

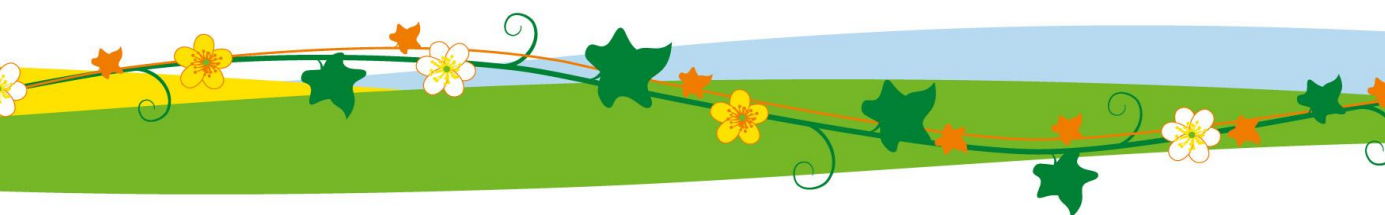


Salems
kommun

Dnr SN/2020:111:767

Lag om valfrihetssystem

Förfrågningsunderlag för att bedriva hemtjänst



2022-02-10

Socialförvaltningen



1. Inledande information	4
1.1 Om Salems kommun	4
1.2 Socialnämndens vision	4
1.3 Målsättning för hemtjänsten i Salem	4
1.4 Lokal värdighetsgaranti	4
1.5 Principerna för valfrihetssystem	4
1.6 Valfrihetssystem inom hemtjänsten i Salems kommun	4
2. Uppdragsbeskrivning	5
2.1 Insatser	5
2.2 Tider	5
2.3 HSL-insatser	5
3. Villkor för att bli godkänd utförare	6
3.1 Grundläggande villkor	6
3.2 Verksamhetsvillkor	6
3.3 Villkor för verksamhetsledning och personal	7
3.4 Villkor för kvalitetssäkring	7
3.5 Hantering av personuppgifter	7
4. Avtalsvillkor	8
4.1 Avtalstid	8
4.2 Underleverantör	8
4.3 Kapacitetstak	8
4.4 Ändringar och tillägg	8
4.5 Grund för att häva avtal	8
4.6 Ägarbyte eller ny verksamhetsansvarig	9
4.7 Överlåtelse av avtal eller uppdrag	9
4.8 Förändring av verksamhetens omfattning och inriktning	9
4.9 Tilläggstjänster	9
4.10 Information och marknadsföring	9
4.11 Meddelarfrihet	10
4.12 Personuppgiftsbiträdesavtal	10
5. Ersättning	10
5.1 Omräkningsklausul	10
6. Tillämpningsregler	10
6.1 Biståndsbeslut	10



6.2 Val av utförare	11
6.2.1 Ickevalsalternativ	11
6.2.2 Omval av utförare	11
6.3 Villkor att ta emot uppdrag	11
6.4 Villkor i utförandet av hemtjänst	11
6.4.1 Genomförandeplan	11
6.4.2 Dokumentation	11
6.4.3 Kontaktman	12
6.5 Förändrat biståndsbehov	12
6.6 Rapportera utförd tid för utbetalning av ersättning	12
6.7 Förändring av utbetalningsrutiner	12
6.8 Rapportera avvikelser för debitering av kund	13
7. Uppföljning av utförarens verksamhet	13
7.1 Socialförvaltningens uppföljning	13
7.2 Åtgärder vid brister i verksamheten	13
8. Ansökan	14
8.1 Ansökans utformning	14
8.2 Handläggning av ansökan	14
8.3 Upprättande av avtal och avtalsstart	15
8.4 Överklaga beslutet	15

BILAGOR

Bilaga 1. Ansökan om att bli godkänd utförare av hemtjänst inom Salems kommuns valfrihetssystem.

Bilaga 2. Avtal avseende att bedriva hemtjänst inom Salems kommuns valfrihetssystem.

Bilaga 3. Riktlinjer för handläggning av insatser enligt socialtjänstlagen för äldre och personer med funktionsnedsättning.

Bilaga 4. Vårdighetsgarantin.

1. Inledande information

1.1 Om Salems kommun

Salems kommun är en modern förortskommun med rötter i 1100-talet. Som en av Stockholms läns minsta kommuner har vi fördelen av närhet till storstaden samtidigt som kommunen kan erbjuda bra familjevänliga bostäder i vacker natur. Bra tågförbindelse med Stockholms city och närheten till E4 gör att vi "ligger bra till". Med tåg eller bil når man Stockholms city på ca 30 minuter. Antal invånare är drygt 17 000 och kommunens areal är 71 kvkm (varav 64 kvkm är land).

