



Förfrågningsunderlag

Eget val inom hemtjänsten



Mönsterås kommun inbjuder Er att ansöka om att bli leverantör av tjänster enligt Lag om valfrihetssystem (LOV).

Postadress	Besöksadress	Telefon	Telefax	Org.nr.	Postgiro	Bankgiro
Mönsterås kommun Socialförvaltningen Box 54 383 22 Mönsterås	Kvarngatan 2	0499-17000	0499-17900	212000-0720	3 19 96-2	855-6110
e-post: kommun@monsteras.se		hemsida: www.monsteras.se				

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
1. Allmän orientering	5
1.1 Upphandlande myndighet	5
1.2 Uppgifter om Mönsterås kommun	5
1.3 Verksamhet	5
1.4 Bakgrund	5
1.5 Syfte med upphandlingen	5
1.6 Definitioner och förkortningar	6
2. Administrativa föreskrifter	7
2.1 Upphandlingsform	7
2.2 Svar på frågor – kontaktpersoner	7
2.3 Ickevalsalternativ	7
2.4 Ansökan	7
2.4.1 Ansökans giltighetstid	8
2.5 Offentlighet och sekretess	8
2.6 Handläggning av ansökan	8
2.6.1 Handläggningstid	8
2.6.2 Utredning och bedömning av ansökan	8
2.6.3 Tilldelningsbeslut och kontrakt	8
2.7 Avtalstid	8
3. Krav på leverantören	9
3.1 Inledning	9
3.2 Intyg och bevis	9
3.2.1 Registreringsbevis från Bolagsverket	9
3.2.2 F-skattsedel	9
3.2.3 Sanningsförsäkran enligt 7 kap 1-2 §§ LOV	9
3.2.4 Skatter och avgifter, kontroll Skatteverket	9
3.2.5 Försäkringar	9
3.3 Företagsupplysning	10
3.3.1 Ekonomisk kapacitet	10
3.4 Yrkesmässig kapacitet	11
4. Kravspecifikation	12
4.1 Inledning	12
4.2 Tjänster	12
4.2.1 Tider	12
4.2.2 Tjänster som inte ingår i Eget val	12
4.2.3 Geografiska områden	13
4.2.4 Kapacitetstak	13
4.3 Grundläggande krav på uppdraget	13
4.3.1 Utgångspunkt för hemtjänst i Mönsterås kommun	13
4.4 Myndighetsutövning	13
4.5 Presentation och val av leverantör	13

4.6	Marknadsföring.....	14
4.7	Regler vid beställning av uppdrag.....	14
4.7.1	Beställning av uppdrag.....	14
4.7.2	Beställd hälso- och sjukvårdsinsats.....	14
4.7.3	Påbörjande av insats.....	15
4.7.4	Skyldighet att ta uppdrag.....	15
4.7.5	Dubbelbemanning.....	15
4.8	Regler vid avvikelser m.m.....	15
4.8.1	Förändrat behov hos den enskilde.....	15
4.8.2	Den enskildes frånvaro.....	16
4.8.3	Den enskildes rätt att välja och byta leverantör.....	16
4.8.4	Avslutande av insatser på grund av dödsfall.....	16
4.9	Kvalitetskrav inom hemtjänstverksamhet och delegerad/instruerad hälso- och sjukvård.....	16
4.9.1	Följande kvalitetsmål och krav gäller för utförandet.....	17
4.9.2	Dokumentation.....	17
4.9.3	Anmälan om missförhållanden, Lex Sara.....	18
4.9.4	Anmälan om avvikelser, Lex Maria.....	18
4.10	Uppföljning, statistik och tillsyn.....	18
4.10.1	Uppföljning av kontrakt.....	18
4.10.2	Individuell uppföljning.....	18
4.10.3	Uppföljning av verksamheten.....	18
4.10.4	Årlig rapport.....	19
4.10.5	Statistik.....	19
4.10.6	Tillsyn av socialtjänst.....	19
4.10.7	Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehab (MAR).....	19
4.11	Samverkan.....	20
4.12	Allmänhetens rätt till insyn.....	20
4.13	Anlitande av tolk.....	20
4.14	Samverkan kring den enskilde.....	20
4.15	När kund inte är anträffbar.....	21
4.16	Gemensam omsorgs- och vårdplanering.....	21
4.17	Kontaktperson.....	21
4.18	Privata medel.....	21
4.19	Nyckelhantering.....	22
4.20	Medicintekniska hjälpmedel.....	22
4.21	Miljöbilar.....	22
4.22	Personal.....	22
4.22.1	Kompetens och erfarenhet hos personal.....	22
4.22.2	Arbetsgivaransvar.....	23
4.22.3	Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen.....	23
4.22.4	Registerkontroll.....	23
4.22.5	Identifikation.....	23
4.22.6	Säkerhet.....	23
4.22.7	Tystnadsplikt och sekretess.....	23
4.22.8	Verksamhetsansvarig.....	23
4.23	Tillgänglighet och informationsöverföring.....	24
4.24	Rutiner för inrapportering av utförd tid.....	24
4.25	Avstämning av tidredovisning.....	24
4.26	Lokal beredskapsplan/katastrof- och krisberedskap.....	24

5.	Kommersiella villkor.....	25
5.1	Ekonomi.....	25
5.1.1	Ersättningssystem.....	25
5.1.2	Pris.....	25
5.1.3	Fakturerings.....	25
5.1.4	Betalningsvillkor.....	26
5.2	Underleverantörer.....	26
5.3	Tilläggstjänster.....	26
5.4	Förändringar i leverantörens verksamhet.....	26
5.4.1	Förändring av kapacitetstak.....	26
5.4.2	Överlåtelse av avtal	27
5.4.3	Leverantörens uppsägningstid.....	27
5.5	Förändring av villkor.....	27
5.6	Hävning av avtal.....	27
5.7	Skadeståndsskyldighet.....	28
5.8	Befrielsegrunder (force majeure).....	28
5.9	Tvist.....	28
5.10	Upphörande av valfrihetssystem.....	28

Bilagor

Ansökningsformulär

Bilaga 1

Områdesindelning

Bilaga 2

1 Allmän orientering

1.1 Upphandlande myndighet

Mönsterås kommun, Box 54, 383 22 Mönsterås. Org.nr: 212000-0720

1.2 Uppgifter om Mönsterås kommun

Information om Mönsterås kommun finns på kommunens webbplats, www.monsteras.se.

1.3 Verksamhet

Mönsterås kommun gör en upphandling enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) för insatserna hemtjänst (personlig omsorg och service) enligt Socialtjänstlagen (SoL) samt delegerad och instruerad hälso- och sjukvård enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Upphandlingen har CPV-kod: 85300000-2 (Socialvård och tillhörande tjänster)

Common Procurement Vocabulary (CPV) är en europeisk standard för att klassificera varor och tjänster. Alla annonser i *Tillägg till Europeiska gemenskapernas officiella tidning EGT* klassificeras med CPV-kod.

Insatserna gäller för äldre personer och personer med funktionsnedsättning, som bor i ordinärt boende och beviljats insatserna. Ansvarig nämnd är socialnämnden.

1.4 Bakgrund

Kommunfullmäktige i Mönsterås kommun beslutade den 23 november 2009 att enligt LOV införa valfrihetssystemet "Eget val" i hemtjänsten i Mönsterås kommun från och med 1 oktober 2010.

Valfrihetssystemet innebär att den som beviljats hemtjänst kan välja vilken leverantör som ska utföra insatsen. Kommunens egenregi är en av leverantörerna.

