

Upphandlingsansvarig

Danderyds kommun

Upphandlingsansvarig Hemtjänsten




Upphandling




Kundval inom hemtjänsten i Danderyds kommun

SN 2009/0088

Sista anbudsdag: Anbud kan lämnas löpande

Symbolförklaring:

-  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
-  Texten ingår i kvalificeringen
-  Frågan är viktad och ingår i delen av upphandlingen

-  Texten kommer att ingå i avtalet
-  Texten innehåller sekretessbelagd information
-  Frågan besvaras av köparen

Hemtjänsten i Danderyd**1. Uppdragsbeskrivning****1.1. Inledning**

Danderyds kommun arbetar aktivt med att öka valfriheten för kommunens invånare inom de områden som kommunen ansvarar för. Kommunfullmäktige beslutade därför den 19 oktober 2009 (KS 2009:0141) att införa valfrihetssystem enligt Lag om valfrihetssystem, SFS 2008:962 (LOV), inom hemtjänsten.

Socialnämnden i Danderyd bjuder härmed in leverantörer att lämna ansökan om att delta i valfrihetssystem för utförande av kommunens hemtjänst.

1.2. Beskrivning av valfrihetssystem enligt LOV

LOV reglerar utformningen av valfrihetssystem med kommunen som huvudman. Hemtjänstinsatsen beviljas av socialkontorets biståndshandläggare utifrån kundens behov.

Den leverantör som önskar delta i valfrihetssystemet ska lämna ansökan enligt detta förfrågningsunderlag. Leverantör som lämnar ansökan blir godkänd under förutsättning att samtliga krav i förfrågningsunderlaget är uppfyllda, enligt punkterna 2.7.1 och 2.7.2.

Det är kunden som avgör vilken leverantör som ska få utföra beviljade hemtjänstinsatser. Den ersättning som leverantörer får är fastställd i förväg och lika för alla. Leverantörer konkurrerar därför inte med pris utan med kvalitet.

Om kunden inte gör ett aktivt val erbjuder kommunen ett ickevalsalternativ, enligt vad som anges i punkt 1.9.

I ett valfrihetssystem enligt bestämmelserna i LOV kan kunden alltid göra ett nytt val av leverantör, enligt vad som anges i punkt 1.10.

1.3. Beskrivning av hemtjänstinsatser

Hemtjänstinsatser är ett samlingsbegrepp för olika typer av insatser som beviljas utifrån den enskildes behov. Alla hemtjänstinsatser ska utföras på ett seriöst och fackmannamässigt

sätt. Omfattningen av hemtjänstinsatser kan variera över tid och omprövas regelbundet av biståndshandläggare.

Hemtjänstinsatser innefattar bland annat:

- * personlig omvårdnad som t ex personlig hygien, toalettbesök, på- och avklädning och hjälp vid måltider. Inom personlig omvårdnad kan även dubbelbemanning beviljas vid behov.
- * ledsagning som t ex hjälp med att komma till olika aktiviteter och hjälp att ta sig till vårdinrättning och läkare.
- * avlösning t ex för den som vårdar en anhörig får möjlighet att göra egna aktiviteter genom att hemtjänstens avlösare tillfälligt tar över omsorgen.
- * service som t ex hemmets skötsel, städning, sophantering, tvätt och inköp.
- * larmutryckning.

Leverantörens ansökan ska avse samtliga hemtjänstinsatser som beskrivs ovan.

Innehållet i hemtjänstinsatserna kan komma att ändras under avtalstiden.

1.4. Mål för äldreomsorgen och hemtjänsten i Danderyds kommun

1.4.1 Danderyds kommuns övergripande inriktningsmål

- * Danderyd ska erbjuda sina invånare stor valfrihet i den kommunala servicen utifrån individens önskemål och förutsättningar.
- * Danderydsborna ska erbjudas en bra och attraktiv service. En positiv utveckling av de kommunala kärnområdena skola, barn- och äldreomsorg ska sättas i fokus.
- * God ekonomisk hushållning ska vara en vägledande princip för all kommunal verksamhet.

1.4.2 Socialnämndens inriktningsmål

- * I Danderyd bedriver alla nämnder kostnadseffektiv verksamhet inom sina programområden. Varje nämnd kan redovisa samband mellan mål, uppnådda resultat, prestationer och resurser.
- * I Danderyd kan de äldre välja mellan olika utförare vad gäller hemtjänst och äldreboende. Kvaliteten på utförda tjänster kontrolleras så att de äldre får den omsorg de har behov av. De egna behoven och de egna önskemålen är vägledande.
- * Äldreomsorgen i Danderyd bidrar till en trygg och värdig ålderdom. Omsorgen och omvårdnaden i Danderyds äldreomsorg har en kvalitet som vid varje jämförelse är av högsta nationella klass.

1.4.3 Socialnämndens resultatmål

- * Inom äldreomsorgen ska individen uppleva att hon/han kan påverka innehållet i insatsen/tjänsten.
- * Inom äldreomsorgen får individen sitt 1:a eller 2:a val tillgodosett.

- * Den enskilda personen ska uppleva en trygg och värdig ålderdom.
- * Utbildningsnivån hos personalen ska vara adekvat för de tjänster som de utför.
- * De enskilda personerna ska uppleva att omsorgen och omvårdnaden har hög kvalitet.
- * Äldre personer ska få information och erbjudas råd och stöd så att hans/hennes ofrivilliga isolering bryts.

