

Förfrågningsunderlag för hemtjänst enligt LOV

Socialnämnden, Gnesta kommun

Beslutsinstans	Socialnämnden
Beslutad	2025-02-19
Senast reviderad	2025-02-19
Giltig till	Tills vidare
Diarienummer	SN.2025.18

Innehållsförteckning

1.	ALLMÄN INFORMATION	7
1.1	Inbjudan	7
1.2	Bakgrund	7
1.3	Information om Gnesta	7
1.4	Beskrivning av tjänsten	8
1.5	Målgrupp	8
1.6	Insatser/vårdåtgärder utanför valfrihetssystemet	8
1.7	Enskildas rätt att välja och byta.....	8
1.8	Ickevalsalternativ	9
1.9	Kapacitetstak.....	9
1.10	Skyldighet att ta emot uppdrag	9
1.11	Geografiska områden	9
1.12	Information och marknadsföring	9
1.13	Tilläggstjänster	10
2.	ADMINISTRATIVA KRAV	11
2.1	Upphandlingsform	11
2.2	Upphandlande myndighet	11
2.3	Frågor och svar.....	11
2.4	Ansökan	11
2.5	Komplettering av ansökan	11
2.6	Ansökans giltighet	12
2.7	Handläggning av ansökan	12
2.8	Godkännande	12
2.9	Avtal	12
2.10	Insyn	12
2.11	Upphandlingssekretess.....	12
3.	KRAV PÅ UTFÖRARE	14
3.1	Krav på juridisk form	14
3.2	Grunder för uteslutning	14
3.3	Krav på skatter, avgifter och registreringsbevis.....	14
3.4	Ekonomisk stabilitet.....	15

3.5	Tillstånd från Inspektionen för vård- och omsorg, IVO	16
3.6	Företagsinformation.....	16
3.7	Erfarenhet av tidigare uppdrag	16
3.8	Underleverantörer	16
3.9	Ansvar och försäkringar.....	17
3.10	Arbetsmiljöansvar	18
3.11	Arbetstid och anställningsform.....	18
3.12	Kollektivavtal.....	18
3.13	Identifikation	18
3.14	Tystnadsplikt	18
3.15	Antidiskrimineringsklausul	18
3.16	Arbetsstillstånd	19
3.17	Chef för verksamheten med ansvar för daglig drift.....	19
3.18	Ändamålsenlig organisation.....	20
3.19	Byte eller tillfälligt ersätta chef	20
3.20	Undersköterska som skyddad yrkestitel	20
3.21	Personal och kompetens	20
3.22	Praktikanter	21
3.23	Lokaler och kontorsutrustning	21
3.24	Förbrukningsartiklar.....	21
3.25	Bilar/transportmedel och miljöledningssystem.....	21
3.26	Information och utförarträffar.....	21
4.	KRAV PÅ TJÄNSTEN	22
4.1	Lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer.....	22
4.2	Hantering av personuppgifter	22
4.3	Kvalitetsledningssystem	22
4.4	Synpunkter och klagomål	23
4.5	Avvikelse	23
4.6	Lex Sarah	23
4.7	Samverkan och samarbete.....	23
4.8	Systematiskt kvalitetsarbete och Kvalitetsberättelse	24
4.9	Styrande dokument och politiska mål	24

4.10	Beslut om insats och val av Utförare.....	24
4.11	Omval av Utförare	25
4.12	Skyldighet att ta emot uppdrag	25
4.13	Förändrat behov för den enskilde	25
4.14	Förändrad situation för den enskilde	25
4.15	Insatser/vårdåtgärder	26
4.16	Inflytande och självbestämmande	26
4.17	Serviceinsatser	26
4.18	Inköp och ärenden	26
4.19	Hjälp med tillredning av måltider	26
4.20	Ledsagning.....	27
4.21	Personlig omvårdnad	27
4.22	Delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.....	27
4.23	Hemtjänst på natten	27
4.24	Trygghetslarm	28
4.25	Trygghetskamera	28
4.26	Dokumentation	28
4.27	Genomförandeplan	29
4.28	Värdegrundsarbete	29
4.29	Politiskt och religiöst neutralt	29
4.30	Anhörigperspektiv	29
4.31	Fast omsorgskontakt.....	29
4.32	Anhöriganställning	30
4.33	När enskilda inte är anträffbara	30
4.34	Digitala lås	30
4.35	Gåvor, mutor och jäv	30
4.36	Hantering av privata medel.....	30
4.37	Medicinskt ledningsansvar	30
4.38	Hälso- och sjukvård	31
4.39	Delegering och ordinerings	31
4.40	Basala hygienrutiner	32
4.41	Läkemedelsrutin.....	32

4.42	Läkemedelsgranskning	32
4.43	Egenvård	32
4.44	Tandvård och munhälsa	32
4.45	Vård i livets slutskede	33
4.46	Hjälpmedel.....	33
4.47	Utskrivningsklara från sjukhus.....	33
4.48	Rehabiliterande förhållningssätt.....	33
4.49	Kvalitetsregister	34
4.50	Digital teknik	34
4.51	Krav på verksamhetssystem, tidsregistrering och IT.....	34
4.52	Loggningskontroll	34
4.53	IT-kontaktperson	35
4.54	Extraordinära händelser, kris och beredskap	35
4.55	Uppföljning.....	35
4.56	Kvalitetsberättelse.....	35
4.57	Tillsyn	36
4.58	Insyn	36
4.59	Rapportering nationell statistik	36
4.60	Meddelarfrihet	37
5.	AVTAL	38
1.	Parter.....	38
2.	Omfattning och utförande villkor.....	38
3.	Avtalstid	38
4.	Handlingars inbördes rangordning.....	38
5.	Behörig företrädare för Beställaren.....	39
6.	Avgifter	39
7.	Lämplighet.....	39
8.	Anhöriganställning	39
9.	Otillåten påverkan	39
10.	Utförande av tjänst.....	39
11.	Professionalitet och yrkeskompetens	39
12.	Ersättning	39

13.	Tidsregistrering	40
14.	Rättelser, registrering av tid	41
15.	Dubbelbemanning	41
16.	Planerad och oplanerad frånvaro	41
17.	Kontroll av tidsregistrering inför fakturering	41
18.	Faktureringsunderlag	41
19.	Prisjustering	42
20.	Köp av tjänster	42
21.	Mervärdesskatt	42
22.	Avgifter	42
23.	Faktura	42
24.	Elektronisk fakturering	43
25.	Betalningsvillkor	43
26.	Felaktig fakturering	43
27.	Dröjsmålsränta och administrativa avgifter	44
28.	Överlåtelse av avtal	44
29.	Sekretess	44
30.	Fel och försummelse	44
31.	Åberopande av fel i tjänst	44
32.	Avhjälpan och prisavdrag	44
33.	Avtalets upphörande	45
34.	Hävning	45
35.	Skadeståndsskyldighet	46
36.	Skadeståndsskyldighet gentemot tredje man	46
37.	Force majeure	46
38.	Omförhandling	46
39.	Vite	46
40.	Tvist	47
6.	BILAGA 1: KVALITETSKONTROLL	48

1. ALLMÄN INFORMATION

1.1 Inbjudan

Beställaren, Socialnämnden, har beslutat att Utförare som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka om att bli Utförare av hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Ansökan kan lämnas löpande. Beställaren kommer att pröva ansökningarna så snabbt som möjligt. Beslut om antagande av ansökan kommer i normalfallet att göras inom tre månader. Om ett sökande företag godkänns tecknas ett avtal mellan företaget och Socialnämnden, Beställaren.

Välkommen att inkomma med ansökan för utförandet av hemtjänsten till kommuninvånare som beviljats sådana insatser enligt Socialtjänstlagen (SoL).

1.2 Bakgrund

Sedan införandet av LOV 2009 har Socialnämnden stöttat kundval inom hemtjänsten i Gnesta kommun. Syftet med valfrihetssystemet är att:

- Öka valfriheten för enskilda.
- Öka kvalitén genom konkurrensutsättning.
- Stimulera till fler arbetsgivare och arbetstillfällen i Gnesta kommun.

1.3 Information om Gnesta

Ansökan om att bedriva hemtjänst enligt LOV hanteras av socialförvaltningen i Gnesta.

Gnesta kommun ligger i Södermanlands län, cirka sju mil söder om Stockholm. Gnesta kommun har cirka 11 000 invånare. Mer information om kommunens verksamheter och organisation finns på www.gnesta.se.

Gnesta kommun är huvudman för hemtjänsten och har, genom socialnämnden, det yttersta ansvaret för att de som bor och vistas i kommunen får den hjälp och det stöd de behöver. Socialförvaltningens biståndshandläggare handlägger ansökningar, utreder och fattar beslut om bistånd. Beställningar görs sedan löpande direkt till Utföraren.

Socialnämndens uppgift är att ange de krav som utförare ska uppfylla för att godkännas som Utförare av hemtjänst samt att följa upp att alla godkända Utförare uppfyller kraven.

1.4 Beskrivning av tjänsten

Valfrihetssystemet gäller för enskilda som av biståndshandläggare har beviljats beslut om hemtjänst enligt SoL. Hemtjänst omfattar bistånd i form av service- och personlig omvårdnad, ledsagning samt att besvara trygghetslarm. Insatserna utförs i den enskildes bostad eller motsvarande eller närhet.

Utföraren utför hemtjänst i enskilda ärenden enligt uppdrag från biståndshandläggare måndag till söndag mellan 07.00-22.00.

Utföraren ska även utföra delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras av Gnesta kommuns legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till den Utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska i möjligaste mån samordnas med socialtjänstinsats.

1.5 Målgrupp

Enskilda, oavsett ålder, i Gnesta kommun som har biståndsbeslut om hemtjänstinsatser, matdistribution, avlösning och trygghetslarm samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

1.6 Insatser/vårdåtgärder utanför valfrihetssystemet

Hemtjänst på natten

Insatser/vårdåtgärder utanför valfrihetssystemets hemtjänst utförs av Gnesta kommuns hemtjänst. Dessa insatser är hemtjänst nattetid mellan kl. 22.00 – 07.00 och installation av trygghetslarm.

Matdistribution

Kostenheten i kommunen tillagar maten för leverans av matlådor till enskilda i ordinärt boende. Kostenheten tillagar även specialkost och konsistensanpassad kost. Utföraren ska leverera mat från kostenheten till den enskilde om denne så önskar. Kommunen har fastställt kostnad för matportioner för den mat som levereras från kostenheten.

1.7 Enskildas rätt att välja och byta

En av grundpelarna i ett valfrihetssystem är den enskildes rätt att välja och byta Utförare av tjänsten. Den enskilde har alltid rätt men ingen skyldighet att välja och byta Utförare.

1.8 Ickevalsalternativ

I de fall enskilda inte vill eller kan välja Utförare tillämpas ett så kallat ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tas fram genom upprättade listor över godkända aktuella Utförare. Genom turordning fördelas beställningar ut löpande. Kommunens egen hemtjänst är en av de godkända utförarna.

1.9 Kapacitetstak

Utföraren ska vid avtalsskrivningen och fortsättningsvis kunna utföra minst 300 timmar per månad. Utföraren kan, om så önskas, ange ett övre kapacitetstak i timmar per månad. Utförare som angivit kapacitetstak ansvarar själva för att skriftligt meddela Beställaren att kapacitetstaket är uppnått.

Utföraren ansvarar för att skriftligt meddela Beställarens biståndshandläggare, när kapacitetstak inte längre är aktuellt. Om enskilda redan har insatser och får ett utökad behov ska Utföraren utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överskrids.