Alla leverantörer presenteras i en "Eget val – mapp", som den enskilde väljer ifrån. Presentationen är enhetligt utformad enligt en gemensam mall. Den enskilde (eller dennes företrädare) har rätt att byta leverantör om han eller hon inte är nöjd med den leverantör man valt eller vill prova annan leverantör.

1.5 Syfte med upphandlingen

Kommunfullmäktige har gett socialförvaltningen i uppdrag att enligt LOV införa och ansvara för valfrihetssystemet i hemtjänsten.

Syftet med upphandlingen är att pröva sökande leverantörers möjlighet att erbjuda insatser utifrån de krav som beskrivs i förfrågningsunderlaget. Kommunens kunder ska kunna välja av kommunens godkända leverantörer som utför de tjänster/insatser som kunderna blivit beviljade av kommunen.

1.6 Definitioner och förkortningar

Här definieras ett antal begrepp som förekommer i förfrågningsunderlaget.

Leverantör = den som tillhandahåller tjänsterna

Sökande = den som ansöker om att få delta som leverantör

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

Den enskilde/kund = den person som har ett biståndsbeslut om hemtjänst och/eller har behov av delegerad eller instruerad hälso- och sjukvård och rätt att välja leverantör.

Biståndshandläggare = av kommunen anställd tjänsteman som på delegation från socialnämnden fattar beslut om insatser enligt socialtjänstlagen.

Biståndsbedömning = den del av biståndshandläggarens arbete som innebär att utifrån den enskildes behov och egna förmågor avgöra vad som behövs för att säkerställa en skälig levnadsnivå.

Biståndsbeslut = det beslut som biståndshandläggaren fattar i varje enskilt ärende utifrån den utredning och bedömning som gjorts.

Beställning = det avrop som biståndshandläggaren gör till leverantören utifrån biståndsbeslutet.

SFS = Svensk författningssamling

SOSFS = Socialstyrelsens författningssamling

2 Administrativa föreskrifter

2.1 Upphandlingsform

Upphandlingen genomförs enligt SFS 2008:962 Lag om valfrihetssystem (LOV). Upphandling enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge den annonseras på Kammarkollegiets webbplats (valfrihetswebben). Ansökan kan därmed lämnas löpande.

Alla leverantörer som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag får teckna kontrakt med kommunen efter beslut i socialnämnden.

Den kommunala egenregiverksamheten behöver inte ansöka om att bli godkänd, men kraven är likvärdiga (likabehandlingsprincipen).

2.2 Svar på frågor – kontaktpersoner

Förfrågningar som rör denna upphandling kan ställas till:

- Utredare LOV, Anita Granström, telefon 0499-170 10
anita.granstrom@monsteras.se
- Ekonom, Nina Ottosson, telefon 0499-171 09
nina.ottosson@monsteras.se

2.3 Ickevalsalternativ

Ickevalsalternativet enligt 9 kap.2 § LOV är kommunens egenregi, den kommunala hemtjänsten. Detta gäller för enskilda personer som avstår från att välja leverantör.

Ickevalsalternativet gäller från och med införandet av LOV, det vill säga från och med 2010-10-01. En person som före detta datum har bistånd för hemtjänst blir kvar hos den kommunala verksamheten om inget aktivt val görs efter införandet av Eget val.

2.4 Ansökan

Ansökan ska lämnas på bifogat ansökningsformulär (**bilaga 1**). Samtliga efterfrågade uppgifter skall lämnas på sådant sätt att det framgår att samtliga krav och förutsättningar uppfylls. Ansökan skall innehålla samtliga uppgifter som är nödvändiga för bedömningen av ansökan. Om inte samtliga skallkrav uppfylls godkänns inte sökanden som leverantör.

Ansökan skall vara skriftlig och avfattad på svenska. Ansökan skall vara undertecknad av behörig person/firmatecknare. Om denne inte framgår av registreringsbevis skall f-skattsedel lämnas.

Ansökan märkt ”Ansökan LOV hemtjänst” skall skickas till följande adress:

Mönsterås kommun
Socialförvaltningen
Box 54
383 22 MÖNSTERÅS

2.4.1 Ansökans giltighetstid

Ansökan skall vara bindande i tre månader räknat från den dag ansökan lämnas in.

2.5 Offentlighet och sekretess

Nämnden omfattas av offentlighetsprincipen. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av handlingar som kommit in till nämnden. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna hemlighållas måste det finnas stöd för det i sekretesslagen.

Begäran om sekretess måste anges i ansökan och det måste tydligt framgå vilka uppgifter som avses, samt skälet för detta. Det är socialnämnden som prövar och beslutar om en uppgift ska sekretessbeläggas. Nämndens beslut kan överklagas.

2.6 Handläggning av ansökan

2.6.1 Handläggningstid

Inkommande ansökningar kommer att hanteras på följande sätt: De ansökningar som inkommer till socialnämnden senast 2010-07-31 behandlas på socialnämndens sammanträde i september 2010. De ansökningar som inkommer efter 2010-07-31 handläggs löpande med en handläggningstid på högst tre månader.

2.6.2 Utredning och bedömning av ansökan

I samband med bedömning av ansökan kommer kommunen vid behov att kalla sökande leverantör till samtal och genomgång av ansökan innan beslut om godkännande fattas.

2.6.3 Tilldelningsbeslut och kontrakt

Alla som ansöker får ett tilldelningsbeslut. Kommunen tecknar kontrakt med de leverantörer som blir godkända. Kontraktet är giltigt först när det undertecknats av båda parter (kommunen och leverantören).

Sökande som inte blivit godkänd kan lämna in förnyad ansökan till kommunen. Sökande som vill överklaga kan begära rättelse hos länsrätten inom tre veckor från det att underrättelsen om beslut skickades.

2.7 Avtalstid

Avtalet gäller tillsvidare med rätt för kommunen att säga upp avtalet i de fall kommunen behöver göra förändringar i avtalet eller när förutsättningarna för avtalet förändras (t.ex. ändrade lagar eller politiska beslut). Uppsägningstiden är tre månader.

3 Krav på leverantören

3.1 Inledning

I bifogat ansökningsformulär (**bilaga 1**) skall den som ansöker om att få bli godkänd som leverantör styrka att krav och förutsättningar enligt nedan accepteras och uppfylls, samt lämna begärda uppgifter i separat bilaga. Om detta inte görs kommer ansökan att avslås. Kraven ska vara uppfyllda under hela avtalstiden.

3.2 Intyg och bevis

Nedan angivna intyg skall bifogas ansökan.

3.2.1 Registreringsbevis från Bolagsverket

Leverantören skall uppfylla lagenligt ställda krav avseende registreringsskyldighet. Registreringsbevis från Bolagsverket skall biläggas ansökan om registreringsskyldighet föreligger. Intygen får inte vara äldre än två månader vid tiden för inlämnade av ansökan.

3.2.2 F-skattsedel

Leverantören skall uppvisa F-skattsedel.

3.2.3 Sanningsförsäkran enligt 7 kap 1-2 §§ LOV

Leverantör och personer som är utsedda att vara ansvariga för utförande av de uppdrag som detta förfrågningsunderlag omfattar, får inte vara försatta i konkurs eller likvidation, vara under tvångsförvaltning eller vara föremål för ackord eller vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud eller vara föremål för ansökan om sådana åtgärder.

Person i den ovan nämnda personkretsen får inte vara dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom eller ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

Leverantören skall i ansökningsformuläret underteckna en sanningsförsäkran enligt 7 kap 1-2 §§ LOV, som styrker att kraven i nämnda lagrum är uppfyllda.

3.2.4 Skatter och avgifter, kontroll Skatteverket

Leverantör skall uppfylla lagenligt ställda krav avseende skatte- och avgiftsskyldigheter. Blankett SKV 4820, leverantörskontroll från Skatteverket, skall bifogas ifylld av myndigheten. Uppgifterna får inte vara äldre än två månader vid tiden för inlämnade av ansökan.

