



Omsorgsförvaltningen

Datum Er Referens
2010-06-14
Handläggare Vår Referens
Jan Lundberg
Ing-Britt Magdesjö

FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG FÖR VALFRI- HETSSYSTEM INOM HEMVÅRDEN I LANDS- KRONA STAD – SERVICE- OCH PERSONLIGA OMSORGSINSATSER

INNEHÅLL

1.	ALLMÄN ORIENTERING.....	5
1.1.	Att bli godkänd som utförare.....	5
1.1.1.	Successiva ansökningar.....	5
1.1.2.	Uppsägningstid.....	5
1.2.	Hemvårdens omfattning 2009.....	5
1.3.	Huvudmannaskap.....	5
1.4.	Valfrihet – bakgrund, mål och syfte.....	5
1.5.	Valfrihetssystem inom hemvården.....	6
1.5.1.	Beslut om hemvård.....	6
1.5.2.	Beställning av insats.....	6
1.5.3.	Brukarens val.....	6
1.5.4.	Ickevalsalternativ.....	7
1.5.5.	Omval/byte av utförare.....	7
1.5.6.	Tjänster som ingår.....	7
1.5.6.1.	Service.....	7
1.5.6.2.	Personlig omsorg.....	7
1.5.7.	Tjänster som inte ingår.....	8
1.5.8.	Områdesindelning.....	8
1.5.9.	Kapacitetstak.....	8
1.5.10.	Ändring av omfattning.....	8
1.5.11.	Tider för tjänsternas utförande.....	8
1.5.12.	Tillfälliga akuta behov hos brukaren.....	9
1.5.13.	Skyldighet för utförare att ta emot uppdrag.....	9
1.5.14.	Tilläggstjänster.....	9
1.5.15.	Ersättningsnivåer.....	9
1.6.	Information och marknadsföring.....	9
1.7.	Insyn, uppföljning och utvärdering.....	10
1.8.	Övrigt.....	10
1.8.1.	Tillgång till IT-system.....	10
1.8.1.1.	Dokumentationssystem.....	10
1.8.1.2.	Synpunkter och klagomål.....	10
1.8.2.	Telefoni.....	10
2.	KRAV PÅ UTFÖRARE.....	11
2.1.	Uteslutningsprövning.....	11
2.2.	Krav på utförarens företag.....	11
2.2.1.	Ekonomisk ställning samt registreringar.....	11
2.2.1.1.	Etablerade företag.....	11
2.2.1.2.	Nystartade företag.....	12
2.2.2.	Registrering av företag.....	12
2.2.3.	F-skatt, mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter.....	12
2.2.4.	Teknisk och yrkesmässig kapacitet.....	12
2.2.5.	Referenser.....	13
3.	KRAV PÅ UTFÖRARE AV SERVICEINSATSER.....	14
3.1.	Utförarens åtagande.....	14
3.2.	Serviceinsatser.....	14
3.2.1.	Städning.....	14
3.2.2.	Tvätt.....	14
3.2.3.	Inköp av dagligvaror.....	15
3.2.4.	Apoteksärenden.....	15
3.2.5.	Bank- och postärende.....	15
3.2.6.	Sophantering.....	15
3.3.	Kvalitet.....	15

3.3.1.	Lagstiftning och övergripande mål.....	15
3.3.2.	Kontinuitet.....	16
3.3.3.	Anhöriga och närstående	16
3.3.4.	God man	16
3.3.5.	Kvalitetssystem	16
3.3.6.	Rutiner vid avvikelser, missförhållanden och risk för allvarlig skada.....	16
3.3.6.1.	Avvikelser	16
3.3.6.2.	Klagomålshantering / synpunkter.....	17
3.3.6.3.	Socialtjänstlagen.....	17
3.3.7.	Stadens insyn - uppföljning och utvärdering	17
3.3.8.	Tillsyn	18
3.4.	Personal	18
3.4.1.	Kapacitet	18
3.4.2.	Kompetenskrav.....	18
3.4.2.1.	Verksamhetsansvarig	18
3.4.2.2.	Baspersonal	18
3.4.3.	Tillgänglighet	19
3.4.4.	Kollektivavtal	19
3.4.5.	Utbildning	19
3.4.6.	Introduktion.....	19
3.4.7.	Praktikanter/lärlingar.....	19
3.4.8.	Språklig kompetens	19
3.4.9.	Tjänstekort/legitimation	19
3.4.10.	Sekretess och tystnadsplikt.....	19
3.4.11.	Yttrande – meddelarfrihet	19
3.4.12.	Brott mot brukare	20
3.5.	Samråd och samarbete/kommunikation	20
3.5.1.	Samråd mellan parterna.....	20
3.5.2.	Trygghetslarm	20
3.5.3.	Stadens nattverksamhet	20
3.5.4.	Stadens korttidsenheter	21
3.5.5.	Brukarens vistelse på sjukhus.....	21
3.5.6.	Brukare som avlider i hemmet	21
3.5.7.	Underlag till brukarens avgifter.....	21
3.5.8.	Statistik.....	21
3.6.	Dokumentation och förvaring av handlingar	21
3.6.1.	Dokumentation av SoL-insatser hos brukaren (SoL-mappen)	22
3.6.2.	Genomförandeplan	22
3.7.	IT-frågor.....	22
3.7.1.	Tillgång till och användning av stadens IT-system	22
3.7.2.	Eventuell förändring av IT-miljön.....	23
3.8.	Övriga åtaganden.....	23
3.8.1.	Privata medel.....	23
3.8.2.	Nyckelhantering	23
3.8.3.	Miljöarbete	24
3.8.4.	Beredskapsplaner vid extraordinära händelser	24
4.	SÄRSKILDA KRAV PÅ UTFÖRARE AV PERSONLIG OMSORG (INKL. DELEGERADE/ANVISADE HSL-INSATSER)	24
4.1.	Utförarens åtagande.....	24
4.2.	Personliga omsorgsinsatser	24
4.2.1.	Förflyttning	25
4.2.2.	Hygien	25
4.2.3.	Klädsel.....	25
4.2.4.	Toalettbesök/inkontinens.....	25
4.2.5.	Dusch	25
4.2.6.	Bäddning	25

4.2.7.	Kosthållning	25
4.2.8.	Social kontakt	26
4.2.9.	Ledsagning	26
4.2.10.	Avlösning	26
4.3.	Delegerade/anvisade hälso- och sjukvårdsinsatser	26
4.3.1.	Rehabilitering/ ADL-träning/hjälpmedel	27
4.3.2.	Arbetstekniska hjälpmedel	28
4.3.3.	Tandvård och munhygien	28
4.3.4.	Kontakt med läkare och tandläkare	28
4.4.	Kvalitet	28
4.4.1.	Lagstiftning och övergripande mål	28
4.4.2.	Kvalitetssystem	29
4.4.3.	Rutiner vid tillbud, avvikelser, missförhållanden och risk för allvarlig skada	29
4.4.3.1.	Hälso- och sjukvårdslagen	29
4.4.4.	Tillsyn	29
4.5.	Personal	29
4.5.1.	Kompetenskrav	29
4.5.1.1.	Verksamhetsansvarig	29
4.5.1.2.	Baspersonal	30
4.5.2.	Utbildning	30
4.5.3.	Tillgänglighet	30
4.5.4.	Handledning	30
4.6.	Samarbete med andra aktörer	30
4.6.1.	Dokumentation och förvaring av handlingar	31
4.6.1.1.	Dokumentation av HSL-insatser (HSL-mappen)	31
5.	AFFÄRSMÄSSIGA VILLKOR	31
6.	UPPHANDLINGSFÖRESKRIFTER	31
6.1.	Kontaktperson	31
6.2.	Ingen garanterad volym, brukarens val styr	32
6.3.	Ansökan om godkännande	32
6.4.	Handläggning och godkännande av utförare	32
6.5.	Rättelser och komplettering av uppgifter	32
6.6.	Uteslutningsprövning	32
6.7.	Ekonomisk ställning, teknisk och yrkesmässig kapacitet samt erforderliga registreringar av företaget	32
6.8.	Underrättelse om beslut	32
6.9.	Ansökan om rättelse	33
6.10.	Ikraftträdande	33
7.	AVTALSMALL	33
8.	DEFINITIONER AV BEGREPP	33

1. ALLMÄN ORIENTERING

1.1. Att bli godkänd som utförare

Valfrihetssystemet inom hemvården i Landskrona stad bygger på lag om valfrihetssystem (LOV). För att bli godkänd som utförare av hemvård inom Landskrona stad görs ansökan om ett godkännande, som administreras av omsorgsförvaltningens stab. Alla sökande som uppfyller stadens samtliga krav och som inte utesluts med stöd av bestämmelserna i 7 kap.1 § LOV godkänns.

Stadens egenregiverksamhet är direktkvalificerad till valfrihetssystemet.

Villkoren//kraven för godkännande kan komma att förändras genom beslut i omsorgsnämnden. Detta kan innebära att utförare behöver anpassa sig för att uppfylla de förändrade villkoren/kraven.

Ett godkännande som utförare av hemvård inom Landskrona stad gäller tillsvidare.

