

Förfrågningsunderlag och ansökningsformulär LOV- hemtjänst, Gävle kommun

2019

Omvårdnadsnämnden, Gävle kommun har beslutat att företag som innehar ett giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka och bli godkända som utförare enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänst i ordinärt boende.

Välkommen att lämna in din ansökan!

Välfärd Gävle

Förfarande:	Lag om valfrihetssystem LOV
Ansvarig myndighet:	Omvårdnadsnämnden, Gävle kommun
Ansökans giltighetstid:	6 månader efter ansökningsdatum, förutsatt att ansökan är komplett.
Ansökan:	<p>Ansökan sker i detta dokument. Samtliga krav och avtalsvillkor skall accepteras och uppfyllas samt att bilagor skall bifogas där det efterfrågas. Fyll i svarsfälten elektroniskt, skriv sedan ut och underteckna ansökan.</p> <p>Ansökan inklusive bilagor skickas med post till Valfärd Gävle, Box 825, 801 30 Gävle. Kuvert märks med ”Ansökan LOV hemtjänst”</p>
Frågor:	<p>Tas emot via e-mail på adress: lov.hemtjanst.omv@gavle.se eller via telefon på: 026-17 80 00</p>
Bilagor till förfrågningsunderlaget:	Bilaga 1 - Ersättning till utförare 2019

Innehåll

1	ADMINISTRATIVA KRAV	5
1.1	PARTER	5
1.2	ANSÖKNINGSFÖRFARANDE OCH ADMINISTRATIVA KRAV FÖR KVALIFICERING.....	5
1.2.1	<i>Finansiell och ekonomisk ställning</i>	5
1.2.2	<i>Teknisk förmåga och kompetens</i>	6
1.2.3	<i>Uteslutning av sökande enligt 7:e kap. LOV</i>	6
1.2.4	<i>Prövning och beslut om avtal</i>	7
1.3	FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR UPPDRAGET	7
1.3.1	<i>Ickeval och turordningslista</i>	7
1.3.2	<i>Omval</i>	8
1.3.3	<i>Aktuella hemtjänstområden</i>	8
1.3.4	<i>Karta över hemtjänstområden</i>	9
1.3.5	<i>Kapacitetstak</i>	9
1.3.6	<i>Ändring av kapacitetstak, turordningslista och geografiska områden</i>	10
1.3.7	<i>Skyldighet att anta uppdrag</i>	10
1.3.8	<i>Tilläggstjänster</i>	10
1.3.9	<i>Underleverantörer</i>	10
1.3.10	<i>Marknadsföring</i>	10
1.3.11	<i>Avgifter för kund</i>	10
1.3.12	<i>Ersättningsmodell</i>	11
2	ÅTAGANDE	11
2.1	INSATSER.....	12
2.1.1	<i>Verksamhetssystem</i>	12
2.1.2	<i>Tid för verkställighet och återrapportering till biståndshandläggare</i>	12
2.1.3	<i>Genomförandeplan</i>	13
2.1.4	<i>Värdighetsgaranti</i>	13
2.1.5	<i>Tillgänglighet, information och samverkan</i>	13
2.1.6	<i>Tolk</i>	13
2.1.7	<i>Matdistribution</i>	13
2.1.8	<i>Hälso- och sjukvårdsinsatser, rehabilitering och hjälpmedel</i>	14
2.1.9	<i>Egenvård, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och tandvård</i>	14
2.1.10	<i>Hygien</i>	14
2.2	LEDNING OCH VERKSAMHETSCHEF	15
2.2.1	<i>Krav på utföraren</i>	15
2.2.2	<i>Arbetsgivaransvar</i>	15
2.2.3	<i>Arbetsmiljö</i>	15
2.2.4	<i>Verksamhetschef</i>	15
2.3	PERSONAL	16
2.3.1	<i>Personalens kompetens</i>	16
2.3.2	<i>Bemannning</i>	16
2.3.3	<i>Arbetskläder</i>	16
2.3.4	<i>Kollektivavtal och försäkringar</i>	16
2.3.5	<i>Meddelarfrihet</i>	17
2.3.6	<i>Legitimering</i>	17
2.3.7	<i>Brandutbildning</i>	17
2.4	IT OCH TELEFONI.....	17
2.5	LOKALER OCH NYCKLAR	18
2.6	LOKAL KRIS- OCH KATASTROFORGANISATION	18
2.7	LEDNINGSSYSTEM OCH SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE	18
2.7.1	<i>Allvarlig händelse</i>	19

2.7.2	Säkerhet	19
2.7.3	Kvalitetsberättelse	19
3	UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING AV VERKSAMHETEN	19
3.1	HUVUDMANNASKAP OCH INSYN	19
3.2	ALLMÄNHETENS RÄTT TILL INSYN	20
3.3	KUNDUNDERSÖKNINGAR OCH SÄRSKILDA STUDIER	20
3.4	BESTÄLLARENS AVTALSUPPFÖLJNING	20
4	AVTALSVILLKOR.....	21
4.1	AVTALSHANDLINGAR.....	21
4.2	AVTALSTID	21
4.3	UPPDRAGET	21
4.3.1	Tider för utförande av insatser.....	21
4.3.2	Skyldighet att ta emot kund	21
4.3.3	Geografiska område	22
4.3.4	Turordningslista	22
4.3.5	Kapacitetstak	22
4.3.6	Verksamhetssystem	22
4.3.7	Dokumentation.....	22
4.3.8	Tystnadsplikt och sekretess	23
4.3.9	Anhöriganställning	23
4.4	ERSÄTTNINGSVILLKOR	23
4.4.1	Ekonomisk ersättning	23
4.4.2	Övriga kostnader	23
4.4.3	Rapport av utförd tid och fakturering	24
4.4.4	Prisjustering.....	24
4.4.5	Betalningsvillkor.....	24
4.5	ÄNDRINGAR, TILLÄGG AV AVTAL.....	24
4.5.1	Ändrade förutsättningar	24
4.5.2	Ändringar i avtal.....	24
4.5.3	Omförhandling	24
4.6	UPPHÖRANDE AV AVTAL.....	25
4.6.1	På egen begäran	25
4.6.2	Överlåtelse av avtal	25
4.6.3	Återkalla och avsluta avtal.....	25
4.7	SOCIALA KRAV.....	25
4.8	TILLÄGGSTJÄNSTER.....	25
4.8.1	Underleverantörer.....	26
4.9	MARKNADSFÖRING	26
4.10	FÖRSÄKRINGAR.....	26
4.11	RÄTTNING, SANKTION OCH SKADESTÅND.....	26
4.12	HÄVNING.....	27
4.13	FORCE MAJEURE, ANSVARSBEGRÄNSNING	27
4.14	TVIST.....	28
5	UPPGIFTER OM DEN SÖKANDE.....	28
6	SÖKANDES UNDERSKRIFT	29

1 Administrativa krav

1.1 Parter

Uppdragsgivare: Omvårdnadsnämnden, Gävle kommun

Beställare: Valfärd Gävle

Utförare: Part som erhåller avtal

Avtalsparter: Utförare och Beställare

Huvudman: Part som är ansvarig för viss verksamhet, till exempel kommunen eller landsting

1.2 Ansökningsförfarande och administrativa krav för kvalificering

Ansökan kan endast göras av sökande som innehar tillstånd från IVO och som erbjuder både **service, omvårdnad och aktiviteter**. Ansökan kan lämnas löpande.