3.2.5 Försäkringar

Leverantören ansvarar för samtliga person- och sakskador som uppkommer genom fel eller försummelse hos leverantören, eller annan för vilken leverantören ansvarar, i samband med åtagande enligt tecknat avtal.

Leverantören ansvarar för att larmanläggning hanteras i enlighet med givna instruktioner. Vid underlåtelse av detta som leder till inbrott eller utryckning av bevakningsföretag eller räddningstjänsten, svarar leverantören för kostnaderna för t ex utryckning och självrisk.

Det åligger respektive avtalspart att teckna och under avtalsperioden vidmakthålla erforderligt försäkringsskydd för sin egendom och verksamhet.

Leverantören skall teckna ansvarsförsäkring med försäkringsbelopp omfattande lägst 10 Mkr för personskada och 10 Mkr för sakskada. Ansvarsförsäkringen skall inkludera skydd för skada genom levererad produkt (produktansvar) och utökat skydd vid skada på omhändertagen egendom inklusive nyckelförlust. Självrisken ska vara högst ett prisbasbelopp. Leverantören förbinder sig att förebygga skador som kan drabba kunder eller personal.

Leverantören skall i ansökan eller senast vid avtalsskrivningen bifoga kopia på aktuella försäkringsbrev. Bevis om förnyad försäkring finns skall överlämnas till kommunen senast en vecka före det att försäkringen går ut. I annat fall äger kommunen rätt att teckna försäkring på leverantörens bekostnad.

Krav från skadelidande skall i första hand regleras av leverantören eller leverantörens försäkringsbolag.

För krav som riktar sig mot kommunen gäller följande:

Leverantören förbinder sig att följa den reglering som kommunen eller kommunens försäkringsbolag gör och att till kommunen återbetala samtliga kostnader till följd av regleringen.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.2 uppfylls.*

3.3 Företagsupplysning

Till ansökan skall följande uppgifter om leverantören bifogas:

- Leverantörens huvudsakliga arbetsområde
- Leverantörens ägarstruktur och organisation
- Leverantörens affärsidé och verksamhetsprofil
- Antal år i branschen
- Antal anställda
- Leverantörens kontaktperson

Leverantören skall visa att de har en ägarstruktur, organisation och verksamhetsprofil som är ändamålsenlig för uppdragets genomförande. Leverantören skall kunna visa att de har tillräcklig kunskap, erfarenhet och förmåga att genomföra uppdraget.

Leverantören skall i sin ansökan lämna två referenser, som kan styrka att leverantören besitter erforderlig kompetens, skicklighet och förmåga för det sökta uppdraget. Referenserna skall inte vara äldre än två år. Nybildat företag kan lämna personliga referenser. Kommunen kan vid behov ta egna referenser.

3.3.1 Ekonomisk kapacitet

Leverantören skall ha en stabil ekonomisk kapacitet och upprätthålla ett långsiktigt åtagande. För bedömning av leverantörens ekonomiska ställning skall företagets senaste årsredovisning bifogas ansökan.

Leverantör som inte är skyldig att upprätta årsredovisning/årsbokslut skall visa att man har en stabil ekonomisk kapacitet genom att tillhandahålla kopia av senast lämnad inkomstdeklaration med bilagor.

Leverantör som har ett nystartat företag eller företag under bildande skall visa att företaget har en stabil ekonomisk kapacitet genom att redovisa till exempel aktiekapital, eller på begäran tillhandahålla en finansiell säkerhet (till exempel lämna bankgaranti eller koncerngaranti). Små nystartade företag skall vid behov kunna uppvisa lånelöfte från bank.

Kommunen kommer regelbundet att bedöma leverantörens förmåga att fullfölja detta kontrakt under kontraktperioden.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.3 uppfylls.*

3.4 Yrkesmässig kapacitet

Leverantören skall senast vid kontraktsskrivningen ha en organisation med erforderlig yrkesmässig kapacitet för de insatser/tjänster som leverantören väljer att utföra enligt detta förfrågningsunderlag. I annat fall kommer inte ansökan att godkännas. I kravspecifikationen beskrivs vilka krav som ställs på verksamheten och verksamhetschefen.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 3.4 uppfylls.*

4 Kravspecifikation

4.1 Inledning

I bifogat ansökningsformulär (**bilaga 1**) ska den som ansöker om att bli godkänd som leverantör styrka att krav och förutsättningar enligt nedan accepteras och uppfylls, samt i förekommande fall lämna begärda uppgifter i separat bilaga. Om detta inte görs kommer ansökan att avslås. Kraven ska vara uppfyllda under hela avtalstiden.

4.2 Tjänster

Eget val omfattar biståndsbedömda hemtjänstinsatser och delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende.

Hemtjänst består av serviceinsatser och personlig omsorg. Med serviceinsatser avses städning, tvätt och klädvård samt inköp och ärenden. Med omsorgsinsatser menas insatser som tillgodoser fysiska, psykiska och sociala behov såsom måltider, hjälp med hygien, förflyttning, insatser för att bryta isolering och insatser för att den enskilde ska känna sig trygg och säker i hemmet.

Kommunens sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast (HS-teamet) ska efter respektive professions bedömning kunna delegera och/eller instruera hälso- och sjukvårdsinsats till leverantör av personlig omsorg.

Den som ansöker om att bli godkänd leverantör kan göra följande två alternativa val:

Kategori 1: Personlig omsorg och service samt delegerad och instruerad hälso- och sjukvård

Kategori 2: Service, i form av städning, tvätt och klädvård samt inköp och ärenden.
Ledsagning för inköp och ärenden undantaget.

Kommunen garanterar inte någon volym utan det är den enskildes eget val utifrån biståndsbeslut, delegerade och instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser och utförda timmar som avgör den volym leverantören får.

*Sökanden **skall** i ansökningsformuläret ange vilken kategori leverantören väljer.*

4.2.1 Tider

Leverantör enligt **kategori 1** ska erbjuda tjänster mellan kl. 07.00 och kl. 22.00 samtliga dagar under året.

Leverantör enligt **kategori 2** förutsätts utföra tjänster på vardagar mellan kl. 8.00 och kl. 17.00.

4.2.2 Tjänster som inte ingår i Eget val

Alla insatser mellan kl. 22.00 och kl. 07.00 samt trygghetslarm och matdistribution ingår inte i uppdraget. Dessa utförs av kommunens egenregi.

4.2.3 Geografiska områden

Eget val av leverantör i hemtjänsten gäller i hela kommunen. Leverantör kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i någon/några av de olika hemtjänstområden som socialförvaltningen fastställt. Områden framgår av karta hemtjänstområden med områdesindelning (**bilaga 2**).

4.2.4 Kapacitetstak

Leverantör har möjlighet att begränsa sitt åtagande genom att i ansökan ange kapacitetstak. Kapacitetstaket anges i form av antal insatstimmar per månad.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.2 uppfylls.*

Sökande anger i ansökningsformuläret i vilket/vilka geografiska områden ansökan avser samt om sökande anger kapacitetstak.