1.1.1. Successiva ansökningar

Då valfrihetssystemet införts kan nya intresserade utförare successivt ansöka om godkännande. Efter att utföraren godkänts och avtal tecknats med staden kan utföraren börja utföra tjänster inom hemvården.

1.1.2. Uppsägningstid

Utförare som avser att avveckla verksamheten ska säga upp sitt avtal med staden minst tre månader före verksamhetens upphörande. Stadens uppsägningstid till utföraren är sex månader.

1.2. Hemvårdens omfattning 2009

Totalt fick i genomsnitt 1 318 personer hemvård i Landskrona stad under 2009. Exklusive de personer som har enbart trygghetslarm, de som bor i servicehus och de som enbart har hälso- och sjukvårdsinsatser (HSL-insatser) rörde det sig i genomsnitt om 619 personer.) Se bilaga 1 ”Hemvårdens omfattning 2009”.

De exkluderade kategorierna ingår inte i valfrihetssystemet, se nedan.

Den sammantagna kostnaden för den hemvård som ingår i valfrihetssystemet (service- och personliga omsorgsinsatser) var 2009 ca 98 milj. kr.

1.3. Huvudmannaskap

Staden är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning enligt socialtjänstlagen (SoL).

1.4. Valfrihet – bakgrund, mål och syfte

Kommunfullmäktige beslutade mars 2010 att anta omsorgsnämndens förslag om valfrihetssystemet.

Staden har samma definition av valfrihet som Sveriges Kommuner och Landstings: ”Valfrihet innebär att den enskilde kan välja och väljas om utförare samt att ersättningen till utföraren följer den enskildes val”.

Målet med valfrihet inom hemvården är att öka valmöjligheter och mångfald.

Syftet med valfrihetssystemet inom hemvården är:

- valfrihet för brukaren
- möjlighet att byta utförare
- en ökad fokusering på kvalitet

Lagen bygger på att det *inte* är någon *priskonkurrens mellan utförarna*. Brukaren ges i stället möjlighet att välja den utförare som hon/han uppfattar tillhandahåller den bästa kvaliteten.

Valfrihetssystemet startar med att stadens annons med förfrågningsunderlag publiceras på Kammarkollegiets hemsida. Efter hand som inkomna ansökningar prövats, godkänts och avtal tecknats kan personer i staden som har beviljats hemvård välja den utförare de önskar bland dem som godkänts.

1.5. Valfrihetssystem inom hemvården

1.5.1. Beslut om hemvård

Staden bedömer och beslutar om brukarens behov av bistånd enligt socialtjänstlagen genom handläggare på omsorgsförvaltningens myndighetsenhet. Stadens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal bedömer och beslutar om brukarens behov av insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Besluten utgör grunden för val av utförare.

1.5.2. Beställning av insats

Utföraren ska till grund för varje insats inom valfrihetssystemet, för vilken utföraren begär ekonomisk ersättning, ha en beställning från Staden. Av beställningen ska framgå innehållet i insatsen, vilken tid den har tilldelats och fr.o.m. vilket datum insatsen ska ges.

Handläggare på stadens myndighetsenhet meddelar vald utförare uppdraget skriftligt via omsorgsförvaltningens dokumentationssystem. Utföraren ska kvittera mottaget uppdrag i dokumentationssystemet. I avvaktan på att dokumentationssystemet ska anpassas till valfrihetssystemet kommer beställning att skickas som ett fysiskt dokument.

Delegerade/anvisade HSL-insatser liksom vissa enklare serviceinsatser kan samordnas med andra insatser i beställningen.

1.5.3. Brukarens val

I ett valfrihetssystem är det grundläggande att brukaren, efter beviljat bistånd i form av service eller personlig omsorg, själv ska kunna välja vilken utförare som ska utföra insatsen. Brukaren har alltid rätt men ingen skyldighet att välja utförare.

Om staden ändrar den geografiska områdesindelningen, ska brukaren kunna behålla vald utförare.

Handläggaren på myndighetsenheten informerar brukaren/dennes företrädare om ***möjligheten att själv välja utförare***, på ett neutralt och informativt sätt, för att få biståndet utfört. Informationen ska ske såväl muntligt som skriftligt.

1.5.4. Ickevalsalternativ

Om brukaren inte kan/vill välja utförare av insatsen ska stadens hemvård inom aktuellt område fungera som ett ***ickevalsalternativ***.

1.5.5. Omval/byte av utförare

Brukaren har rätt att göra ***omval*** – byta till en ny utförare. Omval ska kunna verkställas inom 14 dagar vilket styrs av handläggaren på stadens myndighetsenhet. Befintlig och ny utförare ska medverka för att underlätta en smidig övergång utan negativa konsekvenser för brukaren.

1.5.6. Tjänster som ingår

Hemvård i Landskrona används som samlingsbegrepp för hemtjänst och HSL-insatser. Hemvård kan omfatta såväl serviceinsatser som personliga omsorgsinsatser. I personlig omsorg innefattas även omvårdnad (HSL-insatser som delegerats från legitimerad HSL-personal till baspersonal).

Serviceinsatser kan väljas och utföras separat. Personliga omsorgsinsatser inklusive delegerade/ anvisade HSL-insatser ges i kombination med serviceinsatser. Brukaren kan dock själv välja att ha en utförare för serviceinsatser och en annan för personliga omsorgsinsatser.

I stadens beställning till utföraren anges hur mycket tid som beviljats brukaren för serviceinsatser, personliga omsorgsinsatser samt HSL-insatser. Brukaren kan byta en serviceinsats mot annan beviljad serviceinsats inom given tidsram.

1.5.6.1. Service

Service omfattar

- Städning
- Tvätt /klädvård
- Inköp
- Sophantering

1.5.6.2. Personlig omsorg

Personlig omsorg omfattar

- Förflyttning
- Hygien
- Påklädning
- Toalettbesök/inkontinens
- Dusch
- Bäddning

- Kosthållning
- Social kontakt
- Ledsagning
- Avlösning

Personlig omsorg omfattar även delegerade/anvisade HSL-insatser.

1.5.7. Tjänster som inte ingår

Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet och som utförs av kommunala enheter är:

- Legitimerad hälso- och sjukvård
- Tjänster till brukare som enbart har delegerade/anvisade HSL-insatser
- Nattverksamhet
- Larmverksamhet – larmmottagning och åtgärdande
- Badservice
- Dagverksamhet
- Korttidsvistelse
- Kontaktperson

1.5.8. Områdesindelning

I ansökan om att bli godkänd som utförare för att bedriva hemvård inom Landskrona stad ska den sökande ange om ansökan gäller att utföra insatser inom hela staden eller inom något eller några geografiska områden. Områdesindelningen av Landskrona stad framgår av karta, se bilaga 2 "Geografisk områdesindelning".

1.5.9. Kapacitetstak

Utföraren kan sätta ett kapacitetstak för sin verksamhet, dvs. sätta en gräns för hur många hemvårdstimmar utföraren kan utföra under en månad. När utföraren nått sitt kapacitetstak är han inte längre valbar för nya brukare förrän taket underskrids. Utförare kan ansöka hos staden om att höja eller sänka sitt kapacitetstak.

Utförare som väljer att inte ha kapacitetstak måste ta emot alla brukare som väljer utföraren inom dennes geografiska område.

Utförare är skyldig att utöver sitt kapacitetstak ta emot utökningar av insatser för sina befintliga brukare för att upprätthålla kontinuiteten för brukaren.

1.5.10. Ändring av omfattning

Utförare får ändra sitt uppdrag maximalt fyra gånger per kalenderår avseende geografiskt område respektive kapacitetstak.

1.5.11. Tider för tjänsternas utförande

Serviceinsatser ska kunna ges till personer med biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen vardagar kl. 07 00 – 19 00 efter överenskommelse med brukaren. Infaller en helgdag den dag en insats normalt utförs, ska denna insats i stället efter överenskommelse mellan utförare och brukare utföras en annan vardag. Serviceinsatsen ska

kunna startas inom två veckor efter att stadens myndighetsenhet skickat beställning till utföraren.

Personliga omsorgsinsatser ska kunna ges till personer med biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen veckans alla dagar kl. 07 00 – 22 00. Personliga omsorgsinsatser ska kunna startas inom två dygn efter att stadens myndighetsenhet skickat beställning till utföraren.

Vid akuta uppdrag ska insatserna kunna startas omgående efter bedömning och beslut av handläggare.

1.5.12. Tillfälliga akuta behov hos brukaren

Utföraren ansvarar för att tillfälliga akuta behov hos brukaren, som oundgängligen måste tillgodoses, omedelbart åtgärdas. Utföraren informerar staden senast dagen efter och begär att få insatsen godkänd i efterhand.

1.5.13. Skyldighet för utförare att ta emot uppdrag

En utförare får inte, inom ramen för de avtalade insatstyperna, det geografiska området och angivet kapacitetstak, tacka nej till nya uppdrag. Detta gäller fr.o.m. den dag som avtalet träder i kraft. Det är inte heller möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider utan insatserna ska kunna ges.

