

Inbjudan till leverantörer att erbjuda tjänster enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, i Mora kommun

Socialnämnden i Mora kommun har beslutat att införa lagen om valfrihetssystem, LOV, för att erbjuda kunder inom hemtjänsten frihet att själva välja vem som skall utföra tjänster i deras hem.

Inbjudan att ansöka om godkännande som utförare av

hemtjänst Mora kommun skall framöver tillämpa valfrihetssystem enligt Lag om valfrihetssystem (2008:962) LOV, för omvårdnad och service inom hemtjänsten. Syftet med valfrihetssystem är att öka hemtjänstkundernas valfrihet, delaktighet och inflytande. Det innebär att den enskilde som enligt biståndsbeslut beviljats hemtjänst i ordinärt boende har möjlighet att välja utförare av tjänsten.

Behovsbedömning för hemtjänst görs av biståndshandläggare som fattar beslut om hemtjänstinsatser. Den enskilde har sedan rätt att välja extern utförare som kommunen godkännt och tecknat avtal med alternativt den kommunala hemtjänsten. När ett biståndsbeslut har fattats får utföraren som den enskilde valt ett uppdrag från kommunen om beslutade insatser.

De utförare som kommunen skriver avtal med kommer att konkurrera med varandra och med den kommunala hemtjänsten. Utföraren garanteras inte någon volym eftersom det är kunden som väljer utförare.

Utförare ersätts för omsorgs- och serviceinsatser med ett fast belopp per utförd timme.

Så här söker du om att bli godkänd som utförare av hemtjänst

Upphandlingar enligt LOV innebär att intresserade utförare kan skicka in ansökan så länge upphandlingen annonseras i den nationella databasen www.valfrihetswebben.se, på kommunens webbplats och i upphandlingsverktyget Mercell. Ansök genom att fylla i ansökningsformuläret och skicka in det tillsammans med efterfrågade bilagor via Mercell. Alla ansökningar skall ske elektroniskt via Mercell.

I det här dokumentet finns all information om hur val av utförare av hemtjänst kommer att fungera och vilka krav som ställs på utföraren.

Godkännande av utförare kommer att ske två gånger/år, mars och oktober, ansökan skall ha inkommit senast sista februari respektive sista september. När ansökan godkännts av



upphandlaren tecknas avtal. Kommunen kommer därefter att komplettera med informationsmaterial som riktas till hemtjänstkunderna med information om de nya utförarna.

Kommunen följer regelbundet upp hur nöjda kunderna är med sin utförare. Kommunen kommer även att följa upp utförarens upprätthållande av godkänd kvalitetsnivå. Resultatet av kvalitetsundersökningarna kommer att publiceras på kommunens webbplats som ett stöd för kunden i valet av hemtjänstutförare.

Välkommen med er ansökan!

Innehåll

Kommunledningskontoret	1
Inbjudan till leverantörer att erbjuda tjänster enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, i Mora kommun.....	1
1. Allmänt	1
1.1 Huvudman	1
1.2 Uppdragets omfattning; tjänster som ingår i valfrihetssystemet	1
1.2.1 Geografiska områden	2
1.2.2 Tid för tjänstens utförande	2
1.3 Nattpatrull	2
1.4 Information och marknadsföring	3
1.5 Biståndsbeslut	3
1.6 God man eller förvaltare	3
1.7 Kundens möjlighet att välja eller låta bli att välja utförare.....	4
1.8 Ickevalsalternativ	4
1.9 Val av utförare vid inskrivning inom slutenvård	4
1.10 Beställning av uppdrag eller verkställighet	4
1.11 Utförarens kapacitet	4
1.12 Underleverantörer till utförare	5
1.13 Utförarens profil.....	5
1.14 Tilläggstjänster	5
1.15 Utförarens marknadsföring.....	6
1.16 Avgift för hemtjänst	6
1.17 Tillsyn och tillstånd från myndigheter.....	6
1.18 Personal och kompetens	7
1.19 Trygghetslarm och annan välfärdsteknik	7
2. Administrativa föreskrifter.....	8
2.1 Ansökningsförfarande och ansökanshandlingar	8

2.2. Krav på juridisk form	9
2.3 Upplysningar under ansökningstiden.....	9
2.4 Kompletteringar eller förtydliganden	9
2.5 Handläggning och prövning av ansökan.....	9
2.6 Uteslutningsprövning och kvalificering	9
2.7 Godkännande av utförare	10
2.8 Intyg, bevis och ekonomisk kapacitet	11
2.9 Förfarande om ansökan inte godkänns.....	11
2.10 Överprövning.....	11
3. Krav på tjänstens utförande.....	11
3.1 Grundläggande krav på tjänsten	12
3.2 Informationsskyldighet om förändrat biståndsbehov.....	12
3.3 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	12
3.4 Krav på kompetens: arbetsledning och övrig personal.....	13
3.4.1 Anhöriganställningar	14
3.4.2 Heltidsresan.....	14
Utförare ska följa Mora kommuns handlingsplan för hur andelen medarbetare som arbetar heltid ska öka under åren 2018-2021.	14
3.4.4 Praktikplatser	15
3.5 Samverkan.....	15
3.6 Social dokumentation	15
3.7 Klagomål- och synpunktshantering.....	16
3.8 Rapportering, utredning och uppföljning av avvikelser	16
3.9 Genomförandeplan	17
3.10 Kontaktmannaskap.....	17
3.11 Basala hygienrutiner	17
3.11.1 Arbetskläder	17
3.12 Egenvård.....	18
3.13 Hälso- och sjukvård	18

3.13.1 Kommunal hemsjukvård	18
3.14 Rehabiliterande arbetssätt och aktivering	19
3.15 Hjälpmedel	19
3.16 Rutin kontanta medel.....	19
3.17 Rutin nyckelfri hemtjänst	19
3.18 Identifikation och legitimation	19
3.19 Tystnadsplikt och sekretess.....	20
3.20 Meddelarfrihet	20
3.21 Krav på nyttjande av kommunens verksamhetssystem.....	20
3.23 Insyn i utförarens verksamhet	20
3.24 Uppföljning och utvärdering	21
3.25 Lokal beredskapsplan	21
3.26 Brandskydd.....	22
3.27 Kollektivavtal	22
3.28 Hållbar utveckling.....	22
4. Kommersiella föreskrifter	22
4.1 Avtalshandlingarnas inbördes rangordning	22
4.2 Avtalstid.....	22
4.3. Ersättning	23
4.3.1 Ersättning för tillfälliga insatser som ännu ej är beviljade	24
4.3.2 Omställningstid – ersättning till utförare	24
4.3.3 Avgifter och prisjustering	25
4.4 Ändring av villkor på grund av politiska beslut	25
4.4.1 Avbrytande av valfrihetssystem	25
4.6 Grund för hävning av avtal	26
4.8 Överlåtelse av avtal eller uppdrag	26
4.9 Betalningsansvar kund utskrivningsklar från sjukhus	27
4.10 Skadeståndsskyldighet	27
4.11 Försäkringar.....	27



**MORA
KOMMUN**

4.12 Skatter och avgiftskontroll	27
4.13 Befrielsegrunder (force majeure).....	27
4.14 Extraordinär händelse	28
4.15 Ingen ersättning för medverkan i utvärdering av verksamheten	28
4.16 Fakturering	28
4.17 Mervärdesskatt	28
4.18 Betalningsvillkor	29
4.19 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter	29
4.20 Tvist	29
4.21 Sanktioner vid brister och missförhållanden	29

1. Allmänt

1.1 Huvudman

Mora kommun
Socialnämnden
Prostgatan 7
792 80 Mora

Organisationsnummer 212000-2213

Kontaktperson LOV-samordnare

Tel: 0250-260 00

lov@mora.se

För information om Mora kommun och dess verksamhet gå till webbplatsen

www.morakommun.se

1.2 Uppdragets omfattning; tjänster som ingår i valfrihetssystemet

Hemtjänst är ett samlingsbegrepp för insatser som den enskilde kan bli beviljad i ordinärt boende enligt socialtjänstlagen, SoL. Lagen om valfrihet, LOV, omfattar alla kunder som har ett biståndsbeslut om beviljad hemtjänst för personlig omvårdnad och eller service, avlösning i hemmet, ledsagning samt uppdrag från kommunal hemsjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Det övergripande målet med biståndet är att tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå och stödet ska vara utformat så att det stärker och upprätthåller hans eller hennes resurser att leva ett självständigt liv.