4.3 Grundläggande krav på uppdraget

Leverantör ska ha ingående kunskap om och ansvara för att verksamheten utförs enligt de lagar, föreskrifter och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, sekretesslagen, hälso- och sjukvårdslagen, diskrimineringslagen, arbetsmiljölagen, meddelarfrihet och övriga vid varje tillfälle tillämpliga lagar. Verksamheten ska även bedrivas enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

4.3.1 Utgångspunkt för hemtjänst i Mönsterås kommun

Leverantör ska vara väl insatt i och följa de styrdokument som gäller för verksamheten, socialnämndens mål, riktlinjer och de instruktioner och rutiner som gäller vid utförande av hemtjänst i Mönsterås kommun. Se Mönsterås kommuns hemsida, www.monsteras.se.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.3 uppfylls.*

4.4 Myndighetsutövning

Den enskildes ansökan om hemtjänst tas emot av biståndshandläggarna vid socialförvaltningens biståndsenhet och utreds enligt socialtjänstlagen (2001:453). Då utredningen är klar och beslut är fattat överlämnas en beställning till vald leverantör som ska utföra de beslutade insatserna. Ett biståndsbeslut om hemtjänst är en rättighet enligt lag och utgör grunden för beställning och verkställighet. Biståndshandläggarna använder sig av vägledande tidschabloner.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.4 uppfylls.*

4.5 Presentation och val av leverantör

Alla företag som blir godkända leverantörer får beskriva sig och sin verksamhet enligt en särskilt framtagen mall. Beskrivningarna sammanställs i en Eget val - mapp i tryckt form och kommer även att finnas tillgängligt på kommunens hemsida www.monsteras.se. Informationen kommer att hållas på en neutral och saklig nivå.

Leverantören ska senast vid avtalsskrivningen lämna korrekt och saklig information om sin verksamhet till kommunen enligt de rutiner kommunen bestämt. Leverantören ansvarar för att kommunen kontinuerligt under hela avtalstiden får uppdateringar av informationen.

Den enskilde ska ha möjlighet att kontakta de leverantörer som verkar intressanta för att få mer information och material. Länkar till leverantörer som har egna webbplatser kommer att finnas på kommunens hemsida.

Principen är att det ska ske ett val av leverantör. Den enskilde ska informeras om sin möjlighet att göra ett aktivt val av leverantör. Biståndshandläggaren lämnar den enskilde eller dennes företrädare Eget val - mappen med information om de leverantörer som den enskilde har möjlighet att välja mellan. Biståndshandläggaren ska vara behjälplig med objektiv information om leverantörerna och om det uppstår frågor.

Om den enskilde beviljats både serviceinsatser samt omsorgsinsatser eller fått hjälp till delegerad och/eller instruerad hälso- och sjukvård, kan en leverantör väljas för serviceinsatserna och en annan leverantör för omsorgsinsatser med delegerad och/eller instruerad hälso- och sjukvård alternativt att en leverantör väljs för alla insatser. Det är den enskildes val.

Eftersom viss hälso- och sjukvård ska utföras av personal på delegation eller efter instruktion, kan valet av leverantör som utför tjänster enligt **kategori 1** också innebära att den leverantören svarar för delegerad och instruerad hälso- och sjukvård.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.5 uppfylls.*

4.6 Marknadsföring

Leverantör har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Leverantören ska utforma sin marknadsföring på ett sådant sätt att enskilda inte uppfattar det som påträngande, och som i övrigt är etiskt försvarbart. Det innebär bland annat att leverantören inte får försöka värva nya kunder genom hembesök eller telefonsamtal.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.6 uppfylls.*

4.7 Regler vid beställning av uppdrag

För att bli godkänd som leverantör inom Eget val i Mönsterås kommun ska leverantören klara nedanstående krav.

4.7.1 Beställning av uppdrag

När den enskilde valt leverantör kontakter biståndshandläggaren leverantören och gör en beställning. Beställningen består av uppdrag med beslut, där insatserna som ska utföras och målet med dessa framgår. I beställningen ingår även kundkort där de beslutade timmarna anges, det vill säga den bedömda maxtiden för utförandet av insatserna.

Skriftlig beställning ska vara leverantören tillhanda senast inom två arbetsdagar, helgfri måndag-fredag, efter att beslut om bistånd fattats. Beställningen sker med fax eller genom en annan av kommunen anvisad teknisk lösning.

4.7.2 Beställd hälso- och sjukvårdsinsats

Leverantör som åtagits sig omsorgsinsatser, **kategori 1**, ska också kunna utföra delegerade och/eller instruerade hälso- och sjukvårdsinsatser från kommunens HS-team. Det ingår att aktivt delta i teamarbete utifrån den enskildes behov. Tid som följer med delegerad/instruerad hälso- och sjukvårdsinsats ska i möjligaste mån samordnas med omsorgstiden, dock styr den enskildes behov. Den beställda hälso- och sjukvårdsinsatsen bekräftas med fax eller genom en annan av kommunen anvisad teknisk lösning.

4.7.3 Påbörjande av insats

Mottagare av beställning ska omgående bekräfta mottagandet till biståndshandläggare respektive HS-team, via det system beställningen gjorts. Beställningar som lämnats före kl. 14.00 vardagar ska bekräftas samma dag. Leverantören ska kunna påbörja uppdraget inom ett dygn från bekräftelsen av mottaget uppdrag. Om behov föreligger bör leverantören kunna ta emot uppdrag och verkställa aktuella insatser redan samma dag som beställning görs. Leverantör ska senast nästkommande vardag efter mottagen beställning kontakta den enskilde, för att utifrån beställningen komma överens om lämpliga tidpunkter när insatserna ska utföras.

Leverantör ska bekräfta till biståndshandläggare respektive HS-team när verkställighet startar och när verkställighet avslutas.

4.7.4 Skyldighet att anta uppdrag

Leverantör är skyldig att anta, bibehålla och utföra uppdrag inom den kategori leverantören valt, det geografiska område som angetts och angivet kapacitetstak.

Leverantör ska bibehålla befintliga kunder när insatserna utökas även om det innebär att kapacitetstaket överskrids.

Det är inte möjligt för leverantören att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, se stycke 4.2.1.

4.7.5 Dubbelbemanning

Dubbelbemanning ska godkännas i förväg av biståndshandläggaren och beviljas enbart för den del av insatsen då det finns behov av att vara två personal. Dubbelbemanning beslutas på grund av den enskildes behov vid t ex förflyttning och lyft.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.7 uppfylls.*

4.8 Regler vid avvikelser m.m

Leverantör ska beakta och följa nedanstående regler och rutiner vid olika typer av avvikelser etc.

4.8.1 Förändrat behov hos den enskilde

Leverantör ska ansvara för att plötsligt uppkommet omsorgsbehov hos den enskilde omedelbart åtgärdas. Biståndshandläggaren ska informeras samma dag eller första vardagen efter helg. Om den ordinarie biståndshandläggaren inte är på plats kontaktas annan biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av leverantörens dokumentation. Biståndshandläggare tar ställning till om de tillfälliga insatserna ska följas upp med ett nytt beslut. Den enskilde ska på vanligt sätt ges möjlighet att ansöka om insats. Fram till dess att biståndshandläggare meddelar nytt beslut betalas ersättning för den akuta tid som utförs.

Om den enskildes behov ökar eller minskar i sådan omfattning att biståndsbeslutet behöver omprövas ska biståndshandläggare snarast kontaktas för ny bedömning.

Leverantör av tjänst **kategori 1** ska vid förändrat behov av instruerad och delegerad hälso- och sjukvård snarast kontakta sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast.

Leverantör ska skyndsamt meddela förändringar i den enskildes hälsotillstånd eller vid akuta sjukvårdsbehov till respektive huvudman: kommunen eller landstinget.

4.8.2 Den enskildes frånvaro

Då den enskilde har planerad frånvaro för till exempel sjukhusvistelse, korttidsvistelse, semester eller andra enskilda angelägenheter och inga insatser utförs, utgår ingen ersättning om leverantören meddelas tre dagar innan frånvaron.