Om Utförare senare vill höja eller sänka kapacitetstaket kan detta ske genom att Utföraren skriftligt anmäler ett nytt kapacitetstak till Beställarens biståndshandläggare för LOV. Förändringen ska anmälas senast två veckor innan ikraftträdandet. Nytt kapacitetstak gäller i minst tre månader.

1.10 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utförare får inte inom angivit kapacitetstak tacka nej till nya uppdrag. Har Utföraren inte angivit kapacitetstak kan Utföraren således inte tacka nej till nya uppdrag.

1.11 Geografiska områden

Utföraren ska utföra insatser enligt uppdrag i hela Gnesta kommun. Ingen möjlighet finns att ange ett specifikt geografiskt område.

1.12 Information och marknadsföring

Gnesta kommuns information om Utförare till invånare och enskilda Biståndshandläggare och Servicecenter informerar den enskilde om valbara Utförare. Enskildas biståndshandläggare ansvarar för att vägleda enskilda i val och omval av Utförare. Beställaren ansvarar för att enskilda får tillgång till information om valbara godkända Utförare i samband med att hemtjänst beviljas. Information finns tillgänglig på Gnesta kommuns webbplats.

Beställaren begär löpande in de uppgifter som behövs då Utföraren är godkänd och Utföraren garanterar att informationen om verksamheten är korrekt. Gnesta

kommun har rätt att tillgängliggöra informationen som öppna data.

Utförarens marknadsföring

Godkända Utförare som har tecknat avtal med Socialnämnden har rätt att marknadsföra sin verksamhet i enlighet med god marknadsföringssed enligt marknadsföringslag (SFS 2008:486). Marknadsföring ska ske med respekt för enskilda och övriga Utförare. All marknadsföring ska utformas så att den inte upplevs som påträngande. Direktriiktad marknadsföring av hemtjänst specifikt till enskilda med hemtjänst, exempelvis genom oanmälda hembesök, besök på sjukhus, telefonsamtal, post, sms eller e-post, är därför inte tillåtet. Enskilda eller anhöriga får inte erbjudas någon form av ersättning, gåvor eller andra förmåner för att välja en viss Utförare. Privata Utförare får i sin marknadsföring inte använda Gnesta kommuns logga. Utförare ska dock i text tydligt ange att de är godkända att utföra hemtjänst i Gnesta. Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är myndighetsbeslut. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om Utförarens verksamhet. Det ska tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet utan är en separat affärstransaktion mellan Utföraren och enskilda.

1.13 Tilläggstjänster

Utföraren, med undantag för kommunal verksamhet, har rätt att erbjuda enskilda tilläggstjänster mot ekonomisk ersättning. Med tilläggstjänster menas sådana tjänster som inte finns inom ramen för det individuella beslutet om insatser i form av hemtjänst.

Utföraren ska i sin ansökan ange vilka tilläggstjänster Utföraren erbjuder.

Om Utföraren erbjuder olika tilläggstjänster till den enskilde, utöver gällande innehåll i myndighetsbeslutets beskrivna insatser, ska den enskilde bli informerad om att det är en tjänst som erbjuds utöver valfrihetssystemet för hemtjänst. Utföraren får inte kräva av den enskilde att denne ska köpa tilläggstjänster. Beställaren har inget ansvar för dessa tjänster och den enskilde betalar direkt till Utföraren.

2. ADMINISTRATIVA KRAV

2.1 Upphandlingsform

Upphandlingen sker enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Alla Utförare som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kommer att få teckna avtal med Socialnämnden.

2.2 Upphandlande myndighet

Socialförvaltningen, Gnesta kommun, organisations-nummer 212000–2965.

2.3 Frågor och svar

Frågor angående förfrågningsunderlaget ska ställas skriftligt till:
gnesta.kommun@gnesta.se.

2.4 Ansökan

Ansökan ska skickas in via e-post: gnesta.kommun@gnesta.se.

Ansökan ska vara på svenska. Bifogade intyg och handlingar ska namnges så att det tydligt framgår vad det är.

Till ansökan ska Utföraren bifoga två referenser med namn och telefonnummer som kan styrka att Utföraren har rätt kapacitet och är lämplig för uppdraget.

Genom ansökan accepterar Utföraren kraven i förfrågningsunderlaget. Utföraren är ansvarig för att samtliga krav är uppfyllda, att ange den information som Beställaren efterfrågar och att bifoga de dokument som krävs. Utföraren uppmanas därför att noggrant gå igenom och kontrollera sin ansökan innan den lämnas in.

Ansökan kan lämnas in löpande i enlighet med vid tidpunkten aktuellt förfrågningsunderlag. Ersättning för upprättande av ansökan utgår inte.

När ansökan är mottagen kallas Utföraren till ett möte för att presentera sin ansökan samt sin organisation.

2.5 Komplettering av ansökan

Beställaren får medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Beställaren får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på Beställarens begäran. En ofullständig ansökan, som av Utföraren efter uppmaning inte kompletterats inom angiven tid, kommer att avslutas.

2.6 Ansökans giltighet

Utföraren är bunden av sin ansökan till dess att beslut fattats. Sökande ska bekräfta ansökans giltighet.

2.7 Handläggning av ansökan

Inkommen ansökan diarieförs snarast möjligt. Därefter görs en kontroll av att ansökan är korrekt och fullständig samt att Utföraren uppfyller ställda krav. Som en del av handläggningen kan kommunen komma att kalla till ett möte. Om ansökan är komplett tar handläggningstiden normalt tre månader. Under sommaren samt vid jul/nyår kan handläggningstiden bli längre. Uppstart av ny Utförare sker inte under juni, juli och augusti.

2.8 Godkännande

Alla Utförare som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget blir godkända av Socialnämnden. Beslutsmeddelande om godkännande skickas därefter till Utföraren. Godkännandet gäller under förutsättning att avtal tecknas. Godkännandet förfaller om inte avtal tecknats inom 90 dagar från beslutsmeddelande om godkännande om dröjsmålet beror på Utföraren.

2.9 Avtal

Om Utföraren godkänns kommer ett avtal att tecknas mellan Beställaren och Utföraren. Kraven i förfrågningsunderlaget samt allmänna avtalsvillkor kommer att utgöra grunden för avtalet och ska accepteras av Utföraren.

2.10 Insyn

Enligt kommunallagen (2017:725) ska kommunen tillförsäkra sig information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Utföraren är därför skyldig att lämna sådan information så att rätten till insyn för allmänheten säkras. Den information som kommunen hämtar från Utföraren, med undantag för uppgifter om enskilda, betraktas som offentliga handlingar.

2.11 Upphandlingssekretess

Som offentlig organisation omfattas Gnesta kommun av offentlighetsprincipen. Det innebär bland annat att innehållet i allmänna handlingar normalt ska vara tillgängligt för den person som önskar ta del av den. För att en uppgift i en allmän handling ska kunna sekretessbeläggas måste stöd för detta finnas i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL.

Inkommen ansökan om deltagande i valfrihetssystemet är enligt huvudregel offentlig handling. Av 31 kap 16 § OSL framgår dock att sekretess gäller för uppgifter i ansökan som rör Utförarens affärs- eller driftsförhållanden om det av särskild anledning kan antas att företaget lider skada om uppgiften röjs. Utföraren

kan begära att delar av ansökan ska omfattas av sekretess. Utföraren ska då precisera vilka delar som avses och skälen till att sekretess ska gälla samt skaderekvisit. Beställaren beslutar, i egenskap av offentlig myndighet, om en uppgift kan sekretessbeläggas. Det görs endast om en begäran om utlämnande av allmän handling inkommer till Beställaren. Beslut om sekretess kan upphävas av domstol.

3. KRAV PÅ UTFÖRARE

3.1 Krav på juridisk form

Enligt LOV 5 kap. 1 § kan fysiska eller juridiska personer, var för sig eller tillsammans med andra Utförare, lämna en ansökan. Vid inlämnandet av en ansökan ställs inget krav på att sökande ska ha en bestämd juridisk form. Socialnämnden kommer dock att begära att den sökande ska ha en viss juridisk form när den blivit tilldelad avtalet.

3.2 Grunder för uteslutning

Utföraren kommer att uteslutas om kommunen får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap 1 § i lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, föreligger.

Kommunen får utesluta en Utförare som:

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, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och kommunen kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om Utföraren är en juridisk person, får Utföraren uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket punkt 4.

Kommunen får begära att Utföraren visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket punkt 1, 2, 3 eller 5. Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 betraktas bl.a. hävning som kommunen eller annan kommun gjort, inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde, med Utföraren under de senaste fem åren. Punkten utgör även avtalsinnehåll under kontraktstiden. Vid brist kommer ansökan avslås alternativt kontraktet upphävas.

3.3 Krav på skatter, avgifter och registreringsbevis

Utföraren ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och sociala avgifter.

Utföraren ska vara registrerad i aktiebolags- eller handelsbolagsregister eller motsvarande register. Företag som är under bildande ska till

ansökningshandlingarna medsända verifierad kopia på registreringsansökan samt kopia på inbetald registreringsbetalning.

Utföraren ska inneha F-skattebevis samt vara registrerad för mervärdesskatt, undantaget skattefria verksamheter. Tilläggstjänster är i allmänhet mervärdesskattepliktiga. Utförare som tillhandahåller tilläggstjänster hänvisas till Skatteverket för information om krav gällande registrering av mervärdesskatt.

Beställaren kontrollerar, genom inhämtande av uppgifter från aktuella myndigheter, att Utföraren uppfyller lagenligt ställda krav avseende sina inbetalningar av skatter och sociala avgifter, registrering för F-skatt samt bolagsregistrering, undantaget bolag under bildande. Kravet ska vara uppfyllt per den dag inhämtandet sker.

3.4 Ekonomisk stabilitet

Utföraren ska ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att uppdraget kan genomföras utan risk för störningar p.g.a. ekonomiska problem. Beställaren inhämtar och bedömer Utförarens kreditvärdighet med hjälp av affärs- och kreditupplysningsföretag. Utföraren ska, för att kravet ska anses vara uppfyllt, inneha en riskklass/rating motsvarande minst "kreditvärdig".

I de fall Utföraren har lägre riskklass/rating, är ett nystartat företag eller av annan anledning inte kan erhålla rating, kan Utföraren ändå anses uppfylla detta krav under förutsättning att Utföraren lämnar sådan dokumentation som styrker att Utföraren innehar en stabil ekonomisk och finansiell ställning.

Beställaren förbehåller sig rätten att bedöma huruvida det anses klarlagt om Utföraren har motsvarande ekonomisk och finansiell ställning. Ekonomisk och finansiell ställning kan styrkas genom tex:

- a. Utförarens moderbolag eller annan garant som uppfyller kravet i första stycket i detta avsnitt lämnar moderbolagsgaranti i vilken Utförarens fullgörande av sina åtaganden enligt eventuellt kontrakt garanteras (moderbolaget eller annan garant ska uppfylla kravet om minst kreditvärdighet)
- b. Utförarens revisor lämnar en sådan förklaring att Beställaren kan anse att det är klarlagt att Utföraren innehar motsvarande ekonomisk stabilitet Om Utföraren är medveten om eller misstänker att kravet på ovan angiven riskklass/rating inte är uppfyllt men vill påvisa en ekonomisk stabilitet ska Utföraren bifoga bevis enligt ovan i sin ansökan. Intyget får inte vara äldre än tre månader räknat från dag då ansökan lämnas in.

3.5 Tillstånd från Inspektionen för vård- och omsorg, IVO

Utföraren ska till ansökan bifoga giltigt tillstånd från IVO för att bedriva hemtjänst enligt socialtjänstlagen (2001:453).

