

Kundval i hemtjänst

Förfrågningsunderlag gällande servicetjänster i Hemtjänsten enligt Socialtjänstlagen (SoL) - upphandling enligt Lagen om Valfrihetssystem (LOV)

Socialnämnden

Mullsjö kommun

Inbjudan att ansöka om godkännande som utförare av hemtjänst

Mullsjö kommun ligger i Västergötland med gräns mot Smålands nordvästra hörn och är till ytan en liten kommun med ett dominerande tätortsboende. Av kommunens drygt 7000 invånare bor 5600 personer inom tätorten Mullsjö och ca 800 personer i den andra tätorten Sandhem.

Kommunen ligger i en naturskön bygd med öppet landskap, skogar, sjöar och vattendrag vilket gör att många turister kommer hit under hela året. Under vintern förvandlas Mullsjö till en av Sydsveriges största vintersportorter.

Mullsjö kommun har beslutat införa brukarvalssystem inom hemtjänsten. Kundval eller Valfrihetssystem enligt LOV (Lagen om Valfrihetssystem) innebär att invånare i Mullsjö kommun som har beviljats biståndsbedömd hemtjänst har rätt att välja vem (kommunen eller ett privat företag) som ska utföra hemtjänstinsatser i kategorin service.

Behovsbedömningen för hemtjänst görs av biståndshandläggare som fattar beslut om vilka insatser som ska beviljas till den enskilde. När ett biståndsbeslut har fattats får den utförare som den enskilde valt ett uppdrag från kommunen om vilka insatser som beviljats och ska utföras.

Valet kan göras bland kommunens egen hemtjänst eller de hemtjänstutförare som socialnämnden har godkänt och tecknat avtal med. De utförare som kommunen skriver avtal med kommer att konkurrera med varandra och kommunens egen hemtjänstverksamhet.

Utförarna garanteras inte någon volym eftersom det är kunden som väljer utförare. Mullsjö kommuns hemtjänst i egen regi deltar inte i upphandlingen utan är direktkvalificerad.

Volymen för beviljade serviceinsatser under 2011 var ca: 6100 timmar. För 2010 var det 4206 timmar och under 2009 var det 3143 timmar.

Denna upphandling genomförs enligt Lagen om valfrihetssystem LOV (SFS 2008: 962). Upphandlingar enligt LOV innebär bland annat att intresserade utförare kan ansöka om godkännande så länge upphandlingen annonseras i den nationella databasen på www.valfrihetswebben.se. Det innebär att samtliga sökande som uppfyller kommunens krav och som inte har uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kapitlet LOV blir godkända som utförare. Den ekonomiska ersättningen och kravnivåer är kopplade till kommunala beslut.

Du kan ansöka när du vill. Godkännande av utförare sker löpande.

Så här ansöker leverantörer om att bli godkänd som utförare av hemtjänst

Utföraren ansöker genom att fylla i ansökningsformuläret och skicka in det tillsammans med de efterfrågade bilagorna. I förfrågningsunderlaget finner ni all information om hur val av utförare av hemtjänst kommer att fungera och vilka krav som ställs på utföraren.

Leverantörer kan ansöka kontinuerligt. Godkännande av utförare kommer att ske löpande. Inkomna ansökningar granskas regelbundet av kommunen. Avtal tecknas när ansökan godkänts. Kommunen kommer därefter att komplettera informationsmaterialet som riktas till kunden. Kunden kan då välja den nya utföraren.

Kommunen kommer regelbundet att följa upp hur nöjda kunderna är med sin utförare. Kommunen kommer också att följa upp så att utförarna upprätthåller den godkända kvalitetsnivån. Resultatet av kvalitetsundersökningarna kommer att publiceras på kommunens webbplats som ett stöd för kunden när hon/han ska välja hemtjänstutförare. Resultatet kan även komma att publiceras i tryckt informationsmaterial.

Välkommen med ansökan!

Mullsjö kommun

Innehållsförteckning

Inbjudan att ansöka om godkännande som utförare av hemtjänst	2
Innehållsförteckning	3
1 Definition av begrepp i förfrågningsunderlaget	5
2 Allmän orientering	7
2.1 Huvudman	7
2.2 Bakgrund och utgångspunkt för valfrihetssystemet	7
2.3 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihetssystemet	8
2.4 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet	8
2.5 Kommunens informationsansvar och utförarnas marknadsföring	8
2.6 Biståndsbeslut	9
2.7 God man/ställföreträdare	9
2.8 Kundens möjlighet att välja och byta utförare	9
2.9 Beställning av uppdrag till utföraren	10
2.10 Skyldighet att ta uppdrag	10
2.11 Ickevalsalternativ	10
2.12 Geografiskt område	10
2.13 Utförarens kapacitet	10
2.14 Tilläggstjänster	11
2.15 Avgift för hemtjänst	11
2.16 Tillsyn	11
2.17 Information till utförare	11
3 Administrativa föreskrifter	12
3.1 Upphandlingsförfarande	12
3.2 Ansökan och godkännande av sökande	12
3.3 Tidsplan för godkännande	12
3.4 Kommunen lämnar upplysningar under ansökningstiden	12
3.5 Kompletteringar och förtydliganden av förfrågningsunderlag	12
3.6 Adressering	12
3.7 Handläggning	12
3.8 Uteslutningsprövning och kvalificering	13
3.9 Intyg, bevis och ekonomisk kapacitet	13
3.10 Förfarande om ansökan inte godkänns	14
3.11 Överprövning	14
4 Krav på tjänstens utförande	15
4.1 Grundläggande krav på tjänsten	15
4.2 Tystnadsplikt och sekretess	15
4.3 Meddelarfrihet	15
4.4 Underleverantör	15
4.5 Informationsskyldighet om förändrat biståndsbehov	15
4.6 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten	16
4.7 Kompetenskrav	16
4.7.1 Kompetenskrav på arbetsledning och personal	16
4.7.2 Språkkunskaper	16
4.8 Samverkan, informationsmöten och dokumentation	16
4.8.1 Samverkan, informationsmöten	16
4.8.2 Dokumentation SoL	17
4.8.3 Lokal kris- och beredskapsplan	17
4.9 Klagomål och synpunktshantering	17
4.10 Anmälningsskyldighet	17