Vid oplanerad frånvaro, exempelvis vid sjukhusvistelse, ska leverantör kontakta biståndshandläggare senast nästkommande vardag. Är frånvaron oplanerad utgår ersättning med beviljad tid under de första tre dagarna. Varje dag med planerade insatser ersätts med en trettiondedel (1/30) av beviljad månadstid.

4.8.3 Den enskildes rätt att välja och byta leverantör

En av grunderna i ett valfrihetssystem är den enskildes rätt att byta leverantör av tjänsten om han eller hon önskar, utan att ange orsak. Den enskilde har alltid rätt men ingen skyldighet att välja och byta leverantör.

Om den enskilde önskar välja en annan leverantör ska han eller hon kontakta biståndshandläggaren. Biståndshandläggaren meddelar den ursprunglige leverantören att ny leverantör är vald. Detta meddelas omgående, samt bekräftas skriftligt av biståndshandläggare till den ursprunglige leverantören. Samtidigt görs en beställning hos den nya leverantören. Vid den enskildes byte av leverantör ska tillträdande leverantör inom högst två veckor påbörja sitt uppdrag. Avlämnande leverantör ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information under förutsättning att den enskilde medger detta. Avlämnande leverantör ska svara för insatserna under de två veckorna.

Vid byte av leverantör ska ursprunglige leverantören samverka med beställaren och ny leverantör.

4.8.4 Avslutande av insatser på grund av dödsfall

Vid dödsfall ska biståndshandläggaren snarast meddelas. Ersättning utgår med beviljad tid de första tre dagarna efter dödsfallet.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.8 uppfylls.*

4.9 Kvalitetskrav inom hemtjänstverksamheten och delegerad/instruerad hälso- och sjukvård.

Leverantören och dess personal ska vara väl förtrogen med och vid varje tillfälle beakta och arbeta enligt gällande kvalitetskrav i hemtjänstverksamheten.

Socialnämndens övergripande mål för verksamheten är:

Omsorgstagarna ska uppleva att vård och omsorg är av god kvalitet och att det finns insatser som kan tillgodose de biståndsbedömda behov omsorgstagarna har.

4.9.1 Följande kvalitetsmål och krav gäller för utförandet:

- Att den enskilde är delaktig och kan påverka utförandet av insatsen.
- Att den enskilde blir bemött med respekt och hänsyn.
- Att insatser är trygga och säkra.
- Att stödja människor att leva och bo självständigt så att de så långt som möjligt bibehåller sitt oberoende, har en aktiv och meningsfull tillvaro samt får avsluta livet på ett värdigt sätt.
- Att leverantör bedriver ett dokumenterat systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2006:11. Leverantör ska ha rutiner för hantering av synpunkter, klagomål, fel och brister.

4.9.2 Dokumentation

Leverantör ska ansvara för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd "Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS" (SOSFS 2006:5). Leverantör ska upprätta en social akt för varje kund innehållande uppdraget, kundkort, genomförandeplanen och social journal för genomförande.

En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med den enskilde/legal företrädare/närstående med biståndsbeslutet som grund. Av genomförandeplanen ska bl.a. framgå målet med insatsen, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp. Genomförandeplanen ska vara undertecknad av den enskilde/legal företrädare och vara väl känd för berörd personal. En kopia av genomförandeplanen ska skickas till biståndshandläggaren senast tre veckor efter det att leverantören mottagit beställningen. Vid nytt beslut eller nya/förändrade önskemål om planering ska genomförandeplanen revideras. Leverantören ska följa upp genomförandeplanen regelbundet, dock minst en gång per år. Se "Kontaktmannaskap och genomförandeplan i Mönsterås kommun" på Mönsterås kommuns hemsida, www.monsteras.se.

Därutöver ska verkställigheten av de insatser som beviljats dokumenteras fortlöpande i social journal. Av journalen ska det bl.a. framgå avvikelser från genomförandeplanen, förändrade behov, andra avvikelser, anteckningar om tagna kontakter samt klagomål av större vikt. Anteckningar ska föras i löpande följd.

För leverantör av tjänster **kategori 1** tillkommer att dokumentera förändringar i hälsotillstånd och hälso- och sjukvårdsinsatser som genomförs på delegation och instruktion enligt HSL och patientjournalagen.

Leverantör ska dokumentera på Mönsterås kommuns mallar och blanketter. Blanketterna finns tillgängliga på Mönsterås kommuns hemsida, www.monsteras.se. Kommunens biståndshandläggare och HS-team ska kunna ta del av dokumentationen.

All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt, så att den som är obehörig inte får tillgång till den.

Vid ärendets slut ska akterna återlämnas till kommunen. Dokumentationen lämnas till biståndshandläggare. När ett ärende upphört på grund av att den enskilde valt annan

leverantör ska all dokumentation lämnas inom 3 dagar efter att uppdraget upphört. När insatsen upphört av andra skäl ska dokumentationen lämnas inom en månad efter uppdragets upphörande.

4.9.3 Anmälan om missförhållanden, Lex Sara

Leverantörens anställda ska vara väl förtrogna med socialtjänstlagens 14 kap. 2 § anmälan om missförhållanden. Misstankar om missförhållanden och missförhållanden ska anmälas till företagets ledning. Kopia av anmälan ska skickas till socialnämnden utan fördröjning. Leverantören ska inom ett dygn påbörja utredning och vid behov planera och vidta åtgärder. Inom en vecka ska leverantören redogöra för kommunen planerade och vidtagna åtgärder för fortsatt hantering i nämnd. Blanketter och information finns att tillgå på Mönsterås kommuns hemsida, www.monsteras.se.

Anställd hos leverantör har rätt att anmäla missförhållanden till kommunen. Leverantören eller någon denne ansvarar för, får inte efterforska vem som gjort en sådan anmälan.

4.9.4 Anmälan om avvikelser, Lex Maria

Vårdgivaren ska enligt 2 kap. 7 § lagen (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område (LYHS) och enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2005:28), meddela till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) om en person i samband med hälso- och sjukvård drabbats av eller utsatts för risk att drabbats av en allvarlig skada. Kommunens MAS bedömer om anmälan ska skickas till Socialstyrelsen enligt 6 kap 4 § LYHS. Kravet gäller för leverantör av tjänster **kategori 1**. Blanketter och rutiner finns att tillgå på Mönsterås kommuns hemsida, www.monsteras.se.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.9 uppfylls.*

4.10 Uppföljning, statistik och tillsyn

4.10.1 Uppföljning av kontrakt

Kommunen kommer minst en gång per år att följa upp hur leverantören uppfyller kraven enligt detta förfrågningsunderlag. Leverantören ska delta och medverka vid dessa uppföljningsmöten.

4.10.2 Individuell uppföljning

För den individuella uppföljningen ansvarar kommunens biståndshandläggare. Uppföljning görs efter de individuella behov som föreligger, dock minst en gång per år. Biståndshandläggare och den enskilde kommer överens om vilka som ska närvara vid uppföljningar.

4.10.3 Uppföljning av verksamheten

Det är den enskilde som i första hand avgör kvaliteten. Om en person inte är nöjd kan den enskilde alltid enkelt byta leverantör.

Kommunen kommer att kontrollera och följa upp verksamheten regelbundet. För den generella uppföljningen ansvarar socialförvaltningen i Mönsterås kommun. Leverantör ska utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Leverantör ska om kommunen begär, lämna muntlig redovisning till socialnämnden. Kommunens revisorer kan granska kommunens kvalitetsuppföljning.

Resultat av uppföljningar och utvärderingar kan läggas ut på Mönsterås kommuns hemsida och finnas med i material som presenteras för kommunstyrelse och kommunfullmäktige.