- Beslut om godkännande av ansökan görs i normalfallet inom fyra till sex veckor från att beställaren tagit emot ansökan, under förutsättning att en komplett ansökan lämnats.
- Innan avtal kan tecknas genomför beställaren förhandling med fackliga parter enligt § 38 MBL.

***Sökande ska bifoga en validerad kopia på ett aktuellt tillstånd från IVO**

1.2.1 Finansiell och ekonomisk ställning

Den sökande skall inneha F- eller FA-skatt samt registreringsbevis från Bolagsverket.

Beställaren kan vid behov komma att kontrollera den sökandes ekonomiska stabilitet genom kreditupplysningsföretag eller att begära in årsredovisning samt inhämta erforderliga uppgifter om bl a. skatter och sociala avgifter. Sökande som bedöms vara i icke godtagbar riskklass eller ha låg kreditvärdighet kan komma att uteslutas om inte den sökande lämnar en godtagbar förklaring till varför den hamnat i denna riskklass.

Den sökande är skyldig att kontrollera eventuella underleverantörer på motsvarande sätt.

Utländska företag bifogar motsvarande dokumentation som intyg på att föreskrivna registreringar och betalningar fullgjorts i hemlandet.

Nystartat företag som ännu inte kan visa utdrag från kreditupplysningsföretag, ska vid ansökan bifoga bankgaranti, kreditlöfte och affärsplan för att bekräfta att företaget kan finansiera de två första månadernas drift.

1.2.2 Teknisk förmåga och kompetens

Beskrivning av företagets ledning

Den sökande skall ha kompetens och erfarenhet som krävs för att driva hemtjänst enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453). För att styrka detta skall en beskrivning lämnas av företaget och dess styrelse, ägare och/eller ledning. Eventuella ändringar i styrelse/ägande eller ledning måste godkännas av IVO samt meddelas till beställaren.

Beskrivning av företagets verksamhetsidé

Den sökande skall bifoga en beskrivning av företaget och dess verksamhetsidé.

Referenser

Den sökande skall lämna, minst tre (3) av varandra oberoende, referenser som kan styrka branscherfarenhet hos styrelse, ägare och/eller ledning. Beställaren förbehåller sig rätten att inhämta egna referenser utöver de som lämnats i ansökan. Beställarens egna erfarenheter kan också komma att räknas som referenser.

Komplettering

Beställaren kan komma att begära kompletteringar av ansökan och/eller kalla till intervju innan godkännande.

***Sökande ska bifoga beskrivning av styrelse, ägare och/eller ledning**

***Sökande ska bifoga beskrivning av verksamhetsidé**

***Sökande ska bifoga referenser enligt ovanstående krav**

1.2.3 Uteslutning av sökande enligt 7:e kap. LOV

Beställaren får utesluta en sökande 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, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och att myndigheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom ESS- området eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf
7. när utföraren är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4.

Beställaren får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av punkterna 1, 2, 3, eller 5.

Om beställaren får kännedom om allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4, som exempelvis hävning av avtal hos annan kommun/myndighet, kan beställaren överväga likalydande åtgärd.

1.2.4 Prövning och beslut om avtal

Beställaren gör en prövning utifrån de angivna skallkraven i ansökan. Om den sökande godkänns tecknas ett avtal mellan denne och beställaren. Avtalstecknande skall ske utan dröjsmål efter godkännande. Om beställaren inte godkänner den sökande som utförare skall sökande informeras skriftligen om skälen till detta. Om den sökande vill överklaga beslutet (söka rättelse) skall detta ske skriftligen till Förvaltningsrätten inom tre (3) veckor efter mottaget beslut.

Om något i ansökan omfattas av sekretess eller utgör företagshemligheter skall detta redovisas i en bilaga till ansökan. Vänligen ange var i ansökan, vilket lagrum, på vilken grund och vilken skada som åsamkas om uppgifterna röjs. Beställaren genomför en sekretessprövning varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Begäran om sekretess är ingen garanti för att uppgiften slutligen omfattas av sekretess.

1.3 Förutsättningar för uppdraget

Alla godkända utförare ska delta i en introduktionsutbildning för att kunna fullfölja sitt uppdrag.

Omfattning:

- hemtjänstinsatser för personer i ordinärt boende i form av *service, omvårdnad och aktiviteter* enligt biståndsbeslut fattat utifrån socialtjänstlagen, *samt i förekommande fall delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.*
- insatserna ska erbjudas dag- och kvällstid alla dagar på året (kl. 06.45-22.00) utifrån den enskildes biståndsbeslut. För vissa insatser kan undantag eller tillägg förekomma. *Se 2.1 Insatser*

Omfattas inte:

- natt och larmverksamhet,
- kund som enbart har beslut om matdistribution,
- hjälp i hemmet inom Personligt stöd och Boendestöd för personer med funktionsnedsättning
- anhöriganställning

1.3.1 Ickeval och turordningslista

De kunder som inte kan eller vill välja utförare fördelas mellan de godkända utförarna enligt turordningslista. Det är frivilligt för utförarna att finnas med på turordningslistan. Om man som

utförare väljer att vara med på turordningslistan finns man med i samtliga geografiska områden där man är valbar.

1.3.2 Omval

Kunden kan meddela utförare eller biståndshandläggare önskemål att göra omval av utförare. Omställningstiden vid byte av utförare är maximalt 14 dagar. Under dessa dagar ansvarar den tidigare utföraren för insatserna. Vid särskilda omständigheter kan undantag från principen medges av beställaren.

1.3.3 Aktuella hemtjänstområden

Under tidsperioden 2018-01-01 till 2018-11-01 fanns ca 1 632 hemtjänstkunder och fördelningen av volym mellan egenregi 53 % och externa utförare är 47 %.

Medelvärde av utförda hemtjänsttimmar per månad, Tidsperiod 2017-04-01-2017-09-30, med en kundomsättning på ca 34 % per år.

Område	Antal kunder i genomsnitt/månad	Utförda timmar/månad
Andersberg	130	5444
Bomhus	126	4689
Brynäs	136	4482
Centrum	261	9856
Hamrånge	64	1807
Hedesunda	39	991
Hille/Strömsbro	66	2019
Stigslund	37	946
Sätra	183	5874
Söder	217	7127
Valbo/Forsbacka	170	5085

1.3.4 Karta över hemtjänstområden

Den sökande kan ange om den avser att utföra uppdrag inom ett eller flera *geografiska områden*. Den sökande kan inte välja att vara verksam i delar av ett område.