1.5.14. Tilläggstjänster

Utöver de insatser och den omfattning som ryms inom beställningen har de externa utförare som fått godkännande/avtal enligt LOV rätt att erbjuda tilläggstjänster till brukaren. Stadens egenregiverksamhet får enligt nuvarande lagstiftning inte utföra tilläggstjänster.

Med tilläggstjänst menas dels en insats, där brukaren utöver den av Staden beviljade tiden för insatsen vill utöka tiden på egen bekostnad dels en insats som inte ingår i stadens beställning. En tilläggstjänst är frivillig för brukaren och får således inte vara ett villkor för att utföraren ska tillhandahålla de insatser med den omfattning, som framgår av stadens beställning.

Brukaren betalar själv direkt till utföraren för tilläggstjänster.

1.5.15. Ersättningsnivåer

Ersättningen till utförarna utgörs av de timpriser som staden har fastställt. Ersättning betalas för utförd tid hos brukaren, dock maximalt den tid som beviljats för varje insats.

Timpriserna är fasta under 2010. Staden kommer i november varje år att fastställa de timpriser som ska gälla för nästa år. Nya priser träder i kraft senast 90 dagar efter att staden fastställt dem.

1.6. Information och marknadsföring

För att brukarna ska kunna välja i valfrihetssystemet behövs jämförbar information om utförarna. Staden kommer därför att utifrån en given mall att informera neutralt

om alla utförares verksamhet inom hemvården på stadens hemsida, se bilaga 3 "Underlag till information om utförare". Även kontaktuppgifter som telefonnummer och e-postadress till utföraren anges. Utförare ansvarar för att uppgifterna är aktuella så att staden vid behov kan göra en uppdatering av informationen. Inför brukarens val kommer staden att lämna såväl muntlig som skriftlig information till brukaren.

Utföraren har rätt att själv marknadsföra sin verksamhet inom valfrihetssystemet. Utföraren förutsätts utforma sin marknadsföring så att brukarna inte uppfattar den som påträngande och så att den i övrigt är etiskt försvarbar.

1.7. Insyn, uppföljning och utvärdering

Allmänheten ska ha insyn i utförarens verksamhet med stöd av kommunallagen 3 kap. 19 a §. Staden ska ges insyn så att staden kan kontrollera att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige beslutat samt de föreskrifter som gäller för verksamheten.

Staden kommer att informera om alla utförares verksamhet inom hemvårdens valfrihetssystem på stadens hemsida www.landskrona.se. Staden kommer även att informera om resultatet av sina kvalitetsrevisioner, brukarundersökningar och andra uppföljningar av hemvården i valfrihetssystemet. Samma information kommer staden att lämna skriftligt till brukaren.

1.8. Övrigt

1.8.1. Tillgång till IT-system

Utförarens verksamhet ska ha tillgång till IT-system och tillhörande tjänster, i en sådan omfattning att det är möjligt att använda stadens dokumentationssystem, f n Omsorg 2000, och stadens system för klagomålshantering, f n Synpunkt Landskrona. Staden utbildar utföraren i systemen.

1.8.1.1. Dokumentationssystem

Staden tillhandahåller för utförarens räkning åtkomst till Omsorg 2000. Utföraren ska ha en fungerande Internetuppkoppling.

1.8.1.2. Synpunkter och klagomål

Staden har inom omsorgsförvaltningen rutiner för hur kunden/brukaren kan framföra sina synpunkter. Dessa ingår som en del i stadens kvalitetsarbete. Synpunkter/klagomål registreras via stadens hemsida, www.landskrona.se, där det på första sidan finns en länk direkt till synpunktshanteringen i systemet Synpunkt Landskrona.

1.8.2. Telefoni

Utföraren ansvarar för samtliga telefoninstallationer och telefonabonnemang som behövs i utförarens verksamhet. Utföraren ska informera staden om sina telefonnummer. Dessa förs in på stadens hemsida.

2. KRAV PÅ UTFÖRARE

2.1. Uteslutningsprövning

Den sökande kan uteslutas om någon av de omständigheter, som anges nedan föreligger. Kravet gäller även underleverantör om sådan anlitas.

Enligt 7 kap. 1 § LOV får sökande uteslutas från deltagande i upphandlingen om den sökande

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande enheten kan visa det,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i Sverige eller annan stat inom ESS- området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna bestämmelse.

Är den sökande en juridisk person, får utföraren uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för brott, som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4.

Staden får begära att den sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta utföraren med stöd av punkterna 1,2, 3 eller 5.

2.2. Krav på utförarens företag

Den sökande får vid behov hänvisa till andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i sin ansökan. Den sökande ska kunna visa att han kommer att förfoga över nödvändiga resurser när avtalet ska fullgöras. Detta kan t.ex. göras genom att den sökande tillsammans med sin ansökan lämnar ett skriftligt åtagande från det eller de företag som ställer resurser till förfogande.

De krav som anges på utförarens företag ska uppfyllas under avtalstiden för utförarens uppdrag.

2.2.1. Ekonomisk ställning samt registreringar

2.2.1.1. Etablerade företag

Den sökandes företag ska ha nödvändig ekonomisk ställning i förhållande till uppdragets omfattning. Staden kommer att inhämta uppgifter/rating om företaget från Upplysningscentralen (UC). Betyget ska vara 3 eller högre.

Den sökande ska bifoga den senaste årsredovisningen för företaget för att visa att detta uppfyller kravet på nödvändig ekonomisk och finansiell styrka.

2.2.1.2. Nystartade företag

Den sökandes företag ska ha nödvändig ekonomisk ställning i förhållande till uppdragets omfattning. Staden kommer att inhämta uppgifter/rating om företaget från Upplysningscentralen (UC). Betyget ska vara 3 eller högre. Saknas rating görs en bedömning av affärsplanen eller det motsvarande underlag som den sökande lämnar.

Den sökande ska bifoga handlingar som visar att företaget har förutsättningar att uppfylla kravet på nödvändig ekonomisk ställning även på längre sikt, t.ex. en affärsplan för företaget, som omfattar såväl den verksamhet som grundar sig på stadens beställningar som eventuella tilläggstjänster inom ramen för stadens valfrihetssystem för hemvården. Affärsplanen ska inkludera en ekonomisk plan med resultatbudget, likviditetsbudget och kapitalberäkning, som visar att företaget ska kunna etableras med och bibehålla erforderlig ekonomisk och finansiell styrka. Den sökande ska även redovisa en aktuell ekonomisk utfallsrapport för den aktuella verksamheten. Saknas utfallsrapport ska den sökande redovisa den ekonomiska historik som finns för den sökande.

2.2.2. Registrering av företag

Den sökandes företag ska vara registrerat i bolagsverkets register. För att kontrollera att kravet uppfylls kommer Staden att inhämta registreringsbevis för företaget. Är den sökandes företag registrerat utomlands, godtas att den sökande lämnar utländskt bevis som motsvarar bolagsverkets bevis.

2.2.3. F-skatt, mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter

Den sökandes företag ska vara registrerat för F-skatt, mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter. Staden kommer att inhämta Skatteverkets blankett SKV 4820 "Begäran om upplysning upphandling", som ska verifiera detta. Är den sökandes företag registrerat utomlands, godtas att den sökande lämnar utländskt bevis som motsvarar SKV 4820.

2.2.4. Teknisk och yrkesmässig kapacitet

För att uppfylla kraven på teknisk och yrkesmässig kapacitet ska den sökandes företag ha en fungerande administrativ kompetens samt kunskap och erfarenhet av de delar av hemvården som ingår i valfrihetssystemet.

Ansökan ska innehålla en kort allmän presentation av företaget. Den sökande ska vidare redogöra för företagets förutsättningar för att genomföra uppdraget, såsom affärsidé, organisation (nationell och lokal), lednings- och personalpolicy, rutiner och former för samverkan med uppdragsgivare samt utvärderings- och uppföljningsarbete för att kvalitetssäkra verksamheten. Den sökande ska också redogöra för hur företagets rekrytering av ledning och övrig personal med nödvändig kompetens ska göras.

2.2.5. Referenser

Den sökandes företag ska ha kompetens och erfarenhet för att kunna fullgöra uppdraget som det beskrivs i detta förfrågningsunderlag. Den sökande bör lämna minst två referenser, som avser företaget. Referenterna får inte vara personer som är eller kommer att stå i beroendeställning till företaget. Den sökande ska ange namn på företaget/organisationen som ska lämna referenser, samt telefonnummer och e-postadress. För företag som är nybildade kan personliga referenser lämnas som komplement eller i stället om de fysiska personer som företräder/ska företräda företaget.

Referenserna ska gälla motsvarande eller liknande verksamhet som ansökan gäller. Staden kan även använda sina egna eventuella erfarenheter som referens och att beakta externa referenser utöver de som den sökande angett.

