



# Förfrågningsunderlag för kundval avseende servicetjänster inom sektor Omsorg i Kävlinge kommun enligt lagen om valfrihetssystem (LOV)

Kävlinge kommun införde valfrihetssystem för servicetjänster inom hemvården första kvartalet 2010. From 2017-10-16 omfattar servicetjänster städ och tvätt. Kommunen tar löpande emot ansökningar och godkänner Utförare i systemet.

Ansökningar som kommer in behandlas i enlighet med den fastställda arbetsordningen i förfrågningsunderlaget. Först sker en formell granskning och när den är avklarad kallas du till ett personligt möte. Därefter sker en samlad bedömning om ansökan ska godkännas och sedan kommer avtal att tecknas. Beslut kommer normalt att meddelas inom två månader från det att ansökan inkommit. Längre handläggningstider kan förekomma under semesterperioder.

Alla förutsättningar finner du i förfrågningsunderlaget med bilagor och ansökningshandlingar. Vi svarar gärna på dina eventuella frågor.

Kontaktperson: Christin Johansson, Utvecklingschef

Telefon 046 73 95 54

E-post [christin.johansson@kavlinge.se](mailto:christin.johansson@kavlinge.se)

Välkommen med din ansökan!

## **Förfrågningsunderlag utgörs av följande:**

Förfrågningsunderlag

Bilaga 1 Områdesindelning

Bilaga 2 Mall Utförarpresentation

## Innehåll

1	Allmän information .....	4
1.1	Huvudmannaskap .....	4
1.2	Praktisk information .....	4
1.2.1	Upphandlande myndighet.....	4
1.2.2	Ansökan.....	4
1.3	Uppdragets omfattning .....	4
1.3.1	Städ.....	5
1.3.2	Tvätt.....	5
1.3.3	Tilläggstjänster .....	5
1.4	Allmänna utgångspunkter för uppdraget .....	6
1.4.1	Geografiska områden .....	6
1.4.2	Kapacitetstak.....	6
1.4.3	Skyldighet att utföra uppdrag.....	6
1.4.4	Ickevalsalternativ .....	6
1.4.5	Utförandetider .....	6
1.4.6	Val av utförare och beställning.....	6
1.4.7	Kunden har rätt att byta utförare .....	7
1.4.8	IT-system.....	7
1.4.9	Presentation och marknadsföring av utföraren .....	7
2	Administrativa föreskrifter .....	8
2.1	Upphandlingens form.....	8
2.1.2	Upphandlande myndighet .....	8
2.1.3	Förtydligande av förfrågningsunderlaget .....	8
2.2	Ansökan .....	8
2.2.1	Prövning av ansökningarna .....	8
2.2.2	Komplettering till ansökan .....	9
2.2.3	Behandling av ansökan.....	9
2.2.4	Uteslutning av sökande .....	9
2.2.5	Överprövning .....	9
3	Kravspecifikation .....	9
3.1	Obligatoriska krav .....	9
3.2	Grundkrav på utförare.....	9
3.2.1	Kvalificering för godkännande.....	10
3.2.2	Nystartade företag .....	10
3.2.3	Introduktion .....	10
3.3	Krav på utförande av servicetjänster.....	10
3.3.1	Krav som följer av lag eller annan författning (grundkrav)...	11
3.3.2	Grundläggande värderingar.....	11
3.3.3	Utbildning och kompetenskrav för personal.....	11
3.3.4	Arbetsmiljö .....	11

3.3.5	Meddelarfrihet.....	11
3.3.6	Sekretess .....	11
3.3.7	Bemötande.....	11
3.3.8	Kontaktperson .....	12
3.3.9	Personalkontinuitet.....	12
3.3.10	Personalidentifikation.....	12
3.3.11	Nycklar .....	12
3.3.12	Förbrukningsmaterial och rengöringsprodukter .....	12
3.3.13	Förändrat behov av insatser .....	12
3.3.14	När en kund inte är anträffbar .....	12
3.3.15	Samverkan och Informationsöverföring .....	12
3.3.16	Dokumentation.....	13
3.3.17	Synpunkts- och klagomålshantering .....	13
3.3.18	Hantering av avvikelser och allvarliga missförhållanden/risk för allvarliga missförhållanden – Lex Sarah.....	13
3.3.19	Utförarens uppföljning .....	14
3.3.20	Kommunens uppföljning.....	14
3.3.21	Allmänhetens rätt till insyn .....	15
3.3.22	Tillsyn .....	15
3.3.23	Medverkan i beredskap och krisberedskap.....	15
4	Kommersiella villkor .....	15
4.1	Parternas ombud .....	15
4.2	Kravspecifikation .....	15
4.3	Avtalstid .....	16
4.4	Handlingarnas inbördes ordning.....	16
4.5	Ekonomisk ersättning.....	16
4.6	Moms .....	16
4.7	Prisjustering .....	16
4.8	Fakturerings- och betalningsvillkor.....	17
4.9	Presentation och marknadsföring av utförare.....	17
4.10	Kundens avgift .....	18
4.11	Förändringar .....	18
4.12	Uppsägning .....	18
4.13	Omförhandling .....	18
4.14	Överlåtelse av avtal .....	19
4.15	Underleverantörer .....	19
4.16	Försäkring.....	19
4.17	Force Majeure .....	19
4.18	Tvist .....	19

# 1 Allmän information

Detta förfrågningsunderlag ger möjlighet att ansöka om att bli godkänd som Utförare av servicetjänster till kommuninvånare som beviljats serviceinsatser enligt socialtjänstlagen. Kävlinge kommun har det yttersta ansvaret för att de som bor i kommunen får den hjälp och det stöd de behöver. Servicetjänster inom omsorgen är ett sådant stöd och med serviceinsatser avses hjälp med städ och tvätt.

