vid nyanställning och för vikarier. Utföraren skall efter anmodan ta emot studerande i behov av praktik. Personalen skall ha goda muntliga och skriftliga kunskaper i det svenska språket, motsvarande Europarådets beskrivning, Swedex nivå B2. Beställaren kan vid behov begära in intyg.

#### 2.3.2 **Bemanning**

Utföraren skall ansvara för att utföra sitt åtagande med den bemanning och kompetens som bedöms vara erforderlig för uppgiften. Det är önskvärt att utföraren erbjuder personalen heltidstjänstgöring.

#### 2.3.3 **Arbetskläder**

Utföraren skall bekosta och ansvara för de arbetskläder som medarbetarna behöver i sitt arbete, vilket bl a omfattar anskaffning och tvätt. Med arbetskläder avses över- och underdel.

#### 2.3.4 **Kollektivavtal och försäkringar**

Beställaren framhåller vikten av att utföraren tecknar kollektivavtal om anställningsvillkor mm. för anställda hos utföraren. Om utföraren inte har tecknat kollektivavtal skall arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande gällande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal. Om utföraren frångår denna princip behandlas frågan som avtalsbrott. Se 4.13 *Hävning*.

#### 2.3.5 **Meddelarfrihet**

Medarbetare hos utföraren skall ha *meddelarfrihet* och kunna påtala missförhållanden utan repressalier och efterforskning på samma sätt som medarbetare inom kommunalt driven verksamhet. Om utföraren frångår denna princip behandlas frågan som avtalsbrott, se 4.13 *Hävning*.

#### 2.3.6 **Legitimering**

Utföraren skall se till att all personal kan legitimera sig med tjänstelegitimation i mötet med kund. Utföraren skall se till så att all personal bär namnbricka. Se [Värdighetsgarantin](#)

#### 2.3.7 **Brandutbildning**

Utföraren skall ansvara för att medarbetarna ges utbildning i brandkunskap med teori och praktik i syfte att ha fungerande rutiner och ett proaktivt arbetssätt hos kund. Beställaren erbjuder i mån av plats, utföraren att delta i kommunens brandutbildningar.



## 2.4 **IT och telefoni**

### Telefoni

Utföraren skall ansvara för anskaffning och bekosta nödvändig telefoni som krävs för att:

- hålla en god tillgänglighet för kund/närstående, medarbetare och samverkansparter.
- insatsrapportera utförd tid hos kund med hjälp av RFID-taggar som finns i kundens hem. De telefoner som används skall ha sådan prestanda att de är kompatibla med insatsregistreringssystemet TES-CareApp.

### IT

Utföraren skall använda beställarens verksamhetssystem för dokumentation, kommunikation, insatsregistrering samt i förekommande fall, för samordnad vårdplanering. Beställaren bekostar dessa system. Utföraren bekostar och ansvarar för datorer, IT-miljö, internetuppkoppling samt den drift av datorer och tillhörande utrustning som krävs för att ha tillgång till systemen. Utföraren skall utföra förändringar som över tid kan behövas för säker anslutning.

Utföraren och beställaren kommer överens om antalet användarkonton hos utföraren. Utföraren skall utan dröjsmål meddela beställaren om personal avslutar sin anställning så att användarkontot för denne kan avslutas<sup>4</sup>. Utföraren skall se till att personalen har erforderliga grunddatakunskaper. Beställaren tillhandahåller support kring verksamhetssystemen. Utbildning till överenskomna resurspersoner hos utföraren tillhandahåller beställaren vid start av verksamheten. Utbildning utöver detta kan ske i mån av tid och mot en kostnad för utföraren. Utföraren skall i lämpliga delar följa Gävle kommuns IT säkerhetshandbok med tillhörande rutiner.

Utföraren ges möjlighet att använda beställarens planeringsverktyg mot en kostnad för licens och drift, separat avtal tecknas.

## 2.5 **Lokaler och nycklar**

Utföraren skall ha en lokal som är lämplig för ändamålet utifrån de krav som ställs i kravspecifikationen. Vid förlust av kunds nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta låsbyte hos kund så snart det kan ske. Eventuella övriga kostnader som drabbar den enskilde förorsakat av utförarens personal, bärs också av utföraren.