Kommunens uppföljning och utvärdering kan ske genom:

- Information och diskussion i för parterna gemensamt samrådsorgan.
- Uppföljning av dokumentation och genomförandeplaner.
- Uppföljning av avvikelshanteringen.
- Uppföljning av synpunkter och klagomål.
- Fristående konsult anlitad av kommunen.
- Enkäter till och intervjuer med enskilda personer om kvaliteten i verksamheten.
- Uppföljning av personalens utbildningsnivå och att de bär fotolegitimation.
- Kontakter med samarbetspartners, t ex biståndshandläggare, sjukgymnaster, arbetsterapeuter och sjuksköterskor.
- Samtal med grupp/er ur personalen.
- Iakttagelser i samband med MAS tillsynsarbete

Åtgärder vid brister i verksamheten

- Möte med leverantören och eventuell fördjupad granskning.
- Varning ges vid mindre brister. Om leverantören inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna kan avtalet hävas.
- Åtgärdsplan kopplad till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser.
- Uppföljning enligt åtgärdsplan.
- Eventuell anmälan till andra myndigheter (Skatteverket, Försäkringskassan, Polisen, Socialtjänsten)
- Hävande av avtalet om lag, nationella eller lokala föreskrifter för verksamheten eller villkoren inte följs.

4.10.4 Årlig rapport

Senast den 31 mars året efter det år informationen avser ska leverantör lämna en skriftlig rapport över det gångna året. Av rapporten ska leverantörens kvalitetsarbete framgå.

4.10.5 Statistik

Leverantör ska utan ersättning leverera statistiska uppgifter till Statistiska centralbyrån, andra statliga myndigheter, Sveriges kommuner och landsting, insamling av underlag för kommunens nyckeltal eller annan obligatorisk statistik. Parterna ska ömsesidigt redovisa resultaten av uppföljningar och kvalitetssäkringsarbeten för varandra.

4.10.6 Tillsyn av socialtjänst

Socialstyrelsen är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de leverantörer som ingår avtal med kommuner att utföra socialtjänstuppgifter, uppfyller de krav som ställs i gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Detta följer av 13 kap 3 § andra punkten socialtjänstlagen.

4.10.7 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehab (MAR)

Grundläggande bestämmelser om MAS och MAR, och de uppgifter som åligger en sådan legitimerad personal ges i 24 § hälso- och sjukvårdslagen (HSL 1982:763), allmänna råd om MAS i kommunernas hälso- och sjukvård (SOSFS 1997:10), förordningen om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område (1998:1513). För MAS tillkommer

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården (SOSFS 2000:1).

MAS och MAR utför kontinuerligt tillsyn i verksamheten enligt lagen (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område och förordningen (1998:1513) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område.

MAS och MAR ska hållas underrättad om sådant som faller inom dennes ansvarsområde samt ges tillträde till verksamheten i den omfattning som hon/han behöver för tillsyn av verksamheten.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.10 uppfylls.*

4.11 Samverkan

Leverantör och Mönsterås kommun ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god omsorg och vård i hemtjänsten.

Kommunen kallar till samverkansmöte för genomgång en gång per år då representant från leverantör ska medverka. Därutöver kan parterna inbjuda till samverkansmöten för frivilligt deltagande när behovet så påkallar eller i aktuellt ämne. Samverkansmöten kan utformas som öppna temamöten dit flera leverantörer inbjuds eller enskilt mellan en leverantör och huvudman.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.11 uppfylls*

4.12 Allmänhetens rätt till insyn

För att tillgodose allmänhetens möjlighet att få insyn i leverantörens verksamhet ska leverantören utan oskäligt dröjsmål, efter att kommunen begärt detta, till kommunen lämna sådan information som avses i 3kap. 19a § Kommunallagen. Sådan information ska i normalfallet vara skriftlig.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.12 uppfylls.*

4.13 Anlitande av tolk

Leverantör ska svara för och bekosta att den enskilde som behöver hjälp med tolkning får tillgång till auktoriserad tolk.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.13 uppfylls.*

.

4.14 Samverkan kring den enskilde

Leverantören ska samverka med landstingets och kommunens hälso- och sjukvård, gode män och förvaltare när det är aktuellt. Vidare ska leverantören samarbeta med anhöriga/närstående enligt den enskildes önskemål och om den enskilde ger sitt samtycke.

Om den enskilde har insatser från både dag/kvällspersonal och nattpatrull ska leverantören samverka med nattpatrullen, så att personens hela stödbehov kan utföras med god kvalitet. Detta ska ske bland annat genom att leverantören delger nattpatrullen den genomförandeplan som upprättats för den enskilde, vilket underlättar planeringen av nattomsorgen.

I uppdraget ingår att vara den enskilde behjälplig vid behov med externa kontakter som till exempel färdtjänst och läkare.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.14 uppfylls.

4.15 När kund inte är anträffbar

Om en kund inte är anträffbar på överenskommen tid ska i första hand anhöriga/närstående eller annan kontaktperson underrättas. Leverantör ska så långt som möjligt själv försöka lokalisera den enskilde. Om inte anhörig/närstående/annan kontaktperson är anträffbar ska andra åtgärder vidtagas, till exempel kontakt med sjukhus eller, i de fall den enskilde har trygghetslarm, kontakt med ansvarig för detta. I de fall den enskilde inte kan lokaliseras med dessa åtgärder ska polisen kontaktas. Om upprepade frånvaro inträffar ska biståndshandläggare kontaktas.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.15 uppfylls.

4.16 Gemensam omsorgs- och vårdplanering

När en person blivit inlagd på sjukhus och det är kallat till omsorgs- och vårdplanering, ska kommunen och landstinget i samförstånd med den enskilde gemensamt planera fortsatta omsorgs- och vårdinsatser. Representanter för leverantören kan efter särskild önskan från biståndshandläggaren delta i vårdplaneringen, då mot ersättning efter biståndshandläggares beslut. Vid förändrat behov fattas ett nytt biståndsbeslut. Biståndshandläggaren informerar leverantören om detta. Därmed finns behov av ny genomförandeplan. Leverantören kontakter sjukhuset för att förbereda hemkomst och samordnar insatser med kommunens HS-team, när det är aktuellt. Leverantören ska kunna påbörja hemtjänstinsatser från det att den enskilde är utskrivningsklar och senast dagen innan betalningsansvar inträder.

Om leverantör inte kan utföra de insatser som den enskilde har behov av för att återvända hem, innan betalningsansvaret träder i kraft, ska leverantören ersätta kommunen för de av landstinget fakturerade kostnaderna för betalningsansvar. Kostnaden för betalningsansvar fastställs varje år av regeringen.

Se gällande rutiner: Överenskomna rutiner gällande betalningsansvarslagen, Kalmar Läns Landsting och kommunerna i Kalmar län på Mönsterås kommuns hemsida, www.monsteras.se.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.16 uppfylls.

4.17 Kontaktperson

En kontaktperson ska erbjudas den enskilde inom 14 dagar efter att insatserna startat. Leverantör ska följa kommunens regler för kontaktperson. Se "Kontaktmannaskap och genomförandeplan i Mönsterås kommun" på Mönsterås kommuns hemsida, www.monsteras.se.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.17 uppfylls.