Utförarens mål skall vara att stödja kunden att själv klara vardagen och därmed bidra till trygghet och ökad livskvalitet.

Med personlig omvårdnad avses insatser som ska tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov som till exempel hjälp med att äta och dricka, sköta personlig hygien, klä sig och förflytta sig och i övrigt insatser som behövs för att bryta isolering och för att kunden ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet.

Avlösning i hemmet innebär tillfälligt övertagande av anhörigs vård och omsorg till berörd individ. Avlösning i hemmet beslutas av biståndshandläggare.

Med service avses praktisk hjälp med hemmets skötsel såsom städ, hushållssysslor, tvätt och klädvård, inköp samt ärenden.

Utföraren kan välja att kvalificera sig för att utföra insatser enligt två kategorier.

- **Kategori A** Omvårdnad; Personliga insatser som ska tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov såsom personlig omvårdnad eller hygien, tillsyn, förflyttningar, avlösning, mathållning och måltidsstöd samt insatser för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet i hemmet.

Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser till och med undersköterskenivå.

- **Kategori B** Service; Praktisk hjälp och stöd med städning, tvätt, inköp, ärenden, matdistribution.

Utförare av hemtjänst kan ansöka om att bli godkänd som utförare enligt LOV inom kategori A eller kategori B eller både kategori A och B. Det är kundens aktiva val som bidrar till hur många uppdrag utföraren får. Kommunen kan därför inte garantera några uppdrag till de som blir godkända som utförare.

I Mora kommun är det ca. 600 personer som får någon form av hjälp från hemtjänsten. Detta resulterar i ca. 13 000 beställda hemtjänsttimmar/månad.

1.2.1 Geografiska områden

Den som söker om att bli utförare kan välja mellan att vara verksam i zon 1 (tätort) och/eller zon 2 (ytterområden) och zon 3 (glesbygd/områden). Se bilaga 1.

1.2.2 Tid för tjänstens utförande

Utförare av omvårdnadsinsatser (enligt SoL och enligt HSL, hälso- och sjukvårdslagen) förbinder sig att utföra insatser, inklusive larm, årets alla dagar mellan klockan 06.45–21.45.

Om behov av vård i livets slutskede efterfrågas nattetid, sker dialog med biståndshandläggare i det individuella ärendet. I de fall där överenskommelsen gäller utförande av omsorg- och serviceinsats på obekvämt arbetstid utgår ej Ob-ersättning till aktuell utförare.

Serviceinsatser utförs och ersätts vardagar mellan klockan 08.00–17.00.

1.3 Nattpatrull

Kommunen ansvarar för alla insatser mellan klockan 21.45-06.45. Nattpatrullen lämnar information om kund som berör den utförare som ansvarar för insatserna hos kund under dagtid (06.45-21.45). Utföraren lämnar motsvarande information till nattpatrull.

Informationsöverföring sker via kommunens IT-stöd för dokumentation.

1.4 Information och marknadsföring

Kommunen ska till den enskilde lämna information om samtliga utförare som kommunen tecknat avtal med. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig. Utföraren ska lämna uppgifter och i övrigt vara behjälplig så att kommunen kan fullgöra informationsansvaret. När sökande fått godkännande och avtal ska en utförarpresentation lämnas till kommunen. Utförare som inte lämnat fullständig utförarpresentation är inte valbar för kunden. Syftet är att ge kunden en så lättförståelig information som möjligt om valfrihetssystemet, vilka utförare som finns och hur kunden väljer eller byter utförare. Biståndshandläggarna ansvarar för att alla kunder får en saklig och neutral information om samtliga valbara utförare.

Utföraren ansvarar för att tryckt information finns tillgänglig. Länkar till utförarens hemsida kommer att finnas på kommunens hemsida www.morakommun.se.

Utföraren har rätt att marknadsföra sin hemtjänstverksamhet och eventuella tilläggstjänster. Marknadsföringen ska utformas på ett etiskt försvarbart sätt och får inte uppfattas som påträngande för kunderna. Marknadsföringsmaterialet kommer inte att kunna exponeras, eller på annat sätt vara tillgängligt via kommunens biståndshandläggare.

1.5 Biståndsbeslut

Ett hemtjänstäreende kan aktualiseras på flera olika sätt exempelvis kan den enskilde själv eller legal företrädare ansöka om insats.

Första kontakten med den enskilde sker i regel via telefon varpå kommunens biståndshandläggare bokar in ett hembesök hos den enskilde. Vid hembesöket informerar biståndshandläggaren om de utförare som finns samt hur valet går till, förutsatt att ansökan om hjälp avser hjälp i hemmet, d v s hemtjänst.

Biståndshandläggaren följer regelbundet och systematiskt upp beviljat bistånd. Detta görs även vid förändrat behov av hjälp.

1.6 God man eller förvaltare

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 eller förvaltare kan vara kunden behjälplig i val av utförare. Utföraren, dess ägare eller personal får inte ha uppdrag som god man eller förvaltare eller på annat sätt agera ställföreträdare för utförarens kunder.

Utförare ska meddela överförmyndarnämnden i det fall de bedömer att det kan finnas behov av god man eller förvaltare.

1.7 Kundens möjlighet att välja eller låta bli att välja utförare

Valfrihetssystem gäller för kunder som har biståndsbeslut om hjälp i hemmet (hemtjänstinsatser) enligt socialtjänstlagen. Val av utförare är en möjlighet. Kunden har möjlighet att när som helst byta utförare om han eller hon så önskar. Kundens uppsägningstid är alltid fem (5) arbetsdagar. Om kunden önskar välja en annan utförare ska han eller hon kontakta biståndshandläggaren. Kunden avslutas hos den tidigare utföraren och en ny beställning läggs till den nya utföraren.

1.8 Ickevalsalternativ

Kunden har således själv möjlighet att välja utförare. Om kunden inte gör ett aktivt val erbjuder Mora kommun ett ickevalsalternativ utifrån en turordningslista med godkända utförare.

1.9 Val av utförare vid inskrivning inom slutenvård

Såväl befintliga som helt nya kunder kan under sjukhusvistelse och inför hemgång välja eller byta utförare. För brukare som beviljas insatser av Mora kommuns hemgångsteam påbörjas insatsen av utföraren först när hemgångsteamets insatser är avslutade.