Mullsjö kommun

4.10.1 Anmälningsskyldighet vid fel och brister	17
4.10.2 Lex Sarah - Anmälningsskyldighet vid allvarliga missförhållanden	17
4.11 Genomförandeplan och kontaktmannaskap	18
4.11.1 Genomförandeplan	18
4.11.2 Kontaktmannaskap	18
4.12 Förbrukningsmaterial och hjälpmedel	18
4.13 Rutiner	18
4.13.1 Rutin kontanta medel	18
4.13.2 Rutin nyckelhantering	18
4.13.3 Identifikation och legitimation	18
4.14 Krav på användande av kommunens system	19
4.14.1 Verksamhetssystem	19
4.14.2 Tekniskt system för insatsmätning	19
4.15 Insyn och uppföljning	19
4.15.1 Insyn i utförarens verksamhet	19
4.15.2 Uppföljning och utvärdering	19
5 Affärsmässiga villkor	21
5.1 Avtalstid	21
5.2 Avtalets uppsägningstid och villkor	21
5.3 Avtalsändringar	21
5.3.1 Ändring av villkor på grund av politiska beslut	21
5.3.2 Avbrytande av valfrihetssystem	21
5.4 Grund för hävning av avtal	21
5.4.1 På egen begäran	21
5.4.2 På grund av avsaknad av uppdrag	21
5.4.3 Till följd av brister i verksamheten	21
5.5 Överlåtelse av avtal eller uppdrag	22
5.6 Skadeståndsskyldighet	22
5.7 Vite	22
5.8 Försäkringar	22
5.9 Skatter och avgiftskontroll	22
5.10 Befrielsegrunder (Force majeure)	22
5.11 Ersättning	22
5.12 Omställningstid – ersättning till utförare	23
5.13 Fakturering	23
5.14 Moms	23
5.15 Betalningsvillkor	24
5.16 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter	24
5.17 Tvist	24

Bilagor återfinnes på Mullsjö kommuns hemsida

www.mullsjo.se/lov

Mullsjö kommun

1. Definition av begrepp i förfrågningsunderlaget

I förfrågningsunderlaget används ett antal begrepp. Nedan följer en sammanställning och förklaring av begreppen:

Ansvarig nämnd - socialnämnd som genom politiskt beslut har ansvar för hemtjänst och godkännande av utförare.

Omställningstid - tid som inte utförs på grund av att kunden inte avbeställt insatser i tid eller på grund av att kunden inte är hemma när utföraren kommer hem till kunden.

Biståndsbeslut - biståndshandläggarnas beslut om vad och i vilken omfattning hjälp ska beviljas. Lagstiftningen kan förändras under avtalstiden.

Förfrågningsunderlag - ett underlag för ansökan om att delta i valfrihetssystem som beställaren tillhandahåller.

Genomförandeplan - en plan som utföraren gör tillsammans med den enskilde/dennes ställföreträdare och som beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras.

God man/företrädare - om en person på grund av sjukdom, psykisk ohälsa, försvagat hälsotillstånd eller liknande inte kan ta vara på sig själv eller sin egendom kan han eller hon få en god man. En god man fungerar som ett ombud för den enskilde och utses av tingsrätten.

Hemtjänst - en biståndsbedömd insats som ges enligt socialtjänstlagen i ordinärt boende. Med hemtjänst avses hjälp i hemmet som omfattar personlig omvårdnad och serviceinsatser. Omvårdnadsinsatser innebär personnära omsorg, hjälp med hygien, av- och påklädning, förflyttning, toalettbesök eller stöd i måltidssituation. Serviceinsatser innebär hjälp med städning, tvätt, klädvård, renbäddning, varuinköp och matdistribution.

Ickevalsalternativ - den som inte vill eller kan välja utförare ska kunna avstå. Kunden blir då hänvisad till det ickevalsalternativ som kommunen har bestämt i förväg.

Kapacitetstak - utföraren får ange kapacitetsbegränsning i tid per månad. Med kapacitetsbegränsning menas att utföraren anger hur många biståndsbedömda timmar som utföraren maximalt kan åta sig att utföra per månad.

Kommunalt huvudmannskap - kommunen är ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som avser myndighetsutövning. I egenskap av huvudman beslutar kommunen bland annat om verksamhetens inriktning och mål, uppföljning, utvärdering och avgifter.

Kontaktman - Kontaktman ska utses och är den som har ett extra ansvar för att hålla kontakt med kunden. Kontaktmannen är ansvarig för att genomförandeplanen upprättas och är aktuell, att kundens behov är väl kända av alla i arbetsgruppen. Kontaktmannen ska ha kontakt med närstående eller god man.

Kund - den person som blivit beviljad insatser inom hemtjänst i Mullsjö kommun och som har rätt att välja utförare av dessa insatser.

Leverantör - den som tillhandahåller tjänsterna, dvs. utförare

LEX Sarah - Socialtjänstlagen SOSFS 2011:5 om tillämpning av 14 kap. 2§ SoL, ålägger personal inom enskilt och offentligt driven äldre- och handikappomsorg att till arbetsgivaren anmäla, om man får kännedom om eller misstanke om övergrepp mot kund.

MAS - medicinskt ansvarig sjuksköterska, som har ett övergripande ansvar för den kommunala hälso- och sjukvården.

Mullsjö kommun

Myndighetsutövning – beslut eller åtgärd, grundad på lag eller annan författning, som en myndighet har befogenhet att besluta om i förhållande till medborgarna.

Myndighetsutövning görs av de tjänstemän som handlägger ärenden inom socialtjänsten. Att sammanställa, utreda och besluta de uppgifter som ligger till grund för ett biståndsbeslut är myndighetsutövning.

OPI - Omsorgsprisindex, fastställs årligen av Statistiska centralbyrån (SCB) och Sveriges kommuner och landsting (SKL).

Ordinärt boende - är boende i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt, egen villa eller motsvarande.

SoL - Socialtjänstlagen

SOSFS - Socialstyrelsens författningssamling. Förfrågningsunderlaget hänvisar till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS) som har relevans för utförare inom kommunal vård och omsorg om äldre.

Sökande - den som lämnat in ansökan om att bli utförare av insatser men ännu inte blivit godkänd eller fått avslag.

Tilläggstjänst - tjänst som utföraren erbjuder sig att utföra och som inte omfattas av biståndsbeslutet. Tjänsten bekostas av kund och regleras ekonomiskt direkt med utföraren.

Utförare - den som blivit godkänd att utföra insatser inom biståndsbedömd hemtjänst i Mullsjö kommun.

LOV Samordnare – den person som är utsedd att ta emot ansökningar, svara på frågor om kundvalssystemet, informera om förändringar etc. Kontaktperson mot verksamheten, utförare och kunder.

Mullsjö kommun

2 Allmän orientering

2.1 Huvudman

Mullsjö kommun

Socialnämnden

Box 800

565 18 Mullsjö

Organisationsnummer: 212000-1603

E-post: kommun@mullsjo.se

Tele: 0392-140 00

För information om Mullsjö kommun och Socialnämndens verksamhet hänvisas till

www.mullsjo.se

2.2 Bakgrund och utgångspunkt för valfrihetssystemet

Kommunfullmäktige i Mullsjö kommun beslutade i dec 2009 att införa valfrihetssystem inom hemtjänsten. Januari 2011 har socialnämnden beslutat att införa valfrihetssystem enligt LOV i två steg, där första steget gäller kategori serviceinsatser. Det andra steget kommer att innefatta även kategorin omsorgsinsatser.

Valfrihetssystem innebär att de invånare i Mullsjö kommun som har beviljats hemtjänst har rätt att välja utförare av hemtjänstinsatserna i kategori service. Valet kan göras bland de hemtjänstutförare som Socialnämnden har godkänt och tecknat avtal med eller kommunens egen hemtjänst.

2.2.1 Socialnämndens verksamhetsidé

"När den behövs - en socialtjänst av god kvalitet."