1.2 Socialnämndens vision

Socialnämnden i Salems kommun har som vision att ge vård och omsorg samt socialt och ekonomiskt stöd med hög kvalitet och med respekt för självbestämmanderätt och integritet så att Salems befolkning känner trygghet och kan ta tillvara sina egna resurser.

1.3 Målsättning för hemtjänsten i Salem

Hemtjänsten i Salems kommun har i uppdrag att ge personer möjlighet att bo kvar i eget boende även om stora behov av omvårdnad föreligger, ge social samvaro för individen och avlastning till anhöriga. Målsättningen är att socialnämndens verksamheter ska vara synliga, tillgängliga och ha ett gott bemötande. Verksamheterna ska ge en välfärdsservice över genomsnittet i Stockholms län genom att ha individen i fokus.

1.4 Lokal värdighetsgaranti

Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen ligger till grund för lokala värdighetsgarantierna i Salems kommun. De lokala värdighetsgarantierna syftar till att säkerställa ett värdigt liv och välbefinnande inom äldreomsorgen. Lokala värdighetsgarantier ska tillämpas i såväl egen regi som privat driven verksamhet inom äldreomsorgen. De lokala värdighetsgarantierna tillämpas sedan 2013-03-01. För mer information om de lokala värdighetsgarantierna se bilaga.

1.5 Principerna för valfrihetssystem

Genom Lag Om Valfrihetssystem (LOV) ges den enskilde möjlighet att välja vem som ska utföra beviljade insatser. Enligt 1 kapitlet 2 § LOV ska den upphandlande myndigheten behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke diskriminerande sätt. Den upphandlande myndigheten ska också ta hänsyn till principerna om öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet när den tillämpar valfrihetssystem.

1.6 Valfrihetssystem inom hemtjänsten i Salems kommun

För att bli godkänd utförare av hemtjänst inom Salems kommuns valfrihetssystem ska företaget uppfylla samtliga krav som anges i detta förfrågningsunderlag. Ett avtal på två år, med möjlighet till förlängning ett år i taget, träffas mellan utföraren och socialförvaltningen i Salems kommun. När företaget godkänts läggs en presentation av företaget ut på Salems kommuns hemsida.

Ett godkännande innebär inte att företaget garanteras kunder utan det är kunden som väljer vem som ska utföra hemtjänstinsatserna och har rätt att byta utförare om så önskas. Företaget är skyldigt



att ta emot och utföra samtliga uppdrag enligt det avtal som tecknats. Ersättning regleras utifrån faktiskt utförd tid och kommunen följer regelbundet upp att villkoren i avtalet uppfylls. Vid brister kan företaget tilldelas en varning och om skäl finns kan godkännandet upphöra genom att avtalet hävs.

2. Uppdragsbeskrivning

En beskrivning av vad som omfattas i Salems kommuns valfrihetssystem återges under följande rubriker.

2.1 Insatser

Valfrihet i hemtjänsten gäller alla kommuninvånare, oavsett ålder, som erhåller insatser enligt socialtjänstlagen. Valfrihetssystemet omfattar bedrivande av hemtjänst i form av omsorgs- och serviceinsatser.

Definition av insatser som kan omfattas:

- **Serviceinsatser;** städning, tillsynsstädning, tvätt, inköp, apoteks- och bankärenden.
- **Omvårdnadsinsatser;** daglig personlig hygien, dusch, på- och avklädning, toalettbesök, måltidsstöd, tillsynsbesök, tillsynsringning, promenad, ledsagning till och från vårdinrättningar samt avlösning (en anhörig som vårdar sin närstående får möjlighet att lämna bostaden för egna aktiviteter, en avlösare tar då över omvårdnaden).

Hemtjänst natt (klockan 23-07) samt ansvar för trygghetslarm omfattas inte av valfrihetssystemet.

2.2 Tider

Service- och omvårdnadsinsatserna ska kunna utföras mellan klockan 07:00-23:00 samtliga dagar under året. Tiden för när insatserna utförs delas in i dag, kväll och helg (dvs. lördag, söndag, röda dagar samt påskafton, valborgsmässoafton, midsommarafton, julafton och nyårsafton).

Avlösning utförs, som regel, vardagar mellan 09:00 och 16:00.