Socialnämnden i Kävlinge kommun har beslutat att tillämpa valfrihet från och med våren år 2010 när det gäller servicetjänster inom hemvården. Det innebär att intresserade Utförare har möjlighet att löpande lämna ansökan om att bedriva servicetjänster i kommunen. Huvudsyftet med fritt val är att ge möjlighet för den enskilde att välja vem som ska utföra hjälpen. I de fall den enskilde inte vill eller inte kan välja finns en särskild ordning för vem som utför hjälpen.

Förfrågningsunderlaget beskriver de tjänster som ingår i valfrihetssystemet samt de krav som ansökande Utförare måste uppfylla.

Alla Utförare som den upphandlande myndigheten tecknar avtal med ska beskriva sitt företag och sin verksamhet enligt en särskild mall. Den enskilde väljer vem som ska utföra servicetjänsterna utifrån en sammanställning av dessa beskrivningar. Är den enskilde inte nöjd kan byte ske. Kommunen kan inte garantera någon uppdragsvolym.

## 1.1 Huvudmannaskap

Kävlinge kommun är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas i detta uppdrag. Kommunen ansvarar för myndighetsutövning gällande den enskildes bistånd samt för uppföljning av beställda tjänster. Omsorgsnämnden är ytterst ansvarig för verksamheten oavsett vem som utför den.

## 1.2 Praktisk information

### 1.2.1 Upphandlande myndighet

Kävlinge kommun, Omsorgsnämnden, 244 80 KÄVLINGE

### 1.2.2 Ansökan

Information om ansökningsförfarandet ges under punkt 2. "Administrativa föreskrifter"

## 1.3 Uppdragets omfattning

Utföraren ska för kommunens räkning åta sig att utföra servicetjänster avseende tvätt och städ. Biståndshandläggaren fattar biståndsbeslut på delegation av Omsorgsnämnden. Besluten grundas alltid på socialtjänstlagen. Antingen får kunden ett traditionellt biståndsbeslut efter utredning eller så skrivs en överenskommelse i förenklad biståndshandläggning i form av ett rambeslut.

Det förenklade rambeslutet innebär ett generellt beslut för personer 80 år och äldre upp till fyra timmar per månad. Även sammanboende par har totalt fyra timmar per månad. Hushållet väljer inom ramen fyra timmar själv vilka insatser det vill ha utfört, hur många timmar man vill utnyttja per månad samt vilken utförare som ska utföra insatserna.

Är behovet större än fyra timmar eller om personen är under 80 år görs en individuell prövning av behovet i form av ett traditionellt biståndsbeslut. Utföraren ska i dessa ärenden ta kontakt med biståndshandläggaren varje gång något behöver justeras.

Eftersom arbetsätten i traditionellt biståndsbeslut och i förenklat beslut är olika krävs att utföraren är väl insatt i skillnaden. Vid nytt uppdrag meddelar alltid biståndshandläggaren vilken typ av beslut som ligger till grund för insatsen.

De biståndsbeslut som omfattas uppgår till ca 20 000 timmar/år. Observera att tecknande av avtal inte innebär någon garanti om tilldelning av volym.

Utföraren ska kunna utföra nedan beskrivna insatser inom rambeslutet och ansökan ska omfatta båda servicetjänsterna.

### 1.3.1 Städ

- Damma
- Dammsuga
- Våttorka golv
- Rengöring av hygienutrymme
- Byte av sänglinne
- Avfrostning och rengöring av kyl/frys
- Rengöring av spis och ugn
- Torka köksskåp och köksluckor
- Städa garderober
- Städa av balkong
- Fönsterputsning, icke professionell putsning. (Vid behov av stege eller liknande får kunden anlita professionell fönsterputsare på egen bekostnad.)

### 1.3.2 Tvätt

- Personliga kläder, sängkläder och handdukar
- Strykning och mangling
- Enklare lagning av kläder, sy i knappar
- Även andra moment kan förekomma i samråd med kunden

Tvätt/mangling utförs företrädesvis i kundens egen tvättmaskin/mangel eller i gemensam tvättstuga i flerbostadshus.

### 1.3.3 Tilläggstjänster

Förutom de tjänster som ingår i upphandlingen har Utföraren rätt att erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses tjänster som ligger utanför biståndsbeslutet samt tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där kunden vill utöka volymen och antalet tillfällen som tjänsten utförs.

När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå att det är tjänster som inte innefattas i biståndsbeslutet. Det ska även framgå att tilläggstjänster betalas av kunden och är ett fritt val för kunden. De tilläggstjänster som en utförare erbjuder ska, tillsammans med prisinformation, framgå av informationen.

## 1.4 Allmänna utgångspunkter för uppdraget

### 1.4.1 Geografiska områden

Kommunen är uppdelad i olika geografiska hemvårdsområden och ansökan kan avse ett eller flera områden. Om en utförare senare vill bedriva verksamhet inom ytterligare områden kan detta ske efter anmälan till kommunen. Områdesindelningen redovisas i bilaga 1.

### 1.4.2 Kapacitetstak

Utföraren kan ange ett kapacitetstak för sin verksamhet i timmar per månad. Kapacitetstaket avser antalet beviljade timmar. Utföraren kan ansöka om utökat kapacitetstak. Lägsta kapacitetstak som kan anges är 100 timmar/månad.

### 1.4.3 Skyldighet att utföra uppdrag

Utföraren är skyldig att ta emot och behålla uppdrag inom valt kapacitetstak samt utföra de tjänster som utföraren valt att godkännas för. Om Utföraren valt att ange ett kapacitetstak och befintliga kunder får ett utökat behov ska Utföraren utföra det utökade uppdrag som beviljats, även om kapacitetstaket överskrids.