1.5. Danderyds kommuns miljöprogram

Danderyds kommun ska främja en långsiktigt hållbar utveckling. Kommunen ska vara en förebild och genom planering och beslut stimulera till och ge förutsättningar för en god miljö och en god hälsa för invånarna.

1.6. Biståndsbeslut

Ett biståndsbeslut fattat av biståndshandläggare reglerar vilken insats som ska utföras och omfattningen av denna. I beslutet anges om insatserna avser personlig omvårdnad, ledsagning, avlösning, service eller larm.

Med utgångspunkt från biståndsbeslutet och kundens val av leverantör, lämnas en beställning av socialkontoret till leverantören om vilka insatser som beviljats och beräknad tid för insatserna. Beviljade hemtjänstinsatser kan komma att minska eller utökas vid ändrat vård- och omsorgsbehov hos kunden.

Leverantören ska följa socialkontorets tillämpningsanvisningar för hemtjänstinsatser.

1.7. Avtalstid

Avtalet mellan socialnämnden och leverantören gäller tillsvidare med tre (3) månaders ömsesidig uppsägningstid.

1.8. Tid för utförande av hemtjänstinsatser

Personlig omvårdnad, ledsagning, larmutryckning och avlösning i hemmet ska utföras dagtid och kvällstid alla dagar under året mellan kl. 08.00–22.00.

Service ska utföras vardagar mellan kl. 09.00–17.00.

1.9. Ickevalsalternativ

I de fall kund inte kan eller vill välja leverantör så erbjuder socialkontoret ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet väljs utifrån en av socialkontoret fastställd turordningslista där alla leverantörer som blivit godkända inom valfrihetssystemet deltar.

1.10. Omval för kund

Kunden har alltid rätt att byta leverantör. Bytet ska genomföras inom två veckor från det att en ny leverantör fått beställning från socialkontoret. Befintlig och ny leverantör ska aktivt medverka för att underlätta en smidig övergång med minsta möjliga negativa påverkan för kunden.

1.11. Tilläggstjänster

Leverantören har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses tjänster som inte till någon del ingår i biståndsbeslutet. För kunden ska det tydligt framgå vad som är att beteckna som tilläggstjänst och att kostnaden för detta inte ingår i biståndsbeslutet. Kunden betalar kostnaden för tilläggstjänster direkt till leverantören. Tilläggstjänster får inte vara

obligatoriska för kunden.

2. Administrativa bestämmelser

2.1. Ansökans utformning

Ansökan ska skrivas på svenska och lämnas elektroniskt via upphandlingsstödsystemet TendSign.

Svar ska lämnas på anvisade platser i det strukturerade dokumentet.

Ansökan ska inkludera samtliga bilagor som begärs i förfrågningsunderlaget.

Ansökan som lämnas på andra sätt än via TendSign accepteras ej.

Samtliga frågor i förfrågningsunderlaget ska vara besvarade för att ansökan ska anses vara fullständig.

Ansökan ska vara ifylld av behörig företrädare för leverantören.

Reservationer i ansökan accepteras ej.

2.2. Förfrågningsunderlagets innehåll

Detta förfrågningsunderlag som är ett strukturerat dokument med följande bilagor:

1. Tillämpningsanvisningar för hemtjänstinsatser
2. Riktlinjer för anmälningar av allvarliga missförhållanden Lex Sarah (SN 2004/0045)

Ansökande leverantör måste själv se till att erhålla det kompletta förfrågningsunderlaget.

2.3. Handläggningstid

Socialkontoret handlägger ansökningar om att få delta i valfrihetssystemet löpande. Det finns inget sista datum för att komma in med en ansökan. När en ansökan kommit in till socialkontoret kvalificeras den i flera steg. Under förutsättning att ansökan är fullständigt ifylld tar handläggningstiden normalt sex veckor. Undantag gäller för sommarmånaderna (juni, juli, augusti) då handläggningstiden kan bli längre.

Lämnad ansökan är bindande i fyra (4) månader från det att den har registrerats i TendSign.

2.4. Uteslutningsgrunder

Leverantören kan komma att uteslutas om socialkontoret får kännedom om att någon av förutsättningarna enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger.

2.5. Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Leverantör kan ges möjlighet till rättelse av ansökan vid uppenbara fel enligt 6 kap. 2 § LOV.

Socialkontoret kan vid behov även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Begär socialkontoret ett förtydligande eller komplettering skall denna vara socialkontoret till handa inom 10 kalenderdagar från det att begäran gjorts i TendSign.

2.6. Frågor och upplysningar

Frågor avseende förfrågningsunderlaget och lämnad ansökan ska ställas skriftligen i upphandlingsstödsystemet TendSign.com och svar kommer därefter att lämnas via e-postsystemet till leverantörens kontaktperson för ansökan.

2.7. Godkännande av ansökan

2.7.1 Kvalificering

Endast en fullständigt ifylld ansökan kan godkännas. För att bli godkänd måste ansökande leverantör genomgå kvalificeringsprocessen för godkännande enligt vad som anges nedan.

Kvalificeringsprocessen för godkännande till valfrihetssystemet:

- * Prövning av uteslutningsgrunderna enligt 7 kap. 1§ LOV.
- * Kontroll att ansökande leverantör uppfyller de krav på formalia som anges i förfrågningsunderlaget.
- * Granskning att ansökande leverantör uppfyller leverantörskraven som anges i förfrågningsunderlaget.
- * Granskning att ansökande leverantör uppfyller krav på tjänsten samt övriga skakrav som anges i förfrågningsunderlaget.