3.6 Företagsinformation

Utförare ska visa att företaget har en ägarstruktur, organisation, affärsidé och verksamhetsprofil som är ändamålsenlig för uppdragets genomförande. Utförare ska kunna visa att det inom företaget finns tillräcklig kunskap, erfarenhet och förmåga att genomföra uppdraget.

Till ansökan ska följande uppgifter om företaget bifogas:

- Utförares/företagets huvudsakliga arbetsområde/verksamhetens innehåll
- Utförares/företagets ägarstruktur och organisation
- Utförares/företagets affärsidé och verksamhetsprofil
- Antal år i branschen
- Antal anställda
- Utförares/företagets kontaktperson

3.7 Erfarenhet av tidigare uppdrag

Utförare ska med ansökan bifoga två (2) referenser från kontaktpersoner i olika kommuner där Utföraren bedriver hemtjänst enligt LOV. Kontaktpersonerna ska kunna styrka att Utföraren har den kunskap och kompetens som efterfrågas i förfrågningsunderlaget. Beställaren gör en bedömning av Utförares lämplighet, vilken utgår från dennes förmåga att utföra uppdrag och förbehåller sig rätten att själva utse referenser eller att använda sig av egna erfarenheter av Utföraren.

För nybildade Utförare gäller att referenser ska lämnas avseende företrädarna/för person i ledande position (chef med ansvar för daglig drift). Referenserna kan bygga på tidigare erfarenheter av övergripande ansvar, d.v.s. chefserfarenhet, hos företagets företrädare från den tid personerna varit verksamma i motsvarande verksamheter.

Minst ett av referensuppdragen/personliga referenserna som lämnas ska avse uppdrag som är utförda inom den senaste treårsperioden. Referenterna ska ha en utomstående och oberoende ställning till Utföraren (d.v.s. företaget och dess ledning).

3.8 Underleverantörer

Utförare har inte rätt att använda sig av underleverantör utan Beställarens skriftliga godkännande. En förutsättning för ett skriftligt godkännande är att kommunen får en kopia av kontraktet mellan Utföraren och underleverantören. Om Beställaren godkänner att underleverantörer anlitas ska den godkända underleverantören följa

förfrågningsunderlagets ställda krav. Beställaren har rätt att följa upp underleverantören.

Utföraren ansvarar för underleverantörens arbete såsom för sitt eget. Utföraren ansvarar för att underleverantören följer och uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget.

Om underleverantören anlitas i strid mot ovan, eller inte uppfyller ställda krav, äger Beställaren rätt att säga upp avtalet med Utföraren med omedelbar verkan. Utförare har inte rätt att anlita underleverantör som tidigare utfört hemtjänst i staden och som fått sitt godkännande uppsagt/hävt på grund av brist i utförandet av uppdraget.

3.9 Ansvar och försäkringar

Utföraren ansvarar för skada på sak och person samt ekonomisk skada som Utföraren, eller annan för vilken Utföraren ansvarar, orsakar vid fullgörandet av detta avtal oavsett om Utföraren eller dennes leverantörer förfarit oaktsamt eller inte.

Utföraren ska teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderliga försäkringar inklusive ansvarsförsäkring för sitt åtagande. Utföraren ska hålla Beställaren skadeslös om Beställaren blir skyldig att utge ersättning till tredje man med anledning av skada för vilken Utföraren ansvarar.

Utföraren ansvarar även för eventuella underleverantörer. Om Utföraren inte kan inkludera underleverantörer i sina egna försäkringar ska Utföraren i sin avtalsrelation med underleverantören reglera att motsvarande försäkringsskydd finns i detta led.

Försäkringen ska omfatta:

- Anställda och gälla enligt ”praoklausulen”, för samtliga personer vid alla typer av praktik/arbetsmarknadspolitiska åtgärder med mera där verksamheten helt eller delvis anordnar, anvisar eller svarar för placeringen.
- Utredning av personskador under självrisknivå.

Följande försäkringsbelopp är minimikrav:

- Personskada 10 mnkr per skada.
- Sakskada 2 mnkr per skada.

Kopia av försäkringsbrevet ska lämnas till Beställaren vid ansökan. Vid förnyad försäkring under avtalstiden lämnas nytt försäkringsbrev till Beställaren senast en vecka före giltig försäkring gått ut.

3.10 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska följa arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter och bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

3.11 Arbetstid och anställningsform

Utförare ska organisera schemaläggning på sådant sätt att dygnsvila om 11 timmar möjliggörs. Delade turer ska inte heller förekomma i verksamheten. Arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas. Utföraren ska beakta arbetsmiljölagen och föreskrift AFS 2015:4 12§ angående arbetstidens förläggning.

3.12 Kollektivavtal

Utföraren ansvarar för att inneha kollektivavtal för att säkerställa att anställningsförhållanden motsvarar tillämpligt svenskt kollektivavtals nivå när det gäller löner, allmänna villkor, pensioner och försäkringar.

3.13 Identifikation

Utföraren ansvarar för att anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för enskilda. På identifikationen ska det finnas bild och namn på den anställde, uppgift om vilken Utförare han/hon är anställd av samt telefonnummer till Utföraren.

3.14 Tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att informera personalen om lagstiftning gällande tystnadsplikt och säkerställa att personalen följer den.

3.15 Antidiskrimineringsklausul

Utföraren förbinder sig att följa diskrimineringslagstiftning. Utföraren ska senast 14 dagar efter att Beställaren begär det, normalt i samband med uppföljning, redovisa dokumentation som innehåller:

1. En redogörelse för alla delar av arbetet; undersökning, analys, åtgärder och uppföljning.
2. En redogörelse för de åtgärder som vidtas och planeras i syfte att förhindra trakasserier och sexuella trakasserier.
3. En redogörelse för hur samverkansskyldigheten fullgörs.
4. Sanningsförsäkran som anger om Utföraren eller anställd som Utföraren ansvarar för, vid utförandet av detta avtal, enligt lagkraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

3.16 Arbetstillstånd

För i de fall Utförarens medarbetare omfattas av reglerna för arbetstillstånd ska Utföraren på anmodan av Beställaren kunna uppvisa giltiga arbetstillstånd.

3.17 Chef för verksamheten med ansvar för daglig drift

Med chef för verksamheten menas den person som ansvar för daglig drift. Chef ska ha goda kunskaper om gällande lagstiftning, förordningar och föreskrifter som är relevanta för verksamheten. Chef ska även ha kunskap om och kunna tillämpa lagar och författningar inom arbetsmiljöområdet.

Chef ska behärska det svenska språket i tal och skrift tillräckligt bra för att kunna kommunicera med enskilda, personal, närstående, samarbetspartner med mera samt förstå instruktioner och fullgöra dokumentationsskyldigheten.

Utbildning

Chef ska ha avslutad och godkänd treårig högskoleutbildning, inriktning social omsorg/socionomutbildning eller annan högskoleutbildning som bedöms likvärdig samt minst två års dokumenterad erfarenhet av arbetsledning med ansvar för personal, ekonomi och verksamhet inom äldreomsorg och/eller funktionshinder.

Om chef saknar den formella utbildning som anges ovan, förbehåller sig kommunen rätten att göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande.

Erfarenhet av att vara chef

Utföraren ska styrka chefs utbildning och erfarenhet med relevanta handlingar. För utbildning är relevant handling examensbevis. För erfarenhet är relevant handling anställningsbevis innehållande arbetsgivare, befattning, anställningsperiod samt tjänstgöringsgrad. Chefs erfarenhet av arbetsledning ska omfatta minst 80 % av en heltid och ska inte ligga längre tillbaka i tid än 5 år.

Tillgänglighet

Chef ska vara tillgänglig. Chef ska kunna ha direktkontakt (d.v.s. finnas på plats) för sina medarbetare och de enskilda/ (kunder, anhöriga etcetera) under större delen av sin normalarbetstid. Med tillgänglighet menas också att den som söker kontakt ska bli uppringd/kontaktad skyndsamt.

Utföraren ska besvara e-post /brev inom senast två (2) arbetsdagar samt lämna besked om längre handläggningstid behövs. Utlovad kontakt/återkoppling ska hållas.

Kontakt och samverkan

Chef kommer att vara Beställarens kontaktperson hos Utföraren. Chef med ansvar för daglig drift kan inte samtidigt vara chef för två eller flera företag som är godkända Utförare av LOV hemtjänst i Gnesta kommun.

3.18 Ändamålsenlig organisation

Kraven på kompetens och cheferfarenhet för verksamhetsansvarig kan vara lägre än vad som beskrivs i kraven avseende kompetens, om Utföraren kan påvisa att den har en ändamålsenlig organisation som medför att Utföraren uppfyller samtliga krav.

Med ändamålsenlig organisation avses att Utföraren uppfyller samtliga krav genom delat ledarskap eller genom personer i sin ledning eller organisation med kompetens och cheferfarenhet som motsvarar kraven och som finns tillgänglig för den som utsetts som verksamhetsansvarig. Anställning i ändamålsenlig organisation hos Utföraren och eventuellt andra arbets- och uppdragsgivare ska vara förenlig med att vara tillgänglig för uppdraget. Ändamålsenlig organisation ska styrkas genom beskrivning av hur Utföraren ska uppfylla krav på kompetens, cheferfarenhet och tillgänglighet. Ansökan behöver kompletteras med en beskrivning av Utförarens samlade utbildning, kompetens, erfarenhet och tillgänglighet i verksamheten.

Det är Beställaren som gör bedömningen om kompetens, cheferfarenhet och tillgänglighet hos Utföraren anses vara tillräcklig, och därmed ändamålsenligt och godkänns.

3.19 Byte eller tillfälligt ersätta chef

Om chef ska bytas ut ska ansökan innan byte sker lämnas till Beställaren, för skriftligt godkännande. När chef tillfälligt ska ersättas med annan person ska detta meddelas Beställaren. När chef ska ersättas i mer än 30 arbetsdagar i följd ska uppgifter om ersättare meddelas och godkännas av Beställaren.

3.20 Undersköterska som skyddad yrkestitel

Undersköterska är en skyddad yrkestitel. Det innebär att man kommer att behöva ett bevis från Socialstyrelsen för att få använda titeln undersköterska inom vård och omsorg. Med en skyddad yrkestitel blir det tydligt vilken kompetens en person med titeln undersköterska har. Det skapar trygghet för patienter, enskilda och anhöriga och det gör dessutom att det blir lättare för arbetsgivare att leda och planera verksamheten på arbetsplatsen. Det är Utförarens ansvar att säkerställa att Utförarens medarbetare kan verifiera sin underskötersketitel genom att uppvisa Socialstyrelsens intyg i samband med anställning.

3.21 Personal och kompetens

Personalen ska ha relevant utbildning och kompetens för uppdraget. Relevant utbildning för personal innebär att majoriteten av den personal som utför personlig omvårdnad ska inneha yrkestiteln undersköterska. På begäran ska Utföraren redovisa personalens utbildning och kompetens.

All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift tillräckligt bra för att kunna kommunicera med den enskilde, förstå instruktioner och fullgöra dokumentationsskyldigheten utan att kvaliteten- och patientsäkerheten påverkas. Vid behov ska personalen behärska teckenspråk eller andra språk. Utföraren har en skyldighet att planera för att rätt kompetens finns på varje arbetspass. Utförarens personal ska kontinuerligt ges erforderlig kompetensutveckling. Utföraren ska upprätta en kompetensutvecklingsplan som på begäran ska kunna uppvisas till Beställaren.