### 1.4.4 Ickevalsalternativ

De kunder som inte kan eller vill göra ett aktivt val av Utförare fördelas under tvåmånaders perioder enl. befintligt rullande schema. Nyttillkomna företag läggs till efter i den ordning som de blir godkända.

### 1.4.5 Utförandetider

Utföraren ska kunna erbjuda att tjänsterna utförs mellan 07.00-17.00, måndag till fredag om inget annat överenskommit med kunden.

### 1.4.6 Val av utförare och beställning

Biståndsbeslutet ligger till grund för uppdrag/beställning till utföraren. Den enskilde ska alltid informeras om sin möjlighet att välja Utförare. Biståndshandläggaren lämnar den enskilde eller dennes företrädare en information över alla Utförare som den enskilde kan välja mellan.

Den enskilde och/eller dennes företrädare svarar för valet av Utförare. De personer som inte gör ett aktivt val fördelas enligt avsnitt 1.4.4.

För informationsöverföring mellan kommun och Utförare om nya beställningar/kunder ska kommunens verksamhetssystem LifeCare utförare användas.

Utföraren ska kontakta kunden inom fyra arbetsdagar för att bestämma tid för möte.

Beställningen ska påbörjas inom 10 arbetsdagar om inte annat överenskommit med kunden. Utföraren ska utse kontaktperson till kunden.

Kunden ska tillsammans med kontaktpersonen upprätta en genomförandeplan. I genomförandeplanen ska insatserna klart framgå samt hur och när insatserna ska utföras.

Genomförandeplanen ska dokumenteras i LifeCare utförare när ärendet påbörjas. Ett exemplar förvaras hos kunden.

### **1.4.7 Kunden har rätt att byta utförare**

Kunden har när som helst rätt att avsluta sin beviljade insats eller byta till en annan utförare enligt följande:

Om kunden önskar avsluta sin insats gäller en uppsägningstid på fem dagar.

Om kunden inte är nöjd finns möjligheter att byta utförare. Byte av utförare erbjuds inom 14 dagar efter att kunden kontaktat sin biståndshandläggare och begärt byte. Tidigare utförare svarar under denna tid för insatserna.

Vid byte ska utföraren samverka med kommunen och ny utförare. Utföraren ska återlämna eventuella nycklar till kunden. Om kunden samtyckt till att kommunen får tillgång till dokumentationen i ärendet ska den överlämnas till biståndshandläggaren. Om kunden inte samtycker ska kommunen ha in de handlingar som enligt lagstiftningen ska överlämnas till kommunen för arkivering. Handlingarna ska vara rensade.

### **1.4.8 IT-system**

Utföraren ska själv svara för datorer, telefoni, internetaccess, e-post och övrig IT-utrustning. Utföraren ska under hela avtalsperioden ha den IT-kompetens och det IT-stöd som krävs för uppdraget.

Utföraren får tillgång till kommunens verksamhetssystem Lifecare utförare. Lifecare utförare ska användas för informationsöverföring mellan kommun och Utförare, för att ta emot beställningar, verkställa beslut, registrera avslutsdatum för verkställighet och hantera utförandedokumentation enligt SoL.

Kommunen erbjuder Utförarens nyckelpersoner grundläggande utbildning i verksamhetssystemet Lifecare utförare. Utföraren ansvarar därefter för att personalen får den utbildning som behövs. Ersättning utgår ej för detta.

För inloggning till Kommunens verksamhetssystem Lifecare utförare krävs en säker 2-faktorsinloggning såsom SITHS-certifikat och/eller mobilt Band Id.

SITHS-certifikat tillhandahålls av Kommunen och Utföraren administrerar sina egna SITHS-kort.

Utföraren bekostar alla IT-kostnader då kostnader för detta ingår i ersättningen.

Chefen för serviceföretaget ska kontinuerligt göra åtkomstkontroller samt kontrollera att rätt antal personer har åtkomst i verksamhetssystemet Lifecare utförare. Detta görs minst en gång per kvartal. Kommunens systemförvaltare bistår med logglistor. Granskningsprotokollen ska gås igenom i samband med kommunens uppföljning eller på förfrågan från kommunen.

Målsättningen är att månadsrapportering sker genom Life Care utförare. I avvaktan på att detta införs antecknar Utföraren antalet utförda timmar på särskild blankett för månadsredovisning.

Respektive part i avtalet är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som part utför i dess verksamhet i enlighet med gällande lag eller förordning som reglerar behandling av personuppgifter. Parterna ansvarar var för sig för sin egen behandling av personuppgifter i IT-systemen i enlighet med GDPR.

### **1.4.9 Presentation och marknadsföring av utföraren**

Godkänd utförare kommer att presenteras på Kävlings kommun webbsida och i det informationsmaterial som tilldelas kunden. Godkänd utförare ska fylla i befintlig mall avseende utförarpresentation (bilaga 2). Senast vid avtalstecknandet ska denna mall vara ifylld och överlämnas till kommunen. Utföraren ansvarar för att uppgifterna är aktuella samt att de vid

behov uppdateras. Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet på ett etiskt försvarbart sätt.

## 2 Administrativa föreskrifter

### 2.1 Upphandlingens form

Kävlinge kommun tillämpar Lag om valfrihetssystem (LOV), för upphandling av servicetjänster omfattande städ och tvätt. För att bli godkänd som utförare av servicetjänster krävs att utföraren uppfyller de villkor samt tar del av den information Kävlinge kommun anser att utföraren behöver för att fullfölja uppdraget. Kävlinge kommun tecknar avtal med samtliga utförare som uppfyller ställda krav och villkor.