2.3 HSL-insatser

Hälso- och sjukvårdsinsatser omfattas inte inom ramen för uppdraget. Sådana insatser kan dock utföras i samband med planerade hemtjänstbesök om delegation har givits från primärvården och utförs då endast helgfria vardagar mellan 08:00 och 17:00. Utöver detta utförs inte HSL-insatser, om inte utföraren mot ersättning från primärvården väljer att ta emot sådana uppdrag. Betalning för utförda insatser går via kommunen som får ersättning från primärvården.

3. Villkor för att bli godkänd utförare

För att bli godkänd som utförare av hemtjänst inom Salems kommuns valfrihetssystem ska utföraren vid varje tidpunkt uppfylla de villkor som anges i detta förfrågningsunderlag. Villkoren kan komma att förändras genom beslut i socialnämnd. Detta kan innebära att utföraren, under pågående avtalsperiod, kan behöva anpassa sig i enlighet med de nya besluten.

3.1 Grundläggande villkor

För att bli godkänd som utförare av hemtjänst i Salems kommun ska sökande;

- vara registrerad för lagstadgade skatter och visa att dessa betalats,
- vara registrerad hos Bolagsverket och uppvisa registreringsbevis samt F-Skattsedel,
- inte ha avgifts- eller skatteskulder till Skatteverket eller Kronofogdemyndigheten,
- se till att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren och ska för detta ändamål inneha giltig ansvarsförsäkring.
- ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet senast när verksamheten startar.

Konsekvens om villkoren inte uppfylls vid årlig kontroll eller stickprov av godkänd utförare: varning utdelas och om villkoren inte uppfylls inom den tid som anges i varningen hävs avtalet.

3.2 Verksamhetsvillkor

För att bli godkänd som utförare av hemtjänst i Salems kommun ska utföraren;

- vara väl förtrogen med samt följa inom området gällande lagar och föreskrifter,
- bedriva verksamheten i enlighet med kommunens målsättning för utförande av hemtjänst, känna till och följa omsorgsgarantin samt arbeta för säker och tillförlitlig informationsöverföring mellan utföraren, kommunen, och andra aktörer av vikt för kunden,
- tillhandahålla kommunen information, statistikuppgifter samt övriga efterfrågade handlingar om verksamheten för utvärdering och uppföljning,
- ha tillgång till Internetuppkoppling och telefon
- använda de delar av kommunens verksamhetssystem som kommunen anvisar,
- använda det uppföljningssystem för tid- och insatsrapportering som kommunen använder,
- Ha maximalt 15% manuella tidsregistreringar via mobiltelefon eller dator per månad, så kallad efterregistrering. Om inte utförare kan uppvisa legitima skäl för efterregistreringar som överstiger 15% och beteendet är stadigvarande så kan kommunen besluta att inte betala ut ersättning för den del som överstiger 15% och/eller säga upp avtalet med utförare,
- inneha mobiltelefoner som är kompatibla med det uppföljningssystem för tid- och insatsrapportering samt digitala lås som kommunen använder,
- följa gällande rutiner avseende digitala lås,
- bedriva verksamhet under hela året,
- vara representerad på informationsmöten som Salems kommun kallar till,
- samarbeta med primärvården och andra för kunden viktiga aktörer samt med kundens närstående, god man eller förvaltare,
- vid händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Utföraren ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som utföraren är godkänd för.

Konsekvens om villkoren inte uppfylls vid årlig kontroll eller stickprov av godkänd utförare är att varning utdelas och om villkoren inte uppfylls inom den tid som anges i varningen hävs avtalet.

3.3 Villkor för verksamhetsledning och personal

För att bli godkänd som utförare av hemtjänst ska utföraren säkerställa att;

- verksamhetsansvarig har högskoleutbildning med inriktning mot socialt arbete, vård och omsorg eller annan eftergymnasial utbildning som ger likvärdiga kunskaper.
- majoriteten av personalen som utför omvårdnadsinsatser för Salems kommun har kompetens motsvarande treårigt omvårdnadsprogram. Eller annan likvärdig utbildning eller erfarenhet.
- anställning av anhöriga/närstående tillåts inte för att ge insatser till egna anhöriga/närstående. Med anhöriga menas i detta fall make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn. Som närstående menas personer som står den enskilde nära, som den närmaste familjen, men också andra släktingar och vänner.
- utföraren har datorvana och annan administrativ kompetens som krävs för att bedriva verksamheten,
- utföraren ansvarar för att personalen erhåller adekvat kompetensutveckling (SOSFS 2011:9),
- utföraren har kollektivavtal alternativt kollektivavtalsliknande anställningsförhållanden,
- all personal ska kunna tala och skriva svenska språket.