Utföraren ska säkerställa att nyanställd personal får en introduktion. Utföraren ska inneha skriftlig rutin för introduktion av nyanställda.

3.22 Praktikanter

Utföraren ska kunna ta emot praktikanter som utbildar sig inom vård och omsorg som anvisas av Beställaren. Grundläggande förutsättning för praktikantens aktiva besök eller arbete hemma hos den enskilde är dennes samtycke. Praktikanter, elever och studenter får inte ersätta ordinarie personal i arbetet.

3.23 Lokaler och kontorsutrustning

Utföraren anskaffar, underhåller och bekostar sina egna lokaler och all kontorsutrustning. Utförarens lokal/kontor ska finnas i Gnesta kommun. Utföraren ska förvara fysiska journaler och dokumentation så att obehöriga inte får tillgång till uppgifterna.

3.24 Förbrukningsartiklar

Utföraren ansvarar för och bekostar de förbrukningsartiklar personalen behöver för att kunna utföra sitt uppdrag. Exempel på förbrukningsartiklar är skyddskläder, handskar, handsprit med mera.

3.25 Bilar/transportmedel och miljöledningssystem

Utföraren ansvarar för och bekostar de transportmedel som behövs för uppdraget. Utföraren ska arbeta utifrån ett miljöledningssystem som på begäran ska lämnas till Beställaren.

3.26 Information och utförarträffar

Kommunen anordnar och bjuder in till möten, seminarium och utbildningar. Vissa av dessa kan vara obligatoriska för Utföraren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro. Ersättning för utbildningsinsatser kan komma att tas ut av anordnaren.

4. KRAV PÅ TJÄNSTEN

4.1 Lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer

Utföraren ska vara väl insatt i och följa gällande lagar, förordningar, föreskrifter samt allmänna råd som berör verksamheten. Utföraren ska följa Socialnämnden i riktlinjer. Utföraren ska vara väl insatt i Socialnämndens Kvalitetsplan för äldreomsorgen 2024–2033 som innehåller strategiska huvudområden som är viktiga för att säkra utvecklingen av god kvalitet i den framtida äldreomsorgen.

Utföraren ansvarar för att ständigt hålla sig uppdaterad i förändringar i lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt för att skapa förutsättningar för efterlevnaden av dessa i verksamheten. Utföraren ska kontinuerligt säkerställa att medarbetarna är uppdaterade och utbildade kring nya lagar, föreskrifter och förordningar.

Utföraren ska arbeta enligt vetenskap och beprövade erfarenheter. Den enskildes erfarenheter ska tas till vara. Utföraren ansvarar för en säker arbetsmiljö i enlighet med rådande lagstiftning, föreskrifter samt att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

4.2 Hantering av personuppgifter

Vid tecknande av avtal förbinder sig Utföraren att följa samtliga de krav som ställs för hantering av personuppgifter i tillämplig lagstiftning. Det är Utföraren som ansvarar för att inneha adekvat kunskap om lagstiftningen, åta sig att behandla personuppgifter endast enligt den personuppgiftsansvariges instruktioner och ändamål. Utföraren får ej lämna ut personuppgifter till tredje man. Utföraren ska i enlighet med tillämplig lagstiftning vidta lämplig teknisk och organisatorisk säkerhet för att säkerställa skyddet för personuppgifter samt ge den personuppgiftsansvarige möjligheter att på alla adekvata sätt kontrollera säkerheten. Utföraren ska omedelbart vid upphörande av uppdraget för en enskild överlämna samtliga personuppgifter om den enskilda till den personuppgiftsansvarige.

Utföraren ska teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal med Beställaren.

4.3 Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska Utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Ledningssystemet ska vara anpassat till Utförarens verksamhet och innehålla:

- processer med tillhörande rutiner/system/planer
- riskanalys

- egenkontroll.

Kvalitetsledningssystemet ska kontinuerligt följas upp, utvärderas och utvecklas utifrån verksamhetens behov samt förändringar i Socialstyrelsens allmänna råd. Ledningssystem, rutiner, regelbunden egenkontroll och hur ansvaret fördelas ska vara tydligt och väl känt hos samtlig personal. Om Utföraren på något sätt förändrar sitt ledningssystem ska Socialnämnden informeras.

4.4 Synpunkter och klagomål

Enskilda, företrädare och närstående ska alltid veta till vem han eller hon ska vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter eller klagomål på Utförarens verksamhet. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för att åtgärda klagomål, fel och brister. Återkoppling ska ske till den som har lämnat synpunkt/klagomål och ska dokumenteras. Utföraren ska på begäran av Socialnämnden när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa.

4.5 Avvikelse

Utföraren ska arbeta systematiskt med avvikelser. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för hur avvikelser i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp och återföras. Verksamheten ska utvecklas utifrån vad som framkommit i sammanställning och analys över inkomna avvikelser.

4.6 Lex Sarah

Utföraren ska visa hur man säkerställer att all personal är väl förtrodda och känner till skyldigheten att anmäla missförhållanden och risker för missförhållanden.

Utföraren ska i sin ansökan bifoga rutinerna för anmälan av missförhållanden och risker för missförhållanden. Rutinerna ska påvisa hur ansvaret för mottagande av anmälan, utredning och beslut är fördelade i verksamheten.

Utföraren ska utan dröjsmål avhjälpa eller undanröja samt utreda och missförhållandet eller risken för ett missförhållande.

Utföraren ska informera berörd nämnd om att en anmälan gjorts till IVO. Samt, skicka kopior på anmälan, utredning och åtgärdsplan till Socialnämnden för kännedom.

4.7 Samverkan och samarbete

Utföraren ska samverka och samarbeta kring enskilda med exempelvis närstående, god man, förvaltare och andra för de enskilda viktiga personer samt organisationer

om den enskilde så önskar. Samarbete ska ske på lämpligt sätt med övrig personal som utför insatser/vårdåtgärder hos den enskilde. Med lämpligt sätt avses regelbundna gemensamma planeringar som exempelvis medverkan vid vårdplaneringar, individuella planeringar, teamträffar och samordnad individuell plan, SIP.

Överrapportering av avvikelser från genomförandeplan och vårdplan ska ske mellan arbetsorganisationer, vid insatser dygnet runt. Alla personalkategorier ska ha en god samverkan och överrapportering runt den enskilde. Utföraren ska ha ett systematiskt arbetssätt för informationsöverföring mellan arbetspassen.

4.8 Systematiskt kvalitetsarbete och Kvalitetsberättelse

Genom fortlöpande och regelbunden egenkontroll/intern granskning utvecklar Utföraren sitt ledningssystem och sin verksamhet. Till grund för förbättring av processerna och rutinerna ligger forskning, evidensbaserade metoder, riskanalyser samt sammanställning av synpunkter, klagomål och avvikelser. Utföraren ska för detta ändamål årligen upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse som ska överlämnas till Socialnämnden för kännedom varje år i mars månad. Utföraren ansvarar för att all personal inklusive praktikanter och motsvarande har god kunskap om gällande lagstiftning samt gällande styrdokument.

4.9 Styrande dokument och politiska mål

Utföraren ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Beställaren fastställer och ansvarar för att personal har kunskap och är uppdaterade på aktuella mål och styrande dokument rörande hemtjänst. Vid behov ska Utföraren komplettera med rutiner samt säkerställa att dessa följs. Gnesta kommuns styrande dokument finns på www.gnesta.se

4.10 Beslut om insats och val av Utförare

Myndighetsbeslut enligt SoL fattas av biståndshandläggare hos Beställaren. Ett myndighetsbeslut om hemtjänst beskriver den enskildes behov och vilken/vilka insatser som ska tillgodose behoven samt beviljad tid i timmar per vecka. Behoven är beskrivna enligt IBIC (Individens behov i centrum).

Utifrån beslutet om bistånd har den enskilde möjlighet att välja Utförare för hemtjänst. När den enskilde valt Utförare erhåller Utföraren ett uppdrag med en beskrivning av den enskildes behovsområden och den tid per vecka som bedöms behövas för att tillgodose den enskildes behov. Uppdraget skickas via Beställarens verksamhetssystem.

4.11 Omval av Utförare

Den enskilde kan när som helst byta Utförare med fjorton (14) kalenderdagens omställningstid. Vid ett eventuellt byte av Utförare kontaktar den enskilde en biståndshandläggare på beställarens myndighet, som i sin tur administrerar ett uppdrag till ny Utförare samt meddelar den tidigare Utföraren. Byte av Utförare sker senast den fjortonde vardagen från och med dagen då meddelande lämnats.

4.12 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utföraren är skyldig att ta emot, bibehålla och utföra de uppdrag som är beskrivna i uppdraget.

Om den enskilde redan har insatser och får ett utökad behov ska Utföraren utföra de utökade insatserna som beviljats, även om kapacitetstaket överskrids.

Uppdrag kring hemtjänst ska kunna påbörjas inom 24 timmar om beställning inkommer mellan kl.08.00-16:30. Undantag från 24-timmarsregeln kan medges om ärendet är av den omfattningen att det överstiger mer än fem timmar eller fler än sju besök per dygn eller om insatserna kräver speciell kompetens. Det är biståndshandläggare tillsammans med legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal som beslutar vid vilken tidpunkt Utföraren ska kunna ta emot den enskilde.

Utföraren ansvarar för eventuella merkostnader som Gnesta kommun får om Utföraren inte klarar av sitt åtagande att påbörja beställd insats inom 24 timmar, exempelvis efter enskilds sjukhusvistelse.

Enbart serviceinsatser påbörjas vid tidpunkt som överenskommits mellan den enskilde och Utföraren dock inom fem (5) vardagar efter det att Utföraren mottagit uppdraget.

Samtliga uppdrag lämnas från biståndshandläggare till Utförare vardagar mellan kl. 08.00-17.00.

4.13 Förändrat behov för den enskilde

Om den enskildes behov ökar/minskar eller i övrigt förändras i sådan varaktighet och omfattning att myndighetsbeslutet inte stämmer överens med den enskildes aktuella behov ska Utföraren i samråd med den enskilde kontakta biståndshandläggaren. Vid akut behov av utökad stöd och hjälp är Utföraren ansvarig för att lösa den akuta situationen.

Då den enskildes insatser permanent upphör ska Utförare meddela biståndshandläggare som avslutar beslutet.

4.14 Förändrad situation för den enskilde

Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggare och ev. andra berörda Utförare om man får kännedom om att den enskildes insatser, tillfälligt eller

permanent, inte ska utföras, till exempel om den enskilde är inlagd på sjukhus eller avsagt sig insatser vid flera tillfällen. Förändringar ska dokumenteras i den enskildes journal.

4.15 Insatser/vårdåtgärder

Hemtjänst innebär att insatserna ges i den enskildes bostad eller i dess närhet. Enskilda ska, utifrån individuella förutsättningar och behov, ges omsorg och service av god kvalitet så att han eller hon kan leva och bo självständigt, känna trygghet och ha en meningsfull tillvaro. Insatserna ska ges utifrån en helhetssyn på individen. Enskilda ska genom hemtjänstinsatserna tillförsäkras en skälig levnadsnivå.

Enskildas behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. I Utförarens åtagande att utföra hemtjänst ingår följande:

- serviceinsatser
- ledsagning
- personlig omvårdnad
- åka till enskilda vid trygghetslarm
- utföra delegerade/instruerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

4.16 Inflytande och självbestämmande

Beställaren fattar biståndsbeslut avseende hemtjänst för den enskilde. Biståndsbeslutet innebär att den enskilde får beslut om hemtjänst och antal timmar per vecka. Grunden för genomförandet är att inom beslutet för beslutade timmar tillgodose den enskildes samtliga behovsområden utifrån beskrivning av behov och målsättning i uppdraget från biståndshandläggare.