#### 2.1.2 Upphandlande myndighet

Kävlinge kommun

Omsorgsnämnden

244 80 Kävlinge

Organisationsnummer 212000-1058

#### 2.1.3 Förtydligande av förfrågningsunderlaget

Vid frågor om förfrågningsunderlaget ska sökanden kontakta sektor Omsorg. Frågor ställs skriftligen, gärna via e-post till omsorgsnamnden@kavlinge.se

## 2.2 Ansökan

Förfrågningsunderlag finns tillgängligt i den nationella databasen, [www.kammarkollegiet.se](http://www.kammarkollegiet.se) på kommunens webbplats samt i TendSign.

Ansökan ska innehålla:

- Ifylld ansökan i TendSign
- Kopia på ansökan till IVO exklusive bilagor samt beslut om sådant finns

Ansökan ska vara på svenska och skickas elektroniskt via [www.tendsign.com](http://www.tendsign.com)

### 2.2.1 Prövning av ansökningarna

Prövning sker i två steg

1. Skriftlig ansökan

Den skriftliga ansökan kontrolleras mot i förfrågningsunderlaget ställda krav.

2. Muntlig presentation

Utföraren kallas till en muntlig presentation efter godkänd IVO-ansökan. Utföraren ska komplettera ansökan med tillståndet från IVO om det ännu inte skickats in.

Den muntliga presentationen innehåller följande delar:

- Kommunens genomgång av uppdraget
- Utförarens presentation av sin nuvarande och planerade verksamhet samt av verksamhetsansvarig



Syftet med den muntliga presentationen är att kommunen ska förvissa sig om att Utföraren förstår uppdraget och har kompetens för det. Samtliga Utförare som uppfyller kvalificeringskraven samt accepterar kraven på tjänsten och avtalsvillkoren kommer att godkännas som Utförare.

### **2.2.2 Komplettering till ansökan**

Kävlinge kommun får medge att en sökande rättar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

### **2.2.3 Behandling av ansökan**

Ansökningstiden pågår fortlöpande. Inkommen ansökan kommer att öppnas och registreras snarast möjligt. Handläggningstiden är normalt två månader, längre handläggningstider kan förekomma under semesterperioder. Först sker en formell granskning och kontroll att sökanden uppfyller samtliga ställda krav för att utföra servicetjänster inom kommunen. När den är avklarad kallas sökanden till ett personligt möte som gör en samlad bedömning. Därefter fattas beslut och kontrakt upprättas med godkända utförare. Utföraren ska starta sin verksamhet senast inom en månad efter att beslut har delgivits.

### **2.2.4 Uteslutning av sökande**

Sökanden kan uteslutas från deltagande i valfrihetssystemet om den sökande enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott specificerat i LOV kap 7 § 1 eller om någon av de situationer som anges i LOV kap 7 § 1 föreligger.

### **2.2.5 Överprövning**

Av LOV 10 kap, framgår att överprövning av myndighetens beslut samt skadeståndsanspråk ska ske hos den förvaltningsrätt i vars domkrets Kävlinge kommun har sin hemvist, för närvarande Förvaltningsrätten i Malmö.

## **3 Kravspecifikation**

### **3.1 Obligatoriska krav**

Förfrågningsunderlaget med bilagor innehåller ett antal obligatoriska krav.

Förutsättningen för att en ansökan ska kunna prövas och godkännas är att samtliga obligatoriska krav är uppfyllda. Kraven avser såväl krav på sökande som på efterfrågad tjänst.

### **3.2 Grundkrav på utförare**

När en ansökan kommit in sker en kontroll av att utföraren utformat sin ansökan i enlighet med förskrivet ansökningsformulär och bifogat de handlingar som begärts. Begärda uppgifter samt Kävlinge kommuns kontroll enligt nedan ska visa att företagen har ekonomisk stabilitet, fullgjort sina juridiska skyldigheter samt har teknisk förmåga och kapacitet att genomföra uppdraget. För att en utförare ska bli godkänd i kommunens kundval och bibehålla godkännandet under kontraktstiden ska grundkrav och villkor uppfyllas. För att behålla sitt godkännande ska utföraren vid varje given tidpunkt uppfylla dessa krav.

### **3.2.1 Kvalificering för godkännande**

För att en anbudsgivare ska kvalificeras och därmed kunna godkännas krävs följande:

Ifylld ansökan i TendSign.

Godkännande av krav i förfrågningsunderlaget.

Tillstånd från IVO, inspektionen för vård och omsorg, krävs.

Utföraren ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registreringar och betalningar av sociala avgifter och skatter. Som bevis ska kontrolluppgifter från skatteverket blankett, SKV 4820, bifogas samt Registreringsbevis från Bolagsverket.

Utföraren ska ha försäkringar enligt 4.16. Kopia på giltig ansvarsförsäkring/utfästelse att teckna sådan ska bifogas.

Referensförteckning ska bifogas till ansökan. Minst en referens från liknande uppdrag de senaste två åren. Kontaktpersoner för referensuppdrag ska vara vidtalade och ha godkänt att kommunen kontaktar dem.

Presentation av företaget och dess ledning (meritförteckning, CV etc) samt på vilket sätt man avser att arbeta för att uppfylla kraven i detta förfrågningsunderlag.

Utförarens ekonomiska styrka ska vara tillräcklig i förhållande till uppdragets storlek. Uppgift om utföraren kommer att begäras in från kreditupplysningsföretag. Kreditvärdigheten ska vara minst 40 (kreditvärdig) enligt Creditsafes skala. Om det vid kontroll visar sig att utförarens riskklassificering är lägre än 40 eller om det inte finns någon kreditvärdighet registrerad på företaget, förbehåller sig kommunen rätten att begära in kompletterande information för att kunna bedöma utförarens ekonomiska ställning.