Område 1 – Andersberg, 2 – Bomhus, 3 – Brynäs, 4 – Centrum, 5 – Hamrånge, 6 – Hedesunda, 7 – Stigslund, 8 – Strömsbro - Hille, 9 – Sätra, 10 – Söder, 11 – Valbo- Forsbacka



1.3.5 Kapacitetstak

Utföraren kan ange ett så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren anger maximalt antal timmar som kan utföras under en månad. Utföraren skall behålla befintliga kunder när insatserna utökas även om kapacitetstaket överskrids. Detta gäller under förutsättning att kunden inte själv väljer att byta utförare. Utföraren är skyldig att själv meddela beställaren när kapacitetstaket är uppnått för att kunna återropa detta.

1.3.6 **Ändring av kapacitetstak, turordningslista och geografiska områden**

Utföraren kan anmäla om att vara med eller tas bort från turordningslistan samt anmäla förändring av sitt uppdrags omfattning gällande geografiska områden. Förändring av kapacitetstak tillåts max 2 gånger/år. Vid förändring av geografiskt område och kapacitetstak skall beställaren meddelas sex (6) månader innan förändringen, eller enligt särskild överenskommelse med beställaren.

1.3.7 **Skyldighet att anta uppdrag**

Utföraren skall anta, behålla och utföra de uppdrag inom det geografiska området och på de tider inom det eventuella kapacitetstak som angetts. Om en befintlig kund flyttar utanför en utförares områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget.

1.3.8 **Tilläggstjänster**

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva hemtjänst enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren. Utföraren skall informera kunden om att tjänsten inte ingår i hemtjänstens utbud. Tilläggstjänster skall delges och godkännas av beställaren.

***Sökande ska, i det fall att denne erbjuder tilläggstjänster, bifoga information om aktuella tjänster.**

1.3.9 **Underleverantörer**

Utföraren kan använda sig av underleverantörer efter godkännande av beställaren. Se *Avtal 4.8.1 Underleverantörer*

***Sökande ska, i det fall underleverantörer kommer att användas, bifoga information om dessa.**

1.3.10 **Marknadsföring**

Marknadsföringen gentemot kunderna i Gävle kommun ska vara etiskt försvarbart och utformad så att den enskilde inte uppfattar den som påträngande. Regler för hur marknadsföring får ske regleras i marknadsföringslagen (2008:486) och i beställarens rutin. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen. Se *Hävning 4.12*.

1.3.11 **Avgifter för kund**

Kunden betalar en avgift för hemtjänst enligt särskild taxa. Avgiften tillfaller Gävle kommun.

1.3.12 Ersättningsmodell

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som valts. Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning per utförd timme. Utföraren skall fakturera beställaren för **utförd tid hos kund**. Beställarens definition av utförd tid hos kund är **registrerad tid i tidsregistreringsverktyget TESApp enligt rutin för insatsrapportering TES**. Detta är direkt tid med/åt kund, det vill säga utförande av de insatser som biståndshandläggaren beviljar.

I timersättningen ingår:

- Utförande av insatser enligt biståndsbeslut
- Dokumentation
- Hantering av viss Apodos och matlådor i hemtjänstlokalen
- Restid inklusive "bomtid" (då kund innan besöket inte av sagt sig insatsen)
- Lokaler och transporter
- Arbetsledning, planering, personal- och annan administration
- För information om ersättningsnivå se *Bilaga 1. Ersättning till utförare 2019*.

Varje insats inom hemtjänsten är beräknad med en schablontid (genomsnittstid) så att utföraren initialt ska kunna bedöma resursåtgången. Inom ramen för denna summerade tidsram som utföraren har till förfogande för samtliga kunder, åligger det utföraren att tillsammans med den enskilde kunden att planera tider som är anpassade till varje kunds faktiska behov och önskemål. Utföraren har således möjlighet att variera den faktiska tiden för respektive kund beroende på hur behov och önskemål skiftar. **Som tak för hur mycket utförd tid hos kund som utföraren kan fakturera gäller max 90 % av den totalt beviljade schablontiden per kalendermånad**. De resterande 10% av den beviljade schablontiden motsvarar minst den tid då kunder normalt sett tillfälligt t ex:

- Avsäger sig besök
- Vistas på sjukhus, dagverksamhet, avlösnings- eller kortidsvistelse

2 Åtagande

Syftet med hemtjänst är att personer i behov av insatser ska få leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro. Syftet är också att utifrån en helhetssyn ge personer möjlighet till kvarboende och tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå samt främja lika rättigheter enligt gällande lagstiftning.

Verksamheten skall bedrivas enligt bestämmelser som följer av socialtjänstlagen, kommunallagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, arbetstidslagen, semesterlagen, dataskyddsförordningen, diskrimineringslagen, i förekommande fall vid delegerad hälso- och sjukvård: hälso- och sjukvårdslagen, patientlagen, patientdatalagen och patientsäkerhetslagen samt alla andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar samt myndigheters förordningar, föreskrifter, nationella riktlinjer och vårdprogram samt vägledningar.

2.1 **Insatser**

Utföraren skall utföra hemtjänstinsatser för personer i ordinärt boende i form av *service, omvårdnad och aktiviteter* enligt biståndsbeslut fattat utifrån socialtjänstlagen, *samt i förekommande fall delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser* och vad som övrigt framgår i åtagandet och tillhörande bilagor. Insatserna skall ske i samråd med kund med utgångspunkt att utföraren skall utföra insatser i hemmet när kunden är hemma.

Insatserna skall kunna erbjudas dag- och kvällstid (kl. 06.45-22.00) alla dagar på året.

För vissa insatser kan tillägg och undantag förekomma, här lämnas två exempel:

- Insats ”Vak” beviljas i första hand vid svår sjukdom och vid vård i livets slutskede hos kund. Insatsen kan sträcka sig över såväl kortare som längre tidsperioder och utföraren skall kunna utföra insatsen under **dygnets alla timmar**. Utföraren skall ansvara för anskaffning av personal om uppdraget inkommit mellan 07.00-17.00, i första hand bör ordinarie personal utföra insatsen. I annat fall är Valfärd Gävle (natt- och larmverksamheten) ansvarig för att påbörja insatsen av vaket. Kostnaden tillfaller utföraren och ansvaret förs snarast över till utföraren.
- Vid oförutsedda händelser, t.ex. plötsligt insjuknande hos kund, skall utföraren omgående kunna tillgodose behov som inte ingår i biståndsbeslutet, t ex. extra insatser som vak, ledsagning och etc. Insatserna anmäls senast nästföljande vardag till ansvarig biståndshandläggare och redovisas som utförd tid och debiteras enligt avtalat timpris.