2.7.2 Personligt möte

Under förutsättning att leverantören genomgått kvalificeringsprocessen, enligt vad som anges i punkt 2.7.1, kommer leverantören att kallas till ett personligt möte på socialkontoret. Vid det personliga mötet kommer en genomgång att göras av de uppgifter som leverantören lämnat i samband med ansökan om att delta i valfrihetssystemet. För leverantören är deltagande vid det personliga mötet obligatoriskt och en förutsättning för att kunna bli godkänd. Deltagande vid det personliga mötet innebär inte nödvändigtvis att leverantören blir godkänd.

2.7.3 Underrättelse om beslut

När beslut om ansökan fattats kommer besked om detta lämnas skriftligen, till angiven kontaktperson i punkt 3.1, via e-post systemet i TendSign.

2.7.4 Undertecknande av avtal

När leverantören blivit godkänd att delta i valfrihetssystemet undertecknas ett skriftligt avtal mellan båda parter. Avtalsöverenskommelsen innebär inte att leverantören garanteras några kunder.

2.7.5 Ansökan om rättelse

Om leverantör ej blivit godkänd kan denna ansöka om rättelse hos allmän förvaltningsdomstol, enligt 8 kap. 2 § 3 st. samt 10 kap. 1-4 §§ LOV. Ansökan om rättelse ska göras skriftligen inom tre (3) veckor från det att underrättelse om beslut lämnats.

3. Leverantörskrav

3.1. Allmän information om leverantören



Leverantören ska bifoga/fylla i nedan efterfrågade uppgifter.

Ange företagsnamn: (Fritextsvar)

Ange organisationsnummer: (Fritextsvar)

Ange adress: (Fritextsvar)

Ange telefonnummer: (Fritextsvar)

Ange namn på kontaktperson med vilken all kommunikation ska ske under ansökans handläggning: (Fritextsvar)

Ange kontaktpersonens telefonnummer samt e-postadress: (Fritextsvar)

Ange företagsform samt år för verksamhetsstart: (Fritextsvar)

Ange firmatecknare: (Fritextsvar)

Ange revisor: (Fritextsvar)

Bifoga/lämna en allmän företagspresentation: (Fritextsvar)

3.2. Krav på finansiell och ekonomisk ställning



3.2.1 Finansiell och ekonomisk ställning

Ansökande leverantör ska ha en stabil ekonomi så att ett långsiktigt avtal med kommunen kan upprätthållas.

Leverantörens kreditomdöme ska innebära Riskklass 3 eller bättre hos Upplysningscentralen UC eller motsvarande omdöme hos annat kreditinstitut. Kreditomdömet ska vara högst två (2) månader gammalt från det att ansökan registrerats i TendSign.

I de fall lägre riskklassificering redovisats eller att leverantören ej omfattas av ratingsystemet kan leverantören ändå anses uppfylla dessa krav om leverantörens revisor lämnat en sådan förklaring att det kan anses klarlagt att leverantören innehar ekonomisk stabilitet.

För nybildade företag som ej har möjlighet att avge årsredovisning eller som inte omfattas av ratingsystemet, eller företag under bildande, ska i ansökan lämna intyg t ex genom bank eller koncerngaranti som visar att leverantören kan fullgöra sina åtaganden.

3.2.2 Skattekontroll

Vid upphandlingar samarbetar socialkontoret med Skatteverket. Samarbetet innebär att Skatteverket inför upphandling och under avtalstidens gång lämnar information till socialkontoret om ansökande leverantörs/underleverantörers skattestatus.

Socialkontoret förbehåller sig rätten att i samarbete med Bolagsverket, skattemyndighet, kronofogdemyndighet eller annan myndighet granska att sökanden sköter sina åligganden att inbetala skatter och andra avgifter.

För att bli godkänd och verka inom valfrietssystemet ska ansökande leverantör ha uppfyllt sina åtaganden gällande skatter och avgifter.

Bifoga kopia av kreditintyg eller i förekommande fall kopia av revisorsintyg som styrker motsvarande ekonomisk stabilitet.

(Fritextsvar)

Bifoga kopia av den senast fastställda årsredovisningen.

(Fritextsvar)

3.3. Teknisk förmåga och kapacitet



3.3.1 Referenstaging

För att styrka ansökande leverantörs erfarenhet och lämplighet för hemtjänstuppdraget ska en förteckning över tre (3) redovisade uppdrag uppges, med namn på företag, referent, telefonnummer och e-post adress. Referenterna ska vara vidtalade. För nybildade företag kan företrädarens personliga referenser lämnas. Med personliga referenser menas tidigare arbetsgivare. Referenserna ska vara relevanta för hemtjänstuppdraget och får inte vara äldre än tre (3) år.

Socialkontoret kommer att ställa följande frågor till referenten:

- * Anser ni att leverantörens verksamhet uppfyller/uppfyllt avtalad kvalitet?
- * Anser ni att leverantören och dess personal uppfyller/uppfyllt era krav på servicekänsla och gott bemötande?
- * Anser ni att leverantören har en god dokumentation exempelvis vad gäller genomförandeplaner och händelser av vikt?
- * Anser ni att leverantörens rutiner avseende verksamhetens ledningssystem

fungerar/fungerat bra?