4.17 Serviceinsatser

Med service avses praktisk hjälp med bostadens skötsel såsom städning och tvätt, hjälp med inköp och ärenden, hjälp med tillredning av måltider samt distribution av färdiglagad mat till den enskilde i dennes bostad.

4.18 Inköp och ärenden

Inköp av dagligvaror och varor från apotek ska i första hand ske digitalt.

4.19 Hjälp med tillredning av måltider

God mathållning är en av grundförutsättningarna för hälsa och välbefinnande. Måltiden skapar mervärden för den enskilde som har betydelse för livskvaliteten. Social samvaro och stimulans av alla sinnen är exempel på sådana värden.

Utföraren ska i sin kosthantering inom hemtjänsten följa gällande livsmedelslagar och förordningar samt ha rutiner för att ge stöd till enskilda för att främja en näringsriktig kost. Uppdraget kan innebära enklare matlagning eller

matdistribution. Stödet kan innefatta framplockning, tillredning och servering av måltiden samt diskning och renhållning av matplatsen. I vissa fall finns behov av förvaring av färdiglagad mat för daglig distribution. Utföraren ansvarar då för förvaringen. Vid leverans av mat ska Livsmedelverkets rekommendationer följas.

Det är av stor vikt att Utföraren och dennes personal är uppmärksamma på om den enskilde inte verkar tillgodogöra sig tillräckligt med näring. Det ska finnas en rutin för hur personalen ska agera vid sådana observationer. Personalen ska meddela patientansvarig sjuksköterska i kommunal primärvård alternativt biståndshandläggare om den enskilde verkar ha problem med att få i sig tillräckligt med näring.

4.20 Ledsagning

Ledsagning syftar till att ge den enskilde möjligheter till ett aktivt liv som främjar hälsa och välbefinnande. Ledsagningen ska underlätta ett normalt, självständigt liv med sociala och kulturella kontakter som minskar riskerna för isolering. Vid ledsagning är kontinuitet av stor betydelse. Ledsagning kan vara aktiviteter utanför hemmet som besök hos läkare, fotvård eller sjukgymnast eller vardagliga ärenden som t.ex. att gå och handla kläder. Ledsagning kan också beviljas för kultur- och fritidsaktiviteter som att gå på teater eller andra evenemang. Ledsagning beviljas då den enskilde inte kan ta sig ut på egen hand.

4.21 Personlig omvårdnad

Med personlig omvårdnad avses de insatser som utöver service behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov. Detta kan t.ex. innebära hjälp med att äta och dricka, klä sig och förflytta sig, sköta personlig hygien och i övrigt insatser som behövs för att bryta isolering eller för att den enskilde ska känna sig trygg och säker i det egna hemmet. Här ingår också avlösning i hemmet.

4.22 Delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder

I uppdraget ingår att Utförarens personal ska kunna utföra vissa delegerade och ordinerade medicinska arbetsuppgifter genom delegering från kommunal legitimerad sjuksköterska arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut.

4.23 Hemtjänst på natten

Beställarens nattpatrull ansvarar för alla insatser kl. 22.00–07.00 veckans alla dagar. Nattpatrullen informerar om enskilda som erhållit insats till den Utförare som är ansvarig Utförare dagtid. Vid behov lämnar Utförare dagtid information till hemtjänst natt. Utföraren ansvarar för att den enskildes nattinsatser, som utförs av kommunens hemtjänst, finns beskrivna i genomförandeplanen.

4.24 Trygghetslarm

Trygghetslarm för äldre och personer med funktionsnedsättning i Gnesta kommun är kopplade till Larmcentralen CareTech som är kommunens larmcentral.

Larmmottagningen svarar för mottagande av larmanrop och kontakter vid behov den enskildes Utförare enligt den åtgärdskedja som Utföraren meddelat.

Kommunens larmsamordnare ansvarar för installation och service av trygghetslarm. Kommunen har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp som han eller hon behöver.

Utföraren ska inhämta nycklarna från den enskilde samma dag som larmet har installerats. Utföraren ansvarar för åtgärder av larmanrop mellan kl. 07.00 – 22.00. Utföraren ska ha skriftlig rutin/plan/system för åtgärdskedja för larmhantering. Utförarens åtgärdskedja måste fungera under angiven tid för de kunder som Utföraren ansvarar för, när ett besök efter larmanrop behövs. Åtgärdskedjan bör innehålla alternativa telefonnummer, för att kontakt alltid ska uppnås. Det är Utförarens ansvar att alltid hålla åtgärdskedjan uppdaterad med aktuella telefonnummer.

För att den enskilde ska få snabb hjälp i en akut situation, ska inställetiden uppgå till högst 30 minuter. Inställetid för personer som bor långt ut från centralorten Gnesta kan uppgå till högst 45 minuter enligt särskilt överenskommelse med kommunens biståndshandläggare. Personalen ska ha god lokalkännedom i områden där uppdrag utförs.

4.25 Trygghetskamera

I första hand beviljar biståndshandläggaren trygghetskamera för tillsyn (nattetid). Trygghetskameran är kopplad till en krypterade molntjänst. Kameran får endast användas efter skriftligt samtycke från den enskilde eller dennes företrädare via fullmakt.

4.26 Dokumentation

Utföraren ska följa lagstiftning och nationella föreskrifter om social dokumentation. All dokumentation ska föras i enlighet med Beställarens styrande dokument för dokumentation och enligt Socialstyrelsens modell Individens Behov i Centrum (IBIC).

Utföraren ansvarar för att medarbetarna fullgör sin dokumentationsskyldighet. Utföraren ansvarar för att all dokumentation som rör den enskilde förvaras på ett säkert sätt, så att obehöriga inte kan få tillgång till uppgifterna.

Den dokumentation som skrivs av Utförarens personal gällande delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ingår som en del av den kommunala hälso- och

sjukvårdsjournalen som via HSL- uppdrag i form av en vårdplan följs upp och dokumenteras i verksamhetssystemet.

4.27 Genomförandeplan

Upprättandet av genomförandeplan utifrån beslut om beviljade insatser och hur dessa ska utföras enligt mål och metod ska inom 14 dagar från start av insats vara upprättad i det verksamhetssystem som Beställaren bestämmer.

Utföraren upprättar genomförandeplanen tillsammans med den enskilde och/eller legala företrädare. Genomförandeplan ska upprättas enligt IBIC. Den enskildes delaktighet och inflytande ska framgå i dokumentationen.

Utföraren ansvarar för att berörd personal har god kännedom om gällande upprättade genomförandeplaner i aktuella individärenden.

4.28 Värdegrundsarbete

Utföraren ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete enligt den nationella värdegrunden i SoL och arbeta efter Gnesta kommuns värdegrund DRAG, delaktighet, respekt och ansvar i Gnesta kommun. Utföraren ska säkerställa att den enskildes och dennes anhöriga/legala företrädare erhåller ett gott bemötande, baserat på den nationella värdegrunden, hälsofrämjande förhållningssätt, personcentrerat arbetssätt och med individens behov i centrum.

4.29 Politiskt och religiöst neutralt

Utföraren ska vid utförandet av insatsen bedriva arbetet politiskt och religiöst neutralt.

4.30 Anhörigperspektiv

Utföraren ska ha ett tydligt anhörigperspektiv vilket innebär att ledning och personal ska om enskilda samtycker, samverka med anhöriga, ta hänsyn till och beakta anhörigas synpunkter vid utförandet samt bemöta dem på ett bra och respektfullt sätt.

4.31 Fast omsorgskontakt

Enligt SoL ska den som har hemtjänst med stöd erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövligt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatsen verkställs. Det är endast legitimerade undersköterskor som får vara fast omsorgskontakt.

4.32 Anhöriganställning

Anställning då en medarbetare anställs för att enbart arbeta hos en specifik enskild får inte förekomma. Utförare får inte anställa en person som är nära anhörig till den enskilde för att utföra dennes beviljade insatser.

En anhöriganställd är en person som är anställd av Utföraren och som lever i hushållsgemenskap med den enskilde och/eller en person som anställts på begäran av den enskilde. Den anställda är endast anställd för att utföra insatser hos den enskilde.

4.33 När enskilda inte är anträffbara

Utföraren ansvarar för att lokal rutin finns för eftersökning av enskilda som vid avtalad tid inte finns i sin bostad. Utföraren ska tillsammans med den enskilde upprätta en överenskommelse angående vem som kontaktas om den enskilde inte går att nå vid planerad insats, vilket ska dokumenteras i genomförandeplanen.

4.34 Digitala lås

Beställaren använder sig utav digitala lås. Utföraren behöver därför upprätta rutiner för att hantera situationer om digitala lås inte fungerar som avsett. Rutinerna ska innefatta instruktioner för hur personalen ska agera vid tekniska problem, både under och efter kontorstid. Rutinerna ska även inkludera information om vem som ska kontaktas för teknisk support, både under och efter kontorstid för att säkerställa att nyckelhantering fungerar dygnets samtliga timmar.

4.35 Gåvor, mutor och jäv

Gåvor, mutor, jäv, testamentariska förordnanden eller liknande från enskilda till anställda hos Utföraren får inte förekomma. Regler om mutbrott finns i brottsbalken. Det åligger Utföraren att känna till och följa de lagbestämmelser som behandlar mutbrott och jäv. Utföraren ska på begäran kunna uppvisa lokal rutin gällande gåvor mutor och jäv.

4.36 Hantering av privata medel

Den enskilde eller dennes närstående/legala företrädare ska normalt sköta hantering av privata medel. Endast i undantagsfall ska mindre summor av den enskildes privata medel handhas av Utföraren. Utföraren ska ha skriftlig rutin för hantering av privata medel.

4.37 Medicinskt ledningsansvar

Beställaren ansvarar för det medicinska ledningsansvaret och tillhandahåller MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) enligt HSL, 11 kap 4 §.

4.38 Hälsa- och sjukvård

Kommunen har som huvudman ansvaret att erbjuda en god hälso- och sjukvård för de patienter som är inskrivna i kommunal sjukvård. Beställaren ansvarar för att den enskilde erbjuds den hälso- och sjukvård som den behöver. Beställarens legitimerade personal ska i samarbete med Utförarens personal identifiera, åtgärda och följa upp den enskildes vård, hälsa och sjukdom. Utföraren ska följa Socialnämndens styrande dokument avseende hälso- och sjukvård.

Beställaren tillhandahåller hälso- och sjukvård för de personer som är inskrivna i kommunal sjukvård. Beställaren tillhandahåller sjuksköterska dagtid och jourtid.

Beställaren tillhandahåller arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut utifrån behov dagtid. Vidare omfattar insatserna bedömning av behov avseende medicintekniska produkter och individuellt utprovade hjälpmedel inom det kommunala ansvaret.

Utförarens personal ska med ledning av hälso- och sjukvården delta i det systematiska förbättringsarbetet.

Utföraren ska säkerställa att kontakt tas med sjuksköterska vid förändrat hälsotillstånd hos enskilda och följa anvisade styrande dokument från MAS.

Sjukgymnast/fysioterapeut och arbetsterapeut kontaktas vid behov enligt styrande dokument. Utföraren ska säkerställa att kontakt tas med arbetsterapeut när enskilda har behov av hjälpmedel.