1.10 Beställning av uppdrag eller verkställighet

När kunden fått beslut om bistånd och har valt utförare skickar biståndshandläggaren en beställning via kommunens verksamhetssystem till utföraren. Beställningen innehåller de insatser som kunden beviljats och relevanta delar av den utredning som är genomförd. Utföraren ska påbörja uppdraget inom gällande riktlinjer för verkställighet.

- Personlig omvårdnad verkställs inom 24 timmar
- Serviceinsatser verkställs inom fem (5) vardagar

Utföraren ansvarar för att kund som är i behov av brådskande utökning av insatser ska få det samma dag som beställningen görs.

1.11 Utförarens kapacitet

Utförare ska i ansökan om godkännande uppge ett tak för hur många insatstimmar som maximalt kan utföras. Utföraren ska uppge kapacitetstak i form av antal biståndsbedömda timmar per vecka. Utföraren får inte neka till ett uppdrag som rymms inom angivet kapacitetstak och valt geografiskt område.

För godkännande krävs att kapacitet inte understiger 100 timmar per månad.

Om en utförare som angivit ett visst kapacitetstak senare under avtalstiden vill höja eller sänka taket kan detta ske genom att utföraren anmäler ett nytt kapacitetstak till kommunen. Om utföraren väljer att höja kapacitetstaket ska denne meddela kommunen 60 dagar innan höjningen ska träda i kraft. Om utföraren väljer att sänka kapacitetstaket ska detta meddelas till kommunen 60 dagar innan sänkningen träder i kraft. Vid sänkning av kapacitetstak ska dock utföraren genomföra de beställda och pågående insatserna till dess annan godkänd lösning kan ordnas.

Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ansvara för att tillfälliga och oförutsedda behov hos kund tillgodoses och åtgärdas omedelbart. Oförutsedda behov kan exempelvis uppstå vid akut sjukdom eller olycksfall. Dessa ska utföras även om utföraren nått ett eventuellt kapacitetstak.

Information om ett oförutsett behov ska ges till biståndshandläggaren närmast helgfri vardag för att få insatsen godkänd i efterhand.

1.12 Underleverantörer till utförare

För att en underleverantör ska kunna anlitas ska kommunen på förhand informeras om och godkänna avtalet mellan utföraren och underleverantören. Utföraren är ansvarig för att underleverantören uppfyller de ställda kraven i detta upphandlingsdokument. Samma krav som ställs på leverantören skall också gälla för underleverantören. Utförare som anlitar underleverantör ska ha rutiner för att följa upp underleverantörer.

Utföraren ska vid byte av underleverantör under avtalstiden alltid inhämta godkännande från kommunen samt informera kunderna om detta.

1.13 Utförarens profil

Utföraren bör i sin ansökan tydligt beskriva profilområden eller specialiteter.

Profilområden kan till exempel vara kompetens inom språk, kultur, demensomvårdnad, neuropsykiatri eller fysisk funktionsnedsättning. Profilområden och dess omfattning kan förändras under avtalstiden.

Profilområden kommer att beskrivas av kommunen i informationsmaterialet och är viktiga mervärden för kunden vid valet av utförare. Det utgår ingen ersättning till utförare för specifik kompetens eller profilområden utöver den fastställda ersättningen som betalas ut per utförd timme.

1.14 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för icke biståndsbedömda insatser. Dessa tjänster sker mellan den enskilde och utföraren utan kommunens inblandning.

Tilläggs tjänster bekostas av den enskilde. Tilläggs tjänster får aldrig vara tvingande för den enskilde.

1.15 Utförarens marknadsföring

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen får dock inte upplevas som påträngande och oetisk.

Som påträngande och oetisk marknadsföring räknas exempelvis:

- Erbjudande om ekonomisk kompensation eller gåva vid val av utförare.
- Utföraren försöker värva nya kunder genom hembesök, besök på sjukhus eller telefonsamtal.
- Reklam för behandling eller omsorg som inte är förenlig med vetenskap och beprövad erfarenhet.

Vid marknadsföring av tilläggs tjänster ska följande vara tydligt:

- Beviljad hjälp som ingår i biståndsbeslutet betalas via hemtjänstavgiften till kommunen. Tilläggs tjänsterna betalas direkt till utföraren som skickar faktura på utförda tilläggs tjänster.
- Tilläggs tjänster är ett erbjudande – kunden har inte skyldighet att köpa tilläggs tjänster.
- Tilläggs tjänsternas pris.

Kommunens biståndsenhet ansvarar endast för informationsmaterial, ej marknadsföringsprodukter, från alla utförare inklusive den kommunala hemtjänsten.

Informationsmaterialet får innehålla en prislista med eventuella tilläggs tjänster som erbjuds. Det är varje utförarens ansvar att revidera sitt informationsmaterial och överlämna till kommunens biståndsenhet.

1.16 Avgift för hemtjänst

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för biståndsbedömda insatser. Avgifterna tillfaller kommunen.

1.17 Tillsyn och tillstånd från myndigheter

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet för socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Om IVO inleder utredning angående verksamheten ska utföraren på eget initiativ informera Mora kommun. Utföraren ska medverka och underlätta för myndigheter att fullgöra sina uppdrag.

Från och med 1 januari 2019 ska utförare som bedriver hemtjänst enligt socialtjänstlagen genom entreprenad ha giltigt tillstånd från IVO innan verksamheten kan starta. Det är

utförarens ansvar att tillse att giltiga tillstånd finns. Utföraren **ska** informera beställaren vid eventuella förändringar av utförarens tillstånd eller om tillståndet dras in. Erhåller inte vinnande anbudsgivare tillstånd från IVO kan entreprenören inte godkännas som leverantör.

1.18 Personal och kompetens

För utförande av omvårdnadsinsatser och delegerade eller ordinerade hemsjukvårdsinsatser ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Personalen ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet.

Utföraren ska följa socialstyrelsens allmänna råd gällande grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre.

Utföraren och dennes personal ska kunna kommunicera på god svenska i både tal och skrift för att säkerställa en god och säker verksamhet och dokumentation.

Utföraren ska se till att personal får kompetensutveckling, handledning och arbetsledning i det vardagliga arbetet samt skapa möjlighet för personal att delta i fortbildningar som kommunen erbjuder.

Utföraren ska ha en strukturerad introduktion för nyanställd personal och vikarier.

Personalen ska ha kunskaper om den värdegrund som gäller för socialtjänstens omsorg om äldre enligt den nationella värdegrunden i socialtjänstlagen samt förmåga att omsätta kunskapen i det praktiska arbetet. Varje utförare ansvarar själva för att all personal får den utbildning som de behöver för att kunna utföra arbetet, ingen extra ersättning utgår för detta. Exempel på utbildningar kan vara utbildning på primär eller slutenvård för specifika arbetsmoment.

1.19 Trygghetslarm och annan välfärdsteknik

Mora kommun ansvarar för trygghetslarmen i den enskildes hem. När utförarens personal befinner sig i kundens hem skall personalen vara behjälplig med att besvara larmen om det är nödvändigt.

Utföraren skall medverka vid införande och användande av välfärdsteknik som beslutas av kommunen.

2. Administrativa föreskrifter

2.1 Ansökningsförfarande och ansökanshandlingar

Förfrågningsförfarande genomförs enligt LOV, lagen om valfrihetssystem.

Ansökan ska ske enligt blankett, ”Ansökningsformulär LOV”.