Socialnämnden ska utifrån den enskildes behov, avseende vård, omsorg, ekonomi och service, främja trygghet och jämlikhet i levnadsvillkor, vilket ska leda till ökad livskvalité.

Socialnämndens övergripande målsättning inom äldreomsorgen

Socialnämnden ska verka för att äldre människor får möjlighet att leva och bo självständigt och ha en aktiv och meningsfull tillvaro med andra.

Socialnämnden ska verka för att äldre får tillgång till goda bostäder och att de som har behov får hjälp och stöd i hemmet.

2.2.2 Kvalitetsaspekter

Vad som upplevs som en god service och omvårdnad varierar från person till person. Uppdragets genomförande ska dock utgå från följande kvalitetsaspekter:

Kontinuitet

Den enskilde ska i möjligaste mån erhålla personalmässig kontinuitet. Samverkan mellan den enskilde och personalen ska i första hand ske av en kontaktman. Kontaktmannen är ansvarig för planering av insatser tillsammans med den enskilde. Vid behov ska kontaktmannen konsultera ansvarig chef om förändringar och om kontakt behöver tas med ansvarig handläggare för omprövning av biståndsbeslutet. Om den enskilde inte är nöjd med kontaktmannen bör det finnas möjlighet att byta till en annan kontaktman.

Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider då de utförs. Den enskilde ska tillförsäkras möjlighet att påverka och bestämma över sitt eget liv. Ett reellt inflytande över insatserna är en förutsättning för självbestämmande.

Bemötande, respekt och integritet

Utförarens insatser ska genomsyras av gott bemötande. Detta innefattar att visa respekt och integritet för den enskildes unika förutsättningar och behov.

Mullsjö kommun

2.3 Uppdragets omfattning – tjänster som ingår i valfrihetssystemet

Upphandlingen omfattar utförandet av biståndsbedömda hemtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen (SoL). SoL-insatserna som omfattas av brukarvalet är serviceinsatser.

Serviceinsatser innebär hjälp med städning, fönsterputs, tvätt och klädvård, inköp, bäddning, mat/matförberedelse, promenader och avlösning i hemmet.

Mat/matförberedelse som serviceinsats innebär matdistribution av färdiglagad mat från Margareta Park, Mullsjö. Leverantören ska i sin hantering av livsmedel och färdiglagad mat inom hemtjänsten följa gällande lagar och förordningar vad gäller hantering av livsmedel. Den externa leverantören är ansvarig för att livsmedelslagstiftningen tillämpas.

Leverantören ska tillämpa rutiner för egenkontroll vid distribution av varm mat mellan kök och kund.

Serviceinsatser utförs helgfri måndag - fredag 7-19 med undantag för matdistribution som utförs alla dagar mellan 11:30-13:00.

Syftet med serviceinsatser är att utföra det bistånd som är beslutat, för att den enskilde ska uppnå skälig levnadsnivå. All biståndsbedömning utgår från individens behov.

2.4 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet

- Omsorgsinsatser
- Installera och besvara trygghetslarm
- Natttillsyn

2.5 Kommunens informationsansvar och utförarnas marknadsföring

En gemensam presentationsmall för alla utförare kommer att användas för att möjliggöra jämförelser mellan utförarna. Kommunen beslutar hur informationen ska utformas och presenteras. Syftet är att ge brukarna en lättförståelig och jämförbar information om valfrihetssystemet, vilka utförare som finns och hur kunden väljer/byter utförare.

Informationsmaterialet publiceras både som trycksak och på webben, www.mullsjo.se. På kommunens webbplats publiceras även länkar till utförare som har egna webbplatser. Brukarna ska ha möjlighet att kontakta utförarna för att få ytterligare information.

Kommunen ansvarar för att kunden får information om valmöjligheterna inom hemtjänsten. Kommunens biståndshandläggare lämnar saklig och marknadsneutral information till kunden om vilka utförare som är godkända, delar ut det tryckta informationsmaterialet och hänvisar till kommunens webbsida. Kommunen ska även informera kunden och dennes närstående om praktiska frågor kring biståndsbeslut och om verksamheten samt hur de får kontakt med en biståndshandläggare.

Utföraren ska tydligt informera kunden om att tilläggstjänsterna inte är obligatoriska och att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet.

Utföraren förbinder sig till att informationen om verksamheten som lämnas till kommunen är saklig, korrekt och aktuell. Språket ska vara enkelt och vardagligt. Utföraren ska senast i samband med kontraktsskrivningen lämna information om verksamheten i enlighet med de rutiner som kommunen bestämt.

De utförare som kommunen tecknar avtal med ges en mall över vilka uppgifter som ska finnas med i den information som kommunen presenterar i sin "brukarvalskatalog". Utföraren ansvarar för att kommunen under hela avtalstiden får uppdaterad information så att brukarvalskatalogen kan hållas aktuell. Utföraren har frihet att själv ta fram eget informationsmaterial vid sidan om det som kommunen presenterar.

Utföraren har rätt att marknadsföra sin hemtjänstverksamhet och eventuella tilläggstjänster. Marknadsföringen måste följa god marknadsföringssed, utformas på ett etiskt försvarbart sätt och får inte uppfattas som påträngande av kunden.

Mullsjö kommun

Utföraren får inte ägna sig åt direkt riktad marknadsföring till enskilda kunder genom till exempel oanmälda besök eller telefonpåringning. Utförare får inte erbjuda så kallade lockvaror, extra erbjudande eller förmåner i samband med nyval eller eventuella byten av utförare.

Vid marknadsföring av tilläggstjänster ska följande vara tydligt:

- Beviljad hjälp som ingår i biståndsbeslutet betalas via hemtjänstavgiften till kommunen. Tilläggstjänsterna betalas direkt till utföraren som skickar faktura på utförda tilläggstjänster.
- Tilläggstjänsterna är ett erbjudande - kunden har inte skyldighet att köpa tilläggstjänster.
- Tilläggstjänsternas pris.

Marknadsföringsmaterial kommer inte att exponeras, eller på annat sätt tillhandahållas via kommunens biståndshandläggare.

Utföraren som inte följer god marknadsföringssed kan komma att bli av med sitt godkännande.

2.6 Biståndsbeslut

Biståndshandläggaren utreder den enskildes behov, bedömer och tar beslut i ärendet. Som underlag för utredningen finns intervjuer, läkarintyg/utlåtande, samordnad individuell planering, möte med den enskilde själv samt de han/hon önskar ska medverka t ex anhöriga. Förutsatt att kundens ansökan avser hemtjänst kategori service kommer biståndshandläggaren att informera om alla utförare i valfrihetssystemet samt hur valet går till. Skriftlig information samt en valblankett lämnas till den enskilde.

2.7 God man/ställföreträdare

Om en person på grund av sjukdom, psykisk ohälsa, försvagat hälsotillstånd eller liknande inte kan ta vara på sig själv eller sin egendom kan han eller hon få en god man förordnad av tingsrätten. En god man fungerar som ombud för den enskilde. God man/ställföreträdare kan vara kunden behjälplig i val av utförare.

Utföraren, dess ägare eller personal får inte ha uppdrag som god man/förvaltare eller på annat sätt agera ställföreträdare för utförarens kund. Utförare ska meddela överförmyndaren i de fall man bedömer att det kan finnas behov av god man/förvaltare.