Till de referenser den sökande har uppgivit kommer den staden att ställa frågor med nedanstående innebörd:

- Har den verksamhet som utföraren driver/har drivit uppfyllt kravet på att brukaren ska känna trygghet?
- Har den verksamhet som utföraren driver/har drivit uppfyllt kravet på att brukaren ska känna sig delaktig?
- Har den verksamhet som utföraren driver/har drivit uppfyllt kravet på att brukaren ska känna sig ha inflytande på sin situation?
- Uppfyller den sökande/utföraren och i förekommande fall hans personal era krav på servicekänsla och gott bemötande?
- Har den sökandes/utförarens arbete och rutiner för klagomålshantering samt hur den sökande/utföraren hanterar och åtgärdar brister och avvikelser fungerat tillfredställande?
- Har den sökande rutiner för säker nyckelhantering som fungerar tillfredställande?
- Har den sökande rutiner för hantering av brukarens privata medel som fungerar tillfredställande?
- Har den sökande tillgodosett behovet av personal som kan ta emot delegation av HSL-insatser?

Är den sökande ett nybildat företag kommer frågorna att anpassas efter den sökandes förutsättningar.

Referenterna ska svara Ja eller Nej på frågorna. Den sökande/utförare, om vilken det lämnats Nej-svar, ges möjlighet att skriftligt förklara orsakerna till dessa och om det behövs skriftligt komplettera ansökan på dessa punkter.

Referenserna kommer att, tillsammans med eventuella skriftliga förklaringar till negativa referenser och kompletteringar av ansökan med anledning av dessa, användas som komplement till hur staden bedömer de beskrivningar, som begärs i ansökningsblanketten.

3. KRAV PÅ UTFÖRARE AV SERVICEINSATSER

En förutsättning för att utföraren ska kunna tillhandahålla de insatser som staden beställt till brukaren, är att denne ställer den utrustning och det förbrukningsmaterial som behövs för insatserna till utförarens förfogande.

3.1. Utförares åtagande

Utföraren åtar sig:

- att utföra de serviceinsatser (se nedan avsnitt 3.2) som följer av stadens beställning av insatser,
- att utöver vad som följer av stadens beställning av insatser enligt SoL omgående tillgodose och rapportera brukarens tillfälliga akuta behov;
- att dokumentera utförda insatser i stadens dokumentationssystem
- att svara för kontinuerlig uppföljning av sin verksamhet utifrån brukarens perspektiv (brukarfokus),
- att lämna de uppgifter som staden behöver för att kunna fullgöra sin skyldighet att lämna statistik
- att i händelse av höjd beredskap eller krig inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen samt biträda vid upprättande av beredskapsplan och medverka i andra beredskapsförberedelser för verksamheten.

3.2. Serviceinsatser

I serviceinsatser ingår:

- Städning
- Tvätt/klädvård
- Inköp
- Sophantering

Tider som serviceinsatser ska utföras:

Serviceinsatser ska utföras efter överenskommelse mellan brukaren och utföraren vardagar 07 00 – 19 00. Infaller en helgdag den dag en insats normalt utförs, ska denna insats i stället efter överenskommelse mellan utförare och brukare utföras en annan vardag.

3.2.1. Städning

Utföraren ska kunna ge stöd och hjälp med brukarens städning. Denna omfattar normalt en bostad om två rum och kök samt hygienutrymme för ensamboende. Beroende på vad brukaren själv kan utföra innefattar hjälp med städning normalt dammsugning och våttorkning av golv, dammtorkning, rengöring i kök och badrum.

3.2.2. Tvätt

Utföraren ska kunna ge stöd och hjälp med insatsen tvätt. Denna avser tvätt i tvättmaskin av personliga kläder, sänglinne, handdukar, strykning av enstaka plagg, samt enklare lagning av kläder, t.ex. sy i knappar. Mangling ingår inte.

3.2.3. Inköp av dagligvaror

Utföraren ska kunna göra inköp av dagligvaror i väl sorterad livsmedelsbutik. I inköpet kan ingå att inventera och dokumentera behovet av varor, transport av de köpta varorna till brukarens bostad samt hjälp att plocka upp varorna efter leverans i bostaden. Inköp av dagligvaror görs vanligtvis en gång per vecka.

3.2.4. Apoteksärenden

Brukaren ska kunna få hjälp av utföraren med inköp av mediciner från apotek. Delning av medicin eller till annan hantering av medicin ingår inte då det är en hälso- och sjukvårdsuppgift.

3.2.5. Bank- och postärende

Brukaren ska kunna få hjälp av utföraren med att utföra ärenden på bank och på post.

3.2.6. Sophantering

Brukaren ska kunna få hjälp av utföraren med att ta ut sina hushållssopor till fastighetens sopkärl. Källsortering ingår enbart om sortering kan göras i samband med hanteringen av soporna.

3.3. Kvalitet

3.3.1. Lagstiftning och övergripande mål

Utföraren ska ha kunskap om service till äldre och andra berörda brukare. Utföraren ska utföra verksamheten i enlighet med socialtjänstlagen och övriga för verksamhetsområdet gällande lagar, författningar samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Vidare ska utföraren följa stadens fastställda mål för verksamheten, se bilaga 4 "Ett gott liv med vård och omsorg", och avtalet.

Verksamheten ska bedrivas religiöst och partipolitiskt obundet samt med beaktande av allas likhet inför lagen och med saklighet och opartiskhet.

Verksamheten ska präglas av ett tydligt brukarperspektiv där brukaren upplever välbefinnande och har ett värdigt liv. Utgångspunkter är följande kvalitetsbegrepp:

- **trygghet**
- **delaktighet**
- **inflytande**

För att uppnå **trygghet** för brukarna krävs att verksamheten organiseras med utgångspunkt från:

- att personal - och omsorgsskontinuitet prioriteras
- att personalen har kompetens så att de kan arbeta på ett professionellt och rättssäkert sätt
- att avvikelser, klagomål, övergrepp dokumenteras, utreds och åtgärdas
- att då behov av god man/förvaltare uppstår ska stadens myndighetsenhet underrättas

För att brukarna ska stå i fokus krävs att de är **delaktiga** i vad som händer i verksamheten genom:

- att brukarens aktiva liv stöds
- ett rehabiliterande synsätt
- att kommunikation mellan brukare och personal främjas genom lyhördhet

För att främja brukarnas möjlighet till **inflytande** krävs:

- att de ska kunna påverka när, var, hur och av vem insatserna ska utföras
- att de ska mötas med respekt och lyhördhet
- att deras självbestämmanderätt respekteras och beaktas
- att brukarnas integritet respekteras
- att synpunkter och klagomål möts med respekt, dokumenteras, utreds och åtgärdas.

3.3.2. Kontinuitet

Utföraren ska arbeta för en god personalkontinuitet. För att främja denna ska varje brukare ha en utsedd personlig kontaktman och en vice kontaktman. I största möjliga utsträckning ska någon av dessa utföra de insatser som deras brukare är beviljade (brukarfokus). Det ska vara möjligt för brukaren att byta kontaktman och vice kontaktman samt annan personal. Vem som är kontaktman och vice kontaktman vid varje tillfälle ska finnas dokumenterat i den sociala dokumentationen.

3.3.3. Anhöriga och närstående

Utföraren ska samverka med anhöriga/närstående och god man /förvaltare.

3.3.4. God man

Utföraren ska anmäla till stadens myndighetsenhet om brukaren har behov av en god man. Staden förmedlar anmälan vidare till överförmyndaren.

Utförarens personal får inte ha uppdrag som god man eller förvaltare för någon brukare inom utförarens verksamhet.

3.3.5. Kvalitetssystem

Utföraren ska ha ett kvalitetssystem som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. (Socialtjänstlagen 3 kap. 3 §, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11)).

3.3.6. Rutiner vid avvikelser, missförhållanden och risk för allvarlig skada

3.3.6.1. Avvikelser

Inträffar en inte önskvärd händelse vid utförande av brukarens insatser, ska utföraren registrera denna som en avvikelse i stadens i dokumentationssystemet Omsorg 2000.

3.3.6.2. Klagomålshantering / synpunkter

Utföraren ska systematiskt arbeta med synpunkter och klagomål från brukare och närstående. Utföraren ska objektivt informera brukarna om vilka olika sätt som det finns att framföra synpunkter på: till utföraren, till staden osv. Används stadens rutin kan anmälan göras via stadens hemsida www.landskrona.se.

3.3.6.3. Socialtjänstlagen

Utföraren ska fastställa rutiner för hur anmälningar om allvarliga missförhållanden enligt 14 kap. 2 § SoL (Lex Sarah) ska hanteras inom verksamheten. Utföraren ska med utgångspunkt från socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd bl.a.

- a avhjälpa missförhållanden utan dröjsmål
- b utreda och bedöma inkomna anmälningar
- c informera staden omgående om inkomna anmälningar i verksamheten, sina ställningstaganden samt vidtagna och planerade åtgärder med anledning av respektive anmälan.

Om socialstyrelsen inleder undersökning angående utförarens verksamhet i valfrittssystemet, ska utföraren på eget initiativ informera staden om detta.

Utföraren ska göra de anmälningar till myndigheter etc. som kan komma att krävas med anledning av uppdragets genomförande, t.ex. anmälan enligt Lex Sarah.