Svara genom att fylla i de uppgifter och redogörelser som efterfrågas.

Utföraren skall lämna ansökan elektroniskt via Mercell. För att få tillgång till systemet krävs en inloggning. Användarnamn och lösenord erhålls genom att göra en registrering på <http://se.mercell.com/m/mts/lite/FreeSearchSignUp.aspx>.

Det är kostnadsfritt för leverantörer att använda systemet och att lämna ansökan. Efter genomförd registrering ges utförare tillgång till systemet.

Har ni frågor eller behöver teknisk support kring hantering av systemet går det bra att kontakta Mercells support på tel: 031-360 60 00 helgfria vardagar kl. 08.00 – 17.00.

Anbud liksom avtal skall undertecknas elektroniskt med BankID på fil av behörig person: <https://support.bankid.com/sv/bankid/bankidpa-fil>

För att underlätta utvärderingen och intern hantering tänk på följande:

- Komplet ansökan lämnas på svenska
- Ange företagsnamn och organisationsnummer
- Ange vilket eller vilka geografiska områden man avser att driva verksamhet i
- Ange om ansökan avser hemtjänst - personlig om vårdnad
- Ange om ansökan avser hemtjänst - service
- Ange kapacitetstak
- Ange eventuella tilläggstjänster som sökanden avser att tillhandahålla
- Ange om sökande kommer att anlita underleverantörer samt redogör för vilka dessa är

Till ansökan ska för dem som är ansvariga för driften av verksamheten bifogas följande:

- Beskrivning av organisation och ansvarsfördelning.
- Meritförteckning som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet.
- 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. Kommunen kan även komma att väga in egna erfarenheter av utföraren när det gäller referenser.
- Examensbevis eller intyg på relevant utbildning.

2.2. Krav på juridisk form

Enligt 5 kap. 1 § LOV kan fysiska eller juridiska personer, var för sig eller tillsammans med andra utförare lämna en ansökan. Vid inlämnandet av en ansökan ställs inget krav på att sökande ska ha en bestämd juridisk form. Kommunen får dock begära att den sökande ska ha en viss juridisk form vid avtalstecknande.

Kommunen kräver att utförare, enligt valfrihetssystem, har någon av följande juridiska former; aktiebolag, handelsbolag, ekonomisk förening alternativt vara ett socialt företag.

2.3 Upplysningar under ansökningstiden

Funktion LOV-samordnare

Postadress Mora kommun, Prostgatan 7, 792 80 Mora.

Besöksadress Kyrkogatan 21, Mora

Tel: 0250-260 00

socialforvaltningenlov@mora.se

2.4 Kompletteringar eller förtydliganden

Sökanden ansvarar för att ansökan är komplett. Det finns ingen skyldighet för upphandlande myndighet att begära förtydliganden eller kompletteringar.

Kommunen får tillåta att sökanden rättar uppenbara felskrivningar.

2.5 Handläggning och prövning av ansökan

Inkomna ansökningar behandlas två gånger per år, i mars respektive oktober. Kontroll görs att sökande uppfyller samtliga krav i ansökningsformuläret.

Om sökande godkänns ska ett avtal tecknas mellan sökande och kommunen.

Utvärdering av inkomna ansökningar kommer att genomföras med utgångspunkt från de uppgifter som sökande har redovisat i sin ansökan samt inhämtande av uppgifter från Skatteverket och Kronofogden.

Granskning utförs av upphandlingsenheten och förslag på vilken eller vilka utförare som ska godkännas lämnas till LOV-samordnare för beslut.

2.6 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 och den upphandlande myndigheten kan visa detta.
- Inte har fullgjort sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom ESS-området eller
- 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 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.

Endast sökanden som godkänts i uteslutningsfasen får delta i steg 2, kvalificeringsfasen. Kvalificeringsfasen innebär att ansökan utvärderas utifrån kraven i förfrågningsunderlaget. Därefter kan sökande komma att bjudas in till intervju för att klargöra eventuella otydligheter i ansökningsdokumentet. Den skriftliga ansökan samt eventuella intervjuer utgör grund för bedömning av ansökan.

Utöver dessa uteslutningsgrunder tillämpas även de uteslutningsgrunder som återfinns i 13 kap. 1 § lagen om offentlig upphandling, LOU, rörande organiserad brottslighet, bestickning, bedrägeri, penningtvätt, terroristbrott och människohandel.

Dessa uteslutningsgrunder kan tillämpas gentemot utföraren under hela kontraktstiden.

2.7 Godkännande av utförare

Samtliga utförare som uppfyller de krav som ställs i upphandlingsdokumentet kommer att prövas för ett slutligt godkännande som utförare. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att sökanden kommer att kunna utföra hemtjänst enligt de krav som specificerats i upphandlingsdokumentet.

2.8 Intyg, bevis och ekonomisk kapacitet

Följande intyg och bevis ska bifogas ansökan:

- Kopia av aktuellt registreringsbevis från Bolagsverket ska insändas efter begäran av Mora kommun.
- F-skattsedel ska bifogas ansökan.
- 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 inställt sina betalningar. De får inte heller ha näringsförbud eller vara föremål för ansökan om sådana åtgärder.
- Skatteverkets blankett SKV4820 behöver ej bifogas då beställaren kontrollerar uppgifter hos Skatteverket och Kronofogden.
- Försäkringar; utföraren ska teckna och under hela avtalstiden inneha ansvarsförsäkring och andra nödvändiga försäkringar som innebär att Mora kommun och den enskilde kunden hålls skadelös.
- Senaste årsredovisning bifogas 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.

Avtal kan inte tecknas med företag under bildande.

2.9 Förfarande om ansökan inte godkänns

Om kommunen har beslutat att inte godkänna en sökande kan denne lämna in en ny ansökan. Den nya ansökan ska vara utformad enligt, det vid den aktuella tidpunkten, gällande upphandlingsdokumentet.

2.10 Överprövning

Den som önskar överklaga eventuellt avslagsbeslut skall göra detta hos förvaltningsrätten i Falun inom tre veckor från det att underrättelsen om beslutet skickats.

3. Krav på tjänstens utförande

Krav på tjänsten och dess omfattning är grundläggande obligatoriska krav för att bli godkänd som utförare. De krav på tjänsten som redovisas måste uppfyllas för att en utförare ska kunna tilldelas kontrakt.

I och med att utföraren har skickat in ansökan, är det en bekräftelse på att utföraren kommer att uppfylla de krav som ställs på tjänsten i följande uppdragsbeskrivning. Alla krav som ställs i upphandlingsdokumentet och i avtalet gäller under hela avtalstiden mellan parterna.

3.1 Grundläggande krav på tjänsten

Från och med 2019 behöver utförare ha tillstånd från inspektionen för vård och omsorg, IVO, för att bedriva vård och omsorgsverksamhet även inom hemtjänstområdet.

Hemtjänsten ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Utföraren skall arbeta utifrån metoden individens behov i centrum (IBIC).

Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Undantag från denna grundtanke får endast göras om detta är till skada för den enskilde eller annan.

Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt det är möjligt ska utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar den enskildes modersmål. Den enskilde bör i möjligaste mån erbjuda personalmässig kontinuitet.

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

3.2 Informationskyldighet om förändrat biståndsbehov

Om kundens behov förändras, 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 även meddela kommunens biståndshandläggare om en kund läggs in på sjukhuset eller om denne avlider i hemmet. Om kunden är inskriven i den kommunala hemsjukvården ska även den enheten informeras.