* Anser ni att samverkan mellan er och leverantören fungerar/fungerat tillfredställande?

För personliga referenser kan frågorna som anges ovan komma att se annorlunda ut.

Efter referenstagningen kommer en sammantagen bedömning göras av referenternas uppgifter.

3.3.2 Kvalitetsarbete

Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete och ha skriftliga rutiner utifrån SOSFS 2006:11.

Leverantören ska, vid förfrågan från socialkontoret, kunna redogöra för kvalitetsarbetet i sin verksamhet.

Accepteras kraven i punkt 3.3? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej

Ange referens med namn på företag och namn, telefonnummer och e-postadress till referenten samt när uppdraget utfördes.

(Fritextsvar)

Ange referens med namn på företag och namn, telefonnummer och e-postadress till referenten samt när uppdraget utfördes.

(Fritextsvar)

Ange referens med namn på företag och namn, telefonnummer och e-postadress till referenten samt när uppdraget utfördes.

(Fritextsvar)

4. Krav på tjänst

4.1. Kompetenskrav personal

Allmänt

Leverantören ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som behövs för att uppfylla de krav som lagstiftningen och socialkontoret ställer på hemtjänstens utförande.

All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

Det är leverantörens ansvar att se till att information om personalens kompetens kommer socialkontoret till handa.

Vid oklarheter om att betyg motsvarar de kompetenskrav som ställs ska leverantören, i ansökan, bifoga validerade betyg. Med betyg avses här utbildningsbevis från genomförd utbildning och betyg/intyg från tidigare anställningar. Socialkontoret bedömer sedan om inkomna handlingar motsvarar nedan angivna krav.

Verksamhetsansvarig

Minst en person med övergripande ansvar för den dagliga driften av verksamheten ska ha:

- * Högskoleutbildning, helst med inriktning mot socialt arbete,
- * minst 12 månaders praktisk erfarenhet av arbetsledning inom hemtjänsten,
- * ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd,
- * erfarenhet av administration och datorvana.

För de som saknar högskolekompetens krävs:

- * Minst tre (3) års praktisk erfarenhet av arbetsledning inom hemtjänsten,
- * ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd,
- * erfarenhet av administration och datorvana.


Om person med övergripande ansvar ersätts med annan person under avtalstiden, ska detta omedelbart meddelas skiftligt till socialkontoret.

Hemtjänstpersonal

Minst hälften av hemtjänstpersonalen, som är verksam inom kommungränsen, ska ha:

- * Yrkesförberedande utbildning, som kan jämföras med social servicelinje, vårdbiträdesutbildning, omvårdnadsprogrammet eller minst 900 gymnasiepoäng i karaktärsämnen, vårdlinjen eller motsvarande framtida utbildningar.

Ansvarsfördelningen för hemtjänstpersonalen ska vara tydlig under arbetstidens förläggning. Hemtjänstpersonal ska ha tillgång till arbetsledning, på arbetsplatsen, måndag till fredag klockan 08.00–17.00 årets alla dagar. Arbetsledning ska kunna nås via mobiltelefon, personsökare eller liknande måndag till fredag, klockan 17.00–22.00 årets alla dagar.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns

Ja

Nej

I de fall leverantören är osäker på att denne har rätt kompetens enligt uppställda krav ska leverantören bifoga betyg för bedömning om kraven på kompetens är uppfyllda.


(Fritextsvar)

Beskriv hur ansvarsfördelningen ser ut för hemtjänstpersonalen: (Fritextsvar)

4.2. Gott bemötande, respekt, integritet och självbestämmande

Kunden ska kunna lita på att dennes behov av service, vård- och omsorg blir tillgodosedda med gott bemötande, respekt, integritet och självbestämmande.

Kunden ska alltid känna sig trygg med de insatser som utförs och med den personal som utför dessa.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns


Ja

Nej

4.3. Kontinuitet

Leverantören ska sträva efter att samordna sina insatser för att säkerställa en god personalkontinuitet vid utförande av hemtjänstinsatser hos kund.

Leverantören ska, vid förfrågan från socialkontoret, kunna redogöra för personalkontinuiteten i sin verksamhet inom kommungränsen.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar) 

Kravgräns

Ja

Nej

omsorgsbehov, även när kundens behov av insatser förändras.

Tillfälliga ändringar ska alltid kommuniceras till biståndshandläggaren.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.10. Skyldighet att ta emot uppdrag



Leverantör kan inte tacka nej till uppdrag. Efter det att leverantören har fått ett nytt uppdrag ska denne ta kontakt med kunden inom 24 timmar. Leverantören ska omgående bekräfta till biståndshandläggaren att uppdraget är mottaget.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.11. Samverkan



Leverantören ska samverka med socialkontorets personal och delta i de möten/träffar som socialkontoret kallar till.