## 2.6 **Lokal kris- och katastroforganisation**

I händelse av höjd beredskap eller krig inordnas utförarens verksamhet i den kommunala organisationen för äldre och personer med funktionsnedsättning. Detta innefattar bl.a. skyldighet att

---

<sup>4</sup> Kravet på utföraren om att avsluta konton, kommer att ses över och skärpas under 2017.

bistå kommunen med personal och lokaler i en katastrofsituation samt att genomföra och delta i övningar och utbildningar inom området.

## 2.7 **Ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete**

Utföraren skall ha ett ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9. Utföraren skall utvärdera och analysera verksamhetens resultat och utifrån dessa resultat vidta åtgärder för att förbättra verksamheten.

Utöver lagstiftningen skall utförarens verksamhetsidé, kvalitetsmål och inriktning för verksamheten vara förenligt med Omvårdnadsnämndens styrdokument, rutiner och riktlinjer vilka, vid behov, kan begäras ut från beställaren. Övriga styrdokument länkas till nedan:

- [Omvårdnadsnämndens verksamhetsplan 2017](#)
- [Värdighetsgarantin](#)

Det åligger varje utförare att själv sätta sig in i SOSFS 2011:9 och avgöra omfattningen på sitt ledningssystem utifrån verksamhetens storlek och inriktning. De krav som ställs nedan är enbart ett absolut minimum gällande lokala instruktioner/rutiner för:

- Avvikelsehantering för oönskade händelser och Lex Sarah
- Hantering av nödlägen och akuta situationer hos kund
- Tystnadsplikt och sekretess
- Läkemedelshantering i hemtjänstlokal
- Nyckelhantering
- Hantering av kundens pengar

Utföraren får tillgång till Gävle kommuns intranät och har därmed tillgång till styrdokument och beställarens ledningssystem.

Utföraren skall lämna en årlig kvalitetsberättelse till beställaren som beskriver det systematiska kvalitetsarbetet samt hur utföraren har arbetat med kompetensförsörjning enligt *2.3.1 Personalens kompetens*. Kvalitetsberättelsen skall vara beställaren tillhanda senast den 1 februari och skall avse föregående år. D.v.s. kvalitetsberättelsen avseende 2016 redovisas senast 1 februari 2017.

Kvalitetsberättelsen skall utformas enligt de allmänna råd som finns i SOSFS 2011:9 och enligt Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för kvalitetsarbete.

## 3 Uppföljning och utvärdering av verksamheten

### 3.1.1 Huvudmannaskap och insyn

Omvårdnadsnämnden har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur utföraren utför sitt uppdrag. Detta innebär bland annat rätt att granska den dokumentation och de genomförandeplaner som rör kunden, för att garantera en skälig levnadsnivå enligt socialtjänstlagen (SoL). Utföraren skall utan dröjsmål och kostnad överlämna begärda uppgifter och ställa personal till beställarens förfogande för denna kontroll och uppföljning.

### 3.1.2 Allmänhetens rätt till insyn

Beställaren har skyldighet att se till att allmänheten får insyn i all verksamhet. Beställaren äger därför rätt att, från utföraren, på begäran få sådan information som kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs, i enlighet med 3 kap 19a § Kommunallagen.

### 3.1.3 Kundundersökningar och särskilda studier

Utföraren skall vara beställaren behjälplig för att genomföra kundundersökningar om hur kunderna uppfattar kvaliteten i tjänsterna. Dessutom skall utföraren svara på enkäter och andra uppgifter som begärs av tillsynsmyndighet eller av beställaren.