Konsekvens om villkoren inte uppfylls vid årlig kontroll eller stickprov av godkänd utförare är att varning utdelas och om villkoren inte uppfylls inom den tid som anges i varningen hävs avtalet.

3.4 Villkor för kvalitetssäkring

För att bli godkänd som utförare av hemtjänst ska utföraren;

- bedriva dokumenterat kvalitetsarbete, enligt socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter (SOSFS 2011:9),
- ha rutiner och ansvara för att all personal iakttar den sekretess och tystnadsplikt som är gällande för socialtjänstens personal enligt 26 kapitlet 1 § offentlighets- och sekretesslagen,
- följa socialtjänstlagens bestämmelser om dokumentation (SOSFS 2014:5),
- följa socialtjänstlagens bestämmelser om att anmäla missförhållanden och klagomål till socialnämnden, följa Salems kommuns rutiner för detta samt dokumentera utredning, uppföljning och vidtagna åtgärder,
- säkerställa att fast anställd personal har fotolegitimation och att vikarier och timanställda bär tjänstekort (utan foto) väl synligt samt uppvisas med personlig legitimation,
- ha rutiner för säker hantering av kunders nycklar,
- ha rutiner för hantering av kunders privata medel, i enlighet med Salems kommuns riktlinjer för hantering av privata medel.
- ansvara för att de personuppgifter som hanteras behandlas i full överensstämmelse med General Data Protection Regulation - GDPR.

Konsekvens om villkoren inte uppfylls vid årlig kontroll eller stickprov av godkänd utförare är att varning utdelas och om villkoren inte uppfylls inom den tid som anges i varningen hävs avtalet.

3.5 Hantering av personuppgifter

Utföraren är enligt tillämpligt regelverk personuppgiftsansvarig för den behandling av

personuppgifter som görs i utförarens verksamhet.

4. Avtalsvillkor

4.1 Avtalstid

Avtalet gäller från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper under två år, med en automatisk förlängning med ett år i taget, och med en uppsägningstid på tre månader för utföraren samt sex månader för kommunen.

4.2 Underleverantör

Underleverantör kan anlitas för uppgifter avseende serviceinsatser (städ, tvätt, inköp, post- och bankärenden och matdistribution) och det ska framgå i ansökan vilka företag som anlitas. Anlitar utföraren en underleverantör ansvarar utföraren för att underleverantören uppfyller de villkor som krävs för att godkännas som utförare av hemtjänst i valfrihetssystemet. Utföraren ska vid anlitaandet av underleverantör eller vid byte av underleverantör under avtalstiden informera kommunen och övriga berörda, inklusive kunden. Uppfyller underleverantören inte villkoren kan varning utdelas och om villkoren inte uppfylls inom den tid som anges i varningen hävs avtalet.

4.3 Kapacitetstak

Utföraren har möjlighet att ange ett kapacitetstak uttryckt i antal timmar per månad, avseende biståndsbedömda insatser. Utföraren har skyldighet att kunna ta upp till hela kapacitetstaket inom tre månader från avtalsstart. Det ligger på utföraren att i god tid meddela kommunens biståndshandläggare när det inte finns möjlighet att ta emot fler uppdrag inom ramen för kapacitetstaket. Utföraren ska, om efterfrågan utöver kapacitetstaket finns, ingå i ett kösystem som administreras av kommunen. Ett angivet kapacitetstak kan höjas eller sänkas under pågående avtalsperiod efter att utföraren anmält detta till kommunen senast en månad innan.

4.4 Ändringar och tillägg

Förfrågningsunderlaget med avtalsvillkor kan komma att förändras över tid till följd av politiska beslut. Detta gäller även redan godkända utförare, vars godkännande att bedriva hemtjänst i Salems kommun således kommer att omprövas. Om utföraren inte accepterar de nya villkoren kan avtalet sägas upp. Beställaren och utföraren äger båda rätt att aktualisera förändringar i avtalet.