2.8 Kundens möjlighet att välja och byta utförare

Kunden ska välja ett första och ett andrahandsval ifall förstahandsvalet redan har fyllt sitt kapacitetstak.

Kommunen ska informeras om utföraren fyller sitt kapacitetstak. I de fall kunden väljer en leverantör som har uppnått sitt kapacitetstak meddelas kund om detta.

Kunden har möjlighet att när som helst byta utförare om hon/han så önskar.

Om kunden önskar välja en annan utförare ska han/hon kontakta biståndshandläggaren. Uppsägningstiden är 14 dagar för kunden och räknas från den dagen biståndshandläggaren tillhandahållit den skriftliga uppsägningen. Uppsägning ska skickas till:

Mullsjö kommun
Samordnare LOV
Box 800
565 18 Mullsjö
eller via mail till: samordnarelov@mullsjö.se

Inom 3 dagar från uppsägningen ska biståndshandläggaren meddela både den nya utföraren och den ursprungliga utföraren. Den 15e dagen ska den nya utföraren påbörja insatserna.

Vid byte ska utföraren samverka och medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för kunden, kommunen och berörd personal. Det är ny vald utförare som ansvarar för att informationsutbytet sker.

Mullsjö kommun

2.9 Beställning av uppdrag till utföraren

När kunden fått ett biståndsbeslut och vald utförare får den valda utföraren en beställning via verksamhetssystemet (Treserva). Av uppdraget framgår beviljade insatser samt uppgifter om kunden. Utföraren ska sända en bekräftelse till beställaren. Utföraren ska påbörja uppdraget snarast dock senast inom 5 arbetsdagar från det att uppdraget mottagits. Alternativt vid byte av utförare ska insatserna påbörjas det angivna datumet.

Uppdrag ska påbörjas senast 24 timmar efter det att utföraren mottagit uppdraget, om det krävs för att tillgodose den enskildes biståndsbehov.

2.10 Skyldighet att ta uppdrag

Avtalet innebär att utföraren ska utföra biståndsbedömda uppdrag hos alla kunder i kommunen som valt denne, upp till det kapacitetstak och inom geografiskt område som angetts i ansökan. Utföraren kan således inte tacka nej till en viss kund. Det är kunden som väljer utförare.

2.11 Ickevalsalternativ

Valfrihetssystemet gäller för kund som har biståndsbeslut om hemtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen. Valet av utförare är en möjlighet för kunden. Den som inte vill, saknar förmåga eller där närstående/företrädare inte kan stödja i valet av utförare, kan avstå att välja utförare.

För de kunder som inte väljer utförare av hemtjänstinsatser ska det finnas ett ickevalsalternativ. I Mullsjö kommun kommer ett rullande schema införas först under 2013, på grund av att systemet befinner sig i en etableringsfas. Fram till dess kommer kommunen egen hemtjänst utgöra ickevalsalternativet.

2.12 Geografiskt område

Utföraren kan välja att bedriva verksamhet inom ett eller båda geografiska områden.

Mullsjö kommun utgörs av två geografiska områden. Dessa två områden är Nykyrka-Bjurbäck samt Utvängstorp-Sandhem. Områdena motsvarar den äldre sockenindelningen i kommunen. Bilaga 10.

Utföraren har möjlighet att efter godkännandet anmäla förändrat geografiskt område till socialnämnden. Utökningar av geografiskt område träder i kraft vid första månadsskiftet efter anmälan. Minskningar eller byte av geografiskt område träder i kraft vid första månadsskiftet 90 dagar efter anmälan.

2.13 Utförarens kapacitet

Utförare kan i ansökan om godkännande uppge ett tak för hur många timmar insatser som maximalt kan utföras. Utföraren ska uppge kapacitetstak i form av antal biståndsbedömda timmar per månad.

Om en utförare som angivit visst kapacitetstak och senare under avtalstiden vill höja eller sänka taket kan det ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till kommunen.

Vid utökningar av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft snarast. Vid sänkning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskifte 90 dagar efter anmälan. Vid sänkning av kapacitetstak ska dock utföraren genomföra de pågående beställda insatserna tills dess annan godkänd lösning kan ordnas.

Om leverantör har angett kapacitetstak och befintliga kunder får ett utökat behov ska utföraren utföra det utökade uppdrag som beviljats, även om kapacitetstaket överskrids.

2.14 Tilläggstjänster

En utförare som tecknat avtal med kommunen har möjlighet att erbjuda kunden så kallade tilläggstjänster.

Tilläggstjänst kan dels vara en tjänst som ingår i biståndsbeslutet, exempelvis städ, men som kunden vill utöka på något sätt till exempel hur ofta tjänsten ska utföras. Andra exempel på tilläggstjänster kan vara gräsklippning, snöskottning mm.

Mullsjö kommun

Kommunen ersätter inte utföraren för tilläggstjänster. Utföraren tar betalt direkt av kunden som beställer tjänsten direkt från utföraren.

Utföraren kan erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för kunden för att hon/han ska kunna välja utföraren.
- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan kunden välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på, jämfört med biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänster prissätts och faktureras av utföraren direkt till kunden.

När utföraren erbjuder tilläggstjänster ska det tydligt framgå för kunden att det är fråga om en tilläggstjänst som erbjuds. Kunden är inte skyldig att använda sig av utförarens tilläggstjänster i de fall utföraren väljs för uppdrag enligt biståndsbeslut.

Utföraren ska utan dröjsmål redovisa för kommunen vilka tilläggstjänster de utfört hos kommunens kunder och dessa tjänsters omfattning.

Att erbjuda tilläggstjänster istället för att informera biståndshandläggare om en kunds utökade behov av insatser är inte tillåtet. Ett sådant förfarande från utföraren utgör grund för omedelbar hävning av avtalet.

2.15 Avgift för hemtjänst

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för serviceinsatser. Avgifterna tillfaller kommunen.

2.16 Tillsyn

Socialstyrelsen är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de utförare som ingår avtal med kommuner att utföra socialtjänstinsatser uppfyller de krav som ställs i gällande lagar och föreskrifter inom verksamhetsområdet.

2.17 Information till utförare

Kommunen tillhandahåller information till utförare om följande:

- Verksamhetssystem
- SoL-dokumentation, riktlinjer och rutiner
- Anmälningsskyldighet fel och brister samt allvarliga missförhållanden
- Lag om offentlighet och sekretess och rutin för sekretessförbindelse

Utförarens personal ska ha god kännedom om ovanstående information.

Mullsjö kommun

3 Administrativa föreskrifter

3.1 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs enligt LOV (SFS 2008: 962) Lag om valfrihetssystem. Upphandlingar enligt LOV har ingen given sluttid. Upphandlingen pågår så länge den annonseras på Kammarkollegiets webbplats. Utförare har möjlighet att löpande lämna in ansökan baserad på det förfrågningsunderlag som är aktuellt vid den givna tidpunkten.

Anbudssekretess förekommer inte vid upphandling enligt LOV. Inkomna ansökningar öppnas och diarieförs fortlöpande. Genom att upphandlingen utförs enligt LOV kommer alla utförare som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag att få teckna ett avtal med kommunen, efter att socialnämnden beslutat om godkännande.