Exempel är:

- Öppna jämförelser från socialstyrelsen och SKL (Sveriges Kommuner och Landsting)
- Revisionsenkät
- Extern granskning/revision av verksamheten på uppdrag av beställaren
- Kvalitetsregister
- Socialstyrelsen enkäter om ej verkställda beslut
- IVO eller annan myndighets tillsyn

### 3.1.4 Beställarens avtalsuppföljning

- Beställaren avser att regelbundet använda en systematisk modell för egenkontroll.
- Föreligger indikationer på allvarliga fel och brister i verksamheten gör beställaren en avtalsuppföljning, tillsyn och/eller revision på både individ- och verksamhetsnivå
- Utföraren får ta del av sitt resultat och har möjlighet att yttra sig innan redovisning till köparen
- Om utföraren uppvisar brister kommer beställaren att begära en särskild åtgärdsplan, se vidare punkt 4.12 Rättning, skadestånd, sanktion samt punkt 4.13 Hävning.
- Beställarens gör årligen en ekonomisk kontroll av utföraren via bland annat UC (Upplyningscentralen) och Blå mallen (Skatteverket).
- Uppföljning av tidsregistrering genomförs kontinuerlig.
- Utföraren skall redovisa ekonomi på enhetsnivå<sup>5</sup> där rörelsevinst, dvs. resultat efter kostnader och avskrivningar på investeringar i verksamheten har dragits av.

---

<sup>5</sup> En hemtjänstehet definieras som en av huvudman för hemtjänst organiserad enhet som omfattar verksamhet i och som utgår från en eller flera byggnader som ligger nära varandra. Varje hemtjänstehet ska ha en chef som ansvarar för ledningen och samordningen av det arbete som utgår från hemtjänsteheten. En hemtjänstehet kan bara ha en chef men en chef kan vara chef för flera hemtjänsteheter.

Kunder och allmänhet får ta del av resultatet av avtalsuppföljningen på [www.gavle.se](http://www.gavle.se). Här redovisas också kundundersökningar och revisioner.

## 4 Avtal

### 4.1 *Allmänna avtalsvillkor*

#### 4.1.1 **Parter**

Utförare:

Namn

Adress

Kontaktperson:

Telefon nr

E-postadress

Bankgironummer:

Organisations nummer:

Uppdragsgivare: Omvårdnadsnämnden Gävle kommun

Beställare: Omvårdnad Gävle, Gävle kommun

Organisationsnummer: 212000-2338

Kontaktperson: Oskar Andersson

E-post: oskar.andersson@gavle.se

#### 4.1.2 **Avtalshandlingar**

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om det skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte parterna kommer överens om annat, sinsemellan i följande ordning:

- 1) Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
- 2) Avtalet
- 3) Förfrågningsunderlag med bilagor och kompletteringar
- 4) Ansökan med tillhörande handlingar

#### 4.2 **Avtalstid**

Avtalet gäller ett år med automatisk årsvis förlängning från och med XXXX-XX-XX om inte beställaren bestämmer annat.

#### 4.3 **Uppdraget**

Utföraren skall för beställaren utföra insatser i form av *service, omvårdnad och aktiviteter* samt insatser enligt särskild ordning inom hemtjänsten i ordinärt boende i Gävle kommun i enlighet med detta avtal och förfrågningsunderlag med bilagor samt lämnad ansökan.

Insatserna som skall utföras, föregås av ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (SoL).

Valfrihetssystem inom hemtjänst i ordinärt boende innebär att kunden själv får välja vilken utförare som skall utföra hemtjänsten. Kunden kan välja mellan olika utförare som godkänts av beställaren. Hur många kunder varje utförare får beror på hur många personer som väljer utföraren. Beställaren kan inte garantera några kunder, vilket innebär att man inte ger någon volymgaranti.

### 4.3.1 Tider för utförande av insatser

Samtliga aktuella tjänster skall kunna utföras vid behov mellan 06.45-22.00 alla dagar på året. Punktinsatser nattetid och larmverksamheten ingår inte i valfrihetssystemet utan utförs av en särskild enhet inom Omvårdnad Gävle. För vissa insatser kan undantag eller tillägg förekomma. Se *Förfrågningsunderlag LOV, 2.1 Åtagande*.

### 4.3.2 Skyldighet att ta emot kund

Utföraren skall ta emot de beställningar som anvisas av biståndshandläggaren samt vid en utökning för befintlig kund, även om kapacitetstaket är uppnått. Om en befintlig kund flyttar utanför en utförares områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget. Om kunden vill behålla utföraren och utföraren anser sig ha möjlighet att fortsätta med uppdraget så kan detta, i undantagsfall vara möjligt, efter samråd med beställaren. Utföraren kan inte välja bort kunder inom sitt område/åtagande.