4.5 Grund för att häva avtal

Ett avtal kan hävas av följande anledningar:

- **På egen begäran;** då utförare avser att avveckla verksamheten. Kommunen ska informeras minst tre månader före verksamhetens upphörande eller den tid som beslutats i särskilt fall. När verksamheten har upphört har avtalet hävts.
- **Avsaknad av uppdrag;** Om utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader hävs avtalet med utföraren.
- **Vid brister i verksamheten;** Om nationella eller lokala föreskrifter för verksamheten eller villkoren i detta förfrågningsunderlag inte följs kan avtalet hävas. Större brister kan föranleda att avtalet hävs och mindre brister kan leda till att en varning utdelas. Om utföraren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna hävs avtalet.



Anmälan till andra myndigheter kan bli aktuell.

Avtalet hävs om utföraren tar ut eller accepterar avgift från kunden för biståndsbedömda insatser. Ersättningen för utförd tid fastställs av Salems kommun.

Avtalet hävs om inte utföraren använder kommunens uppföljningssystem för tid- och insatsrapportering.

Hävning av avtal till följd av brister i verksamheten beslutas av nämnd och får inte delegeras i annat fall än till ordföranden med stöd av bestämmelserna i 6 kapitlet 39 § kommunallagen. Vid misstanke om allvarlig brist i verksamheten som utgör fara för kund får ordföranden i socialnämnden besluta om att interimistiskt häva avtalet under utredningstiden.

4.6 Ägarbyte eller ny verksamhetsansvarig

Om företaget byter ägare ska en ny ansökan om godkännande för att bedriva hemtjänst lämnas in. Om verksamhetsansvarig ersätts av annan person ska detta meddelas till kommunen och den nya verksamhetsansvarige ska godkännas av kommunen. Godkänns inte den nya verksamhetsansvarige upphör godkännandet för att utföra hemtjänst i Salems kommun och avtalet hävs.

4.7 Överlåtelse av avtal eller uppdrag

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person, ny ansökan inlämnas och avtalet omprövas.

4.8 Förändring av verksamhetens omfattning och inriktning

Om utföraren vill ändra kapacitetstaket ska kommunen informeras senast en månad före förändring. Kontroll av att samtliga villkor i förfrågningsunderlaget är uppfyllda sker innan förändringen av verksamheten kan verkställas.

4.9 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att, utöver de biståndsbedömda insatserna, tillhandahålla så kallade tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs utöver vad biståndsbeslutet anger och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Den enskilde ska tydligt informeras om att dessa tjänster inte ingår i biståndsbeslutet och att de inte ingår i hemtjänstavgiften utan att den enskilde betalar för dessa tjänster separat. Kommunen har inget ansvar för tilläggstjänsterna.

4.10 Information och marknadsföring

Kommunen har skyldighet att informera om samt presentera de olika utförarna för kunderna enligt konkurrensneutrala principer. Syftet är att kunden i sitt val av utförare ska få så mycket information som möjligt om de olika utförarna i valfrihetssystemet. Informationen tillhandahålls elektroniskt på Salems kommuns hemsida samt i tryckt form. För att möjliggöra detta är utföraren skyldig att tillhandahålla sådan information som kommunen efterfrågar samt under avtalstiden meddela eventuella förändringar så att informationen till kunderna är aktuell.

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet på ett etiskt försvarbart sätt så att den enskilde

inte uppfattar det som påträngande. Det innebär bland annat att utföraren inte får försöka värva nya kunder genom hembesök eller telefonsamtal.

4.11 Meddelarfrihet

Personal hos utföraren ska åtnjuta meddelarfrihet och ska kunna påtala missförhållanden utan repressalier, på samma sätt som inom kommunens egenregi. Meddelarfriheten avser insatser hos kunderna och inte övriga förhållanden inom företaget.

4.12 Personuppgiftsbiträdesavtal

Ett PUB-avtal (personuppgiftsbiträdesavtal) ska tecknas i samband med tecknande av huvudavtal.

Med anledning av kravet på anslutning till Salems kommuns verksamhetsstödsystem ska utföraren teckna personuppgiftsbiträdesavtal med Socialnämnden i Salems kommun. För detta ändamål ska Salems kommuns personuppgiftsbiträdesavtal användas.

5. Ersättning

Årligen fattar socialnämnden beslut om ersättningsnivåerna i valfrihetssystemet. Ersättning utbetalas i efterskott för faktiskt utförd tid där tiden för de beviljade insatserna utgör en maxtid för vad som ersätts. Med "utförd tid" menas tiden för biståndsbedömda insatser som utförts hemma hos kunden samt utanför hemmet och som har med utförandet av insatserna att göra. I ersättningen ingår samtliga kostnader för utförandet av insatserna och täcker restid och annan kringtid som inte utförs hemma hos kunden. Utföraren får inte kräva eller acceptera betalning direkt från kunden för biståndsbedömda insatser. Avvikelser från den beviljade tiden ska särskilt dokumenteras och rapporteras till biståndshandläggaren.