Deltagande på möte med kommunen för avstämning av kommunens krav på uppdraget och utförarens förståelse för uppdraget är obligatoriskt.

Utförarpresentation i enlighet med mall i bilaga 2, se även 1.4.9.

### **3.2.2 Nystartade företag**

För intressenter som ännu inte har startat ett företag och inte vid ansökningstillfället har samtliga intyg och bevis gäller att dessa senast inför avtalstecknandet ska överlämnas till kommunen. En beskrivning av det blivande företags/bolagets affärsidé, organisation, uppgift om vilka personella och ekonomiska resurser företaget beräknar kan behövas för uppdraget. För nybildade företag gäller att personliga referenser istället kan lämnas avseende företrädarna (de fysiska personerna) för företaget.

### **3.2.3 Introduktion**

Utföraren förbinder sig att delta på sektor Omsorgs introduktion angående socialtjänstlagen, tystnadsplikt och andra lagstiftningar samt genomgång av aktuella rutiner. Ersättning utgår ej för detta. Denna introduktion kan ges i samband med det personliga mötet i samband med hanteringen av ansökan.

## **3.3 Krav på utförande av servicetjänster**

Utföraren åtar sig att följa biståndsbesluten på det sätt Kävlinge kommun utformat dem. Det innebär att kunden själv ska kunna planera sin vardag och leva ett aktivt liv, ska behandlas med respekt och integritet samt kunna känna trygghet och ha tillit till personalen som utför

insatserna. Vid fullgörandet av uppgiften ska utföraren iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet.

### **3.3.1 Krav som följer av lag eller annan författning (grundkrav)**

Utföraren ska bedriva verksamheten enligt de allmänna mål, riktlinjer och kvalitetskrav som följer enligt socialtjänstlagen och i övrigt inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

Utföraren får inte vidta åtgärder som innebär åsidosättande av lag eller på annat sätt strider mot vad som är allmänt godtagat inom kollektivavtalsområdet.

### **3.3.2 Grundläggande värderingar**

Verksamheten ska utgå från de grundläggande värderingar och den inriktning som Omsorgsnämnden beslutat om.

### **3.3.3 Utbildning och kompetenskrav för personal**

Alla utförare ska ha minst en ansvarig person som, har kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd. Samt har dokumenterad erfarenhet från området som är aktuellt för de tjänster som erbjuds. Ska ha datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med dator och kunna hantera internet, e-post och verksamhetssystem Lifecare.

Personalen ska ha fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter samt kunna kommunicera med kunderna. Personalen ska behärska det svenska språket i tal och skrift samt utföra sitt arbete med engagemang och omtanke om kunden. Det är en fördel om utföraren har personal som även behärskar andra språkområden.

Utföraren ska ansvara för att personalen kontinuerligt får den utbildning, fortbildning och handledning som krävs för att utföra sina arbetsuppgifter.

### **3.3.4 Arbetsmiljö**

Utföraren ska vara ansvarig för arbetsmiljön och den utförare som har mest utförd tid hos kund ska ha samordningsansvaret enligt arbetsmiljölagen.

### **3.3.5 Meddelarfrihet**

Personal anställd hos utföraren ska ha rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen 1 kap 1 § samt i offentlighets- och sekretesslagen 13 kap.

### **3.3.6 Sekretess**

Utföraren ska ansvara för att personal efterlever den lagstiftning om tystnadsplikt som gäller för socialtjänst, precis som för kommunens anställda inom sektor Omsorg. Utföraren ansvarar för att personalen informeras om dessa bestämmelser och undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt. Tystnadsplikt gäller även sedan anställning upphört.

### **3.3.7 Bemötande**

Kunden ska behandlas med respekt och integritet och känna trygghet och tillit till personalen. Kunden ska få hjälp av så få personer som möjligt.

### **3.3.8 Kontaktperson**

Varje brukare ska ha en kontaktperson. Syftet med kontaktperson är att bygga en funktionell och god kontakt mellan en personal och en kund samt dennes närstående/anhörig. På det viset åstadkoms trygghet, kvalitet och kontinuitet.

Utföraren ska ge information till kunden om vem som är kontaktperson samt innehållet i kontaktmannskapet. Vid längre frånvaro måste kontaktpersonen se till att delegera sitt ansvar till någon kollega.

### **3.3.9 Personalkontinuitet**

Kunden ska i möjligaste mån ges kontinuitet när det gäller personal och god tillgänglighet med kontakt med ansvarig chef eller kontaktperson.

### **3.3.10 Personalidentifikation**

Personalen ska bära en tjänstelegitimation väl synlig vid alla besök hos kunden.

### **3.3.11 Nycklar**

Kunden ska i första hand själv öppna dörren till sin lägenhet då tjänsten ska utföras då kunden är hemma. Skulle det ändå behövas nycklar för att få tillgång till kundens bostad ska utföraren ha rutiner som innebär en säker hantering av mottagna nycklar. Utföraren svarar för alla kostnader i samband med låsbyte till följd av förlust av kvitterad nyckel.

### **3.3.12 Förbrukningsmaterial och rengöringsprodukter**

Kunden tillhandahåller själv städredskap samt rengöringsmedel såvida inte annat överenskommes med kunden.

### **3.3.13 Förändrat behov av insatser**

Om kundens behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Utföraren ska även omgående meddela kommunens biståndshandläggare (via meddelandefunktion i Lifecare utförare) om en kund avlidit, därefter avslutar utföraren kundens verkställighet i Lifecare utförare. Utföraren ska vidare rapportera frånvaro i Lifecare utförare. ( t.ex. om kunden är bortrest eller vistas på sjukhus)

### **3.3.14 När en kund inte är anträffbar**

Kunden ansvarar själv för att informera Utföraren om känd frånvaro.