4.18 Privata medel

I första hand ska den enskilde själv eller med hjälp av anhöriga respektive god man eller förvaltare ansvara för ekonomiska medel. Om detta inte är möjligt ska den enskilde få hjälp av personal med hanteringen av privata medel. Leverantör ska följa kommunens regler för

omsorgstagares ekonomiska medel. Se "Omsorgstagares ekonomiska medel" på Mönsterås kommuns hemsida, www.monsteras.se.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.18 uppfylls.*

4.19 Nyckelhantering

Leverantör ska tillse att nycklar till den enskildes bostad förvaras i låst säkerhetsskåp. Leverantör ska ha säkra rutiner för hantering av kunders nycklar. Eventuella kostnader för byte av lås hos enskilda som förorsakats av leverantören ska bekostas av denne. Tillverkning av nycklar för att leverantör ska kunna utföra beviljade insatser betalas av den enskilde. När ett uppdrag avslutas ansvarar leverantör för att samtliga nycklar återlämnas.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.19 uppfylls.*

4.20 Medicintekniska hjälpmedel

Kommunen ansvarar för individuellt förskrivna hjälpmedel enligt gällande förskrivningsanvisningar, se www.monsteras.se. Arbetsterapeut och sjukgymnast ansvarar för bedömning och utprovning. Leverantör ska meddela förändrat behov till arbetsterapeut respektive sjukgymnast.

Leverantör ska vid behov av reparation och underhåll av de individuellt föreskrivna hjälpmedlen kontakta arbetsterapeut eller sjukgymnast.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.20 uppfylls.*

4.21 Miljöbilar

Kommunen strävar efter att bara miljöbilar används för transporter som utförs för kommunens räkning. Leverantören ska vid nyinköp eller vid tecknande av nytt leasingavtal välja miljöbil. Gällande miljöbilsklassning, se www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Fordon/Fordon-regler/Personbil/Miljobilar/

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.21 uppfylls.*

4.22 Personal

4.22.1 Kompetens och erfarenhet hos personal

Av den personal som utför tjänster **kategori 1** ska minst 85 % ha som utbildningsbakgrund omvårdnadsprogrammet eller likvärdig utbildning. Till likvärdig utbildning räknas undersköterska, mentalskötare och validering av vård- och omsorgskunskap. Vid nyanställning krävs omvårdnadsprogrammet eller likvärdig utbildning.

Personal som utför tjänster **kategori 2** ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kunskaps- och erfarenhetsbakgrund. Med detta menas att servicetjänsterna ska utföras på ett fackmannamässigt sätt.

Vidare ska personal ha goda kunskaper i svenska när det gäller att tala, läsa, skriva och förstå eftersom personalen måste kunna ta emot instruktioner, samtala med kunderna och dokumentera insatserna.

Chef eller personal hos leverantören får inte åta sig att vara legal företrädare för kund som leverantören har uppdrag hos.

Leverantör och dess anställda ska följa kommunens regler om "Gåvor och testamenten", se www.monsteras.se.

All personal ska ha ett rehabiliterande och funktionsuppehållande arbetssätt.

Leverantör bör ta emot grundskolans och gymnasieskolans elever i deras yrkesvägledning.

4.22.2 Arbetsgivaransvar

Leverantör ska ha arbetsgivar- och driftsansvar och är ansvarig för att gällande svensk rätt och tillämplig EG-rätt följs, samt rekommenderas följa gällande avtal.

4.22.3 Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen

Den leverantör som har mest utförd tid hos kunden ska ha samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen.

4.22.4 Registerkontroll

Ansvarig för verksamheten och samtliga personal som anställs, bör till leverantören lämna ett registerutdrag som förs enligt lagen om registerutdrag. Utdraget får vara högst ett år gammalt.

4.22.5 Identifikation

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

4.22.6 Säkerhet

Leverantör ska ansvara för att personal som utför uppdrag hos den enskilde kunden inte är påverkade av alkohol eller andra droger.

4.22.7 Tystnadsplikt och sekretess

Leverantör ska ansvara för att all personal iakttar de bestämmelser i socialtjänstlagen (2001:453) och i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) om tystnadsplikt och sekretess som gäller för personal i socialtjänsten.

4.22.8 Verksamhetsansvarig

Leverantör av tjänster **kategori 1** ska ha tillgång till verksamhetsansvarig med minst gymnasieutbildning inom social omsorg och minst två års yrkeserfarenhet inom verksamhetsområdet.

Leverantör av tjänster **kategori 2** ska ha verksamhetsansvarig med dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster.

Om leverantören byter den som ansvarar för verksamheten ska detta anmälas till socialförvaltningen för godkännande av den nya ansvariga enligt ovan.

Verksamhetsansvarigs utbildning styrks med betygskopia. Dessutom ska meritförteckning finnas samt namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna och bistå med referenser. Personerna som bekräftar uppgifterna och ger referenser får inte tillhöra den organisation som lämnar in ansökan ifråga. Kommunen kan även komma att väga in egna erfarenheter av leverantören när det gäller referenser.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.22 uppfylls.

4.23 Tillgänglighet och informationsöverföring

Leverantör ska ha tillgång till mobiltelefon, så att leverantören lätt kan kontakta eller kontaktas av biståndshandläggare och HS-team vid förändringar.

Leverantör ska kunna ta emot och bekräfta beslut om nya ärenden samt förändring av ärenden från kommunens biståndsenhet måndagar - torsdagar kl. 07.30 – 16.00 och fredagar kl. 7.30 – 15.00. De leverantörer som utför tjänster **kategori 1**, ska kunna ta emot och bekräfta instruktioner och delegeringar från kommunens HS-team alla dagar kl 07.00 – 22.00.

Verksamhetsansvarig eller dennes ersättare ska vara tillgänglig måndagar – torsdagar kl.07.30 – 16.00 och fredagar kl.7.30 – 15.00.

Leverantör ska kunna kontaktas per telefon, telefax samt e-post. Leverantören ska kunna ta emot och lämna information till Mönsterås kommun på ett sådant sätt att sekretess garanteras. Mönsterås kommun ser över möjligheten att ansluta externa leverantörer till kommunens datorbaserade verksamhetssystem. Leverantören ska under avtalstiden vara beredd på att anpassa sig till och använda de system som kommunen beslutar tillämpa.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.23 uppfylls.

4.24 Rutiner för inrapportering utförd tid

Kommunen undersöker möjligheten att införa ett elektroniskt system för registrering av utförd tid. I avvaktan på detta registreras utförd tid manuellt. Vid ett införande ska leverantör använda anvisat system. Utrustning som är nödvändig för registrering av utförd tid bekostas av kommunen.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.24 uppfylls.

4.25 Avstämning av tidredovisning

Leverantör fakturerar kommunen för den utförda tiden månatligen. Biståndshandläggare godkänner utförd tid. Leverantören ersätts för registrerad tid hos kund för utförda hemtjänstinsatser, om dessa ligger inom ramen för biståndsbeslutet.

Leverantör kan inte utöka hjälpen till den enskilde utöver tidsramen för beslutet och kräva ersättning för detta utan godkännande från biståndshandläggaren.

Beställda hälso- och sjukvårdsinsatser godkänns av HS-teamet. Leverantör kan inte utöka tiden för dessa utan godkännande från HS-teamet.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.25 uppfylls.

4.26 Lokal beredskapsplan/katastrof- och krisberedskap

Leverantör ska vara behjälplig i krissituationer i kommunen, utifrån den situation som uppkommer och det behov som uppstår enligt lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt förordningen (2006:637) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extra ordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 4.26 uppfylls.

5 Kommersiella villkor

5.1 Ekonomi

5.1.1 Ersättningssystem

Utgångspunkten för ersättningen till leverantören är den tid som anges i kundens biståndsbeslut. Leverantören får dock endast betalt för **utförd tid**. Den tid som räknas är den tid som utförs hos kunden och för kunden. Restid till och från kunden ingår inte.

Förutsättningen för att ersättningen ska betalas är att leverantören har upprättat en genomförandeplan och överlämnat den till kommunen. Planen skall lämnas senast tre veckor efter mottagen beställning.