3.3.7. Stadens insyn - uppföljning och utvärdering

Utföraren är skyldig att utan extra kostnad tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som staden kan komma att begära för att följa upp och utvärdera verksamheten. Utföraren ska redovisa sina uppgifter i den form staden begär det, skriftligt och/eller muntligt.

Utföraren ska en gång per år, senast 31 januari, till staden redovisa en kortfattad sammanställning av utförda prestationer samt uppnådda resultat under föregående år vad gäller uppställda mål för verksamheten.

Utföraren ska ge staden insyn i företagets ekonomiska ställning genom att, senast den 30 juni året efter det år informationen avser, lämna in sin årsredovisning till staden.

Stadens uppföljning och utvärdering ska t.ex. kunna ske genom:

- Information och diskussion mellan parterna vid samrådsmöte
- Uppföljning av dokumentation, t.ex. genomförandeplan
- Uppföljning av avvikelsehanteringen
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål i stadens och utförarens system för klagomålshantering
- Stadens vid varje tillfälle gällande system för kvalitetsrevision, enkäter till och intervjuer med brukarna om kvalitén i verksamheten

- Utförarens verksamhetsberättelse för det gångna året som ska lämnas till staden
- Stadens revisorer, som ska ha rätt att på samma sätt som i stadens egenregi-verksamhet att kontrollera och utvärdera verksamheten
- Fristående konsult, revisor eller dylikt, som anlitas av staden efter samråd med utföraren
- Kontakter med samarbetspartners, t.ex. frivilligorganisationer
- Planerade och spontana besök i verksamheten. Besök kan t.ex. ske i form av observation, dvs. staden följer den löpande verksamheten.
- Uppföljning av utförarens interna kvalitetsarbete, t.ex. brukarundersökningar
- Uppföljning av anmälningar enligt 14 kap 2 § SoL och 2 kap 7 § Lagen om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område

Utföraren förbinder sig att aktivt medverka för att underlätta stadens arbete med uppföljning och utvärdering.

3.3.8. Tillsyn

Tillsyn av verksamheten sker i enlighet med reglerna i SoL. Utföraren ska förbinda sig att samarbeta med staden och socialstyrelsen så att tillsynsuppgiften kan fullgöras och full insyn ges i verksamheten.

3.4. Personal

3.4.1. Kapacitet

Utföraren ansvarar för att det finns personal i tillräcklig omfattning i förhållande till avtalat kapacitetstak och områdesindelning för att kunna ta emot uppdrag inom avtalade tider på dygnet.

3.4.2. Kompetenskrav

3.4.2.1. Verksamhetsansvarig

Verksamhetsansvarig för utförarens verksamhet ska:

- ha gymnasieutbildning
- ha kunskaper om och tillämpningen av för verksamhetsområdet gällande lagar, förordningar och föreskrifter och allmänna råd samt stadens avtal med utföraren
- ha dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster
- ha datorvana, samt
- ha goda kunskaper i att kunna tala, läsa och dokumentera på svenska

3.4.2.2. Baspersonal

Baspersonal ska ha utbildning/och eller erfarenhet av arbete med serviceinsatser. Utförarens personal ska kunna tala, läsa och dokumentera på god svenska.

3.4.3. Tillgänglighet

Utförarens personal ska kunna nås via e-post och telefon. Utförare som lämnar serviceinsatser ska vara tillgänglig kl 07 00 - 19 00 vardagar.

3.4.4. Kollektivavtal

Utförare får inte vidta åtgärd som strider mot lag eller kollektivavtal. Detta innebär bl.a. att anställningsvillkoren för utförarens personal ska följa svensk arbetsmarknadslagstiftning.

3.4.5. Utbildning

Utföraren ansvarar för att personalens utbildas/fortbildas i sådan omfattning att den kan utföra tilldelade arbetsuppgifter med avtalad kvalitet. Utbildningen/fortbildningen kan t.ex. röra:

- Äldre- och funktionshindrades livsvillkor
- Bemötande
- Sekretess och tystnadsplikt
- Aktuella lagar, rutiner, riktlinjer och avtal (bl.a. Sol och Lex Sarah)
- Rehabiliterande synsätt

3.4.6. Introduktion

Utföraren ska ge nyanställd personal introduktion.

3.4.7. Praktikanter/lärlingar

Utföraren ska i likhet med motsvarande verksamhet i stadens egen regi ta emot praktikanter/lärlingar från olika vård- och omsorgsutbildningar.

3.4.8. Språklig kompetens

Utföraren ska ha en sådan personalsammansättning att flerspråkighet och kulturkompetens tillgodoses för de brukare, som har behov av detta. Sker detta inte direkt genom personalen, ska behovet tillgodoses t.ex. genom tolk.

3.4.9. Tjänstekort/legitimation

All personal, inkluderat vikarier och timanställda, ska bära ett personligt tjänstekort väl synligt för brukaren. På kortet ska bärarens namn, tjänstetitel och företagets namn tydligt framgå. Tillsvidareanställd personal bör ha ett tjänstekort med ett aktuellt personligt foto.

3.4.10. Sekretess och tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten har god kunskap om och i det dagliga arbetet följer gällande sekretesslagstiftning. Regler om tystnadsplikt finns i 15 kap. 1 § SoL och 2 kap 8 § lag om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område. Regler om tystnadsplikt ska undertecknas av all personal.

3.4.11. Yttrande – meddelarfrihet

Den för kommunanställda gällande yttrande- och meddelarfriheten ska gälla även för utförarens anställda.

Meddelarfrihet gäller inte om det är fråga om uppgifter som avser enskilda personliga förhållanden om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att brukaren eller någon honom/henne närstående lider men.

Meddelarfriheten innebär bl a att utföraren inte får efterforska vem som lämnat ut uppgifter för publicering eller i publiceringssyfte.

3.4.12. Brott mot brukare

Utföraren ska omedelbart vidta erforderliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott mot enskild brukare.

3.5. Samråd och samarbete/kommunikation

3.5.1. Samråd mellan parterna

Utföraren och Landskrona stad är skyldiga att informera varandra om förändringar som kan komma att påverka förutsättningarna för vardera partens åtagande och ansvar.

Staden kallar till samrådsmöten minst en gång per halvår. Utföraren är skyldig att delta i dessa möten.

3.5.2. Trygghetslarm

Stadens larmenhet ansvarar hela dygnet för besvarande (larmcentralen) och åtgärdande (larmpatrullen) av larm i stadens trygghetslarmsystem för hemvården. Utföraren ska samverka med stadens larmenhet enligt följande:

Båda parter ska rapportera brukarens förändrade behov, t.ex. vid sjukhusinläggning/återkomst från sjukhus, till varandra.

Utföraren ska åtgärda larm, efter samråd med larmcentralen, hos utförare då larmpatrull dagtid är ute på annat uppdrag.

Tillfälligt utökade åtgärder till följd av beställning att åtgärda larm förs in på ”Tidrapport service och personlig omsorg” hos brukaren.

Utföraren ska dokumentera alla förändrade behov i Omsorg 2000.

3.5.3. Stadens nattverksamhet

Staden ansvarar för att tillgodose brukarnas behov inom hemvården på natten mellan kl. 22 00 – 07 00. Utföraren ska samverka med stadens nattverksamhet enligt följande:

Båda parter ska rapportera brukarens förändrade behov till varandra, t.ex. vid sjukhusinläggning/återkomst från sjukhus.

Utföraren ska lämna rapport om brukarens eventuella förändrade behov, som har uppstått under dagen/kvällen, till stadens sjuksköterskor.

Utföraren ska kunna ta emot rapport på morgonen från stadens sjuksköterskor, om eventuella förändringar av brukarens behov, som har uppstått under natten.

Rapport ska ske via ”Komihåg” inom dokumentationssystemet Omsorg 2000, via fax eller i sista hand via telefon.

Utföraren ska dokumentera alla förändrade behov i Omsorg 2000.

3.5.4. Stadens korttidsenheter

Staden ansvarar för korttidsverksamhet för personer som har särskilt behov av stöd genom tillfällig vistelse efter utskrivning från sjukhus eller då tillräckliga insatser inte kan ges i hemmet. Avlösning/växelvård kan också ges på korttidsenhet. Utföraren ska samverka med stadens korttidsenheter och med brukarens medgivande ska rapport ömsesidigt ges mellan utföraren och staden inför och efter tillfällig vistelse på korttidsenhet.

Utföraren ska dokumentera alla förändrade behov i Omsorg 2000.

3.5.5. Brukarens vistelse på sjukhus

Utföraren ska omedelbart meddela till staden, om brukare har tagits in på sjukhus.

När sjukhuset bedömer att en brukare är utskrivningsklar, anmäls detta till staden. Stadens SVPL-team gör då en vårdplanering. Vårdplaneringen kan resultera i att

- brukaren ”går hem”, eventuellt med förändrade insatser som då blir underlag för en ändrad beställning till den utförare som brukaren valt,
- beviljas insatser av stadens hemrehabteam, eller
- beviljas korttidsvistelse på någon av stadens korttidsenheter. Denna vistelse kan följas av beslut om insats av hemrehabteamet.