2.1.1 **Verksamhetssystem**

Utföraren skall använda beställarens verksamhetssystem för dokumentation, kommunikation av beställning, avgiftsregistrering och anvisat verktyg för insatsregistrering samt i förkommande fall, system för samordnad vårdplanering. Se *2.4 IT och telefoni*.

2.1.2 **Tid för verkställighet och återrapportering till biståndshandläggare**

Utföraren skall dagligen bevaka och ta emot uppdrag i verksamhetssystemet Treserva. I uppdraget framgår vilka insatser som skall utföras och med vilken frekvens. Utföraren skall kunna påbörja uppdrag med dagliga insatser närmast följande dag från beställningen med registrering i verksamhetssystemet. I akuta ärenden skall utföraren kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs. Återrapportering till biståndshandläggaren skall ske inom två (2) veckor från det att uppdraget mottagits. I de fall beslut inte kunnat verkställas inom angiven tid skall utföraren ange orsak och lämna motivering.

2.1.3 Genomförandeplan

Utföraren skall tillsammans med kund upprätta genomförandeplan i beställarens verksamhetssystem Treserva. Genomförandeplan ska påbörjas för alla kunder inom 14 dagar från det att beslutet verkställts eller omprövning skett. Efter ytterligare 14 dagar ska genomförandeplanen vara upprättad och skrivskyddad. Alla avvikelser från detta ska dokumenteras med en motivering i kundens sociala journal. Uppföljning ska göras minst var 6:e månad, eller oftare vid behov.

Genomförandeplanen ska revideras om det blir förändringar i kundens behov och önskemål. Utföraren skall snarast meddela biståndshandläggare om kundens behov av insatser förändras i sådan grad att biståndsbeslut behöver omprövas. Antalet genomförandeplaner och datum för senast upprättad/reviderad plan/kund tas ut ur verksamhetssystemet och sammanställs månadsvis av beställaren.

2.1.4 Världighetsgaranti

Utföraren skall bedriva verksamheten i enlighet med kraven i uppdragsgivarens världighetsgaranti. Se [Världighetsgarantin](#)

2.1.5 Tillgänglighet, information och samverkan

Utföraren skall organisera sig så att den är lättillgänglig för både kund, närstående och samarbetspartners. Utföraren ansvarar för att aktuell information finns tillgängligt för såväl kund som beställare samt att omgående meddela förändringar i verksamheten.

Utföraren är enligt avtal bunden att samarbeta och samverka med andra verksamheter och intressenter som finns kopplade till kunden, genom exempelvis teamträffar eller vårdplaneringar. Utförare och beställare skall fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka uppdraget. Minst fyra gånger per år kallar beställaren till obligatoriska utförmöten för alla utförare. Utföraren skall på beställarens anmodan delta i utvecklingsprojekt och utbildningar som finansieras av beställaren.

2.1.6 Tolk

Om kunden inte talar eller förstår svenska har kunden rätt till tolkhjälp. Rätt att få hjälp av tolk har också den som behöver tolkhjälp på grund av en hörsel- eller talskada. Utföraren skall, när behov föreligger, rekvirera och bekosta tolk. Se [Världighetsgarantin](#)

2.1.7 Matdistribution

Insats gällande matdistribution skickas i verksamhetssystemet och utföraren beställer tjänsten av matleverantör. Utföraren skall vara kund behjälplig i kontakt med matleverantören. I de fall kunden inte själv kan ta emot maten levereras den till hemtjänstlokalen för att levereras av hemtjänstpersonalen. Utföraren skall ansvara för anskaffning av kundspecifika vitvaror och följa beställarens rutin för kylkedjan i mathantering.

Ny utförare skall hos kommunens miljö- och hälsoskydd, ansöka om ”registrering av livsmedelsanläggning” för förvaring av kyld mat i hemtjänstlokal. Registreringsbevis lämnas till beställaren innan uppstart.

***Sökande ska bifoga registreringsbevis för livsmedelsanläggning**

2.1.8 Hälsa- och sjukvårdsinsatser, rehabilitering och hjälpmedel

Beställaren ansvarar för hemsjukvård inklusive rehabilitering och utprovning/föreskrivning av individuella hjälpmedel. För de kunder som inte är inskrivna i kommunens hemsjukvård ansvarar Region Gävleborg för motsvarande uppgifter. Ansvar för anskaffning och kostnad för arbetshjälpmedel (avser sådan utrustning som personalen behöver för att förebygga arbetsskador i sitt arbete) åligger utföraren.

2.1.9 Egenvård, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och tandvård

Egenvård är en åtgärd som en person själv utför för att upprätthålla hälsa och välbefinnande på rekommendation av hälso- och sjukvårdspersonal. Om personen av fysiska skäl, t ex nedsatt syn, inte kan utföra åtgärden själv kan kunden söka bistånd för att få åtgärden utförd av hemtjänstpersonalen inom ramen för insatsen ”Egenvård”.

För hantering av läkemedel och ordinerad träning gäller särskilda regler vid delegering till hemtjänstpersonal och kan endast ske efter instruktion och utbildning av hälso- och sjukvården. Delegerad hälso- och sjukvård utförs endast i de fall kunden är beviljad hjälp i hemmet och endast i samband med dessa besök. Om kund som får sina läkemedel via Apodos och tillfälligt bor på korttidsvistelse är utföraren skyldig att leverera kunds läkemedel till korttidsvistelsen tills dess att ny adress gäller. Ersättning sker enligt beställarens rutin för insatsregistrering i TES.

Utföraren skall vara behjälplig för att nödvändig tandvård erbjuds till äldre vilket kan innebära att låsa upp dörren och vid behov även närvara under tandvårdens hembesök för årlig munhälsobedömning. Biståndsenheten ansvarar för intyg om ”Rätt till nödvändig tandvård enligt tandvårdslagen § 8a”.

2.1.10 Hygien

Utföraren skall ansvara för att all personal har kännedom om god hygien och arbeta i enlighet med beställarens rutiner. Beställaren tillhandahåller regelbundet utbildningar kostnadsfritt, utföraren står för personalkostnaderna. Utföraren skall tillhandahålla och bekosta de förbrukningsartiklar som behövs för personalen.

2.2 **Ledning och verksamhetschef**

2.2.1 **Krav på utföraren**

Se krav enligt punkt ”1.2.2 Teknisk förmåga och kompetens”.

Ägare/delägare för ett enskilt företag, som är godkänd enligt valfrihetssystemet, kan inte samtidigt vara bemanningspersonal/vikarie/anställd inom uppdragsgivarens ansvarsområde. Utföraren avgör i övrigt hur verksamheten organiseras.