Ersättning för avlösning utgår per utförd timme.

5.1 Omräkningsklausul

Socialnämnden fattar årligen beslut om att omräkna/ändra ersättningen. Detta innebär att ersättningen kan komma att ändras under pågående avtalstid.

6. Tillämpningsregler

6.1 Biståndsbeslut

Biståndsbeslutet reglerar vilka insatser som ska utföras samt hur ofta de ska utföras. Varje insats genererar en schablontid. Dubbelbemanning ska framgå av biståndsbeslutet och då dubblas tiden för insatsen. Ett uppdrag skickas till utföraren där beviljade insatser samt den sammanlagda tiden för insatserna finns angivna. Uppdraget ligger till grund för utförarens genomförandeplan som upprättas tillsammans med kunden. Biståndshandläggaren följer upp biståndsbeslutet regelbundet, minst en gång per år, eller oftare om behov av det finns.



6.2 Val av utförare

Valfrihetssystemet innebär att kunden får möjlighet att själv välja vem som ska utföra hemtjänstinsatserna. Kunden får information om utförarna genom kommunens hemsida, genom informationsbroschyrer samt via biståndshandläggarna. Biståndshandläggarna är skyldiga att vara neutrala i sin information om de olika utförarna.

6.2.1 Ickevalsalternativ

För den som inte vill eller av andra skäl inte kan göra ett aktivt val av utförare finns det ett så kallat ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet består av Salems kommuns interna hemtjänst.

6.2.2 Omval av utförare

Den enskilde har alltid rätt att byta utförare. Vid önskan om att byta utförare vänder sig den enskilde till kommunens biståndshandläggare som i sin tur meddelar berörda utförare. Uppsägningstiden är fem dagar eller efter överenskommelse.

6.3 Villkor att ta emot uppdrag

Utföraren är skyldig att ta emot och utföra samtliga uppdrag från biståndshandläggarna gällande de insatser som godkännandet avser, inom det angivna kapacitetstaket. Om däremot en befintlig kund får utökad behov ska de utökade insatserna utföras även om kapacitetstaket överskrids.

Utföraren ska snarast, dock senast inom ett dygn, skriftligt via e-post bekräfta att uppdraget har mottagits. Bekräftelse meddelas till kommunens biståndshandläggare. Från och med den tidpunkten utföraren har fått en beställning av ett uppdrag ska åtagandet påbörjas inom 24 timmar om det krävs för att tillgodose kundens biståndsbehov. Eventuella merkostnader som kommunen får på grund av att utföraren inte fullföljer åtagandet ska ersättas av utföraren.

6.4 Villkor i utförandet av hemtjänst

6.4.1 Genomförandeplan

När uppdraget är mottaget ska utföraren upprätta en genomförandeplan utifrån biståndsbeslutet tillsammans med kund, god man eller förvaltare. Genomförandeplanen ska upprättas i den blankett som Salems kommun använder, se bilaga. En av den enskilde (alternativt dennes ombud) underskriven genomförandeplan ska vara biståndsenheten tillhanda senast 21 dagar efter påbörjad insats. Genomförandeplanen ska innehålla målet för insatserna, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp, vilket sker om behovet förändras eller annars minst en gång per år. Om genomförandeplanen uteblir så utgår ingen ersättning för den tiden från och med dag 21 fram till dess att biståndsenheten fått genomförandeplanen. För alla förändringar som kräver nytt beslut och ny beställning gäller att ny genomförandeplan ska inkomma inom 21 dagar.

Utföraren ansvarar för att all personal har god kännedom om uppdraget samt om genomförandeplanen.

6.4.2 Dokumentation

Genomförandet av insatserna, såväl service- som omvårdnadsinsatser, ska dokumenteras



fortlöpande i en social journal enligt bestämmelserna som följer av socialtjänstlagen (SOSFS 2014:5). Av den sociala journalen ska händelser av betydelse dokumenteras och där ska bland annat framgå om kundens behov har förändrats, om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat samt klagomål av större vikt.

6.4.3 Kontaktman

Varje kund ska få en kontaktman utsedd inom två veckor efter att uppdrag mottagits. Kontaktmannen är den hemtjänstpersonal som kunden i första hand ska kunna vända sig till gällande utförandet av hemtjänstinsatserna.