### 4.3.3 Geografiska område

Utföraren skall utföra sina tjänster inom följande områden:

OMRÅDE	JA	NEJ
1. Andersberg		
2. Bomhus		
3. Brynäs		
4. Centrum		
5. Hamrånge		
6. Hedesunda		
7. Stigslund		
8. Strömsbro/Hille		
9. Sätra		
10. Söder		
11. Valbo/Forsbacka		

### 4.3.4 Turordningslista

Utföraren deltar i turordningslista  Ja  Nej

### 4.3.5 Kapacitetstak

Utföraren har inget kapacitetstak  /Utföraren har ett kapacitetstak på \_\_\_\_\_ tim/månad.

### 4.3.6 Verksamhetssystem

Beställaren tillhandahåller verksamhetssystemen som utföraren skall använda för att dokumentera, kommunicera och registrera utförd tid hos kund. Antalet genomförandeplaner och datum för senast upprättad/reviderad plan/kund skall rapporteras till beställaren månadsvis via webbformulär.

### 4.3.7 Dokumentation

Utföraren skall ansvara för att den sociala dokumentationen i journal och genomförandeplan sker på ett systematiskt sätt och att personalen har erforderlig dokumentationsutbildning. Utföraren skall också ha rutiner för att alla handlingar som rör kundens personliga förhållanden förvaras så, att den som är obehörig inte får tillgång till dem. Handlingar som rör avslutade kunder ska överlämnas till Omvårdnad Gävles arkiv löpande enligt lagstiftningen. Allvarliga brister i dokumentationen kan komma att betraktas som väsentligt avtalsbrott. Se 4.13 Hävning.

### 4.3.8 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren skall ha rutiner för återkommande information till samtlig personal, inklusive praktikanter etcetera om sekretess och tystnadsplikt (Offentlighets- och sekretesslag 2009:400). Utföraren skall se till att samtlig personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt lagen.

### 4.3.9 Anhöriganställning

Anhöriganställning är inte tillåten. För utförare som inte följer denna princip har beställaren rätt att häva avtalet, se punkt 4.13 Hävning.

## 4.4 Ersättningsvillkor

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som valts. Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning per utförd timme. Utföraren skall fakturera beställaren för utförd tid hos kund. Beställarens definition av utförd tid hos kund är registrerad tid enligt tidsregistreringsverktyget TES-CareApp. Detta är direkt tid med/åt kund, det vill säga utförande av de insatser som biståndshandläggaren beviljar.

Varje insats inom hemtjänsten är beräknad med en schablontid (beräknat på ett medelvärde) så att utföraren initialt ska kunna bedöma resursåtgången. Inom ramen för denna summerade tidsram som utföraren har till förfogande för samtliga kunder, åligger det utföraren att tillsammans med den enskilde kunden att planera tider som är anpassade till varje kunds faktiska behov och önskemål. Utföraren har således möjlighet att variera den faktiska tiden för respektive kund beroende på hur behov och önskemål skiftar. Som tak för hur mycket utförd tid hos kund som utföraren kan fakturera gäller 90 % av den totalt beviljade schablontiden per kalendermånad.

I timersättningen är ersättning för administration, restid, ”bomtid”, dokumentationstid etc. inräknad.

Beställaren kan överväga sanktionsavgifter för de utförare som inte följer gällande rutin, se, bilaga 3.

### 4.4.1 Ekonomisk ersättning

Ersättningen redovisas i separat dokument. Se *Bilaga 2, Ersättning till utförare*.

### 4.4.2 Övriga kostnader

Utföraren skall tillhandahålla och bekosta arbetskläder, arbetshjälpmiddel samt förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet.

### 4.4.3 Rapport av utförd tid och fakturering

Utföraren skall löpande rätta utförd tid och senast den första (1:a) vardagen på ny månad kvalitetssäkra föregående månads utförda tid i TES. Utföraren skall fakturera beställaren månadsvis och redovisa totala antalet utförda hemtjänsttimmar och beviljad (fördelad) schablontid.