4.39 Delegering och ordinerings

I tjänsten hemtjänst ingår att Utförarens personal ska kunna utföra vissa basala medicinska arbetsuppgifter på delegering från legitimerad sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast/fysioterapeut. Möjlighet för legitimerad personal att delegera medicinska arbetsuppgifter, omvårdnadsbehandling och rehabiliterande ordinationer styrs av bestämmelserna i patientsäkerhetslagen (PSL 2010:659) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30). Som stöd för tillämpning av bestämmelserna om delegering finns Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1997:14) om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård samt tandvård.

Beställarens hälso- och sjukvårdsenhet ansvarar för utbildning av Utförarens personal när det gäller hälso- och sjukvårdsuppgifter.

Utföraren ansvarar för att personalen kan ta emot delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsuppgifter. Utföraren ansvarar för att ställa personal till förfogande i den omfattning som legitimerad personal bedömer vara nödvändigt. Utföraren ansvarar för att berörd personal har god kännedom om beställning och upprättade aktuella planer.

4.40 Basala hygienrutiner

Utföraren ska följa nationell lagstiftning och nationella föreskrifter samt Beställarens styrande dokument avseende basala hygienrutiner. Personalen ska i den nära personliga omvårdnaden arbeta efter lokalt upprättade basala kläd-och hygienrutiner. Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder för sin personal. Med arbetskläder menas överdelar och underdelar i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrifter.

4.41 Läkemedelsrutin

Utföraren ska följa nationell lagstiftning och nationella föreskrifter samt Beställarens styrande dokument avseende läkemedel. Utföraren ska ha en lokal läkemedelsrutin för sin verksamhet och denna ska bifogas ansökan.

4.42 Läkemedelsgranskning

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd ska vårdgivare säkerställa att hanteringen av läkemedel regelbundet genomgår en extern kvalitetsgranskning. Med anledning av detta ska Utföraren delta i en årlig extern läkemedelsgranskning, denna är obligatorisk. Utföraren bekostar den externa granskningen på egen hand.

4.43 Egenvård

När enskilda inte själv kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag eller andra hälso- och sjukvårdsinsatser gäller att Utföraren inte kan vara behjälplig utan aktuell delegering för insatsen från legitimerad personal. Om enskilda behöver praktiskt hjälp med fördelning och intag av läkemedel kan det bli aktuellt för omvårdnadspersonalen att exempelvis öppna läkemedelsburkar. Insatsen kan då enligt läkares bedömning vara att betrakta som egenvård och kan ingå i insatsen. Beställaren ansvarar för tydlig dokumentation och information till Utföraren kring egenvård i de fall legitimerad personal bedömer om egenvård eller egenvård med hjälp.

4.44 Tandvård och munhälsa

Utföraren ska följa regional riktlinje för ändamålet. Utföraren ansvarar för att vård- och omsorgspersonal har kunskap om tandvård och munhygien för äldre, ge stöd och hjälp vid daglig munhygien till den som behöver samt följer de instruktioner som framgår av det munvårdskort som upprättas vid munhälsobedömning av tandhygienist från tandvården.

Utföraren ska följa och informera om det subventionerade tandvårdsstödet. Enskilda erhåller tandvårdsstödsintyg för nödvändig tandvård från biståndshandläggare.

4.45 Vård i livets slutskede

Utföraren ska tillhandahålla en god och värdig vård i livets slutskede med hänsyn till religion, etnisk tillhörighet och integritet. Vid vård i livets slutskede ska samråd med sjuksköterska ske. Utföraren ska följa upprättad vårdplan samt styrande dokument.

4.46 Hjälpmedel

Förskrivning av personliga hjälpmedel är en hälso- och sjukvårdsåtgärd och utförs av primärvård eller kommunal sjukvård. Utföraren ansvarar för att personal kan hantera och rutinmässigt sköta/ta hand om de förskrivna hjälpmedel den enskilde har. Utförare ansvarar för att personal följer bruksanvisningen. Om hjälpmedlet inte fungerar eller är trasigt ska det inte användas utan beställning av åtgärd ska ske till förskrivarorganisationen, primärvård eller kommunal primärvård beroende på vem som har vårdgivaransvaret. Utföraren ansvarar för att personal vet vart de ska vända sig.

Utföraren ansvarar för att kontakta förskrivarorganisationen då det finns behov av information/utbildning gällande personligt förskrivet hjälpmedel.

4.47 Utskrivningsklara från sjukhus

Utföraren ska ansvara för att personer, efter sjukhusvistelse, kan komma tillbaka till sin bostad inom den angivna tiden enligt lagen (2017:612) samverka vid utskrivning från slutenvården i samarbete med Beställarens biståndshandläggare. Om Utföraren inte kan tillmötesgå den enskildes behov av insatser inom planerad tid belastas Utföraren med kostnaden för utskrivningsklar som kommunen åläggs att betala till Regionen.

4.48 Rehabiliterande förhållningssätt

I Gnesta kommun finns ambitionen att intensifiera arbetet med omställningen till en god och nära vård med syfte att stärka och tydliggöra patienten/den enskildes ställning, främja integritet och delaktighet. Omställningen innebär en perspektivförskjutning till en än mer personcentrerad vård och omsorg där kommunen satsar på hälsofrämjande och förebyggande insatser och där den enskilde är medskapare.

Förvaltningens och därmed Utförarens arbetssätt, ska genomsyras av en hälsofrämjande och personcentrerad vård och omsorg som bygger på enskildas delaktighet och medbestämmande.

Att vården ska vara nära betyder att vården kommer att flytta från sjukhusen till den enskildes hem. En stor del i omställningen innebär att tillskapa mobila lösningar och distansöverbyggande teknik för att göra vården mer tillgänglig när den behövs. All personal hos Utföraren ska ha ett förebyggande, rehabiliterande och hälsofrämjande arbete/förhållningssätt. Allt hälsorelaterat arbete utgår från den

enskildes individuella resurser och motivation. Arbetet och förhållningssättet ska bidra till den enskildes förutsättningar att leva sitt liv med så hög grad av livskvalitet, hälsa och oberoende som möjligt. Arbetssättet IBIC ska råda för Utförarens genomförande och dokumentation av beviljad insats.

4.49 Kvalitetsregister

Utföraren ålägger sig att aktivt arbeta med och dokumentera i de kvalitetsregister med tillhörande riktlinjer och rutiner som Beställaren anvisar. För att få tillgång till kvalitetsregister krävs att Utföraren har SITHS-kort. Kostnaden för anskaffning och hantering av SITHS-kort bekostas av Utföraren.

4.50 Digital teknik

Beställaren arbetar aktivt med digitalisering. Utföraren ska ha en positiv syn på välfärdsteknik och samverka med Beställaren.

4.51 Krav på verksamhetssystem, tidsregistrering och IT

Utföraren ska ha och bekosta ett eget säkert digitalt verksamhetssystem för dokumentation.

Beställaren har ett digitalt system för registrering av tidsåtgång och nyckelhantering hos enskilda. Utföraren ska ingå i Beställarens nyckelhantering. För åtkomst till nyckelhanteringen krävs mobilabonnemang. Utföraren svarar för och bekostar egen utrustning (mobiltelefoner) och abonnemang till den egna omsorgspersonalen som krävs för inloggning och registrering i Beställarens system. Omsorgspersonalen ska tidsrapportera i mobil i enlighet med kommunens riktlinjer och rutiner. Arbetsledningen ska fortlöpande granska och godkänna omsorgspersonalens tidrapport och orsak till avböjt besök. Tidsregistrering utgör en del av fakturaunderlaget från Utföraren till Beställaren och underlag till Beställarens avgift till enskilda.

Företaget ska ha en skriftlig informationssäkerhetspolicy. Utföraren förbinder sig att acceptera ändringar vad gäller Beställarens krav på verksamhetssystem, tidsregistrering, IT samt IT-säkerhet.

4.52 Loggningskontroll

Utföraren ska ha rutiner för loggningskontroller och regelbundet genomföra sådana kontroller för att förvissa sig om att endast behörig personal har åtkomst till systemen. Utföraren ska på anmodan eller enligt rutin lämna uppgifter om loggningskontroller till Beställaren.

4.53 IT-kontaktperson

Utföraren ska utse en till två IT-kontaktpersoner. IT-kontaktpersonen har ansvar för att:

- fungera som första linjens support i den egna verksamheten
- utbilda användare i sin organisation
- delta i information/utbildningsmöten
- ta emot information om systemen och sprida informationen/kunskapen vidare i sin organisation
- delta i Beställarens obligatoriska utbildningar
- ansvara för att avanmäla inaktuella konton/behörigheter

4.54 Extraordinära händelser, kris och beredskap

Utföraren ska ha en kontinuitetsplan att tillgå vid oförutsedda händelser av större karaktär som berör den enskilde. Kontinuitetsplans ska finnas avseende kritiska beroenden av samhällsviktig verksamhet till exempel el, vatten, infrastruktur samt handlingsplan för väderhändelse. Planerna ska följas upp och vid revideras minst en (1) gång per år.

Utföraren har skyldighet att underordna sig Beställarens planering för att hantera en extraordinär händelse, pandemi eller olycka. Utföraren ska samverka med kommunen och dess krisorganisation.

4.55 Uppföljning

Beställaren kommer regelbundet att följa upp att förfrågningsunderlagets krav efterlevs. Utföraren ska i samband med Beställarens uppföljning uppvisa att Utföraren utför sitt uppdrag enligt förfrågningsunderlag och avtal.

Beställaren äger rätt att bestämma metod för uppföljningen och Utföraren ska delta i uppföljningsarbetet och lämna ifrån sig begärda handlingar och underlag.

Uppföljningsbesök kan ske både genom föranmälda och oanmälda besök.

Beställaren har rätt att ta del av annat material hos Utföraren som är relevant för uppföljning av verksamheter så som personallistor, tjänstgöring- och bemanningsschema samt kontrollera utrustning.

Socialnämnden har ett uppföljningsansvar för de enskilda som fått individuella biståndsbeslut. Biståndshandläggare följer upp beslutade insatser på individnivå.

4.56 Kvalitetsberättelse

Utföraren ska upprätta en årlig kvalitetsberättelse i enlighet med SOSFS 2011:9.

Kvalitetsberättelsen ska lämnas till Beställaren i mars efterföljande år. I

kvalitetsberättelse redovisas statistik avseende avvikelser /synpunkter/klagomål

samt vidtagna åtgärder. MAS upprättar årlig patientsäkerhetsberättelse gällande hälso- och sjukvård där Utförarens verksamhet ingår som en del.

4.57 Tillsyn

Utföraren ska medverka och underlätta för olika myndigheter, till exempel IVO och Arbetsmiljöverket att fullgöra sina uppdrag. Vid myndigheters utredning angående verksamheten ska Utföraren, på eget initiativ, informera Beställaren.

Utföraren ska på eget initiativ meddela Beställaren om eventuell kritik från IVO eller annan myndighet angående verksamheten. Kopia på eventuella tillsynsrapporter och ev. föreläggande ska omedelbart skickas till Beställaren.

4.58 Insyn

Enligt kommunallagen är kommunen huvudman och ansvarig för att verksamheten bedrivs i enlighet med de föreskrifter, mål och riktlinjer som kommunfullmäktige bestämt. Detta gäller även i ett valfrihetssystem. Enligt kommunallagen ska kommunen också tillförsäkra sig information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Socialnämnden äger rätt att kontrollera och följa upp Utförarens verksamhet på det sätt som nämnden anser vara nödvändigt och ska för detta ändamål få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som Socialnämnden anser vara erforderliga.

Socialnämnden äger rätt att genomföra undersökningar, enkäter och dylikt för att utvärdera Utförarens verksamhet. Utföraren ska bistå nämnden i detta arbete.