2.2.2 **Arbetsgivaransvar**

Utföraren skall som arbetsgivare ansvara för

- att gällande lagar, författningar och avtal iakttas,
- att anställa, avlöna och säga upp personal
- att skatter och sociala avgifter inlevereras
- att arbeta förebyggande för att förhindra ohälsa hos personalen
- att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en kund samt att i varje enskilt fall avge rapport till uppdragsgivaren
- att säkerställa att det finns tillgång till arbetsledning när personal är i tjänst

2.2.3 **Arbetsmiljö**

Utföraren skall ansvara för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Utföraren ansvarar för att kontinuerligt och systematiskt arbeta för att uppnå en god arbetsmiljö. Samtliga arbetsskador och tillbud skall dokumenteras på sådant sätt att erfarenheter kan återföras till verksamheten.

2.2.4 **Verksamhetschef**

För verksamheten skall det finnas en chef med huvudsaklig placering i Gävle kommun.

Denna person skall:

- Under de senaste tio åren ha minst tre års erfarenhet av arbete inom, för uppdraget, relevant område.
- Verksamhetschef skall utöver detta ha relevant högskoleutbildning för uppdraget.

Personen som av utföraren är utsedd att ha denna ledarskapsfunktion ska finnas tillgänglig och ansvara för den dagliga driften. Verksamhetschefen ansvarar även för att:

- personalen har den kunskap som behövs för en ändamålsenlig verksamhet,
- verksamheten kännetecknas av en god etik och ett värdigt bemötande,
- personalens behov av stöd och handledning och kompetensutveckling tillgodoses,
- personal rekryteras och introduceras i verksamhetens riktlinjer och rutiner,

- instruktioner finns som uppfyller kraven för ledningssystem och beställarens värdighetsgaranti,
- verksamheten planeras, utvecklas och följs upp,
- verksamhetens resultat förmedlas till överordnade och
- verksamheten utvecklas i takt med ändrad lagstiftning
- arbeta självständigt och kunna hantera IT

Vid byte av verksamhetschef skall beställaren underrättas för att ge efterträdaren introduktion i beställarens verksamhet.

***Sökande ska bifoga CV samt 3 av varandra oberoende referenser för verksamhetschef**

2.3 *Personal*

2.3.1 **Personalens kompetens**

Utförarens personal skall ha adekvat utbildning och/eller tillräcklig kompetens som är lämpligt för uppdraget. Utföraren svarar för att personalen kontinuerligt ges erforderlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling. Utföraren skall ha ett framtaget introduktionsprogram som tillämpas vid nyanställning och för vikarier. Utföraren skall efter anmodan ta emot studerande i behov av praktik. Personalen skall ha goda muntliga och skriftliga kunskaper i det svenska språket, motsvarande Europarådets beskrivning, Swedex nivå B2. Beställaren kan vid behov begära in intyg.

2.3.2 **Bemanning**

Utföraren skall ansvara för att utföra sitt åtagande med den bemanning och kompetens som bedöms vara erforderlig för uppgiften. Det är önskvärt att utföraren erbjuder personalen heltidstjänstgöring.

2.3.3 **Arbetskläder**

Utföraren skall bekosta och ansvara för de arbetskläder som medarbetarna behöver i sitt arbete, vilket bland annat omfattar anskaffning och tvätt. Med arbetskläder avses över- och underdel. Lokalens beskaffenhet skall vara sådan att basala hygienrutiner kan upprätthållas.

2.3.4 **Kollektivavtal och försäkringar**

Beställaren framhåller vikten av att utföraren tecknar kollektivavtal om anställningsvillkor mm. för anställda hos utföraren. Om utföraren inte har tecknat kollektivavtal skall arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, tjänstepension och avtalspension motsvarande gällande kollektivavtal tecknas och betalas för anställd personal. Om utföraren frångår denna princip behandlas frågan som avtalsbrott. Se 4.13 *Hävning*.

***Sökande ska bifoga kopia på giltig kollektivavtal eller försäkringar enligt krav ovan**

2.3.5 Meddelarfrihet

Medarbetare hos utföraren skall ha *meddelarfrihet* och kunna påtala missförhållanden utan repressalier och efterforskning på samma sätt som medarbetare inom kommunalt driven verksamhet. Om utföraren frångår denna princip behandlas frågan som avtalsbrott, se 4.12 Hävning.

2.3.6 Legitimering

Utföraren skall se till att all personal kan legitimera sig med tjänstelegitimation i mötet med kund. Utföraren skall se till så att all personal bär namnbricka. Se [Värdighetsgarantin](#)

2.3.7 Brandutbildning

Utföraren skall ansvara för att medarbetarna ges utbildning i brandkunskap med teori och praktik i syfte att ha fungerande rutiner och ett proaktivt arbetssätt hos kund. Beställaren erbjuder i mån av plats, utföraren att delta i kommunens brandutbildningar.

2.4 IT och telefoni

Telefoni

Utföraren skall ansvara för anskaffning och bekosta nödvändig telefoni som krävs för att:

- Hålla en god tillgänglighet för kund/närstående, medarbetare och samverkansparter.
- Insatsrapportera utförd tid med hjälp av elektronisk registrering hos kund. De telefoner som används skall ha sådan prestanda att de är kompatibla med insatsregistreringssystemet TES.

IT

Utföraren skall använda beställarens verksamhetssystem för dokumentation, kommunikation, insatsregistrering samt i förekommande fall, för samordnad vårdplanering. Beställaren bekostar dessa system. Utföraren bekostar och ansvarar för datorer, IT-miljö, internetuppkoppling samt den drift av datorer och tillhörande utrustning som krävs för att ha tillgång till systemen. Utföraren skall utföra förändringar som över tid kan behövas för säker anslutning.

Samtliga medarbetare ska tilldelas individuella användarkonton till IT-systemen. Lösenord eller annan autentiseringsmekanism ska utformas så att det med tillräckligt hög säkerhet kan antas att det är rätt person som använder kontot. Det är inte tillåtet att ha gemensamma användarkonton. Om gemensamma konton är nödvändiga av tekniska skäl ska spårbarheten garanteras på annat sätt. I dessa fall krävs godkännande av beställaren.

Utföraren och beställaren kommer överens om antalet användarkonton hos utföraren. Utföraren skall utan dröjsmål meddela beställaren om personal avslutar sin anställning så att användarkontot för

denne kan avslutas¹. Utföraren skall se till att personalen har erforderliga grunddatakunskaper. Beställaren tillhandahåller support kring verksamhetssystemen. Utbildning till överenskomna resurspersoner hos utföraren tillhandahåller beställaren vid start av verksamheten. Utbildning utöver detta kan ske i mån av tid och mot en kostnad för utföraren. Utföraren skall i lämpliga delar följa Gävle kommuns IT säkerhetshandbok med tillhörande rutiner.

Utföraren ges möjlighet att använda beställarens planeringsverktyg mot en kostnad för licens och drift, separat avtal tecknas.