3.2 Ansökan och godkännande av sökande

Fullständig ansökan måste:

- Utformas enligt anvisningar i förfrågningsunderlaget med bilagor och tillhörande ansökningsblankett.
- Vara skriftlig och skriven på svenska.
- Vara undertecknad av behörig firmatecknare.
- Inkomma i originalhandling.

För att en sökande ska bli godkänd som utförare måste alla de krav som ställs i förfrågningsunderlaget vara uppfyllda.

Samtliga sökande som uppfyller de krav som ställs i förfrågningsunderlaget med bilagor kommer att prövas för godkännande som utförare.

3.3 Tidsplan för godkännande

Godkännande av utförare: Inom 6 veckor efter mottagen komplett ansökan

Avtalstecknade: Snarast efter beslut

Beräknat startdatum då utförare ska kunna vara i full drift: Senast 90 dagar efter att avtal tecknats.

Prövning och godkännande av ansökningar kan ta längre tid under sommarperioderna.

Prövning, kontakt och information sköts av Samordnare LOV

3.4 Kommunen lämnar upplysningar under ansökningstiden

Kontaktman: Carina Bergman

Funktion: Samordnare LOV

Adress: Mullsjö kommun, Box 800, 565 18 Mullsjö

Tel: 0392 - 140 00

E-post: samordnarelov@mullsjö.se

3.5 Kompletteringar och förtydliganden av förfrågningsunderlag

Frågor ställs skriftligen (även e-post) till Samordnare LOV.

Svar och eventuella andra kompletterande uppgifter om upphandlingen under ansökningstiden kommer att publiceras på www.mullsjö.se/lov

3.6 Adressering

Ansökan om godkännande ska ställas till:

Mullsjö kommun
Samordnare LOV
Mullsjö kommun
Box 800
565 18 Mullsjö

3.7 Handläggning

Inkommen ansökan öppnas och registreras snarast möjligt av kommunen. Därefter görs kontroll om sökande uppfyller samtliga krav i ansökningsformuläret.

Mullsjö kommun

Sökanden bjuds in till en intervju. Eventuellt kan utredaren begära in kompletterande uppgifter. Då sker ett godkännande inom 6 veckor efter mottagen komplett ansökan

Om sökanden godkänns tecknas ett avtal mellan sökanden och kommunen.

3.8 Uteslutningsprövning och kvalificering

Utföraren kan uteslutas i enlighet med 7 kap. 1§ LOV. Kommunen får utesluta en sökande som:

- Är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud.
- Är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande.
- Genom lagakraftvunnen dom 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 hemlandet eller annan stat inom ESS-området.
- I något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om utföraren är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott avseende yrkesutövningen eller gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

Kommunen får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna ovan.

Bekräftelse av att sökande kontrollerat motsvarande uppgifter avseende de underleverantörer som avses användas ska bifogas ansökan.

Den skriftliga ansökan samt eventuella intervjuer utgör grund för bedömning av ansökan.

3.9 Intyg, bevis och ekonomisk kapacitet

Mullsjö kommun samarbetar med Skatteverket vid handläggningar av ansökningar om godkännande enligt LOV.

Följande intyg och bevis ska bifogas med ansökan:

- Registreringsbevis från Bolagsverket, inte äldre än två månader vid ansökningstillfället.
- F- eller FA-skattsedel.
- Sanningsförsäkran enligt 7 kap 1-2 § LOV, utföraren eller de personer som är utsedda att vara ansvariga för utförandet får inte vara satta i konkurs eller likvidation, vara under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar. De får inte heller ha näringsförbud eller vara föremål för ansökan om sådana åtgärder.
- Skatteverkets blankett SKV4820 kommer kommunen att begära från skatteverket, den får inte vara äldre än två månader vid ansökningstillfället.
- Försäkringar, utföraren ska teckna och under hela avtalstiden inneha ansvarsförsäkring och andra nödvändiga försäkringar som innebär att Mullsjö kommun och den enskilde kunden hålls skadeslös. Kopia på aktuella försäkringsbrev ska bifogas till ansökan.
- Senaste årsredovisning bifogas i förekommande fall ansökan.
- Utförare som har nystartat företag, eller företag under bildande ska bifoga affärsplan med budget för verksamheten och kunna visa att företaget har en stabil ekonomisk kapacitet genom att redovisa aktiekapital eller finansiell säkerhet, till exempel lämna bankgaranti.
- Fysiska eller juridiska personer kan var för sig eller tillsammans med andra leverantörer lämna en ansökan. Företag och andra som blir godkända och tecknar avtal som utförare ska vara registrerat som enskild firma eller i aktiebolags-, handels- eller föreningsregistret samt vara registrerat för skatter och avgifter hos skatteverket innan verksamhet inom hemtjänsten börjar utföras.

Mullsjö kommun

3.11 Förfarande om ansökan inte godkänns

Om kommunen har beslutat att inte godkänna en sökande kan denne lämna in ny ansökan som prövas enligt, det vid den aktuella tidpunkten, gällande förfrågningsunderlaget.

3.12 Överprövning

Utförare som önskar klaga på socialnämndens avslag på ansökan om godkännande kan begära rättelse hos Förvaltningsrätten i Jönköping inom tre veckor från det att underrättelse om beslutet skickats.

Mullsjö kommun

4 Krav på tjänstens utförande

Med kravspecifikation avses krav och omfattning på den tjänst som kommunen upphandlar. De krav på tjänsten som redovisas måste uppfyllas för att en utförare ska kunna tilldelas kontrakt.

Ansökan ska innehålla en bekräftelse på att utföraren kommer att uppfylla de krav som ställs på tjänsten i följande uppdragsbeskrivning.

Bekräftelsen lämnas genom undertecknande av ansökningsformuläret.

4.1 Grundläggande krav på tjänsten

Hemtjänsten ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas.

Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Den enskilde ska ges kontinuitet så långt det är möjligt när det gäller personal.

Utföraren ansvarar för att verksamheten utförs i enlighet med de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, lag om offentlighet och sekretess, personuppgiftslagen, hälso- och sjukvårdslagen, diskrimineringslagen, arbetsmiljölagstiftning, meddelarfrihet och övriga vid varje tillfälle tillämpliga lagar. Verksamheten ska bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt följa kommunens riktlinjer och rutiner.

4.2 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten har god kunskap om och tillämpar gällande sekretesslagstiftning. Utföraren ska se till att all personal undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt och att förbindelsen följs.

Sekretessförbindelsen förvaras hos utföraren, bilaga 2. Brott mot tystnadsplikten innebär hävning av avtalet.

4.3 Meddelarfrihet

Personal hos utföraren ska få meddelarfrihet och ska kunna påtala missförhållanden utan repressalier, på samma sätt som inom kommunens egen regi. Meddelarfriheten innebär att den anställda kan lämna uppgifter till journalister, författare med flera för publicering utan att arbetsgivaren får efterforska vem som lämnat uppgifterna.