Leverantören ska samverka med nattpatrullen och under förutsättning att kund ger sitt samtycke, samverka med landstinget/primärvården och andra för kunden viktiga samhällsfunktioner.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.12. Information till kund



Vid behov ska leverantören informera kunden om kommunens olika serviceinsatser, som på olika sätt kan förenkla och underlätta den enskildes vardag.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.13. Kontaktmannaskap



Leverantören ansvarar för att varje kund har en kontaktman och en ersättare för denne. Leverantören ska ha en skriftlig rutin som beskriver kontaktmannens uppdrag.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.14. Genomförandeplan



Leverantören ska tillsammans med kunden upprätta en genomförandeplan grundad på kundens biståndsbeslut. Genomförandeplanen ska, för att vara godkänd, följa krav i gällande författningar och beskriva hur insatserna ska genomföras enligt SOSFS 2006:5. Genomförandeplanen ska skrivas under av kund eller dennes företrädare samt behörig personal hos leverantören. Senast 14 kalenderdagar efter första kontakt med kunden, ska en kopia av genomförandeplanen skickas in till biståndshandläggaren.

Socialkontoret kommer under år 2010 införa riktlinjer för utformandet av genomförandeplan, varvid det blir leverantörens ansvar att anpassa sina rutiner.

4.20. Tjänstekort



All personal, inkluderat vikarier och timanställda, ska bära ett personligt tjänstekort med giltighetsdatum väl synligt för kunden. På tjänstekortet ska bärarens namn, tjänstetitel och företagets namn tydligt framgå. Tillsvidareanställd personal ska ha ett tjänstekort med personligt foto.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.21. IT-system och tidmätningssystem



Leverantören ska under hela avtalsperioden ha den kompetens och det IT-stöd som krävs för att kommunicera med socialkontorets aktuella IT-system. Leverantören ska stå för eventuella kostnader som kan uppkomma under avtalstiden för att uppdatera den kompetens och det IT-stöd som kan behöva införskaffas för att utföra uppdraget.

I det fall ett nytt tidmätningssystem införs är leverantören skyldig att anpassa sin verksamhet till detta och redovisa utförda hemtjänsttimmar i systemet. Införandet av systemet kan vara förenat med vissa kostnader för leverantören.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



4.22. God marknadsföringssed



Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Leverantörens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed enligt Marknadsföringslagen (SFS 2008:486). Det förutsätter respekt för kunderna och övriga leverantörer. Leverantörer som inte respekterar en god marknadsföringssed kan bli uteslutna från valfrihetssystemet.

Accepteras ovanstående krav? (Ja/Nej svar)

Kravgräns

Ja

Nej



5. Avtalsvillkor

5.1. Beskrivning av hemtjänstinsatser



Hemtjänstinsatser är ett samlingsbegrepp för olika typer av insatser som beviljas utifrån den enskildes behov. Alla hemtjänstinsatser ska utföras på ett seriöst och fackmannamässigt sätt. Omfattningen av hemtjänstinsatser kan variera över tid och omprövas regelbundet av biståndshandläggare.

Hemtjänstinsatser innefattar bland annat:

- * personlig omvårdnad som t ex personlig hygien, toalettbesök, på- och avklädning och hjälp vid måltider. Inom personlig omvårdnad kan även dubbelbemanning beviljas vid behov.
- * ledsagning som t ex hjälp med att komma till olika aktiviteter och hjälp att ta sig till vårdinrättning och läkare.
- * avlösning t ex för den som vårdar en anhörig får möjlighet att göra egna aktiviteter genom att hemtjänstens avlösare tillfälligt tar över omsorgen.
- * service som t ex hemmets skötsel, städning, sophantering, tvätt och inköp.

* larmutryckning.

Leverantörens ansökan ska avse samtliga hemtjänstinsatser som beskrivs ovan.

Innehållet i hemtjänstinsatserna kan komma att ändras under avtalstiden.

5.2. Biståndsbeslut



Ett biståndsbeslut fattat av biståndshandläggare reglerar vilken insats som ska utföras och omfattningen av denna. I beslutet anges om insatserna avser personlig omvårdnad, ledsagning, avlösning, service eller larm.

Med utgångspunkt från biståndsbeslutet och kundens val av leverantör, lämnas en beställning av socialkontoret till leverantören om vilka insatser som beviljats och beräknad tid för insatserna. Beviljade hemtjänstinsatser kan komma att minska eller utökas vid ändrat vård- och omsorgsbehov hos kunden.

Leverantören ska följa socialkontorets tillämpningsanvisningar för hemtjänstinsatser.

5.3. Avtalstid



Avtalet mellan socialnämnden och leverantören gäller tillsvidare med tre (3) månaders ömsesidig uppsägningstid.

5.4. Tid för utförande av hemtjänstinsatser



Personlig omvårdnad, ledsagning, larmutryckning och avlösning i hemmet ska utföras dagtid och kvällstid alla dagar under året mellan kl. 08.00–22.00.

Service ska utföras vardagar mellan kl. 09.00–17.00.

5.5. Handlingars rangordning



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

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

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

5.6. Förändring av villkor



Leverantören förbinder sig att följa och efterleva nuvarande lagar och förordningar samt framtida ändringar av dessa. Leverantören förbinder sig också att följa socialnämndens beslut och riktlinjer.

5.7. Ändringar och tillägg



Ändringar och tillägg till avtal ska skriftligen godkännas och undertecknas av behörig företrädare för leverantören och socialkontoret.

5.8. Kontaktpersoner



Leverantörens kontaktperson:

Beställarens kontaktperson:

Uppgifterna ovan läggs till när avtal tecknas.

5.9. I avsaknad av uppdrag



Om leverantören saknar uppdrag under en sammanhängande period av 12 månader, kommer avtalet att hävas.