3.5.6. Brukare som avlider i hemmet

Om brukare avlider i hemmet, ska utföraren omgående meddela stadens myndighetsenhet. Utföraren kan vid behov av stöd kontakta stadens områdesansvariga sjuksköterska och följa sköterskans eventuella anvisningar.

3.5.7. Underlag till brukarens avgifter

Utföraren ska anmäla till staden när utförare startat insatser hos ny brukare, om starten avviker från det datum som anges i stadens beställning av insats.

3.5.8. Statistik

Utföraren ska leverera statistik i den omfattning som staden, Socialstyrelsen och/eller Statistiska Centralbyrån (SCB) eller annan som har statens uppdrag att inhämta uppgifter begär.

3.6. Dokumentation och förvaring av handlingar

Utföraren ska dokumentera utförandet av SoL- insatser i enlighet med gällande lagar och föreskrifter. Eftersom eventuella tilläggstjänster, som brukaren och utfö-

raren har träffat separat överenskommelse om, inte är SoL-insatser, ska dessa *inte* dokumenteras.

3.6.1. Dokumentation av SoL-insatser hos brukaren (SoL-mappen)

Utföraren ska använda stadens underlag för SoL-dokumentation (SoL-mappen). Den ska omfatta samtycke till informationsöverföring, information om brukaren, genomförandeplan, rapportblad, signaturnyckel och, i förekommande fall, signeringslista.

Händelser av vikt och händelser som avviker från uppgjord planering i genomförandeplanen ska fortlöpande dokumenteras i dokumentationssystemet Omsorg 2000. All dokumentation ska utformas med respekt för brukaren och förvaras på ett betryggande sätt, oåtkomlig för obehöriga.

Information ur brukarens journalhandlingar ska med dennes skriftliga samtycke kunna överlämnas mellan utföraren och staden och vice versa.

Om brukaren har lämnat sitt samtycke, ska brukarens journalhandlingar överlämnas till staden efter att utförarens insatser till brukaren har avslutats, om utföraren lämnar valfrihetssystemet eller detta upphör.

3.6.2. Genomförandeplan

Utföraren ska, som en del av dokumentationen, ta reda på brukarens behov, som ska utgöra en grund för den individuella genomförandeplanen. Insatserna till brukaren ska utgå från planen. Planen ska uppfylla kraven i 6 kap. 1 § SOSFS 2006:5 och präglas av synsättet "fråga mig hur" och därmed ha brukarfokus. Utföraren ska för varje brukare upprätta en sådan skriftlig plan via dokumentationssystemet Omsorg 2000 tillsammans med brukaren och dennes företrädare och därigenom stärka dennes reella inflytande och delaktighet. Planen ska ge en samlad beskrivning av brukarens behov av insatser i form av stöd, service och vård under hela dygnet. Planen ska vara klar senast en månad efter att insatserna påbörjades.

För att säkra att brukaren får rätt insats vid rätt tillfälle ska planen upprättas skriftligt och revideras minst två gånger per år eller då brukarens situation förändras.

Planen ska godkännas och undertecknas av brukaren eller dennes företrädare. Planen ska delges staden.

3.7. IT-frågor

3.7.1. Tillgång till och användning av stadens IT-system

Utföraren ska använda stadens datoriserade dokumentationssystem, f n Omsorg 2000. I systemet görs all den sociala dokumentationen enligt socialtjänstlagen samt all dokumentation om delegerade insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen inklusive all avvikelshantering enligt respektive lag .

Utföraren ansvarar för och bekostar all IT-utrustning, som utföraren ska använda i detta system liksom i stadens datoriserade system för hantering av synpunkter och klagomål, f n Synpunkt Landskrona.

Staden (IKT-enheten) ombesörjer behörighet och användar –id för uppkoppling mot staden. Utföraren ansvarar för att rätt personal har behörighet. När någon slutar sin anställning ska utföraren omedelbart skriftligen meddela detta till IKT-enheten, så att behörigheten kan avslutas.

Staden (omsorgsförvaltningen) utbildar utförarens personal i Omsorg 2000 och i Synpunkt Landskrona samt behörighet och användar –id för uppkoppling mot dessa system.

Utföraren ska ställa personal till förfogande för deltagande i utbildning i Omsorg 2000 och Synpunkt Landskrona före utförarens start i valfrihetssystemet. Chef/ledare för verksamheten och en baspersonal utbildas.

Utbildningen i Omsorg 2000 omfattar 4-6 timmar per person. Utbildningen i Synpunkt Landskrona omfattar ca en timme.

Staden ger utförarens IT-ansvarige utbildning i nämnda applikationer, då det finns behov efter förändringar i applikationernas innehåll. Utföraren ska ställa denna person till förfogande för sådan utbildning. Utförarens IT-ansvarige ska i sin tur förmedla utbildningen till övrig personal hos utföraren.

Utföraren får inte kopiera uppgifter i verksamhetssystemet till något annat register eller verksamhetsprogram.

Om avtalet mellan staden och utföraren upphör, avslutas behörighet till dokumentationssystemet och systemet för klagomålshantering. Ingen information är åtkomlig därefter.

3.7.2. Eventuell förändring av IT-miljön

Om staden under avtalstiden inför IT-system, som är avsedda för sådan verksamhet som avses i denna upphandling, ska utföraren använda det/de nya systemen.

Inför införande av nytt IT-system ska staden och utföraren träffa överenskommelse om de kostnader systemet medför, t.ex. tekniska IT-hjälpmedel, arrangerande av utbildning och personalens deltagande i denna.

3.8. Övriga åtaganden

3.8.1. Privata medel

Om utföraren hanterar brukarens privata medel ska det finnas skriftliga rutiner för detta. Pengar ska kvitteras och redovisas. Staden har rätt till full insyn i utförarens rutiner och hantering.

3.8.2. Nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av brukarens nycklar.

Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Det ska även framgå hur nycklarna förvaras.

Om utförarens personal förlorar nyckel till brukarens bostad, ska utföraren ombesörja och bekosta byte av lås och nycklar. Även andra brukarens kostnader till följd av den förlorade nyckeln ska täckas av utföraren.

3.8.3. Miljöarbete

Utföraren ska följa de lagar som reglerar miljöarbetet. Utföraren har det fulla ansvaret för att de miljökrav uppfylls som ställs i vid varje tillfälle gällande lagstiftning. Utförarens miljöarbete kommer att följas upp vid stadens kvalitetsrevision.

3.8.4. Beredskapsplaner vid extraordinära händelser

Staden har en lokal beredskap och en handlingsplan för kriser och krigsfara samt händelser som större olyckor eller händelser av katastrofkaraktär. Om planen aktiveras, ska utföraren medverka i de delar av planen som är tillämpliga för hemvården.

4. SÄRSKILDA KRAV PÅ UTFÖRARE AV PERSONLIG OMSORG (INKL. DELEGERADE/ANVISADE HSL-INSATSER)

I avsnitt 4 nedan anges de krav som tillkommer för personliga omsorgsinsatser utöver vad som tidigare angetts för serviceinsatser. För att ge ett sammanhang upprepas ibland textavsnitt som även finns i avsnitt 3. I textavsnitten nedan finns då en viss förändring i texten, som markeras med kursiv stil (ej fet). Förändringen anger tillkommande krav för utförande av personliga omsorgsinsatser jämfört med serviceinsatser.

4.1. Utförares åtagande

Utföraren åtar sig att utifrån stadens beställning, utöver vad som angetts i avsnitt 3:

- att utföra personliga omsorgsinsatser (se avsnitt 4.2) i enlighet med stadens beställning
- att utföra delegerade/anvisade HSL-insatser (se avsnitt 4.3) i enlighet med stadens beställning
- att förutom vad som följer av stadens beställning av insatser enligt föregående punkter tillgodose tillfälliga akuta behov.

4.2. Personliga omsorgsinsatser

I personliga omsorgsinsatser ingår:

- Förflyttning
- Hygien
- Klädsel
- Toalettbesök/inkontinens
- Dusch
- Bäddning
- Kosthållning

- Social kontakt
- Ledsagning
- Avlösning

Personlig omsorg omfattar även delegerade/anvisade HSL-insatser.

Personliga omsorgsinsatser ska utföras efter överenskommelse mellan brukaren och utföraren kl. 07 00 – 22 00 alla dagar.

Utföraren ska i samband med all personlig omsorg iordningställa efter insatsen t ex att torka upp och ställa i ordning i badrummet efter en dusch.

4.2.1. Förflyttning

Brukaren ska kunna få stöd och hjälp med alla de förflyttningar som krävs för den dagliga livsföringen t ex att komma i och ur säng, i och ur rullstol, till och från toalett.

4.2.2. Hygien

Brukaren ska kunna få stöd med personlig hygien, munvård, rakning, kamning dagligen t ex i samband med uppstigning och sänggående.

4.2.3. Klädsel

Brukaren ska kunna få stöd och hjälp med på- och avklädning t ex i samband med uppstigning och sänggående. Stöd med klädsel ska även ges i samband med utevistelse.

4.2.4. Toalettbesök/inkontinens

Brukaren ska kunna få stöd och hjälp vid toalettbesök samt tillsyn och skötsel av inkontinenshjälpmedel.