Kommunens revisorer har rätt att kontrollera och utvärdera Utförarens verksamhet på samma sätt som för verksamhet som kommunen bedriver i egen regi. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka och underlätta revisorernas arbete.

Socialnämnden kan även uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll och/eller utvärdering. Utföraren förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

4.59 Rapportering nationell statistik

Utföraren ska lämna de uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen eller den organisation som nationellt samlar in uppgifter för jämförelse av kommunernas verksamheter. Uppgifterna ska lämnas till Beställaren. Utföraren ska samarbeta och skapa förutsättningar för ett deltagande i Socialstyrelsens äldreundersökning avseende hemtjänst. Utföraren ska aktivt arbeta med brukarundersökningens resultat och vid låga resultat ta fram en handlingsplan för att öka resultatet.

Utföraren ska rapportera till de nationella kvalitetsregister som kommunen anger.

4.60 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda hos kommunen regleras i svensk lag. Anställda hos Utföraren, inklusive underleverantörer, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som anges nedan, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar.

Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet och skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter.

5. AVTAL

1. Parter

Avtalet gäller mellan Beställaren och godkänd Utförare.

2. Omfattning och utförande villkor

Utföraren åtar sig att utföra hemtjänstinsatser i hela Gnesta kommun enligt kraven i förfrågningsunderlaget.

3. Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att båda parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tills vidare.

4. Handlingars inbördes rangordning

Ändringar och tillägg i avtalet ska vara skriftliga för att vara giltiga. Handlingarna kompletterar varandra. Förekommer mot varandra stridande uppgifter i handlingarna gäller de sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg som överenskommits mellan parterna.
2. Avtal med bilagor.
3. Antaget förfrågningsunderlag inklusive bilagor.
4. Utförarens ansökan inklusive bilagor.
5. Ändringar och tillägg.

Part äger rätt att aktualisera förändringar i avtalet (förfrågningsunderlag med bilagor). Beställaren reserverar sig för att omfattningen av avtal/uppdrag kan förändras, till exempel på grund av organisationsförändringar, politiska beslut etcetera. Ändringar och tillägg till avtalet kan komma att ske årligen.

Överenskommelse om förändringar i avtalet/uppdraget ska vara skriftlig och godkänd av båda parter för att vara gällande. Utföraren ska skriftligen acceptera ändringar och tillägg. Om Utföraren inte godkänner ändringar och tillägg inom fyra veckor från att Utföraren fick del av uppgifterna upphör avtalet att gälla – utan att ytterligare meddelande därom skickas – tre månader från den dag då godkännande av ändringen eller tillägget skulle varit Beställaren tillhanda.

Socialförvaltningen har rätt att under avtalstiden förändra villkor i bilagor utan skriftligt godkännande av Utföraren. Utföraren ska informeras innan förändringen av bilagan. Ändringar och tillägg till avtalet ska vara skriftliga och undertecknade av, för respektive part av behörig person. Ändringar och tillägg till avtalet som träffats utan behörig företrädares godkännande är inte giltiga. Ändringar och tillägg till avtalet som träffats utan behörig företrädares godkännande är inte giltiga.

5. Behörig företrädare för Beställaren

Behörig företrädare för Beställaren att göra ändringar eller tillägg till avtalet är samma befattningshavare som undertecknat avtalet eller person denne satt i sitt ställe.

6. Avgifter

Avgifter som inte överenskommits skriftligen godtas inte.

7. Lämplighet

Företrädare för Utföraren får inte vara dömd i domstol för åsidosättande av skattskyldigheter eller gärning som medför näringsförbud. Företrädare för Utföraren får inte heller vara dömd i domstol för annan grövre brottslighet som innebär olämplighet att vara Utförare för Beställaren.

8. Anhöriganställning

Anställning av anhörig till Utförarens företrädare godtas inte under några omständigheter eller villkor.

9. Otillåten påverkan

Otillåtna påverkansmetoder gentemot Beställarens personal får inte förekomma. Otillåtna påverkansmetoder kan till exempel vara otillbörlig belöning eller hot om negativa konsekvenser.

10. Utförande av tjänst

Utföraren ska utföra tjänst i enlighet med avtalsvillkor, beställning samt instruktioner från Beställaren. Utföraren ansvarar för ledning, detaljplanering och utförande av tjänsten om inte annat överenskommits.

11. Professionalitet och yrkeskompetens

Utföraren ska genomföra uppdraget med det omdöme och den omsorg och yrkeskompetens som en kvalificerad och erfaren Utförare rimligen kan antas besitta. Utföraren ska utan oskäligt dröjsmål byta ut personal som utför tjänster för Beställaren om Beställaren begär det och har sakliga skäl för sin begäran.

12. Ersättning

Gnesta kommuns ersättning till Utförare beräknas på utförd tid. I ersättningen ingår samtliga kostnader. Ersättning utgår i svenska kronor per timme. En förutsättning för utbetalning är att samtliga enskilda har en aktuell genomförandeplan och är införd i verksamhetssystemet inom 15 dagar från insatsernas start.

Kommunfullmäktige fastställer, i samband med beslut om budget, ersättningarna för hemtjänsttimmar ("hemtjänstpeng"). I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, kostnader för kringtid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, transporter, material, utrustning för tjänstens utförande, arbetstekniska hjälpmedel (om detta inte räknas som sådant hjälpmedel som Regionen ansvarar för) med mera. Det innebär att ingen annan ersättning utgår.

Ersättning till Utförare utgår för redovisad utförd tid enligt beviljad biståndsbedömd tid som grund och enligt kommunens "hemtjänstpeng". För att kommunen ska betala ut ersättning ska följande villkor vara uppfyllda:

- Fakturaunderlag ska vara kommunen tillhanda senast den 5:e dagen månaden efter den månad tjänsten har utförts.
- Tid för genomförda hemtjänstinsatser och tid för delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska redovisas separat.
- Redovisning av tid för genomförd hemtjänst tillsammans med redovisning av genomförd tid från TES utgör fakturaunderlag. Dessa underlag ska biläggas till fakturan.
- I fakturaunderlag redovisas faktisk genomförd tid samt typ av genomförda insatser.
- Matleverans och larmuttryckning redovisas separat.
- För varje matleverans ges ersättning med 34 kronor per levererad matlåda, redovisas separat.
- För varje larmuttryckning ges schablontid med 0,17 timmar plus faktisk tid hos den enskilde (från och med att man blipper in sig genom dörren), redovisas separat.
- Redovisning av tid görs alltid per kalendermånad. Tiden anges i hundradelar, det vill säga 30 min anges som 0,50 h.
- Det är alltid faktisk utförd tid för hemtjänst och faktisk utförd tid för delegerad hälso- och sjukvårdsinsatser som skall redovisas och avrundning får inte ske.
- I de fall tid för genomförda hemtjänstinsatser inkluderar tid för delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska den tiden minskas i fakturan för hemtjänst.
- Bedömd tid som inte utförts får inte redovisas med undantag för omställningstid. Omställningstid redovisas separat.
- Ersättning utges inte för den tid som överstiger den bedömda tiden för hemtjänst och bedömd tid för delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.
- Utföraren får inte kräva eller acceptera betalning utöver hemtjänstpengen för de tjänster som betalningen avser.

13. Tidsregistrering

Utförare ska registrera utförd tid i det av Beställaren angivna verksamhetssystemet för tidsregistrering. Registreringen ska ske i enlighet med de manualer som är framtagna av Beställaren. Syftet med tidsregistreringen är att följa upp att samtliga enskilda får den hjälp som de har fått beslut om. Registrering och uppföljning ligger också till grund för både avgifter till enskilda och ersättning till Utförare. Systemet används för att registrera utförande av beviljade insatser och då enskilda med

hemtjänst även har sådana insatser som delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder. Besök ska registreras genom att varje medarbetare checkar in och ut med tagg vid den enskildes dörr.

14. Rättelser, registrering av tid

I undantagsfall kan Beställaren medge rättelser enligt särskild rutin. Utföraren ska alltid kontakta Beställaren vid rättelse.

15. Dubbelbemanning

Vid beviljad dubbelbemanning registrerar varje medarbetare start och sluttid. Dubbelbemanning beviljas av biståndshandläggare men om Utföraren av arbetsmiljöskäl behöver dubbelbemanna betalas ingen extra ersättning ut.

16. Planerad och oplanerad frånvaro

Om den enskilde vet att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska det anmälas till Utföraren senast fyra dagar i förväg. Ersättning betalas då inte till Utföraren.

Vid enskildas oplanerade frånvaro utbetalas ersättning för sjukhusvistelse i maximalt 3 dagar, därefter utgår ingen ersättning förrän den enskilde åter är i hemmet och insatser utförs. Varje dag med planerade insatser ersätts med en trettiondedel (1/30) av beviljad månadstid. Orsak till att omställningstid uppstår samt datum och antal timmar för varje dag anges på fakturaunderlaget.

17. Kontroll av tidsregistrering inför fakturering

Det är Utförarens ansvar att inför fakturering säkerställa att tidsregistreringen är korrekt, enligt manualer för systemet. Målvärdet för den totala registrerade tiden ska ligga på minst 80% av den beviljade tiden. Enbart 10% av alla loggade tider får hanteras manuellt. Om en Utförare inte når upp till detta kallar Beställaren Utföraren till dialog samt överenskommelse om hantering/reducering av ersättning.

18. Faktureringsunderlag

Det är Utförarens ansvar att säkerställa att faktureringsunderlaget stämmer. Utgångspunkten är korrekt registrerad tid i verksamhetssystemen. Faktureringsunderlaget ska innehålla:

- den totala beviljade tiden för Utföraren
- den totala registrerade/utförda tiden för Utföraren

När Beställaren och Utföraren har stämt av faktureringsunderlaget kan Utföraren fakturera. Beställaren äger rätt att makulera felaktiga faktureringsunderlag eller delar av faktureringsunderlag efter dialog med Utföraren.

19. Prisjustering

Ersättningen fastställs årligen genom beslut av socialnämnden. Beslutet tas senast tre månader innan de nya ersättningsnivåerna träder i kraft. Aktuell ersättningsnivå publiceras på www.gnesta.se och kommuniceras till godkända Utförare.

20. Köp av tjänster

Beställaren kan tillhandahålla tjänster mot ersättning, till självkostnadspris, med separat avtal efter överenskommelse med Beställaren.

21. Mervärdesskatt

Hemtjänst är undantagen från skatteplikt. Privata Utförares kostnader för mervärdesskatt ingår i timpriset för dessa, därav skillnad i timpris mellan privat och kommunal Utförare.

22. Avgifter

Beställaren ansvarar för och debiterar avgifter för utförda insatser. Avgifterna tillfaller Gnesta kommun.

23. Faktura

Utföraren skickar faktura månadsvis i efterskott till Beställaren senast den femte (5) efterföljande månad.

Fakturaadress:
Gnesta kommun
Västra Storgatan 15
646 80 Gnesta

Alla fakturor gällande LOV-hemtjänst ställda till Gnesta kommun hanteras av socialförvaltningen. Då de tjänster som kommunen köper av Utföraren omfattas av sekretess ska fakturor och eventuella bilagor koda. Namn och/eller personnummer får inte förekomma på fakturor och eventuella fakturabilagor.