5.10. Kvalitetsarbete



Leverantören ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete och ha skriftliga rutiner utifrån SOSFS 2006:11.

Leverantören ska, vid förfrågan från socialkontoret, kunna redogöra för kvalitetsarbetet i sin verksamhet.

5.11. Miljöaspekt



Leverantören ska verka aktivt för att minimera miljöpåverkande faktorer i sin verksamhet och i kundernas bostäder. Leverantören ska källsortera kundens avfall i den utsträckning som det finns förutsättningar för i den fastighet där kunden bor.

5.12. Underleverantörer



Leverantören får använda sig av underleverantör för att utföra biståndsbedömda insatser. Socialkontoret måste underrättas i förväg i de fall leverantören önskar använda sig av underleverantör. Leverantören är då skyldig att till socialkontoret skriftligen uppge namn och organisationsnummer på anlitad underleverantör.

Leverantören ansvarar alltid för underleverantör såsom för egen verksamhet. Det innebär att samtliga krav som anges i det här dokumentet också ska gälla för anlitad underleverantör.

5.13. Ickevalsalternativ



I de fall kund inte kan eller vill välja leverantör så erbjuder socialkontoret ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet väljs utifrån en av socialkontoret fastställd turordningslista där alla leverantörer som blivit godkända inom valfrihetssystemet deltar.

5.14. Omval för kund



Kunden har alltid rätt att byta leverantör. Bytet ska genomföras inom två veckor från det att en ny leverantör fått beställning från socialkontoret. Befintlig och ny leverantör ska aktivt medverka för att underlätta en smidig övergång med minsta möjliga negativa påverkan för kunden.

5.15. Skyldighet att ta emot uppdrag



Leverantör kan inte tacka nej till uppdrag. Efter det att leverantören har fått ett nytt uppdrag ska denne ta kontakt med kunden inom 24 timmar. Leverantören ska omgående bekräfta till biståndshandläggaren att uppdraget är mottaget.

5.16. Arbetsgivaransvar



Leverantören är arbetsgivare och därmed ansvarig för att gällande arbetsrättsliga lagar och regler följs.

Leverantören svarar för inbetalning av personalens skatter och avgifter enligt lag och avtal.

Socialkontoret har inte några förpliktelser som arbetsgivare gentemot leverantören eller dennes personal.

5.17. Kompetenskrav personal



Allmänt

Leverantören ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som behövs för att uppfylla de krav som lagstiftningen och socialkontoret ställer på hemtjänstens utförande.

All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

Det är leverantörens ansvar att se till att information om personalens kompetens kommer socialkontoret till handa.

Vid oklarheter om att betygen motsvarar de kompetenskrav som ställs ska leverantören uppvisa validerade betyg. Med betyg avses här utbildningsbevis från genomförd utbildning och betyg/intyg från tidigare anställningar.

Verksamhetsansvarig

Minst en person med övergripande ansvar för den dagliga driften av verksamheten ska ha:

- * Högskoleutbildning, helst med inriktning mot socialt arbete,
- * minst 12 månaders praktisk erfarenhet av arbetsledning inom hemtjänsten,
- * ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd,
- * erfarenhet av administration och datorvana.

För de som saknar högskolekompetens krävs:

- * Minst tre (3) års praktisk erfarenhet av arbetsledning inom hemtjänsten,
- * ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd,
- * erfarenhet av administration och datorvana.

Om person med övergripande ansvar ersätts med annan person under avtalstiden, ska detta omedelbart meddelas skriftligt till socialkontoret.

Hemtjänstpersonal

Minst hälften av hemtjänstpersonalen, som är verksam inom kommungränsen, ska ha:

- * Yrkesförberedande utbildning, som kan jämföras med social servicelinje, vårdbiträdesutbildning, omvårdnadsprogrammet eller minst 900 gymnasiepoäng i karaktärsämnen, vårdlinjen eller motsvarande framtida utbildningar.

Ansvarsfördelningen för hemtjänstpersonalen ska vara tydlig under arbetstidens förläggning. Hemtjänstpersonal ska ha tillgång till arbetsledning, på arbetsplatsen, måndag till fredag klockan 08.00–17.00 årets alla dagar. Arbetsledning ska kunna nås via mobiltelefon, personsökare eller liknande måndag till fredag, klockan 17.00–22.00 årets alla dagar.

5.18. Uppföljning och tillsyn



Socialkontoret ska ha rätt att ta del av material och uppgifter hos leverantören som

socialkontoret bedömer vara relevant för uppföljning av verksamheten. Sådan information ska förmedlas utan dröjsmål och ske utan kostnad för socialkontoret.

Leverantören ska, senast den 1 april varje år, överlämna sin verksamhetsberättelse från föregående år till socialkontoret.

5.19. Lex Sarah



Leverantören ska följa socialnämndens skriftliga riktlinjer, enligt beslut SN 2004/0045, för anmälan om allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah och använda socialkontorets anmälningsblankett. Leverantören ska ha rutiner för verksamhetens hantering av Lex Sarah enligt SOSFS 2008:10.

5.20. Förändring av vård- och omsorgsbehov



Om kundens vård- och omsorgsbehov ökar eller minskar ska leverantören omedelbart kontakta biståndshandläggaren. Leverantören ska alltid ombesörja kundens vård- och omsorgsbehov, även när kundens behov av insatser förändras.

Tillfälliga ändringar ska alltid kommuniceras till biståndshandläggaren.