Avstämning sker varje månad mellan biståndsbeslut och utförda insatser. Leverantören ersätts i efterskott för utförda uppdrag efter att faktura skickats till och godkänts av kommunen.

Ersättningen baseras på en framräknad timkostnad. I fastställd timersättning ingår ersättning för leverantörens samtliga kostnader för att utföra tjänsterna.

5.1.2 Pris

Kommunfullmäktige i Mönsterås fastställer årligen ersättningen till leverantörerna i samband med beslut om mål och budget. Ersättningen är fast från tidpunkten för avtalets tecknande till och med december samma år som avtalet tecknats.

Ersättningen anges i svenska kronor och utgår under år 2010 per utförd timme enligt nedanstående tabell:

Leverantör av hemtjänst enligt	Ersättning per utförd timme
Kategori 1	390 kronor
Kategori 2	372 kronor

Omsorgsinsatser är undantagna från skatteplikt. Leverantörer enligt kategori 1 kan inte lyfta ingående moms. Leverantörer enligt kategori 1 ska således fakturera Mönsterås kommun exklusive moms. Momskompensation ingår i ovan angivna timpris för leverantörer av tjänst kategori 1.

Vid insatser på Vällö utgår, förutom timersättningen, en ersättning per tur och returresa från Svartö med 200 kronor exklusive moms. Kommunen står för kostnaden för båtresa.

5.1.3 Fakturering

Faktura skall vara inkommen senast fyra arbetsdagar efter månadsslut för räknings gällande. Fakturan ska innehålla tillräcklig information för att kunna granskas och utgöra grund för

omsorgsavgift till enskilda personer. Kommunen ansvarar för och debiterar den enskilde avgifter för personlig omsorg och service. Avgifterna tillfaller kommunen. Leverantör ska på faktura ange:

- utförd tid hos varje kund med enskildes initialer och sex första siffror i personnummet
- frånvaro vid sjukhusvistelse och korttidsvistelse med datumangivelse
- annan frånvaro över 30 dagar med datumangivelse
- Om den enskilde avlidit med datumangivelse.

Fakturan skall ställas till: Mönsterås kommun, socialförvaltningen, Box 54, 383 22 Mönsterås.

5.1.4 Betalningsvillkor

Kommunen har betalningsvillkor om 30 dagar efter godkänd faktura. Dröjsmålsränta betalas enligt räntelagen. Faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter accepteras inte.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 5.1 uppfylls.*

5.2 Underentreprenörer

Leverantören äger inte rätt att utan kommunens skriftliga godkännande anlita underentreprenörer. Om kommunen godkänner att underentreprenörer anlitas ska den godkända underentreprenören följa förfrågningsunderlagets ställda krav. Leverantören ska ansvara för underleverantörens åtagande, som sitt eget.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 5.2 uppfylls.*

5.3 Tilläggstjänster

Utöver de biståndsbedömda insatserna har en leverantör, som erhållit avtal med kommunen, rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster. Tilläggstjänsterna betalas inte av kommunen, utan av den enskilde som beställer dem. Marknadsföringen ska vara måttfull. Leverantörerna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

Tilläggstjänsterna får inte vara del av biståndsbeslutet. Däremot kan kunden välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet.

- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja leverantör.
- Tilläggstjänster faktureras av leverantören till den enskilde.
- Leverantör ska informera kommunen om vilka tjänster som de kan erbjuda sina kunder.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 5.3 uppfylls.*

5.4 Förändringar i leverantörens verksamhet

Om verksamheten byter inriktning eller det geografiska området ändras krävs nytt godkännande. Företaget ska på eget initiativ ansöka om detta. Om företagets inriktning ändras eller om det geografiska området minskas behåller ändå företaget alla befintliga kunder. Om särskilda skäl föreligger kan socialnämnden besluta att befintliga kunder ska välja annan leverantör.

5.4.1 Förändring av kapacitetstak

Om leverantör som angivit ett visst kapacitetstak senare vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att leverantören anmäler ett nytt kapacitetstak till socialnämnden.

Vid en utökning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid första månadsskiftet efter anmälan

Vid minskning av kapaciteten träder det nya kapacitetstaket i kraft vid andra månadsskiftet efter anmälan. Företaget behåller befintliga kunder vid en minskning av kapacitetstaket

5.4.2 Överlåtelse av avtal

Leverantören äger inte rätt att överlåta avtal eller låta annan part utföra uppdraget enligt avtal. Om leverantören byter juridisk person eller gör ett namnbyte ska ny ansökan lämnas och nytt godkännande prövas.

5.4.3 Leverantörens uppsägningstid

Leverantör som önskar säga upp sitt avtal ska meddela detta skriftligt. Uppsägningstiden är 3 (tre) månader från och med den tid då uppsägningen inkommit till kommunen.

*Sökande **skall** i ansökningsformuläret bekräfta att kraven enligt 5.4 uppfylls.*

5.5 Förändring av villkor

Kommunen förbehåller sig rätten att göra smärre justeringar och tillrättalägganden i förutsättningarna under pågående kontraktstid utan att ändringarna behöver föranleda att nytt kontrakt upprättas med leverantören. Det kan t.ex. handla om att kommunens mål, regler och rutiner ändras något, eller att det sker mindre lagändringar.

Vid större förändringar kommer kommunen att säga upp avtalen och gå ut med ett nytt ansökningsförfarande.

5.6 Hävning av avtal

Om leverantören inte fullgör sina åtaganden enligt avtal eller på annat sätt missköter sitt uppdrag äger kommunen rätt att häva avtalet. Innan hävning tillskrivs leverantören om att rättelse skall vidtas inom 30 dagar. Om rättelse inte sker inom denna tid har kommunen rätt att säga upp avtalet. Uppsägningstiden är två månader.

Kommunen är berättigad att säga upp avtal med omedelbar verkan om leverantören:

- vid kommunens uppföljning uppvisar allvarliga brister
- försätts i konkurs eller i övrigt bryter mot bestämmelserna i 7 kap. 1-2 §§ LOV
- befinner sig vara på sådant obestånd att leverantören inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden
- har personer i ledande ställning som under avtalstiden blir dömd för olaga diskriminering enligt gällande diskrimineringslagar
- har personer i ledandeställning som under avtalstiden blir dömd för allvarlig brottslighet.

Socialnämnden/förvaltningschefen återkallar godkännandet. Av förvaltningschefen gjorda återkallanden, ska socialnämnden informeras om, vid närmast påföljande nämndsmöte.

Om leverantör saknar uppdrag under en period av 12 månader avslutas leverantörens godkännande. Leverantören har möjlighet att på nytt ansöka om godkännande.

Om leverantören önskar upphöra med verksamheten ska kommunen meddelas tre månader innan verksamheten upphör. När verksamheten har upphört är leverantören avslutad.

5.7 Skadeståndsskyldighet

Kommunen har rätt till ersättning för skada som kommunen lidit på grund av leverantörens avtalsbrott om skadan är en följd av att leverantören åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsatts vara allmän inom branschen. Kommunen har även rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som givits till tredje man för skada som orsakats av leverantören eller dennes personal.

5.8 Befrielsegrunder (force majeure)

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

Ersättningen till leverantören reduceras i förhållande till vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

Arbetskonflikt som har till grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Parterna ska snarast informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

5.9 Tvist

Tvist skall i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. I annat fall skall tvist avgöras av svensk domstol på kommunens hemort och med tillämpning av svensk rätt.

5.10 Upphörande av valfrihetssystem

Om kommunen beslutar att inte längre ha valfrihetssystem för insatserna enligt detta förfrågningsunderlag skall avtalet upphöra, se punkt 2.7.