Utföraren skall intyga med attest, att korrekt utförd tid faktureras. Fakturaavsändare och organisationsnummer skall överensstämja med godkänd utförare. Om detta inte är korrekt har beställaren rätt att häva avtalet omedelbart, se *4.13 Hävning*.

Om utföraren registrerat mer tid än 90% av den totala beviljade schablontiden skall skälet till detta motiveras med en skriftlig framställan till beställaren som därefter bedömer om överskridande ersättningsnivå godkänns.

### 4.4.4 Prisjustering

Ersättningen fastställs årligen av uppdragsgivaren och meddelas utföraren. Avtalade ersättningar är fasta fram till kommande årsskifte.

### 4.4.5 Betalningsvillkor

Fakturering sker i efterskott tidigast den första i varje månad eller om denna dag skulle vara en lördag, söndag eller annan helgdag, närmast föregående bankdag. Beställaren erlägger ersättning inom 30 dagar efter det att faktura inkommit från utföraren.

Fakturan sändes till  
Gävle kommun Omvårdnad  
Box 954  
801 33 GÄVLE  
**Ref: 1609UABS**

Vid betalning efter förfallodagen utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen.

## 4.5 *Ändringar, tillägg av avtal*

### 4.5.1 Ändrade förutsättningar

Parterna är införstådda med att villkor och förutsättningar för denna typ av verksamhet kan komma att ändras till följd av ny lagstiftning, nya bidragsformer, nya målsättningar och politiska beslut eller andra förändringar.



## 4.5.2 **Ändringar i avtal**

Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningarna i förfrågningsunderlaget över tid. Ändrat innehåll innebär att befintliga avtal kompletteras med de nya villkoren, oberoende av avtalstid. Om beställaren ändrar kraven gäller detta även tidigare godkända utförare, vars avtal således kommer att omprövas och kompletteras.

## 4.5.3 **Omförhandling**

Part får påkalla omförhandling i upprättat avtal om ändrade förhållanden som gör att avtalsskrivningen väsentligt motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling skall påkallas så fort som möjligt. Det befriar inte part från skyldigheten att fullgöra berörd avtalsförbindelse.

## 4.6 **Upphörande av avtal**

### 4.6.1 **På egen begäran**

Om utföraren önskar att upphöra med sin verksamhet skall beställaren meddelas sex (6) månader innan verksamheten upphör.

### 4.6.2 **Överlåtelse av avtal**

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har uppdragsgivaren rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Utföraren skall förhandsinformera uppdragsgivaren om planerade ägarbyten.

### 4.6.3 **Återkalla och avsluta avtal**

Utföraren skall inom rimlig tid åtgärda eventuella brister som beställaren påtalat. Om det inte sker har beställaren rätt att återkalla avtalet, omedelbart. Se *4.12 Rättning, sanktion och skadestånd*.

Utförare som inte haft kunder under sex månader avslutas automatiskt.

Om uppdragsgivaren fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem inom hemtjänst upphör avtalet med utföraren. Avtalet upphör tidigast 12 månader dock senast 24 månader efter fattat beslut. Det utgår inte någon ersättning till utföraren för avtal som upphör att gälla i förtid.

Om förfrågningsunderlaget eller ersättning förändras och utförare inte kan acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/avtalet efter sex (6) månader, från tidpunkten då detta meddelats beställaren.

## 4.7 **Sociala krav**

De arbetstagare som är engagerade för utförandet av uppdraget, ska minst erhålla minimilön och andra minimivillkor på de områden som avses i 5 § Utstationeringslagen (SFS 1999:678), under förutsättning att sådan minimilön m.m. är tydligt definierad i ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen. Av detta följer att utföraren inte heller få anlita underleverantörer e.d. som ger sina arbetstagare sämre villkor för lön m.m. än det

sagda. Utföraren skall, kostnadsfritt, ge möjlighet för kontroller på arbetsplats. Om utföraren bryter mot vad som anges ovan får beställaren häva avtalet enligt 4.13 *Hävning*.

### 4.8 **Tilläggstjänster**

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva verksamheten enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren. Utföraren skall informera kunden om att tjänsten inte ingår i hemtjänstens utbud. Tilläggstjänster skall även delges och godkännas av beställaren.