5.21. Dokumentation



Leverantören ska journalföra genomförandet av insatser i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 kapitel 6.

I det fall leverantörens uppdrag avslutas ska dokumentation enligt ovan, som rör kunden, överlämnas i en god ordning inom tre månader och utan kostnad till socialkontoret.

Leverantören ska ha skriftliga rutiner för hur överlämnandet ska ske. Dokumentation som innehåller känsliga personuppgifter får inte skickas med post. Sådan dokumentation kan skickas med bud alternativt lämnas personligen till behörig person på socialkontoret.

5.22. Samverkan



Leverantören ska samverka med socialkontorets personal och delta i de möten/träffar som socialkontoret kallar till.

Leverantören ska samverka med nattpatrullen och under förutsättning att kund ger sitt samtycke, samverka med landstinget/primärvården och andra för kunden viktiga samhällsfunktioner.

5.23. Genomförandeplan



Leverantören ska tillsammans med kunden upprätta en genomförandeplan grundad på kundens biståndsbeslut. Genomförandeplanen ska, för att vara godkänd, följa krav i gällande författningar och beskriva hur insatserna ska genomföras enligt SOSFS 2006:5.

Genomförandeplanen ska skrivas under av kund eller dennes företrädare samt behörig personal hos leverantören. Senast 14 kalenderdagar efter första kontakt med kunden, ska en kopia av genomförandeplanen skickas in till biståndshandläggaren.

Socialkontoret kommer under år 2010 införa riktlinjer för utformandet av genomförandeplan, varvid det blir leverantörens ansvar att anpassa sina rutiner.

Vid väsentliga förändringar av genomförandeplanen ska biståndshandläggaren informeras.

5.24. Tystnadsplikt



Leverantören ska ha skriftliga rutiner som säkerställer att all personal har kunskaper om och iakttar tystnadsplikt enligt, 15 kap. SoL.

5.25. Tjänstekort



All personal, inkluderat vikarier och timanställda, ska bära ett personligt tjänstekort med giltighetsdatum väl synligt för kunden. På tjänstekortet ska bärarens namn, tjänstetitel och företagets namn tydligt framgå. Tillsvidareanställd personal ska ha ett tjänstekort med personligt foto.

5.26. God marknadsföringssed



Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Leverantörens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed enligt Marknadsföringslagen (SFS 2008:486). Det förutsätter respekt för kunderna och övriga leverantörer. Leverantörer som inte respekterar en god marknadsföringssed kan bli uteslutna från valfrihetssystemet.

5.27. Tilläggstjänster



Leverantören har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses tjänster som inte till någon del ingår i biståndsbeslutet. För kunden ska det tydligt framgå vad som är att beteckna som tilläggstjänst och att kostnaden för detta inte ingår i biståndsbeslutet. Kunden betalar kostnaden för tilläggstjänster direkt till leverantören. Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för kunden.

5.28. Tillfälligt beställningsstopp



Socialkontoret kan använda sig av tillfälligt beställningsstopp i de fall leverantör inte uppfyller sina åtaganden enligt de villkor som ställs i förfrågningsunderlaget. Det kan t.ex. vara misstanke om missförhållanden i den vård- och omsorg som leverantören ger till kund, bristande rutiner i det administrativa arbetet, att de ekonomiska kraven inte är uppfyllda eller att leverantören inte uppfyller kravet på god marknadsföringssed.

5.29. Ersättning



Ersättning anges i svenska kronor och utgår för utförd tid. Med utförd tid avses den tid leverantören är hos kund, däremot inte för sk gångetid mellan kunder eller tid som inte avbokats av kund senast 24 timmar före bokad tid. Kommunfullmäktige beslutar årligen om nivån på hemtjänstchecken. Ersättningen för 2010 anges nedan. Socialkontorets tillämpningsanvisningar för hemtjänsten ska tillämpas.

Ersättning per utförd hemtjänsttimme

Vardag

Måndag – fredag, kl. 08.00–19.00

Egen regi: 291 kr

Privat regi: 296 kr

Vardag, kvällstid

Måndag – torsdag, kl. 19.00–22.00

Egen regi: 317 kr

Privat regi: 322 kr

Helg, fredag från kl. 19.00 till måndag kl. 08.00, samt svenska officiella helgdagar.

Egen regi: 356 kr

Privat regi: 361 kr

Storhelg, från kl. 18.00 på dag före långfredagen, till kl. 07.00 på dagen efter annandag påsk, från kl. 18.00 på dag före pingstafton eller midsommarafton till kl. 07.00 på vardag närmast efter helgdagsaftonen, från kl. 18.00 på dag före julafton eller nyårsafton till kl.

07.00 på vardag utom lördag närmast efter helgdagsaftonen.

Egen regi: 420 kr

Privat regi: 425 kr

I angiven timersättning ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande, inga övriga ersättningar kommer att utgå till leverantören.

5.30. Fakturerings- och betalningsvillkor



Fakturering ska ske en gång per månad i efterskott. Det är enbart utförd insats som ska faktureras.

Fakturaunderlaget ska ha kommit in till socialkontoret senast den 5:e arbetsdagen, månaden efter det att insatsen är utförd och är en förutsättning för att fakturan ska behandlas.

Fakturan ska ha kommit in till socialkontoret senast den 10:e arbetsdagen, månaden efter det att insatsen är utförd.