Meddelarfrihet avser insatser hos kunden och inte övriga förhållanden inom företaget. Meddelarfrihet gäller inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 44 kap.1§ i Lagen om offentlighets- och sekretess (2009:400).

4.4 Underleverantör

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. För att underleverantörer ska kunna anlitas under avtalsperioden krävs att kommunen på förhand godkänner dessa.

Vid anlitan av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden ska utföraren informera alla berörda, inklusive kunden, om den nye underutföraren.

Anlitan/byte av underleverantör kan göras först efter godkännande av kommunen. Godkännande sker inom 6 veckor efter mottagen komplett ansökan.

4.5 Informationsskyldighet om förändrat biståndsbehov

Om kundens behov förändras varaktigt, minskar eller ökar, i sådan grad att biståndsbeslutet behöver följas upp ska utföraren omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov ska framgå av utförarens dokumentation.

Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggaren om en kund är inlagd på sjukhus eller har avlidit.

Mullsjö kommun

4.6 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. Kvalitetsarbetet ska vara dokumenterat.

Socialstyrelsen har beslutat om föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL (SOSFS 2011:9). Se länk:

[Socialstyrelsens länk angående kvalitet](#)

Ledningssystem för kvalitet ska omfatta:

- Ansvarsfördelning i kvalitetsarbetet, enskildas, brukarorganisationers och personals möjlighet till delaktighet, säkerställande och utveckling av kvalitet i verksamhet.
- Rutiner som tydliggör hur samverkan ska ske såväl internt som externt med beaktande av Lag om offentlighet och sekretess och tystnadsplikten enligt lag.
- Rutin avseende personuppgiftslagen, bilaga 12.
- Rutiner för dokumentation enligt SoL, bilaga 3.
- Rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från myndigheter/organisationer för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten, och identifiera nya eller ej tillgodosedda behov. Kommunens rutin för synpunkter ska användas, bilaga 4.
- Rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas. Rutin fastställd av socialnämnden ska användas, bilaga 5.
- Rutiner för att säkerställa att all personal såväl ordinarie som vikarierande har goda kunskaper om sekretess och tystnadsplikt, bilaga 2.

Samtliga rutiner ska dokumenteras skriftligt.

4.7 Kompetenskrav

4.7.1 Kompetenskrav på arbetsledning och personal

Den operativa ledningen av verksamheten som har det direkta ansvaret för personal, ekonomi och verksamhet ska ha verifierad:

- Erforderlig utbildning för arbetsledning inom servicesektor.
- Erfarenhet av serviceverksamhet.
- Kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Relevant datorkompetens för att kunna utföra tjänsten.

Till ansökan ska för dem som är ansvariga för driften av verksamheten bifogas namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet och bistå med referenser. Personerna som bekräftar uppgifterna och ger referenser får inte tillhöra den organisation som lämnar ansökan ifråga.

Om utföraren under avtalstiden har för avsikt att byta arbetsledare/ansvarig chef eller motsvarande som ansvarar för den dagliga driften ska detta meddelas till kommunen som då ska pröva om arbetsledaren uppfyller krav för godkännande.

4.7.2 Språkkunskaper

Utföraren och dennes personal ska ha förmåga att kommunicera i tal och skrift på svenska.

4.8 Samverkan, informationsmöten och dokumentation

4.8.1 Samverkan, informationsmöten

För att tillvarata kundens intressen på ett bra sätt ska utförare samverka med anhöriga, god man/förvaltare och andra för kunden viktiga personer.

Mullsjö kommun

Utföraren ska delta i samrådsmöten som Mullsjö kommun kallar till. Kommunens LOV Samordnare kallar till detta möte minst en gång per år. Ersättning från kommunen för tid för mötesdeltagande utgår ej.

4.8.2 Dokumentation SoL

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med SoL och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd ([SOSFS 2006:12](#)) samt följa kommunens Riktlinjer. Bilaga 3.

Dokumentation ska vara skriftlig och sparas. Den sociala dokumentationen ska omfatta åtgärder, faktiska omständigheter och händelser av betydelse för insatsernas utförande. Dokumentationen ska förvaras på ett säkert sätt. Sekretessbelagda handlingar ska förvaras sekretesskyddat. Vid ärendets slut ska all dokumentation återlämnas skriftligen till kommunen.

Kunden har rätt att ta del av dokumentation som rör denne. Även ansvarig biståndshandläggare har rätt att ta del av dokumentationen.

All dokumentation ska ske på svenska och ett enkelt och vardat språk ska användas.

4.8.3 Lokal kris- och beredskapsplan

Kommunen har en lokal kris- och beredskapsplan som träder i kraft vid större olyckor eller krissituationer, exempel kan vara långvariga elavbrott, omfattande utebliven vattenförsörjning eller vädersituationer som påverkar verksamheten negativt.

Om planen aktiveras ska utföraren medverka i den del som berör hemtjänsten. Utföraren ska på begäran delta i kommunens utbildningsinsatser och övningar.

Utföraren ansvarar för att upprätta kris- och beredskapsplan för den egna verksamheten som stämmer överens med kommunens plan.

4.9 Klagomål och synpunktshantering

Kunden ska alltid veta till vem han eller hon ska vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål på utförarens verksamhet. Utföraren ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål och vidta åtgärder utifrån eventuella förbättringsmöjligheter. Kommunens rutin för synpunktshantering ska följas av alla utförare. Bilaga 4.

4.10 Anmälningsskyldighet

4.10.1 Anmälningsskyldighet vid fel och brister

Utföraren ska ha ett ledningssystem för kvalitet i verksamheten som säkerställer att det finns rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas. Det ska även framgå hur vidtagna åtgärder ska följas upp.

Kommunens rutin för fel och brister, baserad på föreskriften ([SOSFS 2011:9](#)) om ledningssystem för kvalitet i verksamheten enligt SoL ska efterlevas av samtliga utförare. Bilaga 5.

4.10.2 Lex Sarah - Anmälningsskyldighet vid allvarliga missförhållanden

Utföraren ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att enligt 14 kap 2§ SoL, anmäla missförhållanden i omsorgen om äldre eller funktionshindrade. Externa utförare ska anmäla inom 48 timmar till Samordnare LOV.

Allvarliga missförhållanden är sådana aktiva handlingar och försummelser som innebär ett allvarligt hot mot eller allvarliga konsekvenser för enskildas liv, personlig säkerhet, fysisk eller psykisk hälsa.

Arbetsledare hos utföraren ansvarar för att göra anmälningsskyldigheten och rutinerna för handläggning av anmälningar om allvarliga missförhållanden kända hos all personal.

Kommunens rutin för Lex Sarah baserad på ([SOSFS 2011:5](#)), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om tillämpningen av 14 kap. 2 § SoL ska användas av samtliga utförare. Bilaga 5.

Mullsjö kommun

4.11 Genomförandeplan och kontaktmannaskap

4.11.1 Genomförandeplan

En genomförandeplan ska upprättas för varje kund. Utföraren ska använda kommunens mall och upprätta genomförandeplanen i verksamhetssystemet. Planen ska ge en samlad bild av hur kundens beviljade insatser enligt SoL ska genomföras.