Tillfälliga förändringar som avser utökat hjälpbehov i samband med tillfällig sjukdom eller vid vak får göras av utföraren fram till nästkommande vardag utan att biståndshandläggare kontaktas.

3.3 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

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.

Socialstyrelsen har beslutat om föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

Enligt föreskrifterna ska ledningssystemet användas för att fortlöpande utveckla och kvalitetssäkra verksamhetens kvalitet.

Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad ska anpassas utifrån verksamhetens behov:

1. Processer och rutiner. Den som bedriver socialtjänst ska identifiera och beskriva processer som kan behövas för att säkra kvalitén i verksamheten. I varje process identifiera aktiviteter som ingår och dess inbördes ordning. För varje aktivitet fastställa rutiner som behövs, och ansvarsfördelning för utförandet.
2. Samverkan. Den som bedriver socialtjänst ska identifiera de processer där samverkan krävs för att säkra kvalitén på de insatser som ges i verksamheten. Det ska framgå av processer och rutiner hur samverkan ska ske internt, och hur den möjliggörs med andra verksamheter exempelvis andra vårdgivare, myndigheter och föreningar.

Den som bedriver socialtjänst ska systematiskt förbättra verksamheten genom:

1. Löpande riskanalyser
2. Egenkontroll, kontinuerlig uppföljning och utvärdering av verksamhet
3. Hantering av klagomål och synpunkter på kvaliteten
4. Hantering av avvikelser i verksamheten (negativ händelse, missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande, så kallad Lex Sarah)
5. Säkerställa personalens medverkan i kvalitetsarbetet, att de arbetar i enlighet med fastställda processer och rutiner.
6. Dokumentera kvalitetsarbetet.

Utföraren ska arbeta utifrån kommunens kvalitetskrav.

- Riktlinjer för behovsbedömning och verkställighet inom omsorgen om äldre och funktionshindrade.
- Politiska inriktningar, ambitioner och mål, se kommunens hemsida, www.morakommun.se

3.4 Krav på kompetens: arbetsledning och övrig personal

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

- Högskoleutbildning; social omsorg, socionom-, sjuksköterskeprogram eller annan likvärdig högskoleutbildning.
- Erfarenhet av omsorgsverksamhet inom äldreomsorg eller om funktionshindrade.

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Datorvana.

Minst en av de som är ansvariga för driften av verksamheten skall vara placerad i Mora kommun.

Till ansökan ska för dem som är ansvariga för driften av verksamheten bifogas följande:

- Meritförteckning som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet enligt ovan.
- 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. Kommunen kan även komma att väga in egna erfarenheter av utföraren när det gäller referenser.
- Examensbevis eller intyg på relevant utbildning.

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

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka och de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst. Målsättningen ska vara att all personal som arbetar med omvårdnadsinsatser ska ha lägst undersköterskeutbildning. Utföraren ska eftersträva att öka andelen personal med undersköterskeutbildning. Personal som ska arbeta med omsorgsinsatser måste vara fyllda 18 år.

3.4.1 Anhöriganställningar

Anhöriganställningar omöjliggör en rättssäker uppföljning av beslutade insatser och skapar inlåsnings effekter för såväl den enskilde som får insatser som för den anhörige som är anställd. Om anhöriganställningar ändå förekommer ska en handlingsplan upprättas för utfasning inom sex månader. Efter utfasning utgår ingen ersättning för anhöriganställningar.

Med anhöriganställd avses make/maka, sambo, förälder, barn, syskon, släkting eller nära vän. Om det finns osäkerhet om en person är att räkna som anhöriganställd i ett ärende så kontakta LOV-samordnare för rådgivning.

3.4.2 Heltidsresan

Utförare ska följa Mora kommuns handlingsplan för hur andelen medarbetare som arbetar heltid ska öka under åren 2018-2021.

3.4.3 Personalrekrytering

Vid rekrytering av nya medarbetare ska det finnas kompetenskrav samt introduktionsprogram som tillgodoser kraven på god vård och omsorg.

3.4.4 Praktikplatser

Utföraren ska tillhandahålla praktikplatser enligt de riktlinjer som antagits av vård- och omsorgscollege/vårdgymnasium inom verksamhetsområdets olika yrkeskompetenser. Utförarens personal ska ge handledning till praktikanter i verksamheten och det är utförarens ansvar att personal som handleder praktikanter har den kompetens som utbildningsanordnaren kräver.

Utföraren ska även vara öppen för att ta emot grundskolans och gymnasiets elever i deras yrkesvägledning

3.5 Samverkan

Utföraren ska samverka med primär- och slutenvård, anhöriga, andra utförare och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer. Samverkan krävs även med eventuella gode män och förvaltare. Representant för utföraren ska vid behov delta i vårdplanering där samordnad individuell plan (SIP) ska upprättas i samverkan mellan huvudmännen och dem enskilde eller med dennes företrädare.

Utföraren ska vara den enskilde behjälplig med externa kontakter så som till exempel färdtjänst, läkare eller dylikt.

Utföraren ska eftersträva att söka samarbete med frivilligorganisationer i syfte att motverka isolering och uppmuntra till eller bibehålla kundens olika intressen. Eventuella insatser eller aktiviteter ska dock alltid grundas på kundens önskemål och medgivande och med iakttagande av den enskildes integritet.

Utföraren ska vara representerad i samverkansmöten som Mora kommun kallar till 2 ggr/år.

I händelse av att uppdrag övergår till ny utförare ska både den nuvarande och den nya utföraren medverka till att övergången sker med minsta möjliga olägenhet för kunden och kommunen.

3.6 Social dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2014:5, samt kommunens riktlinjer.

Syftet med dokumentationen är att säkerställa:

- Rättssäkerhet för den enskilde
- Uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring både för den enskilde och verksamheten

- Insyn för den enskilde
- Insyn för tillsynsmyndigheter inkl. kommunens revisorer
- Arbetsmiljö och säkerhet för personalen
- Anställdas rättssäkerhet

Dokumentation sker i kommunens verksamhetssystem.

3.7 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, i enlighet med SOSFS 2011:9, och vidta åtgärder utifrån eventuella förbättringsmöjligheter.

3.8 Rapportering, utredning och uppföljning av avvikelser

I socialnämndens alla verksamheter ska avvikande händelser identifieras, dokumenteras, analyseras samt åtgärdas. Med en avvikelse avses icke förväntad händelse i verksamheten som medfört eller skulle kunnat medföra en risk eller skada för den som får vård, omsorg, råd eller stöd inom socialtjänsten, se kommunens hemsida <http://www.morakommun.se>

Skyldighet för verksamheten att ta emot och utreda avvikelser regleras i socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och verksamheterna ska följa gällande rutin och instruktioner för avvikelsehantering. Verksamheten ska i samband med introduktion av nyanställd personal, och därefter kontinuerligt, informera personalen om rapporteringsskyldigheten. Utföraren ska varje månad göra en månadssammanställning av inrapporterade avvikelser. Sammanställningen utgör grund för analys, förbättringsarbete och lärande. När den som bedriver verksamheten tar emot rapport om ett missförhållande eller påtaglig risk för ett missförhållande ska det rapporterade utredas, dokumenteras och avhjälpas eller undanröjas enligt Lex Sarah. Om utredningen visar att det var ett allvarligt missförhållande eller risk för ett allvarligt missförhållande ska den som bedriver verksamheten snarast anmäla det till IVO enligt 14 kap. 3 § SoL och 24 b § LSS. Avvikelser avseende hälso- och sjukvård så som felbehandlingar, olyckor, tillbud m.m. skall registreras enligt gällande rutin. När en avvikelse är av mer allvarlig art ska det inträffande omedelbart anmälas till kommunens MAS/MAR (medicinskt ansvarig sjuksköterska/medicinskt ansvarig för rehabilitering) som bedömer om det ska göras en Lex Maria-anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Alla avvikelser som rör medicintekniska produkter (hjälpmedel) ska skickas till MAR för fördjupad utredning.