Fakturan skickas till:

Danderyds kommun

Socialkontoret

Ref.nr. 620 118

Box 623

182 16 Danderyd

Faktureringsavgifter, expeditionsavgifter eller dylikt får inte faktureras. Felaktig faktura returneras utan åtgärd för rättelse. Faktura med ofullständig adress eller avsaknad av erforderliga referenser returneras omgående.

Betalning sker 30 dagar efter det att en godkänd faktura inskannats och registrerats.

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta som regleras enligt räntelagen. Dröjsmålsränta under 200 kr betalas inte.

Rutinerna för betalningsvillkoren kan komma att ändras under avtalstiden. Det blir då leverantörens ansvar att anpassa sina rutiner.

5.31. Fakturans innehåll



Av fakturan ska framgå:

- * Referens (Beställarens referens – numerisk kod 6 siffror)
- * Företagets namn
- * Organisationsnummer
- * Fakturanummer
- * Fakturadatum
- * Förfallodatum
- * Fakturabelopp
- * Momsbelopp (om moms är aktuellt för tjänsten)
- * Plusgiro/Bankgiro
- * Antal utförda hemtjänsttimmar per månad
- * Antal OB-timmar per månad

Faktura som ej innehåller ovanstående information kan komma att returneras till leverantören.

Inga sekretessbelagda uppgifter får anges på fakturan.

5.32. Avgifter kund



Kunden betalar för beviljad och utförd hemtjänstinsats direkt till kommunen.

Tilläggstjänster faktureras av leverantör direkt till kund.

5.33. Försäkringar



Leverantören ska ha ett för hela avtalsperioden erforderligt försäkringsskydd för sin egendom och verksamhet.

Leverantören ska ha giltig ansvars- och allriskförsäkring som håller kunden och kommunen skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av leverantörens, eventuellt underleverantörens, personal enligt gällande skadeståndsrättsliga regler.

5.34. Överlåtelse av avtal



Leverantör får ej utan socialnämndes skriftliga medgivande, varken helt eller delvis, överlåta, upplåta eller pantsätta rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal

5.35. Uppsägning av avtal



Detta avtal kan sägas upp med tre (3) månaders uppsägningstid av endera parten.

Uppsägning av avtalet ska ske skriftligt.

5.36. Hävning av avtal



Om leverantören inte fullgör sina skyldigheter enligt detta avtal, föreligger fel t.ex. uppfyllnad/efterlevnad av skallkrav. Socialnämnden äger då rätt att säga upp avtalet.

Socialnämnden har dessutom rätt att häva avtalet om:

- * leverantören är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller är underkastad näringsförbud,
- * leverantören är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning eller annat liknande förfarande,
- * leverantörens marknadsföring inte sker i enlighet med god marknadsföringssed,
- * har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och socialkontoret kan påvisa detta,
- * inte har fullgjort sina skyldigheter avseende skatter och avgifter,
- * leverantören inte fullgjort sina åtaganden enligt gällande lagar och förordningar,
- * leverantören inte fullgjort sina åtaganden enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd,
- * beslut fattas om att inte längre ha valfrihetssystem enligt bestämmelserna i LOV.

Socialnämnden har rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om leverantören väsentligen bryter mot sina förpliktelser enligt avtalet och ej vidtar rättelse inom överenskommen tid. I dessa fall får socialkontoret antingen avhjälpa bristen på leverantörens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

Hävning av avtal ska ske skriftligt.

5.37. Befrielsegrunder



Om en extraordinär händelse inträffar som ligger utanför parternas kontroll och som parterna inte kunnat förutse vid ingånget avtal, befrias parterna från sitt åtagande enligt det

här avtalet. Strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Part är skyldig att omgående och skriftligen underrätta den andra parten om en extraordinär händelse föreligger, som hindrar eller oskäligt betungar fullgörandet av avtalet.

Föreligger omständigheter av nämnd karaktär har kommunen rätt att så länge de består, själv utföra leverantörens åtaganden. Ersättning till leverantören kan då reduceras i förhållande till den grad som leverantör inte fullgör sina åtaganden.

5.38. Katastrof och krisberedskap



Danderyds kommun har en lokal beredskaps- och handlingsplan vid större olyckor och vid händelse av katastrofkaraktär. Om planen utlöses ska leverantören medverka i den del som avser hemtjänsten.

5.39. I händelse av pandemi



Vid pandemi kan situation uppstå där leverantör till följd av sjukdomsfall bland personalen inte kan fullgöra sina åtaganden gentemot kund. Leverantör som har kapacitet och möjlighet att ta emot kunder är, om kommunen så begär, skyldiga att tillfälligt ta över annan leverantörs kunder, enligt Lag (2006:544) Om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (LXO).

Leverantör som tar över en annan leverantörs kunder fakturerar för utförda insatser som för sina ordinära kunder.

5.40. Tvist



Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därtill angränsande frågor ska i första hand lösas i förhandling mellan parterna, i andra hand avgöras av svensk allmän domstol där leverantören har sitt hemvist, med tillämpning av svensk rätt.

Tvist mellan socialkontoret och kommunens egenregiverksamhet ska avgöras av kommunstyrelsen.

5.41. Accept



Leverantören accepterar härmed samtliga villkor i avsnitt "5 Avtalsvillkor"? (Ja/Nej svar)

Kravgräns _____

Ja

Nej