2.5 Lokaler och nycklar

Utföraren skall ha en lokal som är lämplig för ändamålet utifrån de krav som ställs i förfrågningsunderlaget². Vid förlust av kunds nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta byte av lås hos kund så snart det kan ske. Eventuella övriga kostnader som drabbar den enskilde förorsakat av utförarens personal, bärs också av utföraren.

2.6 Lokal kris- och katastroforganisation

I händelse av höjd beredskap eller krig inordnas utförarens verksamhet i den kommunala organisationen för äldre och personer med funktionsnedsättning. Detta innefattar bl.a. skyldighet att bistå kommunen med personal och lokaler i en katastrofsituation samt att genomföra och delta i övningar och utbildningar inom området.

2.7 Ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete

Utföraren skall ha ett ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9. Den sökande skall lämna en övergripande beskrivning av kvalitetsledningssystemet i ansökan.

- Utöver lagstiftningen skall utförarens verksamhetsidé, kvalitetsmål och inriktning för verksamheten vara förenligt med beställarens styrdokument samt tillämpliga riktlinjer och rutiner i beställarens ledningssystem. Exempel på styrdokument:
- [Omvårdnadsnämndens verksamhetsplan 2018-2021](#)
- [Värdighetsgarantin](#)

Det åligger varje utförare att själv sätta sig in i SOSFS 2011:9 och avgöra behov och omfattning på sitt ledningssystem utifrån verksamhetens storlek och inriktning. De krav som ställs nedan är enbart ett absolut minimum gällande utförarens lokala rutiner/instruktioner i utförarens ledningssystem.

Utföraren skall ha rutiner/instruktioner:

- Avvikelsehantering för oönskade händelser och Lex Sarah, se punkt 2.7.1
- Hantering av nödlägen och akuta situationer hos kund, se punkt 2.7.2

¹ Ej avslutade konton kan komma att debiteras.

² Ett utvecklingsarbete gällande nyckelfria lås pågår, vilket kan komma att påverka kraven i avtalet under 2018.

- Tystnadsplikt och sekretess
- Läkemedelshantering i hemtjänstlokal
- Nyckelhantering
- Hantering av kundens pengar

Vid tecknande av avtal får utföraren tillgång till Gävle kommuns intranät och beställarens ledningssystem innehållande styrdokument, tillämpliga riktlinjer och rutiner för verksamheten. Den sökande kan på begäran få ta del av dokumenten under ansökningsprocessen.

***Sökande ska bifoga en övergripande beskrivning av sitt ledningssystem**

2.7.1 Allvarlig händelse

Utföraren ansvarar själv för att hantera Lex Sarah och rutin kring detta, samt informera och hålla beställaren underrättad vid en Lex Sarah-rapport/utredning/anmälan.

2.7.2 Säkerhet

Utföraren skall förebygga skador som kan drabba kund, medarbetare eller andra enligt gällande lagstiftning. Utföraren skall ha rutiner för riskanalys/bedömning/åtgärd för såväl kunder som för organisationen i syfte att förebygga och hantera akuta situationer, till exempel vid hot- och våldssituationer (både mellan kunder samt mellan kund och medarbetare).

2.7.3 Kvalitetsberättelse

Utföraren skall lämna en årlig kvalitetsberättelse till beställaren som beskriver det systematiska kvalitetsarbetet, hur utföraren har arbetat med kompetensförsörjning enligt *2.3.1 Personalens kompetens*, samt innehålla redovisning av rörelsevinst på enhetsnivå.

Kvalitetsberättelsen skall vara beställaren tillhanda senast den 1 februari och skall avse föregående år. D.v.s. kvalitetsberättelsen avseende 2018 redovisas senast 1 februari 2019. Kvalitetsberättelsen skall utformas enligt de allmänna råd som finns i SOSFS 2011:9 och enligt Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för kvalitetsarbete.

3 Uppföljning och utvärdering av verksamheten

3.1 Huvudmannaskap och insyn

Beställaren har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur utföraren utför sitt uppdrag. Detta innebär bland annat rätt att granska den dokumentation och de genomförandeplaner som rör kunden, för att garantera en skälig levnadsnivå enligt socialtjänstlagen (SoL). Utföraren skall utan

dröjsmål och kostnad överlämna begärda uppgifter och ställa personal till beställarens förfogande för denna kontroll och uppföljning.

3.2 *Allmänhetens rätt till insyn*

Beställaren har skyldighet att se till att allmänheten får insyn i all verksamhet. Beställaren äger därför rätt att, från utföraren, på begäran få sådan information som kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs, i enlighet med 3 kap 19a § Kommunallagen.

3.3 *Kundundersökningar och särskilda studier*

Utföraren skall vara beställaren behjälplig för att genomföra kundundersökningar. Dessutom skall utföraren svara på enkäter och andra uppgifter som begärs av tillsynsmyndighet eller av beställaren.

Exempel är:

- Enkät om egenkontroll
- Extern granskning/revision av verksamheten på uppdrag av beställaren
- Kvalitetsregister
- Enkät från SKL (Sveriges Kommuner och Landsting)
- Enkät från Socialstyrelsen
- IVO eller annan myndighetstillsyn

3.4 *Beställarens avtalsuppföljning*

Beställarens löpande uppföljning omfattas av bland annat:

- Egenkontroll.
- Kund- och brukarundersökningar
- Klagomål och synpunkter, avvikelser eller annan indikation på brister i verksamheten³.
- Administrativ och ekonomisk uppföljning
- Redovisning av ekonomi på enhetsnivå⁴ där rörelsevinst, dvs. resultat efter kostnader och avskrivningar på investeringar i verksamheten har dragits av.

Beställaren kan på förekommen anledning även genomföra fördjupade avtalsuppföljningar, revisioner, tillsyner m.m. Utföraren får ta del av sitt resultat och har möjlighet att yttra sig innan redovisning till köparen. Kunder och allmänhet får ta del av resultatet av avtalsuppföljningen på www.gavle.se. Här redovisas också kundundersökningar och revisioner.

³ Om utföraren uppvisar brister kommer beställaren att begära en särskild åtgärdsplan, se vidare punkt 4.12 Rättning, skadestånd, sanktion samt punkt 4.13 Hävning.

⁴ En hemtjänstehet definieras som en av huvudman för hemtjänst organiserad enhet som omfattar verksamhet i och som utgår från en eller flera byggnader som ligger nära varandra. Varje hemtjänstenhet ska ha en chef som ansvarar för ledningen och samordningen av det arbete som utgår från hemtjänstenheten. En hemtjänstenhet kan bara ha en chef men en chef kan vara chef för flera hemtjänstenheter.

4 Avtalsvillkor

4.1 *Avtalshandlingar*

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om det skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte parterna kommer överens om annat, i följande ordning:

- 1) Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
- 2) Avtalet
- 3) Förfrågningsunderlag med bilagor och kompletteringar
- 4) Ansökan med tillhörande handlingar

4.2 *Avtalstid*

Avtalet gäller ett år med automatisk årsvis förlängning om inte beställaren bestämmer annat.