Planen görs tillsammans med kunden och/eller företrädare. Planen är till för att stärka kundens inflytande över vardagen, vara ett arbetsverktyg för personalen samt ett medel för utvärdering av mål med insatserna och stödja biståndshandläggarens uppföljning av biståndsbeslutet.

Snarast efter att uppdraget påbörjats, dock senast inom 14 arbetsdagar, ska en genomförandeplan vara upprättad och underskriven av kunden eller företrädaren.

4.11.2 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse en kontaktman för kunden snarast, dock senast inom 14 dagar, från att insatserna har påbörjats. Kontaktmannen ska genom regelbundna kontakter med kunden, anhöriga och eventuell god man skaffa sig goda kunskaper om den enskildes vardagsliv och behov av hemtjänstservice och omsorg.

Om kunden inte är nöjd med sin kontaktman bör det finnas möjlighet att byta.

4.12 Förbrukningsmaterial och hjälpmedel

Kunden tillhandahåller det förbrukningsmaterial som behövs för insatserna. Det förbrukningsmaterial som behövs ur arbetsmiljösynpunkt bekostas av utföraren.

Arbetstekniska hjälpmedel

Utföraren ansvarar för och bekostar samtliga arbetstekniska hjälpmedel.

Utföraren ansvarar för att verka för en god arbetsmiljö och arbeta med förebyggande åtgärder, utbilda personal i arbetsteknisk utrustning med mera som krävs för utförande av serviceinsatser.

4.13 Rutiner

4.13.1 Rutin kontanta medel

Den enskilde 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.

Rutin ska finnas för skriftliga avtal mellan utföraren och kund om hantering av privata medel.

4.13.2 Rutin nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Nycklarna ska förvaras under säkra förhållanden i avsedda nyckelskåp. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Kvitto ska lämnas till den enskilde på mottagna nycklar och vid återlämnade.

Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas till kunden. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

Under 2012 kommer det införas nyckelfri hemtjänst i kommunen och utförarna ska använda sig av detta system efter införandet.

4.13.3 Identifikation och legitimation

Utförarens anställda (och underleverantörer) ska alltid bära identifikation med foto synlig för kunden. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

Tillsvidareanställd personal ska bära fotolegitimation. Vikarier och timanställda ska bära tjänstekort utan foto som ska uppvisas tillsammans med personlig legitimation när den anställda är okänd för den enskilde eller om den enskilde så önskar.

Tjänstekortet ska vara undertecknat av ansvarig chef. Företagets namn, den anställdes namn samt titel ska framgå av legitimation/tjänstekort. Legitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga. Utföraren ska ha rutiner för säker hantering av legitimation och tjänstekort.

Mullsjö kommun

Utföraren ska alltid meddela den enskilde om en för den enskilde okänd person kommer att besöka honom eller henne.

4.14 Krav på användande av kommunens system

4.14.1 Verksamhetssystem

Samtliga utförare ska använda det verksamhetssystem som kommunens omsorgsverksamhet använder. För närvarande används IT-systemet Treserva som stödjer alla processer i verksamhet från ansökan till genomförande och uppföljning.

Uppdraget till utförare kommuniceras via verksamhetssystemet, genomförandeplan registreras och all SoL-dokumentation kring den enskilde kunden dokumenteras i systemet.

Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. Utföraren bekostar utbildningsersättning till sin personal. Datorer och mobiltelefoner med tillräcklig kapacitet (enligt kommunens standard) tillhandahålls och bekostas av utföraren. I det fall avtal upphör mellan kommunen och utföraren upphör nyttjanderätt för verksamhetssystemet.

Utföraren ansvarar för att arbetsledning samt övrig personal genomgått utbildning i social dokumentation samt att den utförs i verksamhetssystemet.

Planering av utbildning för personalen görs i samråd med utbildningsansvariga inom kommunen.

4.14.2 Krav på användande av tekniskt system

Kommunen kan komma att göra förändringar i den tekniska lösningen för verksamhetssystem eller rapportering av utförd tid hos kund och utföraren måste då anpassa och använda ny teknisk lösning.

4.15 Insyn och uppföljning

4.15.1 Insyn i utförarens verksamhet

Socialnämnden har det övergripande ansvaret för att följa upp den hemtjänst som Mullsjö kommuns kunder beviljats, oavsett utförare. Nämnden kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav.

Kommunens revisorer ska ha rätt att på samma sätt som med verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera målpuppfyllelsen i den avtalade verksamheten.

4.15.2 Uppföljning och utvärdering

Uppföljningar sker kontinuerligt under verksamhetsåret. Uppföljning kan ske på initiativ av bland annat kommunen, Socialstyrelsen och andra berörda parter.

Utföraren är skyldig att lämna de uppgifter som krävs enligt anvisningar i de nationella uppföljningar som exempelvis Socialstyrelsen genomför. Utföraren är därutöver skyldig att ta fram och tillhandahålla uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera kvalitén i verksamheten.

Utföraren ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning till socialnämnden.

Kommunens uppföljning och utvärdering kommer att ske genom:

- Avtalsuppföljning, tillsyn och granskning
- Uppföljning av genomförandeplan och social dokumentation
- Uppföljning av anmälda allvarliga missförhållanden (Lex Sarah)
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål
- Föranmälda/oanmälda besök
- Samtal med utförarens arbetsledning och personal
- Enkäter till kunder
- Information och diskussion i framtida gemensamma samrådsorgan för parterna

Mullsjö kommun

Kommunen förbehåller sig rätten att på kommunens webbplats publicera utförarnas beskrivningar av sina tjänster och åtaganden.

Mullsjö kommun

5 Affärsmässiga villkor

5.1 Avtalstid

Avtalstiden är från det datum då avtal undertecknas till och med 2014-02-28. Därefter kan nytt avtal tecknas för två år i taget. Efter godkännande som utförare ska avtal tecknas. Avtal sänds tillsammans med beslutsmeddelande till utföraren för undertecknande.

5.2 Avtalets uppsägningstid och villkor

Båda parter som under avtalstiden önskar säga upp avtalet har 90 dagars uppsägningstid.

Kommunen garanterar inte någon volym åt utföraren utan det är biståndsbeslutet, kundens val och utförda timmar som avgör storleken på den ersättning som utföraren får.

Kommunen förbehåller sig rätten att förändra villkoren för utförande av insatser inom valfrihetssystem. De nya villkoren ska skriftligen meddelas utförare. Ändringen träder ikraft vid den tidpunkt som kommunen fastställer. Om utföraren inte accepterar ändringen av villkoren har denne rätt att säga upp avtalet från den dag då ändring träder i kraft.

Större förändringar i verksamheten så som byte av verksamhetsledare eller inriktning av verksamheten ska snarast rapporteras till kommunen.

Avtal mellan kommun och utförare gäller under avtalstiden så länge båda parter är överens, följer reglerna och kommunen tillämpar ett valfrihetssystem i hemtjänsten.

5.3 Avtalsändringar

5.3.1 Ändring av villkor på grund av politiska beslut

Mullsjö kommun har rätt att genom politiska beslut ändra villkoren i de riktlinjer, mål för verksamheten och priser som ska tillämpas enligt detta avtal.

Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya avtal upprättas för alla utförare, oberoende av kontraktstid.

Om utföraren inte accepterar de ändrade villkoren ska utföraren inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är skickat, skriftligt meddela Mullsjö kommun. Därmed betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla efter 90 dagar.

5.3.2 Avbrytande av valfrihetssystem

Såväl införande som avveckling av ett valfrihetssystem kräver ett politiskt beslut.

I händelse av att Mullsjö kommun beslutar att avveckla valfrihetssystem så är uppsägningstiden 12 månader och kommunen säger då upp avtal med samtliga utförare.

Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer dessa att få information om att ansökan är avslagen.

5.4 Grund för hävning av avtal

5.4.1 På egen begäran

Utförare som avser att avveckla hela eller delar av verksamheten ska meddela kommunen minst 90 dagar före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har även avtalet upphört att gälla.

5.4.2 På grund av avsaknad av uppdrag

Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet automatiskt att gälla.

5.4.3 Till följd av brister i verksamheten

Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger kommunen rätt att häva avtalet. Med avtalsbrott av väsentlig betydelse avses följande:

- Utföraren följer inte socialtjänstlagen, andra tillämpliga lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som gäller för verksamheten samt kommunens riktlinjer och rutiner.

Mullsjö kommun

- Utförare nekar/tackar nej till kund i det geografiska område där man ansökt om och fått godkännande som utförare av hemtjänst trots att man inte nått kapacitetstak.
- Utföraren byter verksamhetsansvarig/arbetsledare under avtalsperioden och denne inte uppfyller kompetens och erfarenhetskraven.
- Utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet. Kommunen har rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller på annat sätt är i obestånd så att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.
- Om utföraren inte fullgör betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller avtal åvilar arbetsgivare har kommunen rätt att häva avtalet.

Vid mindre brister kan varning utdelas. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna har kommunen rätt att häva avtalet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

5.5 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person.

5.6 Skadeståndsskyldighet

Utföraren ansvarar för uppkommen skada på grund av vållande och/eller oaktsamhet hos utföraren, som drabbar kunden.

5.7 Vite

Ska utgå vid utebliven leverans av tjänsten. Vitesbeloppet baseras på ersättningen på avtalad tid. Ersättning utgår ej samt avdrag för ej genomförda timmar x2 verkställs vid nästa faktureringsstillfälle.

5.8 Försäkringar

Utföraren ska inneha ansvarsförsäkring som håller den enskilde och kommunen skadelösa för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren. Kopia av försäkringsbrevet ska lämnas till kommunen, senast vid avtalsskrivning.

5.9 Skatter och avgiftskontroll

Utföraren förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter. Utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav. Utföraren och deras underleverantör ska inneha F- eller FA-skattsedel. Kommunen kommer löpande kontrollera att utföraren fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

5.10 Befrielsegrunder (Force majeure)

Force Majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet, som part inte råder över och som försvårar för part att fullgöra sina kontraktsevenliga skyldigheter, befriar inte sådan part från fullgörelse av berörd förpliktelse.

Ersättningen till utföraren utgår inte då prestation uteblivit. Arbetskonflikt som har sin grund i avsaknad av kollektivavtal eller parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

5.11 Ersättning

I fastställd timersättning ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande för att bedriva hemtjänst såsom personalkostnader, kringtid (transport till/från kund, administration, personalmöten samt kompetensutveckling), lokaler, transportmedel, materiel, all utrustning för tjänstens utförande inklusive Arbetstekniska hjälpmedel.

Ersättningen fastställs årligen genom beslut i socialnämnden. Beslutet tas senast 30 dagar innan de nya ersättningsnivåerna träder i kraft. Kommunen utger ersättning för utförda tjänster enligt detta förfrågningsunderlag i enlighet med vid varje tidpunkt gällande beslut i socialnämnden.

Ersättningen kan under löpande kalenderår påverkas av bland annat löneavtal, prisutveckling samt justeringar i verksamheten.

Mullsjö kommun

För att Mullsjö kommun ska ersätta utföraren för utförd tjänst måste följande villkor vara uppfyllda:

- Utföraren ska senast fem (5) arbetsdagar månaden efter tjänsten utförts lämna en redovisning över utfört arbete till kommunen.
- Redovisningen ska lämnas på sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.

Ersättning för serviceinsats

Utförare 346 kr/tim (inkl. 6 % momskompensation)
Kommunens hemtjänst 326 kr/tim

Ersättningen avser 2012 års löneläge och justeras enligt OPI från och med december 2012.

Skillnad i ersättning mellan externa utförare och kommunens egen hemtjänst beror på momskompensation. Ersättningen avser inte bara att täcka den tid som utföraren är hos brukare, utan även all indirekt brukartid och övrig tid.

Ersättningen betalas ut för biståndsbedömd utförd beviljad timme exklusive moms. Dock är ersättningen aldrig högre än upp till beviljad tid.

Utgångspunkten är att kunden ska få de insatser som beviljats av biståndshandläggaren och som dokumenterats i genomförandeplanen.

5.12 Omställningstid – ersättning till utförare

Typ av frånvaro	Ersättning
Uppsägning	5 dgr.
Kundens planerade frånvaro (meddelas 5 dagar innan planerad insats)	Ingen ersättning utgår
Kundens uppsägning/byte av utförare	Ersättning för maximalt 14 dagar för planerade insatser
Dödsfall	Ersättning för 3 arbetsdagar för planerade insatser
Sjukhusvistelse	Ersättning för 3 arbetsdagar för planerade insatser
Kund på korttidsvistelse (planerad frånvaro)	Ingen ersättning utgår
Kund tillfälligt av sagt sig hjälpen	Ersättning för 2 arbetsdagar för planerade insatser
Kund är inte i sin bostad - så kallad "omställningstid"	Ersättning utgår.

Om kund återkommande avsäger sig hjälpinsatser ska utföraren rapportera detta till biståndshandläggare.

Ersättning för medverkan i utvärdering av verksamheten

Särskild ersättning till utföraren för medverkan i uppföljningar utgår inte - utan ska täckas som administration via den ersättning som utgår för serviceinsatser.

5.13 Fakturering

Faktureringsadress:

Mullsjö Kommun
Referensnr. YY 5105 EED
Box 800
565 18 Mullsjö

Av fakturan ska framgå företagets namn och adress, organisationsnummer, F- eller FA-skattsedel samt postgiro/bankgiro. Underlag till faktura är redovisning av utförda serviceinsatser per kund enligt tidsrapporteringsmall - *tills insatsmätning införs*.

5.14 Moms

Utförarna ska fakturera Mullsjö kommun för utförda tjänster inklusive moms på det fastställda timpriset.

Mullsjö kommun

5.15 Betalningsvillkor

Betalning sker senast 30 dagar efter det att kommunen har mottagit fakturan.

5.16 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Faktureringsavgifter, expeditonsavgifter eller dylikt godtas inte. Eventuell dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen. Om eventuell försenad betalning kan härledas till felaktig eller ofullständig faktura från utföraren accepteras inte dröjsmålsränta.

5.17 Tvist

Tvist ska avgöras av tingsrätt med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de åtagande som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.