#### 4.8.1 **Underleverantörer**

Utföraren får efter beställarens medgivande anlita underleverantörer för att fullgöra delar av sitt uppdrag. Utföraren skall lämna en kopia på avtalet mellan underleverantören och utföraren vid avtalsstart och därefter på anmodan. Utföraren ansvarar för att anlitade underleverantörer uppfyller relevanta krav på tjänsten som anges i förfrågningsunderlaget. Utföraren ansvarar för att underleverantörer uppfyller relevanta krav om skatter och sociala avgifter mm.

### 4.9 **Marknadsföring**

Marknadsföring skall ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande. Utförarens marknadsföring får inte ske aggressivt utan skall ske i enlighet med god marknadsföringssed, med stor respekt för kund och andra utförare. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen, se *Hävning 4.13*. Utföraren skall följa beställarens riktlinje för marknadsföring.

#### 4.10 **Försäkringar**

Utföraren skall förebygga skador som kan drabba kunder, personal eller andra.

Utföraren tecknar och vidmakthåller ansvars- och andra erforderliga försäkringar som håller uppdragsgivaren skadeslös vid skada vållad av utförarens personal eller eventuell underleverantörer. För att styrka att försäkringar tecknats, skall utföraren tillställa beställaren kopia av försäkringsbrev vid undertecknande av avtal och därefter på anmodan.

Uppdragsgivaren ansvarar för patientförsäkring enligt patientskadelagen SFS 1996:799.

#### 4.11 **Force majeure, ansvarsbegränsning**

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar sådan part från fullgörs av berörd förpliktelse. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Motparten skall omedelbart underrättas om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

#### 4.12 **Rättning, sanktion och skadestånd**

##### *Rättning*

Utföraren skall skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit till beställaren, eller vid tillsyn av myndighet. Om rättning av fel och brister inte har skett enligt överenskommen åtgärdsplan kan beställningsstopp eller sanktion användas, se under rubrik sanktion nedan.

##### *Sanktion*

Om utföraren efter upprepad erinran inte åtgärdar allvarliga fel eller brister enligt överenskommen åtgärdsplan eller vid uppföljning av åtgärdsplan, äger beställaren rätt att hålla inne betalningen för utförda tjänster till dess att fel och brister åtgärdats.

##### *Skadestånd*

Om utföraren inte uppfyller de villkor avtalsparterna kommit överens om äger beställaren rätt till skadestånd med skäligt belopp för den ekonomiska skadan beställaren åsamkats. För dessa ärenden sker en särskild förhandling.

#### 4.13 **Hävning**

Beställaren får häva ingånget avtal om utföraren inte fullgör sina åtaganden, trots skriftlig anmaning och avtalsbrott av väsentlig betydelse. Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om myndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse. Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren:

- är i konkurs eller likvidation, under tvångsforvaltning, föremål för ackord eller tillsvidare inställt betalningar eller har näringsförbud eller är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation etc
- dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom
- är belastad med allvarliga fel i yrkesutövning
- är i skuld för skatter och avgifter inom hemlandet eller annan stat inom ESS området
- är i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker eller bristerna avseende betalning upprepas
- före eller efter avtals tecknande underlåtit att lämna uppgifter om företaget som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet
- bryter mot diskrimineringslagstiftning
- ej åtgärdat överenskommen åtgärdsplan trots erinran
- beviljade tillstånd för drift upphör
- eller för övrigt har sådana ekonomiska svårigheter att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden

- och i övrigt förekommande fall enligt avtalet, eventuella kompletteringar av avtalet, förfrågningsunderlaget med bilagor och kompletteringar

Hävning skall alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

#### 4.14 ***Twist***

Twist mellan beställare och utförare i anledning av ingånget avtal löses vid Gävle Tingsrätt med tillämpning av svensk lagstiftning.

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar, varav parterna erhållit var sitt.

.....  
Ort och datum

Omvårdnad Gävle

.....  
Lena Isokivelä  
Bitr. Förvaltningschef

.....  
Ort och datum

Företag X

.....  
Namn, titel