4.3 *Uppdraget*

Utföraren skall för beställaren utföra insatser i form av *service, omvårdnad och aktiviteter, i förekommande fall delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser* samt insatser enligt särskild ordning inom hemtjänsten i ordinärt boende i Gävle kommun i enlighet med detta avtal och förfrågningsunderlag med bilagor samt lämnad ansökan.

De insatser som skall utföras, föregås av ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (SoL).

Valfrihetssystem inom hemtjänst i ordinärt boende innebär att kunden själv får välja vilken utförare som skall utföra hemtjänsten. Kunden kan välja mellan olika utförare som godkännts av beställaren. Hur många kunder varje utförare får beror på hur många personer som väljer utföraren. Beställaren kan inte garantera några kunder, vilket innebär att man inte ger någon volymgaranti.

4.3.1 **Tider för utförande av insatser**

Samtliga aktuella tjänster skall kunna utföras vid behov mellan 06.45-22.00 alla dagar på året.

Punktinsatser nattetid och larmverksamheten ingår inte i valfrihetssystemet utan utförs av en särskild enhet inom Valfärd Gävle. För vissa insatser kan undantag eller tillägg förekomma. Se *Förfrågningsunderlag, 2.1 Insatser*.

4.3.2 **Skyldighet att ta emot kund**

Utföraren skall ta emot de beställningar som anvisas av biståndshandläggaren samt vid en utökning för befintlig kund, även om kapacitetstaket är uppnått. Om en befintlig kund flyttar utanför en utförares områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget. Om kunden vill behålla utföraren och utföraren anser sig ha möjlighet att fortsätta med uppdraget så kan detta, i undantagsfall vara möjligt, efter samråd med beställaren. Utföraren kan inte välja bort kunder inom sitt område/åtagande.

4.3.3 Geografiska område

Sökande avser att bedriva verksamhet inom följande områden:

Andersberg

Bomhus

Brynäs

Centrum

Hamrånge

Hedesunda

Stigslund

Strömsbro/Hille

Sätra

Söder

Valbo/Forsbacka

4.3.4 Turordningslista

Utföraren avser att ingå i turordningslista

Ja **Nej**

4.3.5 Kapacitetstak

Utföraren avser att använda sig av kapacitetstak

Ja **Nej**

Om ja, antal tim/månad_____

4.3.6 Verksamhetssystem

Beställaren tillhandahåller verksamhetssystemen som utföraren skall använda för att dokumentera, kommunicera och registrera utförd tid hos kund. Antalet genomförandeplaner och datum för senast upprättad/reviderad plan/kund skall rapporteras till beställaren månadsvis via webbformulär.

4.3.7 Dokumentation

Utföraren skall ansvara för att den sociala dokumentationen i journal och genomförandeplan sker på ett systematiskt sätt och att personalen har erforderlig dokumentationsutbildning. Utföraren skall också ha rutiner för att alla handlingar som rör kundens personliga förhållanden förvaras så, att den som är obehörig inte får tillgång till dem. Gallrade handlingar som rör avslutade kunder ska

överlämnas löpande till beställaren för arkivering enligt lagstiftningen. Allvarliga brister i dokumentationen kan komma att betraktas som väsentligt avtalsbrott. *Se 4.12 Hävning.*

4.3.8 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren skall ha rutiner för återkommande information till samtlig personal, inklusive praktikanter etcetera om sekretess och tystnadsplikt (Offentlighets- och sekretesslag 2009:400). Utföraren skall se till att samtlig personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt lagen.

4.3.9 Anhöriganställning

Anhöriganställning är inte tillåten. För utförare som inte följer denna princip har beställaren rätt att häva avtalet, se punkt *4.12 Hävning.*

4.4 Ersättningsvillkor

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som valts. Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning per utförd timme. Utföraren skall fakturera beställaren för utförd tid hos kund. Beställarens definition av utförd tid hos kund är registrerad tid enligt tidsregistreringsverktyget TES. Detta är direkt tid med/åt kund, det vill säga utförande av de insatser som biståndshandläggaren beviljar.

Varje insats inom hemtjänsten är beräknad med en schablontid (beräknat på ett medelvärde) så att utföraren initialt ska kunna bedöma resursåtgången. Inom ramen för denna summerade tidsram som utföraren har till förfogande för samtliga kunder, åligger det utföraren att tillsammans med den enskilde kunden att planera tider som är anpassade till varje kunds faktiska behov och önskemål. Utföraren har således möjlighet att variera den faktiska tiden för respektive kund beroende på hur behov och önskemål skiftar. Som tak för hur mycket utförd tid hos kund som utföraren kan fakturera gäller 90 % av den totalt beviljade schablontiden per kalendermånad. I timersättningen är ersättning för administration, restid, ”bomtid”, dokumentationstid etc. inräknad.

4.4.1 Ekonomisk ersättning

Ersättningen redovisas i separat dokument. *Se Bilaga 1, Ersättning till utförare.*

4.4.2 Övriga kostnader

Utföraren skall tillhandahålla och bekosta arbetskläder, arbetshjälpmiddel samt förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet.

4.4.3 Rapport av utförd tid och fakturering

Utföraren skall löpande rätta utförd tid och senast den första (1:a) vardagen på ny månad kvalitetssäkra föregående månads utförda tid i TES. Utföraren skall fakturera beställaren månadsvis och redovisa totala antalet utförda hemtjänsttimmar och beviljad (fördelad) schablontid.

Utföraren skall intyga med attest, att korrekt utförd tid faktureras. Fakturaavsändare och organisationsnummer skall överensstämma med godkänd utförare. Om detta inte är korrekt har beställaren rätt att häva avtalet omedelbart, se *4.12 Hävning*.

Om utföraren registrerat mer tid än 90% av den totala beviljade schablontiden skall skälet till detta motiveras med en skriftlig framställan till beställaren som därefter bedömer om överskridande ersättningsnivå godkänns.

4.4.4 Prisjustering

Ersättningen fastställs årligen av uppdragsgivaren och meddelas utföraren. Avtalade ersättningar är fasta fram till kommande årsskifte.

4.4.5 Betalningsvillkor

Fakturering sker i efterskott tidigast den första i varje månad eller om denna dag skulle vara en lördag, söndag eller annan helgdag, närmast föregående bankdag. Beställaren erlägger ersättning inom 30 dagar efter det att faktura inkommit från utföraren.

4.5 *Ändringar, tillägg av avtal*

4.5.1 Ändrade förutsättningar

Parterna är införstådda med att villkor och förutsättningar för denna typ av verksamhet kan komma att ändras till följd av ny lagstiftning, nya bidragsformer, nya målsättningar och politiska beslut eller andra förändringar.