4.2.5. Dusch

Brukaren ska kunna få stöd och hjälp i form av dusch, enkel fothygien, nagelvård samt hårvård.

4.2.6. Bäddning

Utföraren ska kunna ge brukaren stöd och hjälp med bäddning av säng. Detta ska kunna ske i samband med personlig omsorg på morgonen eller i samband med att andra insatser ges. Renbäddning ska kunna utföras varannan vecka. Högre frekvens kan förekomma vid ex. inkontinens.

4.2.7. Kosthållning

Om brukaren inte kan tillgodose sitt behov själv ska hon/han kunna få hjälp av utföraren med insatser kring själva måltiden som iordningställande av frukost, mellanmål och kvällsmat, fram-/avdukning och diskning. Brukaren ska kunna få hjälp med att inta måltiden eller att utförarens personal finns tillgänglig under måltiden.

Varje brukare ska av utföraren årligen erbjudas stadens nutritionsbedömning. Accepteras erbjudandet ska utföraren tillsammans med brukaren fylla i denna. Utföra-

ren överlämnar underlaget till stadens områdesansvarig sjuksköterska, som tillsammans med brukaren och utförarens personal gör en handlingsplan för brukaren, innehållande typ av kost, eventuella behov av konsistensanpassning samt eventuella stödåtgärder, vilket av utföraren ska dokumenteras i brukarens sociala journal liksom avböjt erbjudande om nutritionsbedömning. Utföraren ska meddela sköterskan.

Mellan nutritionsbedömningarna ska utföraren vid behov rapportera näringsavvikelser hos brukaren till sköterskan.

4.2.8. Social kontakt

Utföraren ska kunna ge insats i form av social kontakt i hemmet, då brukaren är i behov av att bryta isolering.

4.2.9. Ledsagning

Staden kan bevilja brukaren ledsagning för t.ex:

- Promenad
- Inköp av kläder och hushållsartiklar
- Kulturella aktiviteter
- Annan ledsagning, t.ex. läkarebesök

Brukaren ska kunna få stöd och hjälp av utföraren genom ledsagning när hon/han inte själv eller med hjälp av annan (t ex närstående/anhörig) kan klara att ta sig till och från bostaden för att delta i olika aktiviteter inom ramen för uppräkningen ovan. Om transport krävs i samband med ledsagning ska brukaren själv eller med stöd av utföraren ordna transportmedel t ex färdtjänst, biltransport av närstående eller kollektivtrafik.

4.2.10. Avlösning

För att brukaren ska kunna bo kvar i sin egen bostad kan avlösning ges till anhörig/närstående. Utföraren ska kunna ge sådan avlösning.

Avlösning kan ges då närstående t ex ska resa bort, har behov av avlösning under en viss period eller regelbundet återkommande för vila/återhämtning.

4.3. Delegerade/anvisade hälso- och sjukvårdsinsatser

Vid utförande av HSL-insatser ska utföraren följa Stadens vid varje tillfälle gällande kravspecifikation för respektive insats. Utföraren har ansvar för att ha tillgodogjort sig den kunskap som krävs för att delegation ska kunna tilldelas.

Utföraren ska kunna ge HSL-insatser på delegation av Stadens sjuksköterska. För dessa krävs en baskompetens. HSL-insatser som utgör baskompetens ska kunna ges av utföraren direkt efter mottagen beställning från Staden.

Baskompetensen består av:

- Att överlämna apodosrulle
- Att överlämna läkemedel ur apodos, dosett samt mäta upp och överlämna flytande läkemedel

- Att ge ögon/örondroppar/salva
- Att överlämna ”Vid-behovs-läkemedel”.

Utföraren ska också kunna ge specifikt delegerbara HSL-insatser på delegation av Stadens sjuksköterska. Exempel på sådana insatser är:

- att iordningställa läkemedel i dosett
- att ge läkemedel via Witzel- fistel, PEG, Knapp samt att spola efter avslutad tillförsel.
- att sätta K.A.D. efter att ha blivit bedömd som ett okomplicerat fall
- att utföra omläggning av urostomibandage samt påsbyte av detsamma
- att ge subcutana insulininjektioner med penna
- att utföra sårömläggning.

Ovanstående är de vanligaste av de specifikt delegerbara insatserna av sjuksköterska. Det finns dock även andra insatser än ovanstående, som ska kunna delegeras till utföraren.

Specifikt delegerbara HSL-insatser ska kunna ges av utföraren direkt efter att Stadens sjuksköterska tilldelat utföraren delegation för insatsen.

Delegerbara/anvisade insatser inom rehab-området

- Rörelseuttag (kontrakturprofylax/ behandling)
- Träning enligt för brukaren individuellt utformat program
- TENS (transkutan elektrisk nervstimulering)
- Luftning av nackkrage
- Belastningsträning på tippbräda
- Ståträning
- Handträning
- Förflyttning inomhus/utomhus

Ovanstående är de vanligaste delegerbara/anvisade insatser inom rehabområdet. Det kan dock även finnas andra insatser än ovanstående, som kan anvisas eller delegeras.

4.3.1. Rehabilitering/ ADL-träning/hjälpmedel

Utföraren ska arbeta med ett rehabiliterande synsätt. ADL-träning och stöd till brukaren ska ges på ett sådant sätt att brukarens egen förmåga att utföra dagliga aktiviteter tränas och utvecklas så mycket som möjligt. Utföraren ska inom HSL-området utföra rehabiliterande insatser efter anvisning/delegering av sjukgymnast/ arbetsterapeut.

Staden inköper/förhyr av kommunalförbundet Medelpunkten alla individuella tekniska hjälpmedel, som brukaren behöver genom att förskrivning sker av stadens arbetsterapeut/sjukgymnast.

Utföraren ger stöd till brukaren, inom ramen för kontaktmannaskapet, för översyn av hjälpmedlets funktioner, rengöring av hjälpmedel m.m. Utföraren ska bistå brukaren i dennes kontakter med stadens rehabenhet i frågor om individuella medicintekniska hjälpmedel. Detta gäller även kontakter med stadens sjuksköterskor angående inkontinenshjälpmedel. Inkontinenshjälp ordinerar av stadens sjuksköterska med förskrivningsrätt.

4.3.2. Arbetstekniska hjälpmedel

Arbetsterapeut/sjukgymnast kan vara rådgivande angående arbetstekniska hjälpmedel men de anskaffas och bekostas av respektive utförare.

Arbetstekniska hjälpmedel ska inköpas av Medelpunkten. De transporteras från Medelpunkten till Stadens rehabenhet, där respektive utförare hämtar och lämnar hjälpmedlen enligt överenskommelse.

4.3.3. Tandvård och munhygien

Enligt tandvårdslagen kan personer som staden har hälso- och sjukvårdsansvar ha rätt till uppsökande verksamhet och nödvändig tandvård.

Staden ska informera om, göra bedömning av behovet av och utfärda tandvårdsintyg. Utförare ska vid behov av tandvårdsintyg meddela Stadens handläggare vid myndighetsenheten.

4.3.4. Kontakt med läkare och tandläkare

Vid kontakt med läkare och tandläkare för brukares räkning ska utföraren vid behov förmedla och medverka i kontakten. För besök hos läkare eller tandläkare, där utföraren bedömer att dennes medverkan behövs vid besöket, gäller

planerade besök: utföraren begär i god tid före besöket om godkännande av stadens myndighetsenhet som också beslutar om tidstilldelning för besöket,

akuta besök: utföraren begär dagen efter besöket om ett godkännande av använd tid av stadens ansvariga sjuksköterska.

4.4. Kvalitet

4.4.1. Lagstiftning och övergripande mål

Utföraren ska ha kunskap om service och ingående kunskap om personlig omsorg och omvårdnad (*HSL-insatser*) till äldre och andra berörda brukare. Utföraren ska utföra verksamheten i enlighet med socialtjänstlagen och övriga för verksamhetsområdet gällande lagar, författningar samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Vidare ska utföraren följa stadens fastställda mål för verksamheten, se bilaga 4 "Ett gott liv med vård och omsorg", och avtalet.

För att uppnå **trygghet** för brukarna krävs, utöver vad som angetts i avsnitt 3, att verksamheten organiseras med utgångspunkt från:

- att hälso- och sjukvårdsinsatser utförs på ett tryggt och säkert sätt

För att brukarna ska stå i fokus krävs, utöver vads om angetts i avsnitt 3, att de är **delaktiga** i vad som händer i verksamheten genom:

- att information om verksamheten regelbundet ges till brukare och deras anhöriga
- att brukaren ges stöd och uppmuntras till att leva ett så aktivt liv som de har möjlighet till med bibehållna externa kontakter
- att verksamheten har aktiv kontakt med frivilligorganisationer, olika samhällsfunktioner och andra externa aktörer för att främja brukarnas gemenskap och delaktighet i samhällslivet

För att främja brukarnas möjlighet till **inflytande** tillkommer inga krav utöver vad som angetts i avsnitt 3.