Om kunden inte meddelat frånvaro och inte öppnar när utföraren kommer gäller följande: Utföraren ska i första hand kontakta anhörig. I annat fall kontaktas hemvårdsdistriktet.

Hemvårdsdistriktet ska meddela utföraren om kund är inlagd på sjukhus eller är avliden via meddelandefunktion i Lifecare utförare i de fall distriktet själv har vetskap.

### **3.3.15 Samverkan och Informationsöverföring**

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan utföraren och kommunen förutsätts. Båda parter ska samverka med syfte att följa och utveckla verksamheten.

### 3.3.16 Dokumentation

Utföraren ansvarar för att dokumentation, hantering samt förvaring av dokumentation följer bestämmelserna i gällande lagstiftning och förordningar.

Utföraren får tillgång till kommunens verksamhetssystem Lifecare utförare för att där kunna hantera utförandedokumentation SoL.

Handlingar som rör enskilda ska förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullfölja sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem.

Dokumentation i elektronisk form ska säkras mot intrång och skadegörelse. Handlingar i pappersform ska förvaras i låsbart utrymme på enheten.

Vid omval av utförare följer dokumentationen, efter samtycke från Den enskilde/legal företrädare, med till den nya Utföraren.

Om Den enskilde inte lämnar sitt samtycke till att dokumentationen överlämnas till någon annan ska Utföraren hantera den enligt gällande lagstiftning. De handlingar som enligt lagstiftningen ska överlämnas till kommunen för arkivering ska vara rensade.

Biståndshandläggaren ansvarar för att inhämta samtycke från Den enskilde om informationsutbyte mellan Kommunen och Utföraren avseende:

- Nödvändig information som behövs för att insatserna ska kunna utföras.
- Uppföljning för att säkra utförandet av insatser och att dokumentation sker enligt gällande bestämmelser.

Alla kunder skall ha en "gul pärm" (arbetspärm). Kunder som har beslut om omvårdnadsinsatser har redan en gul pärm. Gula pärmen kompletteras då av utföraren med

- Blankett Personuppgifter – Servicetjänster SoL (hämtas på kommunens webbplats [www.kavlinge.se](http://www.kavlinge.se))
- Genomförandeplan - Kontaktpersonen (3.3.8) ska tillsammans med kunden upprätta en genomförandeplan i Life Care senast 10 arbetsdagar efter att uppdraget överlämnats av biståndshandläggare.

### 3.3.17 Synpunkts- och klagomålshantering

Utföraren ska arbeta systematisk med synpunkter och klagomål från kunder och anhöriga. Det ska tydligt framgå vart kunden ska vända sig med synpunkter och klagomål. Om kommunen så begär ska utföraren kunna redovisa inkomna synpunkter samt vilka åtgärder som vidtagits. Den enskilde ska få svar inom två dagar, eller om hanteringen inte kan lösas inom två dagar få besked om när svar kan ges.

Synpunkter kan också alltid lämnas via kommunens egen åsiktshantering, "Åsikt Kävlinge", via blankett eller webb. Utföraren ska se till att blanketten "Åsikt Kävlinge" finns längst bak i gula pärmen. Kommunen återkopplar då till utföraren i de fall klagomålen ska utredas och åtgärdas och utföraren rapportera sitt svar till kommunen.

### 3.3.18 Hantering av avvikelser och allvarliga missförhållanden/risk för allvarliga missförhållanden – Lex Sarah

#### Avvikelser

Utföraren ska ha en rutin för avvikelshantering. Exempel på rutin och blankett finns på kommunens webbplats. Utföraren ska kunna redogöra för sina avvikelser i samband med kommunens uppföljning.

### **Lex Sarah**

Utföraren ska följa de anvisningar i SOSFS 2011:5 som gäller enskild verksamhet. Utföraren ska fastställa rutiner för hantering av allvarliga missförhållanden/risk för allvarliga missförhållanden. Utföraren ska se till att personalen känner till rapporteringsskyldigheten vid allvarliga missförhållanden/risk för allvarliga missförhållanden.

1) Om företaget tar emot rapporter från sina anställda om ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande (Lex Sarah) ska kommunen informeras.

2) Informationen ska även omfatta vad missförhållandet eller den påtagliga risken för missförhållande avser.

3) Kommunen ska informeras om vilka åtgärder som vidtas.

4) Kommunen ska informeras då Lex Sarah-anmälan görs av företaget till IVO. Informationen ska lämnas omgående till kommunen.

Informationen ska lämnas skriftligt till Kävlinge kommun, sektor Omsorg.

Om företaget upptäcker avvikelser/missförhållanden som kommunens personal har orsakat ska skriftlig rapport göras till kommunen.

### **3.3.19 Utförarens uppföljning**

Utföraren ska ansvara för egen kontroll och kvalitetsmätning genom systematisk och regelbunden uppföljning och utvärdering av verksamheten. Kommunen ska delges resultatet.

### **3.3.20 Kommunens uppföljning**

#### **Avtalsgenomgång**

Utföraren ska bistå kommunen med det underlag som behövs för att kommunen ska kunna följa upp att villkoren i avtalet efterlevs.

Utföraren och kommunen har ett gemensamt ansvar för att verksamheten följs upp och utvärderas. Utföraren och kommunen ska minst en gång per år genomföra gemensam avtalsuppföljning. Kommunen är sammankallande och protokollförare.