6.5 Förändrat biståndsbehov

Om kundens biståndsbehov förändras är utföraren skyldig att rapportera detta till kommunens biståndshandläggare. Om akuta förändringar av hjälpbehovet uppkommer under kväll eller helg utförs detta och biståndshandläggaren kontaktas därefter nästa vardag. Ersättning utgår för tillfälliga och nödvändiga insatser, som satts in under tiden fram till nästa vardag. Rapporteringsskyldigheten till kommunens biståndshandläggare gäller även när kunden är inskriven på sjukhus, har uppehåll på hemtjänstinsatserna eller har avlidit.

6.6 Rapportera utförd tid för utbetalning av ersättning

Utföraren är skyldig att senast den 3:e varje månad rapportera det totala antalet utförda timmar under den föregående månaden som hämtas från uppföljningssystemet för tid- och insatsrapportering. Tiderna ska inte avrundas. Den utförda tiden ska även kunna presenteras på individnivå.

Uppgifterna rapporteras till kommunen via uppföljningssystemet för tid- och insatsrapportering och avvikelser i förhållande till beviljad tid ska tydligt framgå. Detta reglerar den ersättning som utföraren får. I det fall uppföljningssystemet för tid- och insatsrapportering inte fungerar ska felanmälan göras till systemförvaltare. Rapportering på annat sätt än via uppföljningssystemet för tid- och insatsrapportering godkänns inte om inte felanmälan är gjord.

Avstämning för kontroll av större avvikelser ska ske mellan utföraren och kommunen en gång per månad, inom fem dagar från rapportering av utförd tid. När eventuella korrigeringar av den utförda tiden gjorts skickar utföraren en faktura till kommunen och ersättning betalas ut i efterskott, 30 dagar efter att kommunen mottagit fakturan (ankomstdatum). Referensnummer ska finnas på fakturan. Brukarnas personuppgifter eller initialer får inte skrivas på fakturan.

Fakturaadress:
Salems kommun
Ansvar: 71511
FE 133
831 88 Östersund

6.7 Förändring av utbetalningsrutiner

Rutiner för fakturering kan komma att förändras under avtalsperioden. Leverantören ska ha beredskap för att införliva dessa. Kommunen kommer att informera leverantören om förändrade rutiner senast tre månader innan nya rutinen träder i kraft.

6.8 Rapportera avvikelser för debitering av kund

Utföraren är skyldig att senast den 5:e varje månad rapportera avvikelser från uppdraget som underlag för kundens hemtjänstavgift samt att ha dialog med biståndshandläggaren i ärendet.

7. Uppföljning av utförarens verksamhet

Socialnämnden i Salems kommun har det yttersta ansvaret för all hemtjänstverksamhet som bedrivs i kommunen. Socialförvaltningen följer utifrån detta upp de godkända utförarnas verksamhet. Detta sker årligen, vid stickprov samt vid behov av uppföljning. I samband med att detta görs ska utföraren samarbeta och lämna ut efterfrågade handlingar.

7.1 Socialförvaltningens uppföljning

I socialförvaltningens uppföljning ingår:

- Kontinuerlig uppföljning av synpunkter och klagomål.
- Årlig brukarundersökning.
- Årlig avtalsuppföljning genom tillsyn i verksamheten för kontroll av att samtliga villkor för att vara godkänd utförare uppfylls.
- Fördjupad granskning av verksamheten genom stickprov eller efter klagomål.
- Uppföljning av att beställda och fakturerade tjänster utförs.
- Kontroll hos Skatteverket att utföraren fullgör sina skyldigheter när det gäller socialförsäkringsavgifter och skatt.

7.2 Åtgärder vid brister i verksamheten

Framkommer det brister i verksamheten sker följande:

- Möte med utföraren för genomgång av brister.
- Vid mindre brister utdelas en skriftlig varning och om dessa inte åtgärdas inom tid som anges i varningen kan avtalet hävas.
- Vid allvarliga brister, avvikelser, klagomål eller fel ska en åtgärdsplan upprättas. Uppföljning sker fortlöpande enligt upprättad åtgärdsplan. Avtalet hävs om åtgärder inte vidtas i samband med detta. En anmälan till andra myndigheter (Skatteverket, Försäkringskassan, Polisen eller socialtjänsten) kan bli aktuell.
- Avtalet hävs om nationella eller lokala föreskrifter för verksamheten inte följs eller om villkoren i avtalet inte uppfylls.