4.4.2. Kvalitetssystem

Utföraren ska ha ett kvalitetssystem som uppfyller kraven i gällande lagstiftning för denna typ av verksamhet. (Socialtjänstlagen 3 kap. 3 §, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11) och Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården (SOSFS 2005:12 (M)).

4.4.3. Rutiner vid tillbud, avvikelser, missförhållanden och risk för allvarlig skada

4.4.3.1. Hälso- och sjukvårdslagen

Utföraren ska följa Stadens genom omsorgsnämnden beslutade rutin för anmälan av avvikelse inom Stadens hälso- och sjukvård. Staden utreder och bedömer inkomna anmälningar enligt 2 kap. 7 § lagen om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område (Lex Maria).

Om socialstyrelsen inleder undersökning angående den verksamhet, för vilken utföraren ansvarar för driften, ska denne på eget initiativ informera Staden om detta.

Utföraren ska ombesörja de anmälningar till myndigheter etc. som kan komma att krävas med anledning av uppdragets genomförande.

4.4.4. Tillsyn

Tillsyn av verksamheten sker, utöver vad som angetts i avsnitt 3, i enlighet med reglerna i HSL.

4.5. Personal

4.5.1. Kompetenskrav

4.5.1.1. Verksamhetsansvarig

Verksamhetsansvarig ska:

- ha dokumenterad högskoleutbildning om minst två år,

- ha *ingående* kunskaper om och tillämpningen av för verksamhetsområdet gällande lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd samt Stadens avtal med utföraren,
- *ha dokumenterad erfarenhet av arbete inom vård och omsorg.*
- ha dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster
- ha datorvana
- ha goda kunskaper i att kunna tala, läsa och dokumentera på god svenska

4.5.1.2. Baspersonal

Utförarens baspersonal ska ha omvårdnadsutbildning, undersköterskeutbildning, utbildning på linjen social service eller annan motsvarande utbildning enligt följande:

- minst 80 % av dem med tillsvidareanställning
- minst 80 % av dem med visstidsanställning på minst sex månader
- minst 50 % av dem med visstidsanställning på mindre än sex månader
- minst 50 % av dem med timanställning

Dessutom ska baspersonalen kunna ta emot delegering/anvisning från stadens legitimerade HSL-personal.

Utförarens personal ska kunna tala, läsa och dokumentera på god svenska.

4.5.2. Utbildning

Utföraren ansvarar för att personalens utbildas/fortbildas i sådan omfattning att den kan utföra tilldelade arbetsuppgifter med avtalad kvalitet. Utbildningen (fortbildningen) kan, utöver vad som angetts i avsnitt 3, röra:

- Aktuella lagar och avtal (bl.a. HSL och Lex Maria)
- Delegeringsregler
- Hygien
- Inkontinens
- Förflyttningsteknik

4.5.3. Tillgänglighet

Utförarens personal och olika enheter ska kunna nås via e-post och telefon. Utförare av serviceinsatser ska vara tillgänglig kl 07 00 - 19 00 vardagar. *Utförare av omsorgsinsatser inklusive anvisade/delegerade HSL-insatser ska vara tillgänglig kl 07 00 – 22 00 veckans alla dagar.*

4.5.4.Handledning

Utföraren har tillgång till handledning av stadens sjuksköterskor, arbetsterapeuter och sjukgymnaster i HSL-frågor gällande delegerbara områden.

4.6. Samarbete med andra aktörer

Utföraren ska samarbeta med stadens handläggare på dess myndighetsenhet, Region Skånes närsjukvård, t.ex. vårdcentral och geriatrik, samt brukarens läkar- och tandläkarkontakter som etablerats tidigare och som brukaren vill behålla.

Utförarens personal ska medverka i nödvändiga vårdplaneringar och vårdkonferenser.

4.6.1. Dokumentation och förvaring av handlingar

4.6.1.1. Dokumentation av HSL-insatser (HSL-mappen)

Utförarens ska dokumentera utförandet av delegerade HSL-insatser i enlighet med gällande lagar och föreskrifter samt i enlighet med Stadens rutiner, dvs. i den s.k. HSL-mappen. Staden tillhandahåller mappen på utförarens bekostnad. Samtliga dokument som ingår i denna mapp tillhör brukarens journalhandlingar och ska arkiveras. Varje månad ska signeringslistor skickas till Staden. Utföraren ska lämna rapport till Staden om händelser relaterade till hälso- och sjukvård.

All dokumentation ska utformas med respekt för brukaren och förvaras på ett betryggande sätt, oåtkomlig för obehöriga.

Information ur brukarens journalhandlingar ska med dennes skriftliga samtycke kunna överlämnas mellan utföraren och Staden och vice versa.

Om brukaren har lämnat sitt samtycke, ska brukarens journalhandlingar överlämnas till Staden

- efter att utförarens insatser till brukaren har avslutats,
- om utföraren lämnar valfrihetssystemet eller detta upphör.

5. AFFÄRSMÄSSIGA VILLKOR

De affärsmässiga villkoren framgår av upprättad avtalsmall, se bilaga 5 ”Avtal mellan Landskrona stad och utförare inom stadens valfrihetssystem för hemvården, service- och personliga omsorgsinsatser inklusive delegerad/anvisad hälso- och sjukvård”

6. UPPHANDLINGSFÖRESKRIFTER

6.1. Kontaktperson

Ytterligare upplysningar om villkor för att bli godkänd som utförare av hemvård i Landskrona stad kan lämnas av omsorgsförvaltningen.

Kontaktperson

Ing-Britt Magdesjö

Telefon: 070-47 04 14

E-post: ing-britt.magdesjo@landskona.se

6.2. Ingen garanterad volym, brukarens val styr

Staden garanterar inte någon volym, vare sig när det gäller antalet brukare som väljer utföraren eller omfattning av insatserna hos den enskilde brukaren.

Staden beslutar om insatser enligt SoL och gör en bedömning av behovet av hälso- och sjukvårdsinsatser enligt HSL. Brukarens val utifrån beslut och bedömning styr stadens beställning av insatser. Den timvolym som utförs med beställningen som grund avgör vilken ersättning som utföraren får.

6.3. Ansökan om godkännande

Ansökan ska ske på blankett ”Ansökan om godkännande som utförare i valfrihets-system för hemvården”, se bilaga 6. Ansökan tillsammans med bilagor till denna samt de upplysningar, som inhämtas från de referenser som den sökande åberopar, är underlag för beslutet om godkännande tillsammans med den information som staden inhämtar från Bolagsverket, Skatteverket och Upplysningscentralen (UC) samt eventuella stadens egna referenser och/eller erfarenheter av den sökande.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för den sökande och vara skriven på svenska språket. Framgår inte företrädarens behörighet av t.ex. bolagets registreringsbevis, ska behörigheten styrkas på annat sätt, t.ex. genom fullmakt.

6.4. Handläggning och godkännande av utförare

Ansökan öppnas då den inkommer till staden. Därefter gör staden en granskning av om den sökande uppfyller de ställda kraven. Normal handläggningstid av en fullständig ansökan är 20 dagar. Under juli månad sker dock ingen handläggning. Inom en vecka efter att ansökan är färdigbehandlad fattar omsorgsnämndens ordförande normalt beslut om godkännande.

6.5. Rättelser och komplettering av uppgifter

Staden får tillåta att den sökande rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Bara på stadens begäran får en ansökan förtydligas eller kompletteras.

6.6. Uteslutningsprövning

Den upphandlande myndigheten gör en uteslutningsprövning enligt 7 kap 1 § LOV.

6.7. Ekonomisk ställning, teknisk och yrkesmässig kapacitet samt erforderliga registreringar av företaget

Staden gör en bedömning av om den sökande har tillräcklig ekonomisk ställning för att kunna utföra uppdraget. Dessutom bedömer staden den sökandes tekniska och yrkesmässiga kapacitet samt kontrollerar att erforderliga registreringar finns.

6.8. Underrättelse om beslut

Beslut kommer att skickas ut som e-post eller brev så fort utvärderingen är klar, LOV 8 kap 2 §. Har den sökande angett en e-postadress i ansökan, skickas beslutet till denna, i annat fall som vanligt brev till angiven postadress. Är beslutet att inte godkänna ansökan, skickas beslutet alltid som vanligt brev.

6.9. Ansökan om rättelse

Den sökande får ansöka om rättelse, om beslutet innebär att den sökande inte godkänns som utförare i. I stadens beslut ska det framgå hur en ansökan om rättelse görs.

6.10. Ikraftträdande

Förutsättning för ett civilrättsligt bindande avtal är att detta undertecknats av behöriga företrädare för båda parter.

7. AVTALSMALL

Avtalsmallen innehåller de delar av förfrågningsunderlaget som är av stor betydelse för själva avtalet, se bilaga 5 "Avtal mellan Landskrona stad och utförare inom stadens valfrihetssystem för hemvården, service och personlig omsorg inklusive delegerade/anvisade HSL-insatser".

8. DEFINITIONER AV BEGREPP

I förfrågningsunderlag förekommer begrepp som kan behöva definieras för förtydliga innehållet. Ett antal begrepp har därför sammanställts, se bilaga 7 "Definitioner av begrepp i förfrågningsunderlaget"