3.9 Genomförandeplan

Utföraren är enligt lag skyldig att upprätta en genomförandeplan enligt arbetsmetoden IBIC. Här ska den planerade verkställigheten av den enskilde individens beviljade insatser dokumentera och det ska framgå vad, vem, när och hur insatserna ska utformas samt hur och när dessa ska följas upp.

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

Genomförandeplanen skall alltid vara aktuell och den skall följas upp vid förändringar eller minst två gånger/år. Om den enskilde inte vill vara delaktig i upprättande av genomförandeplan ska en plan ändå upprättas.

Förändringar från genomförandeplanens planerade insatser ska dokumenteras.

Genomförandeplan ska påbörjas snarast, dock senast inom fem (5) vardagar efter att uppdraget mottagits av utförare, och genomförandeplan ska vara upprättad inom fjorton (14) dagar.

3.10 Kontaktmannaskap

Utföraren ska utse en kontaktman för kunden inom fem (5) 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 hemtjänstinsatser.

3.11 Basala hygienrutiner

Utföraren ska för att förhindra smittspridning utarbeta hygienrutiner som behövs för att uppfylla kraven och följa Socialstyrelsens föreskrifter om hygien (SOSFS 2015:10). All personal har ett ansvar att följa dessa rutiner i alla vårdsituationer oavsett om det finns en känd smitta eller ej.

Verksamhetsansvarig hos utföraren ansvarar för att personal har god kännedom om basala hygienrutiner samt att skapa förutsättningar för att dessa följs.

3.11.1 Arbetskläder

Personalen ska ha tillgång till, och använda, arbetskläder och skyddskläder som uppfyller kraven och sköts enligt basala hygienrutiner i vård och omsorg.

3.12 Egenvård

Vissa arbetsuppgifter som utförs av hemtjänsten utförs som handräckning vid egenvård, detta kan gälla till exempel viss praktisk hjälp med läkemedelshantering eller att utföra ett träningsprogram. Egenvårdsinsatserna ingår i beslut om biståndsinsatser.

Om utföraren märker att en brukare inte på ett säkert sätt kan hantera sin egenvård skall utföraren skicka en blankett ”Avisering om bristande egenvård” till vårdcentralen för en eventuell vårdbegäran till kommunens hälso- och sjukvård.

3.13 Hälso- och sjukvård

Landstinget Dalarna har hälso- och sjukvårdsansvar för kunder i ordinärt boende enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30). Utförare av omsorgsinsatser inom socialtjänsten ska samverka med öppenvården gällande hälso- och sjukvårdsuppgifter. När kunden inte kan ansvara för sitt eget hälso- och sjukvårdsbehov kan delegering av enklare sjukvårdsuppgifter bli aktuella.

3.13.1 Kommunal hemsjukvård

Landstinget Dalarna har hälso- och sjukvårdsansvar för personer i ordinärt boende enligt hälso- och sjukvårdslagen, HSL 2017:30. Landstinget ansvarar för all mottagningsverksamhet i primärvården och specialistsjukvården.

Hälso- och sjukvård i hemmet är förbehållet den som av hälsoskäl inte själv eller med hjälp kan ta sig till vårdcentral/mottagning (sk. tröskelprincip). Kommunerna i Dalarnas län ansvarar för hemsjukvårdsinsatser på primärvårdsnivå som ges av distriktssköterskor, sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster oavsett patientens ålder.

Med hemsjukvård avses hälso- och sjukvård när den ges i patientens bostad eller motsvarande och som är sammanhängande över tid. Åtgärder och insatser ska ha föregåtts av vård- och omsorgsplanering. Patienter som endast har behov av hjälp med vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter och där kommunen alltså inte har övertagit hela hälso- och sjukvårdsansvaret skrivs in som hembesökspatienter i kommunens hemsjukvård. Detta kan gälla t.ex. delegerad läkemedelshantering, sårömläggningar, skötsel av kateter, viss träning m.m.

Utförare av omsorgsinsatser inom socialtjänsten ska samverka med primärvården, specialistsjukvården och/eller kommunens hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering gällande hälso- och sjukvårdsuppgifter. Om brukaren inte kan ansvara för sitt eget hälso- och sjukvårdsbehov kan delegering av vissa uppgifter bli aktuella. Inom området rehabilitering förekommer även instruktioner till omvårdnadspersonal utan föregående delegering.

För mer information se kommunens hemsida <http://www.morakommun.se>

Uppdrag att utföra hemsjukvårdsuppgifter eller hembesöksuppgifter skickas till utföraren via kommunens verksamhetssystem.

3.14 Rehabiliterande arbetssätt och aktivering

I hemtjänsten ska utföraren ha ett vardagsrehabiliterande och förebyggande arbetssätt. En del av detta arbete kan vara att motverka att social isolering uppstår. Alla insatser utgår från den enskildes behov och det biståndsbeslut som han eller hon har.

3.15 Hjälpmedel

För individuellt utprovade hjälpmedel är ansvaret fördelat mellan kommunen och landstinget enligt den länsövergripande överenskommelsen för rehabilitering, habilitering inklusive hjälpmedel i Dalarnas län. Utföraren ska samverka med förskrivande enhet vad gäller utbildningsinsatser som krävs för att personalen ska kunna använda hjälpmedel på rätt sätt i arbetet så att kunden inte riskerar att skadas.

3.16 Rutin kontanta medel

Den enskilde eller dennes närstående eller god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av utföraren ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska det finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan utförare och kund, närstående eller god man.

3.17 Rutin nyckelfri hemtjänst

Kommunen ansvarar för installation och avinstallation av nyckelsystem hemma hos kund. Utförare ska samverka för att detta sker skyndsamt och även möta upp vid installation och avinstallation. Utföraren ska tillse att en nyckel finns hemma hos kund vid detta tillfälle.

3.18 Identifikation och legitimation

Utförarens anställda (och underleverantörer) ska alltid bära identifikation så att den är synlig för kunden. Av identifikationen ska framgå den anställdes namn och vilket företag han eller hon är anställd av.

3.19 Tystnadsplikt och sekretess

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

Sekretessförbindelsen förvaras hos utföraren. Brott mot tystnadsplikten kan innebära upphävande av avtalet.

3.20 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda hos kommun regleras i svensk lag. Anställda hos utföraren, inklusive underleverantörer, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet.

Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som anges nedan, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet och skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som kontraktet omfattar. Den gäller inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 16 kap. sekretesslagen.

3.21 Krav på nyttjande av kommunens verksamhetssystem

Utförare ska använda de verksamhetssystem som kommunens socialtjänst använder. Kommunens verksamhetssystem får endast användas i av kommunen tillhandahållna datorer och telefoner. Licenser i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. Utföraren ansvarar för att arbetsledning och övrig personal har fått kunskap i hur systemen används.