8. Ansökan

Ansökan märkt "Ansökan om att utföra hemtjänst enligt LOV" ställs till:

Salems kommun
Socialförvaltningen
Säby Torg 16
144 80 Rönninge

8.1 Ansökans utformning

En särskild ansökningsblankett för att bli godkänd utförare av hemtjänst inom Salems kommuns valfrihetssystem fylls i och skickas in, se bilaga.

I ansökan ska följande uppgifter om sökanden framgå:

- aktuella tjänster och tider för utförande,
- kapacitetstak,
- om underleverantörer anlitas,
- beskrivning av verksamhetens målsättning,
- beskrivning av rutiner för sekretess och tystnadsplikt,
- beskrivning av hur dokumentation sker,
- beskrivning av upprättande och innehåll i genomförandeplaner,
- beskrivning av rutiner för anmälan om missförhållanden och hantering av klagomål,
- information om personalens legitimation,
- beskrivning av rutiner för hantering av kunders nycklar,
- beskrivning av hantering av kunders privata medel,
- beskrivning av utförarens arbete med GDPR,
- försäkran om att uppgifterna som lämnas i ansökan är sanningsenliga.

Följande handlingar ska bifogas ansökan:

- Registreringsbevis från Bolagsverket.
- Av Skatteverket och Kronofogdemyndigheten besvarad blankett "Begäran om upplysningar vid upphandling" SKV 4820, högst 3 månader gammal.
- F-Skattsedel.
- Förteckning över referenser, inte äldre än tre år med uppgift om namn, befattning, telefonnummer och e-postadress.
- Kopia på ansvarsförsäkring, sänds in senast vid start av verksamheten.
- Kopia av kvalitetsledningssystem.
- Meritförteckning med betyg och intyg för verksamhetsansvarig, som ska utöva den dagliga ledningen.
- Förteckning över antal anställda och personalens utbildning.
- Information angående kollektivavtal.
- Tillståndsbevis från Inspektionen för vård och omsorg att bedriva hemtjänst.

Sökande är bunden av sin ansökan i 90 dagar från och med inlämningsdagen.

8.2 Handläggning av ansökan

Inkommen ansökan öppnas och registreras snarast möjligt vilket sker löpande varefter ansökningar



inkommer. Därefter görs en kontroll att samtliga handlingar inkommit och att sökanden uppfyller samtliga villkor för att bli godkänd utförare av hemtjänst i Salems kommun. Kompletterande uppgifter kan begäras in om det anses nödvändigt för handläggningen av ansökan. Ett möte hålls mellan parterna där sökanden presenterar verksamheten och där ytterligare kompletterande information kan inhämtas.

Socialförvaltningen i Salems kommun tar ställning till om kraven i förfrågningsunderlaget uppfylls eller inte och beslut om sökande godkänns som utförare meddelas inom sex veckor efter inkommen ansökan. För ansökningar som inkommer under sommarmånaderna (juni-augusti) kan handläggningstiden som högst bli tio veckor.

8.3 Upprättande av avtal och avtalsstart

Blir sökande godkänd utförare av hemtjänst upprättas ett avtal mellan Socialförvaltningen i Salems kommun, socialchef, och sökanden, se bilaga. Det skriftliga avtalet upprättas i två exemplar och originalet skickas till sökanden för undertecknande snarast efter att beslut om godkännande fattats. Avtalet blir giltigt först efter det att avtal skrivits på av båda parter och avtalsstart sker snarast efter detta, enligt överenskommelse.

När avtalet trätt i kraft kan etablering av utförarens verksamhet ske i kommunen och information om utföraren läggs upp på Salems kommuns hemsida. De personer som ansöker om hemtjänst samt de kunder som redan har pågående insatser informeras om utförarens verksamhet.

8.4 Överklaga beslutet

Om det sökande företaget inte godkänns som utförare av hemtjänst inom Salems kommuns valfrihetssystem och anser sig felaktigt behandlad finns möjlighet att begära rättelse av beslutet. Detta görs genom att skriftligen och inom tre veckor från meddelande om beslut ansöka om rättelse till Förvaltningsrätten i Stockholm med begäran om vilken ändring som yrkas. Tidpunkt för avtalsstart kan till följd av domstolsprövning påverkas. Tidsförskjutningar eller andra konsekvenser som beror på domstolshantering av eller dom i ärendet utgör inte grund för skadestånd eller annan ersättning till sökanden.