#### **Kundundersökningar**

Kommunen kommer att genomföra kundundersökningar och kvalitetsuppföljningar som redovisas för allmänheten. Dessa undersökningar är inte att betrakta som ersättning för de kvalitetsmätningar som utföraren själv ska genomföra. (3.3.20).

När resultaten av sektor Omsorgs brukarenkät för servicetjänsten har levererats till företaget från kommunen ska företaget inom en månad lämna en analys med handlingsplan för de områden där resultatet är sämre.

Utföraren ska bereda kommunen, eller av kommunen utsedd extern granskare tillträde och insyn i sådan utsträckning att uppföljning, kontroll och utvärdering kan genomföras.

Kommunen förbehåller sig rätten att göra stickprovskontroller. Om upprepade kontroller visar avvikelser från angivna kvalitetsmål kan godkännandet återkallas. Kommunen har rätt att göra den uppföljning som anses nödvändig.

Resultatet av kvalitetsuppföljningarna kommer att presenteras för kunden och på Kävlinge kommuns webbplats.

### **Nationella enkäter**

Företaget ska besvara nationella enkäter från Socialstyrelsen t ex Kommun- och enhetsundersökningen (som publiceras i Äldreguiden och Öppna jämförelser). Enkätsvaren ska också skickas i sin helhet till Kävlinge kommun, Socialtjänsten.

När resultaten har publicerats ska företaget inom en månad lämna en analys med handlingsplan för de områden där resultaten är sämre.

### **3.3.21 Allmänhetens rätt till insyn**

Enligt Kommunallagen ska allmänheten ha insyn i drifts-entreprenader som bekostas av offentliga medel. Utförare är därför skyldig att lämna sådan information så att rätten för insyn för allmänheten säkras. Den information som kommunen hämtar in från Utföraren, med undantag från uppgifter om enskilda, betraktas som offentlig handling och kan komma att publiceras på kommunens webbplats.

### **3.3.22 Tillsyn**

Aktuella tillsynsmyndigheter äger rätt att utöva tillsyn och kontroll över verksamheten. Utföraren ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till kommunens och aktuella tillsynsmyndigheters förfogande.

Det åligger utföraren att på eget ansvar och på egen bekostnad svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekanden från tillsynsmyndighet efter granskning av verksamheten. Underlåter Utföraren att vidta de åtgärder som krävs kan kommunen på Utförarens bekostnad vidta nödvändiga åtgärder.

### **3.3.23 Medverkan i beredskap och krisberedskap**

Utföraren ska utföra uppdrag avseende nödvändiga serviceinsatser även under höjd beredskap och krig. Utföraren ska medverka i kommunens beredskapsplanering och efterleva dessa planer.

## **4 Kommersiella villkor**

De kommersiella villkoren ligger till grund för avtal mellan kommunen och utföraren. I ansökan ska det framgå att sökande accepterar de kommersiella villkoren i sin helhet.

### **4.1 Parternas ombud**

Endast nedanstående ombud äger rätt att fatta beslut avseende detta avtal.

**Kävlinge kommun:** Christin Johansson, utvecklingschef

**Uppdragstagarens ombud:** Ska utses i samband med avtalstecknandet

### **4.2 Kravspecifikation**

Kommunens kravspecifikation återfinns under kapitel 3.2 samt 3.3.

## 4.3 Avtalstid

Avtalet börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet och gäller tillsvidare med tre månaders uppsägning för leverantören samt sex månaders uppsägning för kommunen.

Uppsägningen ska vara skriftlig.

## 4.4 Handlingarnas inbördes ordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller följande ordning:

Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet

Avtal med tillhörande bilagor

Detta förfrågningsunderlag.

Ansökan med tillhörande bilagor

Inga andra handlingar än dessa gäller.

## 4.5 Ekonomisk ersättning

Kommunen ersätter för faktisk utförd tid där den beviljade och bedömda tiden ska ses som en maxtid för vad som ersätts.

Omsorgsnämnden fastställer årligen den ekonomiska ersättningen till Utförare. Ersättning tar hänsyn till om Utförare är momsbefriad eller inte. Ersättningen är i grunden lika för alla utförare men det ingår moms-kompensation på 3 % för externa momsbefriade utförare. Aktuell ersättningsnivå framkommer på webbplats.

Ersättningen täcker samtliga kostnader i samband med utförandet av servicetjänster inklusive kostnader för restid.

Utöver ersättning för utförd timme utgår också ersättning för ej avbokad planerad tid för första besöket. Avbokningar ska ske tre vardagar före planerad insats.

## 4.6 Moms

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är normalt momsfria om utföraren tillhandahåller både omvårdnads- och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster. Vid beräkning av timpriset för dessa utförare har hänsyn tagits till att tjänsterna är momsfria och ersättningen kompenseras med 3 % eftersom kommunen kan lyfta momsen även för tjänster inom vård och omsorg.

I de fall som utföraren endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten i stället momspliktig, eftersom tjänsten därmed inte kan anses ha karaktär av "social omsorg" eller "annan jämförlig social omsorg". De utförare som endast utför servicetjänster skall därför lägga på moms på det fastställda timpriset vid fakturering.

## 4.7 Prisjustering

Omsorgsnämnden beslutar om ersättningens storlek varje år i december månad. Den nya ersättningen gäller från 1:e januari året efter.



## 4.8 Fakturerings- och betalningsvillkor.

Antalet utförda timmar faktureras av utföraren månadsvis i efterskott. Kommunens avgiftshandläggare ska ha ett underlag på antal utförda timmar per kund senast den 5:e i varje månad. Kundens namn och de sex första siffrorna i personnumret ska anges. Fakturan stäms av mot antalet registrerad timmar i verksamhetssystemet eller mot manuellt skrivet underlag för antalet utförda timmar. Om det inte finns anledning till anmärkning på fakturan betalas den inom 10 dagar räknat från fakturans ankomstdag.