Lämpligt antal datorer och telefoner tillhandahålls av kommunen till ett självkostnadspris.

3.23 Insyn i utförarens verksamhet

Mora kommun har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur utföraren utför sitt uppdrag. Detta innebär bland annat rätt till att granska dokumentation och individuella planeringar som rör den enskilde. Detta för att kunna garantera att kunden får rätt omsorg enligt biståndsbeslut.

Kommunens revisorer ska ha rätt att på samma sätt som med verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Kommunen kan även vid behov efter samråd med utföraren uppdra åt fristående konsult att följa upp, kontrollera eller utvärdera verksamheten. Utföraren ska utan dröjsmål ställa begärda handlingar och personal till nämndens och kommunrevisionens förfogande för deras kontroll och uppföljning.

Utföraren ska varje år lämna in verksamhetsplan och årsbokslut.

3.24 Uppföljning och utvärdering

Uppföljningar sker kontinuerligt under verksamhetsåret. Uppföljning kan ske på initiativ av bl.a. Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och landsting eller kommunen.

Utföraren är skyldig att lämna de uppgifter som krävs enligt anvisningar i de nationella uppföljningarna som bland annat 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 kvalitet i verksamheten.

Utföraren ska om kommunen begär det, lämna muntlig redovisning inför socialnämnden. Kommunens uppföljning och utvärdering kommer att ske genom:

- Avtalsuppföljning, kvalitetsuppföljning och granskning genom kommunens utsedda kvalitetsuppföljare.
- Uppföljning av genomförandeplan och social dokumentation.
- Uppföljning av avvikelshantering.
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål.
- Föranmälda eller oanmälda besök och observationer i verksamheten.
- Samtal med utförarens arbetsledning och personal.
- Enkäter till kund om kvaliteten i verksamheten sker vart annat år
- Dialogmöten två gånger per år i april och november.

3.25 Lokal beredskapsplan

Kommunen har en lokal beredskaps- och handlingsplan vid större olyckor eller kris (exempel elavbrott eller utebliven vattenförsörjning). Om planen aktiveras ska utföraren medverka i den del som berör hemtjänsten. För mer information se kommunens hemsida www.morakommun.se

Utföraren ska på begäran delta i kommunens utbildningsinsatser och övningar. Utföraren ansvarar för att upprätta en beredskaps- och handlingsplan för den egna verksamheten som stämmer överens med kommunens plan.

3.26 Brandskydd

Personalen ska ges utbildning i brandskydd med teori och praktik. Utföraren ska upprätta rutiner för utrymning vid brand. Personalen ska genom regelbunden information, utbildning och övning göras väl förtrogen med de rutiner som gäller.

3.27 Kollektivavtal

Utförare med anställd personal ska tillämpa villkor för de anställda motsvarande kollektivavtalsvillkor.

3.28 Hållbar utveckling

Utförare ska verka för en hållbar utveckling såsom:

- Ekologisk hållbarhet; arbeta för att minska klimatpåverkan, skydda natur- och kulturtillgångar, minska mängden och spridningen av skadliga ämnen samt arbeta för ett energi- och resurseffektivt samhälle
- Social hållbarhet; att bygga ett långsiktigt stabilt och dynamiskt samhälle där grundläggande mänskliga behov uppfylls
- Ekonomisk hållbarhet; att ta ansvar för medborgarnas skattepengar utifrån ett hållbart ekonomiskt perspektiv

4. Kommersiella föreskrifter

4.1 Avtalshandlingarnas inbördes rangordning

Avtal kommer att upprättas efter beslut om godkännande i enlighet med detta upphandlingsdokument. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de sinsemellan i följande ordning:

1. Tillägg till avtal
2. Avtal
3. Upphandlingsdokumentet med bilagor

4.2 Avtalstid

Avtalstiden är från det datum då avtal undertecknas och tills vidare. Avtal mellan kommun och utförare gäller tills vidare så länge båda parter är överens, följer reglerna och kommunen tillämpar ett valfrihetssystem i hemtjänsten.

Utförare som under gällande avtal vill säga upp avtalet har 90 dagars uppsägningstid. Om kommunen vill säga upp gällande avtal råder 90 dagars uppsägningstid från att skriftligt meddelande om uppsägning skett.

Avtalet undertecknas elektroniskt i upphandlingssystemet Merzell.

4.3. Ersättning

Ersättningen till utförare som tecknar avtal med Mora kommun är fastställd enligt bilaga Ersättning till utförare.

Ersättningsnivån för utförare av hemtjänst och ledsagning är anpassad till att insatserna utförs alla dagar mellan kl. 6.45-21.45

Ersättningsnivån för utförare av serviceinsatser och ledsagning är anpassad till att utföras alla vardagar mellan kl. 8.00-17.00 och ledsagning måndag till söndag mellan kl. 6.45-21.45. Det innebär att utföraren inte har möjlighet att begränsa sina insatser inom dessa tider på dygnet. Om utföraren kommer överens med kunden om insatser på andra tider än vad som framgår av beställningen så står det utföraren fritt att göra så. En sådan överenskommelse **ska** dokumenteras. Ingen ytterligare ersättning utgår.

När biståndshandläggaren fattat ett biståndsbeslut överlämnas beställningen till utföraren. Med insatserna följer en schablontid. Schablontiden för samtliga insatser som beviljas kunden per månad är tak för vad utföraren får utföra och få ersättning för.

För att få ersättning för dubbelbemanning **ska** utföraren ha gjort en riskbedömning av arbetet i den enskildes hem och skickat en kopia på riskbedömningen till Mora kommuns LOV-samordnare. Riskbedömningen **ska** förnyas en gång per år och vid förändrade omständigheter.

Kommunens biståndshandläggare och utföraren **ska** för all reglering av ersättning, ha en rutin för avstämning.

De databaserade system som kommunen har för att registrera tid hos kund ska användas av utföraren.

Skulle uppdraget inte utföras på ett sådant sätt att det uppfyller vad som överenskommit mellan parterna kan det bli aktuellt med avdrag på ersättningen.

Vid betalning ska ersättningen justeras för avvikelser från beställda uppdrag. Utföraren ska redovisa eventuella avvikelser. De avvikelser som på detta sätt ska regleras särskilt är följande:

- Uppdrag som avslutats under månaden
- Uppdrag som utökats eller minskats under månaden
- Uppdrag där enstaka insatser inte utförts

Om en utförare underlåter att rapportera insatser som inte har utförts eller rapportera insatser som är tilläggstjänster kommer Mora kommun att betrakta detta som ett väsentligt avtalsbrott.

I ersättningen ingår alla åtaganden såsom till exempel kontakter med anhöriga, Mora kommuns biståndshandläggare, verksamhetschefer, tjänsteman i förvaltningens stab, gode män, alla former av informationsöverföring, kontakter med och rapporter till kommunens eller landstingets sjuksköterska och/eller läkare.

Ersättningen till utföraren baseras på ett av kommunen fastställt timpris.

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

Ersättningen gäller tiden 2019-01-01 tills vidare. Ersättningen baseras på en kostnad per zon (tätort, ytterområde, glesbygd) enligt bilaga.

Utförare i Mora kommun kommer att få ersättning i form av utförd tid.