En faktura ställd till Gnesta kommun ska innehålla:

- Fakturadatum
- Unikt fakturanummer
- Beställarens namn och fakturaadress

- Referens (erhålls från Beställaren)
- Utförarens namn och adress
- Utförarens organisationsnummer eller motsvarande
- Uppgift om F-skattebevis
- Vad tjänsten avser (besluts-ID för respektive beslutade insats ev. specifikation i bilaga)
- När tjänsten levererades
- Betalningsvillkor, förfallodatum
- Bank- och/eller plusgiro
- Belopp
- Ert momsregistreringsnummer (om moms är aktuellt för tjänsten)
- Momssats (om moms är aktuellt för tjänsten)
Vid befrielse från moms ska hänvisning till relevant bestämmelse i moms lagen anges (Social omsorg enligt 3 kap 4 § moms lagen)
- Vid eventuell räntefakturering ska fakturanummer för ursprungsfakturan finnas angiven.

Ovanstående uppgifter får inte finnas i färgade fält.
Faktura avseende hemtjänstinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska redovisas separat.

24. Elektronisk fakturering

Fakturering ska i första hand ske i Peppol-format genom vår samarbetspartner Logiq.

För identifiering vid elektronisk faktura har Gnesta kommun följande uppgifter:

- Organisationsnummer: 2120002965
- Peppol-id: 0007:2120002965
- GLN: 7350101890004

Om fakturering inte kan ske elektroniskt ska den mejlas som PDF till:

faktura@gnesta.se

25. Betalningsvillkor

Gnesta kommun tillämpar alltid, såvida inte särskild annan överenskommelse har träffats, betalningsvillkoret 30 dagar efter ankomstdatum.

26. Felaktig fakturering

Om Beställaren vid en granskning av redan godkända och betalda fakturor upptäcker felaktigheter ska Utföraren se till att kreditering sker snarast möjligt, dock senast inom fyra veckor från att den felaktiga faktureringen påtalats. Felaktig fakturering kan exempelvis vara att högre pris än det avtalade fakturerats, avgifter

som inte avtalats fakturerats eller att avtalad tjänst inte utförts för den aktuella perioden.

27. Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Beställaren godkänner att uppkommen dröjsmålsränta debiteras enligt svensk räntelag. Expeditions-, fakturerings-, påminnelse och förseningsavgift samt andra avgifter accepteras inte.

Om den enskilde redan har insatser och får ett utökat behov ska Utföraren utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överstigs.

28. Överlåtelse av avtal

Utföraren har inte rätt att utan Beställarens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal. Utföraren ska på eget initiativ ansöka om detta. Efter medgivande från Beställaren om överlåtelse, prövas det nya företaget på samma sätt som en ny Utförare. Brukarna ges därefter möjlighet att välja Utförare efter information från Beställaren att överlåtelse godkänts.

29. Sekretess

För uppgifter som kommer till Utförarens kännedom och som skyddas enligt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser gäller samma sekretess som för Beställarens egen personal. Utföraren svarar för att personalen efterlever lagstiftningen om tystnadsplikt. Endast berörd personal ska ha tillgång till genomförandeplan, dokumentation och information.

Utföraren förbinder sig att följa bestämmelserna i dataskyddsförordningen (GDPR) och patientdatalagen.

Utföraren ska teckna personuppgiftsbiträdesavtal med Beställaren enligt dataskyddsförordningen.

30. Fel och försummelse

Fel i tjänst föreligger vid avvikelser från det som avtalats.

31. Åberopande av fel i tjänst

Vid åberopande av fel i tjänst ska Beställaren underrätta Utföraren inom skälig tid från den tidpunkt då felet upptäcktes.

32. Avhjälpan och prisavdrag

Vid fel i tjänsten ska Utföraren avhjälpa felet omgående eller enligt överenskommelse, utan kostnad för Beställaren. Utföraren befrias från ansvar genom att visa att felet beror på omständigheter utanför Utförarens kontroll och som inte kunnat förutses.

Beställaren äger rätt att kräva prisavdrag i stället för avhjälpande. Har begäran om avhjälpande framställts och avhjälpande inte sker omgående eller enligt överenskommelse äger Beställaren rätt att låta annan avhjälpa felet på Utförarens bekostnad.

33. Avtalets upphörande

Avtalet löper tills vidare och kan sägas upp enligt nedan:

- Utföraren har rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägningen ska ske skriftligt.
- Gnesta kommun har rätt att säga upp avtalet med sex (6) månaders uppsägningstid. Uppsägningen ska ske skriftligt.

På egen begäran

Om Utföraren önskar avveckla verksamheten inom valfrihetssystemet ska Beställaren meddelas minst tre (3) månader före verksamhetens upphörande. Uppsägningen ska vara skriftlig. När verksamheten har upphört är Utförarens godkännande inte längre giltigt.

På grund av avsaknad av uppdrag

Om Utföraren saknar uppdrag under en period av tolv (12) månader avregistreras erhållet godkännande. Utföraren har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som Utförare.

På grund av bristande efterlevnad av krav för godkännande

Om Utföraren inte efterlever socialnämndens krav för godkännande ska fortsatt godkännande prövas av socialnämnden med ett ställningstagande till om godkännandet ska återkallas.

På grund av avbrytande av valfrihetssystemet

Om socialnämnden fattar beslut om att inte längre tillämpa valfrihetssystem inom hemtjänst upphör socialnämndens avtal med Utföraren att gälla efter en uppsägningstid av sex (6) månader.

34. Hävning

Part äger rätt att omedelbart häva avtalet om den andra parten i väsentligt hänseende brutit mot avtalet. Hävning av avtalet ska för att vara giltig ske i skriftligt meddelande till andra parten. Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om tillsynsmyndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranleder erforderlig rättelse. Upprepade kvalitetsbrister i verksamhetsutövningen och avsaknad av godkänd chef med ansvar för daglig drift ses som avtalsbrott och är grund för hävning av avtalet. Utöver vad som anges ovan äger Beställaren alltid rätt att omedelbart häva avtalet om Utföraren försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, inställer sina betalningar, ansöker om företagsrekonstruktion eller annars kan anses vara på

obestånd, eller det framkommer att Utföraren lämnat oriktiga uppgifter i ansökan om godkännande och dessa uppgifter har varit av icke ringa betydelse vid bedömningen av avtalets godkännande.

35. Skadeståndsskyldighet

I händelse av hävning ska Beställaren erhålla skälig ersättning av Utföraren för den olägenheten eller merkostnad detta kan orsaka.

36. Skadeståndsskyldighet gentemot tredje man

Utföraren svarar i förhållande till socialnämnden för skadestånd, som socialnämnden på grund av Utförarens vållande eller personal som denne svarar för kan komma att förpliktas utge till tredje man.

37. Force majeure

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet, som part inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter, befriar sådan part från att fullgöra berörd förpliktelse. Arbetskonflikt, som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal, får inte åberopas som befrielsegrund. Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet, som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

38. Omförhandling

Båda parter äger rätt att begära omförhandling om innehållet i avtalet om förhållandena eller grundförutsättningarna för avtalet i väsentlig mån förändras under avtalstiden.

39. Vite

För det fall Utföraren inte utför uppdraget som avtalats utgår vite om Utföraren inte omedelbart rättar till iakttagna fel och brister i verksamheten, d.v.s. inom en (1) vecka från påpekande:

- vid allvarliga brister i utförandet av uppdraget
- vid upprepade brister av samma art som tidigare påtalats och åtgärdats men som därefter upprepats.

Förfarande vid krav på vite:

Vid brister i verksamheten utifrån tidigare angivna förutsättningar gäller följande åtgärdsordning:

1. Skriftlig varning om vitesföreläggande.
2. Vite då bristen ej avhjälpes efter varningen.
3. Hävning av avtal.

Vite ska utgå med ett belopp motsvarande ett, vid varje tid gällande, prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110), per påbörjad vecka som rättelse inte har skett. Detta fram tills, av Beställaren godkänd, rättelse har vidtagits av Utföraren. Beställaren förbehåller sig rätten att dra av upplupet vite och nedlagda kostnader mot Utförarens faktura. Vite tillfaller Beställaren och betalas genom avdrag på ersättningen. Beställaren meddelar Utföraren omgående vid identifiering av ev. brister och beslut om att uttag av vite fattas.

40. Tvist

Om tvist uppstår inom ramen för detta avtal ska den i första hand lösas av parterna. I andra hand ska tvist hänskjutas till svensk allmän domstol och avgöras enligt svensk rätt.

Detta avtal är upprättat i två original exemplar, Beställare och godkänd Utförare erhåller varsitt.

Underskrifter av Beställaren och Utföraren:

6. BILAGA 1: KVALITETSKONTROLL

Kontrollfrågor	Ja	Nej
Registrerade uppgifter stämmer för Utföraren avseende företagsnamn, kontaktuppgifter och bifogat registreringsbevis.		
Ansökans giltighet bekräftas.		
Sekretess begärs på vissa uppgifter. Om Ja, ska Utföraren precisera för vilka uppgifter samt motivering för detta.		
Utföraren bifogar bilagor som styrker att det inte finns någon grund eller omständigheter som medför uteslutning.		
Utföraren har lämnat uppgifter om ställda krav på ägarförhållanden.		
Utföraren uppfyller och försäkrar ställda lagkrav på registrerings, skatte- och avgiftsskyldigheter.		
Utföraren styrker krav på ekonomisk finansiell ställning genom bifogat dokument.		
Utförarens egen anmälan om underleverantörer uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag.		
Om Utföraren anlitar underleverantörer bifogar Utföraren avtalet med underleverantören.		
Utföraren accepterar villkoren för marknadsföring och information om Utföraren.		
Utföraren har bifogat kvalitetsledningssystemet i ansökan.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på tidsregistrering, dokumentation och har skriftlig rutin för detta.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på informationssäkerhetspolicy.		
Utföraren accepterar Beställarens ändringar vad gäller krav på verksamhetssystem, tidsregistrering, IT samt IT-säkerhet.		
Utföraren förbinder sig att ingå hyresavtal för lån av Gnesta kommuns dator och telefon.		
Utföraren har bifogat underlag (CV, examensbevis, anställningsbevis) avseende chef med ansvar för daglig drift.		
Utföraren har angett hur stor andel av personalen som innehar titeln undersköterska.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på möten, utbildningar och seminarium.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på lagar, förordningar Socialstyrelsens allmänna råd, riktlinjer och rutiner.		
Utföraren har accepterat Beställarens krav avseende utgångspunkt för genomförandet av uppdraget.		
Utföraren har accepterat Gnesta kommuns värdegrund.		
Utföraren har accepterat Beställarens krav på samverkan och samarbete.		

Utföraren har accepterat uppdragets innehåll.		
Utföraren har bifogat rutin för synpunkt- och klagomålshantering.		
Utföraren har bifogat rutin för avvikelshantering.		
Utföraren har bifogat rutin för hantering av Lex Sarah.		
Utföraren har bifogat lokal läkemedelsrutin för sin verksamhet.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på extern, ej valfri, läkemedelsgranskning.		
Utföraren har bifogat begärd information avseende IT-kontaktperson.		
Utföraren har accepterat Beställarens krav på dokumentation.		
Utföraren försäkrar att meddela förändrade behov hos enskilda.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på måltider och säkerställer att rutiner finns för att förebygga, upptäcka och rapportera undernäring.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på rehabilitering, aktiviteter och förebyggande insatser för enskilda (utifrån biståndsbeslut).		
Utföraren accepterar Beställarens krav på Hälso- och sjukvård, egenvård, munhälsovård och samverkar med Beställarens legitimerade personal för detta.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på basala hygienrutiner.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på hantering av trygghetslarm och trygghetskamera.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på hantering av gåva, muta och jäv.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på handhavande när den enskilde inte är anträffbar.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på hantering vid dödsfall.		
Utföraren accepterar Beställarens krav på uppföljning.		