4.5.2 Ändringar i avtal

Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningarna i förfrågningsunderlaget över tid. Ändrat innehåll innebär att befintliga avtal kompletteras med de nya villkoren, oberoende av avtalstid. Om beställaren ändrar kraven gäller detta även tidigare godkända utförare, vars avtal således kommer att omprövas och kompletteras.

4.5.3 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling i upprättat avtal om ändrade förhållanden som gör att avtalsskrivningen väsentligt motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling skall påkallas så fort som möjligt. Det befriar inte part från skyldigheten att fullgöra berörd avtalsförbindelse.

4.6 **Upphörande av avtal**

4.6.1 **På egen begäran**

Om utföraren önskar att upphöra med sin verksamhet skall beställaren meddelas sex (6) månader innan verksamheten upphör.

4.6.2 **Överlåtelse av avtal**

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har uppdragsgivaren rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Utföraren skall förhandsinformera uppdragsgivaren om planerade ägarbyten.

4.6.3 **Återkalla och avsluta avtal**

Utföraren skall inom rimlig tid åtgärda eventuella brister som beställaren påtalat. Om det inte sker har beställaren rätt att återkalla avtalet, omedelbart. Se *4.11 Rättning, Sanktion och Skadestånd*.

Utförare som inte haft kunder under sex månader avslutas automatiskt.

Om uppdragsgivaren fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem inom hemtjänst upphör avtalet med utföraren. Avtalet upphör tidigast 12 månader dock senast 24 månader efter fattat beslut. Det utgår inte någon ersättning till utföraren för avtal som upphör att gälla i förtid.

Om förfrågningsunderlaget eller ersättning förändras och utförare inte kan acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/avtalet efter sex (6) månader, från tidpunkten då detta meddelats beställaren.

4.7 **Sociala krav**

De arbetstagare som är engagerade för utförandet av uppdraget, ska minst erhålla minimilön och andra minimivillkor på de områden som avses i 5 § Utstationeringslagen (SFS 1999:678), under förutsättning att sådan minimilön m.m. är tydligt definierad i ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen. Av detta följer att utföraren inte heller få anlita underleverantörer e.d. som ger sina arbetstagare sämre villkor för lön m.m. än det sagda. Utföraren skall, kostnadsfritt, ge möjlighet för kontroller på arbetsplats. Om utföraren bryter mot vad som anges ovan får beställaren häva avtalet enligt *4.12 Hävning*.

4.8 **Tilläggstjänster**

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva verksamheten enligt upprättat avtal. Intäkterna från

dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren. Utföraren skall informera kunden om att tjänsten inte ingår i hemtjänstens utbud. Tilläggstjänster skall även delges och godkännas av beställaren.

4.8.1 Underleverantörer

Utföraren får efter beställarens medgivande anlita underleverantörer för att fullgöra delar av sitt uppdrag. Utföraren skall lämna en kopia på avtalet mellan underleverantören och utföraren vid avtalsstart och därefter på anmodan. Utföraren ansvarar för att anlitade underleverantörer uppfyller relevanta krav på tjänsten som anges i förfrågningsunderlaget. Utföraren ansvarar för att underleverantörer uppfyller relevanta krav om skatter och sociala avgifter mm.

4.9 Marknadsföring

Marknadsföringen gentemot kunderna i Gävle kommun ska vara etiskt försvarbart och utformad så att den enskilde inte uppfattar den som påträngande. Regler för hur marknadsföring får ske regleras i marknadsföringslagen (2008:486) och i beställarens rutin. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen. Se *4.12 Hävning*.

4.10 Försäkringar

Utföraren skall förebygga skador som kan drabba kunder, personal eller andra.

Utföraren tecknar och vidmakthåller ansvars- och andra erforderliga försäkringar som håller uppdragsgivaren skadeslös vid skada vållad av utförarens personal eller eventuell underleverantör. För att styrka att försäkringar tecknats, skall utföraren tillstålla beställaren kopia av försäkringsbrev vid undertecknande av avtal och därefter på anmodan.

Uppdragsgivaren ansvarar för patientförsäkring enligt patientskadelagen SFS 1996:799.

4.11 Rättning, sanktion och skadestånd

Rättning

Utföraren skall skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit till beställaren, eller vid tillsyn av myndighet. Om rättning av fel och brister inte har skett enligt överenskommen åtgärdsplan, eller om bristen är av akut karaktär, kan *sanktion, skadestånd* eller *hävning* (se *4.12.*) komma att tillämpas.

Sanktion

Om utföraren inte åtgärdar allvarliga fel eller brister äger beställaren rätt att ålägga utföraren med beställningsstopp, alternativt hålla inne betalningen för utförda tjänster tills dess att fel och brister åtgärdats.

Skadestånd

Om utföraren inte uppfyller de villkor avtalsparterna kommit överens om äger beställaren rätt till skadestånd med skäligt belopp för den ekonomiska skadan beställaren åsamkats. För dessa ärenden sker en särskild förhandling.

4.12 **Hävning**

Beställaren får häva ingånget avtal om utföraren inte fullgör sina åtaganden, trots skriftlig anmaning, eller begår avtalsbrott av väsentlig betydelse. Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om myndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren:

- är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tillsvidare inställt betalningar eller har näringsförbud eller är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation etc
- dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom
- är belastad med allvarliga fel i yrkesutövning
- är i skuld för skatter och avgifter inom hemlandet eller annan stat inom ESS området
- är i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker eller bristerna avseende betalning upprepas
- före eller efter avtalstecknande underlåtit att lämna uppgifter om företaget som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet
- bryter mot diskrimineringslagstiftning
- ej åtgärdat överenskommen åtgärdsplan trots erinran
- beviljade tillstånd för drift upphör
- eller för övrigt har sådana ekonomiska svårigheter att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden
- och i övrigt förekommande fall enligt avtalet, eventuella kompletteringar av avtalet, förfrågningsunderlaget med bilagor och kompletteringar

Hävning skall alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

4.13 **Force majeure, ansvarsbegränsning**

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar sådan part från fullgöra av berörd förpliktelse.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Motparten skall omedelbart underrättas om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

4.14 *Tvist*

Tvist mellan beställare och utförare i anledning av ingånget avtal löses vid Gävle Tingsrätt med tillämpning av svensk lagstiftning.

5 Uppgifter om den sökande

Företagsnamn	
Organisationsnummer	
Ev Hemsida	
Adress	
Postadress	
Telefonnummer	
Kontaktperson för avtal (den som undertecknar avtalet)	
Kontaktperson för frågor (angående ansökan)	
Telefonnummer	
E-post (all kommunikation avseende denna ansökan sker via lämnad e-postadress)	

6 Sökandes underskrift

Undertecknad intygar härmed att samtliga krav i förfrågningsunderlaget accepteras och uppfylls samt att de bilagor som efterfrågas är bifogade.

.....
Ort och datum

.....
Namnförtydligande, titel

.....
Underskrift