4.3.1 Ersättning för tillfälliga insatser som ännu ej är beviljade

I händelse av att kunden får behov av brådskande omsorgsinsats så ansvarar utföraren för att verkställa insatsen. Med brådskande avses en händelse som uppstår plötsligt och oförutsett, kunden drabbas av sjukdom eller olycksfall. Exempelvis om kunden behöver tillfälligt få extra tillsyn på grund av sjukdom eller att personal är kvar hos kund i avvaktan på ambulanstransport till sjukhus.

Dokumentation om situationen ska ske skyndsamt där det framgår vad som inträffat.

Ersättningsnivån för brådskande insats motsvarar samma ersättningsnivå som för planerade insatser och anses som tillfällig fram till nästkommande vardag utan biståndsbeslut.

4.3.2 Omställningstid – ersättning till utförare

Typ av frånvaro

Brukares föranmälda eller planerade frånvaro

Brukares oplanerade frånvaro, ex. sjukhusvistelse

Dödsfall i hemmet

Kund på korttidsvistelse (planerad frånvaro)

Ersättning

Ingen ersättning utgår

Ersättning för 2 dagar för planerade insatser och så kallad bomtid

Ersättning för 2 dagar för planerade insatser

Ingen ersättning utgår

Vid brukarens frånvaro som meddelats leverantören minst fem dagar före utförandedatum utgår ingen ersättning till leverantören. Vid planerad korttidsvård eller annan planerad aktivitet som föranleder att inga insatser utförs, utgår ingen ersättning. Kunden ansvarar själv för att informera leverantör om känd frånvaro.

Om kunden meddelat frånvaro till leverantör mindre än fem dagar före utförandedatum eller varit frånvarande utan att avsäga sig insats (bomtid), meddelat att hjälp inte ska ske, utgår ersättning till leverantör utifrån den beställda tiden under bortfallsdagen och närmast påföljande kalenderdagar trots att insatsen eller insatserna inte utförts.

Om kund återkommande avsäger sig hjälpinsatser så åligger det utföraren att återrapportera detta till berörd biståndshandläggare.

4.3.3 Avgifter och prisjustering

Den enskildes avgift för hemtjänst följer av kommunfullmäktige fastställd taxa och uttages av Mora kommun. Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av detta avtal.

Avgiften för privata entreprenörers tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till kunden.

Socialnämnden kommer årligen att fastställa ersättningen till utförarna i samband med beslut om budgeten för nästkommande år. Ersättningen för 2020 fastställs i november/december 2019 och så vidare. Utföraren kommer att meddelas prisjustering senast den 15 december varje år genom en uppdatering av bilaga Ersättning till utförare.

4.4 Ändring av villkor på grund av politiska beslut

Mora 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 upphandlingsdokumentet innebär att nya avtal upprättas för alla utförare, oberoende av kontraktstid.

Om utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela Mora kommun. Om utföraren inte accepterar de nya villkoren betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla efter 90 dagar.

4.4.1 Avbrytande av valfrihetssystem

Såväl införande som avveckling av ett valfrihetssystem kräver ett politiskt beslut. I händelse av att Mora kommun beslutar att avveckla valfrihetssystemet 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 systemet avbrutits.

4.6 Grund för hävning av avtal

På egen begäran

Utförare som avser att avveckla hela eller delar av verksamheten ska meddela detta till kommunen minst 90 dagar, eller den tid som annars beslutas i särskilt fall, före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har även avtalet upphört att gälla.

På grund av avsaknad av uppdrag

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

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.
- Utföraren nekar eller tackar nej till kund trots att man inte nått kapacitetstak.
- Utföraren byter verksamhetsansvarig eller 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 härutöver 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 kollektivavtal åligger 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. Hävningen ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav.

4.8 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person.

4.9 Betalningsansvar kund utskrivningsklar från sjukhus

Kommunens betalningsansvar träder i kraft två (2) dagar från att individen är anmäld utskrivningsklar.

Om utföraren, då kunden är utskrivningsklar inte åtar sig att utföra de insatser som patienten har behov av för att kunna återvända till bostaden, kommer utföraren att bli debiterad enligt bilaga om ekonomisk ersättning.

4.10 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till kommunen för uppkommen skada som kommunen, på grund av vållande eller oaktsamhet hos utföraren, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

4.11 Försäkringar

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

4.12 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 underleverantörer ska inneha F-skattsedel. Kommunen kommer löpande kontrollera att utföraren fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

4.13 Befrielsegrunder (force majeure)

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

Ersättningen till utföraren utgår då inte på grund av utebliven prestation. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mott kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska informera varandra om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

4.14 Extraordinär händelse

I de fall en extraordinär händelse inträffar, så som naturkatastrof, pandemi m.m., kan kommunen påkalla ett närmare samarbete mellan Mora kommun och de utförare som Mora kommun har avtal med. För att då se till att enskilda i behov av nödvändiga insatser får sina behov tillgodosedda, kan Mora kommun besluta om att samarbete ska ske så att tillgängliga personalresurser fördelas på ett lämpligt sätt.

4.15 Ingen ersättning för medverkan i utvärdering av verksamheten

Särskild ersättning till utföraren för medverkan i uppföljningar, utgår inte - utan ska precis om övrig administration täckas via den ersättning som utgår för omvårdnads- och serviceinsatser.

4.16 Fakturering

Faktureringsadress

Mora kommun

Redovisningsenheten

792 80 Mora

På fakturan ska följande referensnummer anges: LOV hemtjänst

Utföraren ska månadsvis fakturera den utförda tiden och eventuella tillfälliga insatser. Utföraren ska ha lämnat in faktureringsunderlag senast fem vardagar efter avslutad månad.

Kommunen har infört e-fakturer. Det är ett krav att leverantörer har infört e-fakturering inom det första avtalsåret. Av fakturan ska det tydligt framgå följande:

- företagets namn och adress,
- organisationsnummer,
- F-skattsedel
- postgiro eller bankgiro

4.17 Mervärdesskatt

Hjälp i hemmet i form av hemtjänst som ges i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen skatteplikt. Detta eftersom det är att betrakta som social omsorg enligt 3 kap. 4 § Mervärdesskattelagen. Utförarna ska således fakturera Mora kommun för utförda insatser exklusive moms.

Momskompensation utgår till privata utförare av hemtjänst och motsvarar utförarnas faktiska kostnad för moms enligt gällande rutin.

4.18 Betalningsvillkor

Ersättning betalas ut till utförare i efterskott. Betalning sker senast 30 dagar efter det att kommunen mottagit fakturan.

4.19 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

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

4.20 Tvist

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

4.21 Sanktioner vid brister och missförhållanden

Utföraren ska uppfylla samtliga åtaganden som man åtagit sig enligt avtalet och omedelbart åtgärda fel och brister.

Om utföraren inte fullgör sina åtaganden i enlighet med uppdraget/avtalet har kommunen rätt att reducera ersättningen till utföraren.

Reduktionens storlek beror på hur allvarlig bristen är och utgår per påbörjad vecka som bristen föreligger. Reduktionen startar fr o m det datum den påtalats av kommunen, t o m det datum som den åtgärdats av utföraren och utföraren meddelat beställaren detta.

Reduktionen rör sig inom ett spann om 2 – 5 % av det månatliga kontraktsvärdet beroende på om det handlar om mindre brister eller allvarliga brister.

Kommunens rätt att reducera ersättningen till utföraren begränsar inte rätten till andra påföljder vid utförarens avtalsbrott.