### **Elektronisk fakturering**

Fakturan ska levereras som en elektronisk faktura i Svea fakturaformat enligt gällande lagstiftning. I den elektroniska fakturan ska antal timmar specificeras per kund. Om listan med de specificerade uppgifterna per kund lämnats in före fakturan räcker det med antal timmar anges på fakturan.

I fakturan ska alltid beställarens Referensnummer 5900025 (alltid 7 siffror) uppges.

Kommunens GLN nummer är: 7362120001057

### **Fakturering**

Pappersfakturan skall vara utformad och uppställd enligt gällande lagstiftning. På pappersfakturan ska närvaro, frånvaro och belopp för kunden specificeras. Om listan med de specificerade uppgifterna per kund lämnats in före fakturan räcker det med antal timmar anges på fakturan.

#### Fakturan adresseras till:

Kävlinge kommun

Fakturaenheten

Referensnummer 5900025

244 80 Kävlinge

### **Betalningsmottagare/factoringbolag**

Fakturering enligt detta avtal får inte överlåtas på annan betalningsmottagare/factoringbolag utan skriftligt medgivande från Kommunen.

### **Betalningsvillkor**

För servicetjänster gäller tio (10) dagars betalningstid efter inkommen och godkänd faktura.

Vid dröjsmål med betalning utgår dröjsmålsränta enligt gällande lagstiftning. Dröjsmålsränta betalas inte för ofullständiga eller felaktigt adresserade fakturor. Dröjsmålsränta understigande etthundra (100) SEK kommer inte att betalas.

Expeditions- och faktureringsavgifter betalas ej.

## 4.9 Presentation och marknadsföring av utförare

Efter det att avtalet vunnit laga kraft ska utföraren och kommunen informera allmänhet, myndigheter och andra intressenter om den verksamhet som utföraren kommer att bedriva. Detta ska ske via kommunens webbplats.

För presentation av utförare används kommunens blankett med fasta rubriker. Språket ska hållas vårdat och enkelt. Kommunens uppföljningsresultat kommer senare att läggas in som en parameter i presentationen.

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed med stor respekt för kunden och övriga utförare.

## 4.10 Kundens avgift

Avgifter för utförda insatser betalas av kunden och tillfaller kommunen. Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för biståndsbedömda insatser som omfattas av detta avtal.

## 4.11 Förändringar

Kommunen förbehåller sig rätten att göra justeringar och tillrättlägganden i förutsättningarna under pågående kontraktstid utan att ändringarna behöver föranleda att nytt avtal upprättas med utföraren. Det kan tex. handla om att kommunens mål, regler och rutiner ändras något eller att det sker lagändringar.

Om leverantören inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska utföraren inom 30 dagar skriftligen meddela Kävlinge kommun att villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av Kävlinge kommun blir utföraren bunden av de ändrade villkoren. Om utföraren inte har accepterat ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla tre månader efter det att tidsfristen löpt ut.

## 4.12 Uppsägning

Utförare som avser att aveckla sin verksamhet ska meddela kommun och kund minst tre månader före verksamhetens upphörande. Avtalet upphävs när verksamheten har upphört.

Kommunen kan säga upp avtalet med sex månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

Har Utförare saknat uppdrag under en period om tolv månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Utföraren har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som utförare.

Om Utföraren inte fullgör sitt åtagande enligt avtal och efter anmodan inte senast inom fem dagar vidtagit rättelse får beställaren antingen avhjälpa bristen på utförarens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen. Vid upprepat åsidosättande av vad som avtalats och underlåtelse att efter tillsägelse från beställaren vidta rättelse åger beställaren rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet.

Om Utföraren inte fullgör sina betalningsskyldigheter vad avser skatter och sociala avgifter, försätts i konkurs eller befinnes vara på sådant obestånd att han inte förväntas kunna fullgöra sitt åtagande kan avtalet sägas upp med omedelbar verkan.

Omständigheter som framgår av LOV kapitel 7 utgör alltid hävningsgrund. Vad som ovan angivits gäller även för eventuell underentreprenör.

All uppsägning ska vara skriftlig för att äga giltighet.

## 4.13 Omförhandling

Båda parter äger rätt att begära omförhandling om innehållet i avtalet om förhållanden eller grundförutsättningarna för avtalet i väsentlig mån förändras tex förändrad lagstiftning.

## 4.14 Överlåtelse av avtal

Avtal får inte överlåtas utan motpartens skriftliga tillstånd därtill.

## 4.15 Underleverantörer

Utförare får inte anlita underleverantör för att utföra del av uppdraget utan Omsorgsnämnden skriftliga tillstånd. Eventuella underleverantörer ska uppfylla samtliga krav som ställs på utföraren i detta förfrågningsunderlag vilket utföraren ansvarar för att kontrollera.

## 4.16 Försäkring

Utföraren ska ha giltig ansvarsförsäkring som håller kunden skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse i tjänsten av personal hos utföraren.

## 4.17 Force Majeure

Om parts fullgörande av detta avtal förhindras eller blir oskäligt betungande till följd av omständighet utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas, ha räknat med vid avtalets tillkomst och vars följder han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller på grund av att hans underleverantörer förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angivits ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningskyldighet, skriftligen frånträda avtalet. Om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse ska motparten omedelbart skriftligen underrättas om detta.

## 4.18 Tvist

Tvist med avseende på ingånget avtal, eller ur avtalet härflytande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Om därvidlag ingen överenskommelse kommer till stånd, ska tvisten avgöras vid allmän domstol på kommunens ort med tillämpning av svensk rätt.