Göteborgs Stad

Handling 2023 nr 75

Reviderat förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst

Till Göteborgs kommunfullmäktige

Kommunstyrelsens förslag

Yrkande från S, V och MP med förslag till beslut av kommunstyrelsen för egen del har bifallits.

Kommunstyrelsen tillstyrker yrkande från S, V och MP den 31 mars 2023 och föreslår att kommunfullmäktige beslutar:

1. Förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst, i enlighet med bilaga 6 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, godkänns och gäller från 2023-07-01 med ikraftträdande 2023-10-01.
2. Kommunfullmäktiges uppdrag 2020-05-14 § 22 att uppdatera förfrågningsunderlaget inom ramen för LOV för att säkerställa en realistisk restid mellan brukarna, samt utrymme för kringtid förklaras fullgjort.
3. Från och med 2023-07-01 ansvarar äldre samt vård- och omsorgsnämnden för revidering och beslut av förfrågningsunderlag enligt LOV.
4. Ö-tillägget fastställs till 20 %.

Vid behandling av ärendet i kommunstyrelsen förekom skiljaktiga meningar:

Marina Johansson (S) yrkade bifall till yrkande från S, V och MP den 31 mars 2023 och avslag på övriga yrkanden.

Axel Josefson (M) yrkade bifall till yrkande från M, D, L och KD den 4 april 2023 och tilläggsyrkande från M, D, L och KD den 3 mars 2023.

Vid omröstning beträffande Marina Johanssons yrkande om att bifalla yrkandet från S, V och MP och Axel Josefsons yrkande om att bifalla yrkandet från M, D, L och KD röstade Daniel Bernmar (V), Viktoria Tryggvadottir Rolka (S), Blerta Hoti (S), Jenny Broman (V), Marina Johansson (S), Karin Pleijel (MP) och ordföranden Jonas Attenius (S) för bifall till Marina Johanssons yrkande.

Axel Josefson (M), Hampus Magnusson (M), Martin Wannholt (D), Jörgen Fogelklou (SD), Axel Darvik (L) och Elisabet Lann (KD) röstade för bifall till Axel Josefsons yrkande.

Kommunstyrelsen beslutade med sju röster mot sex att bifalla Marina Johanssons yrkande.

Vid omröstning beträffande bifall respektive avslag på tilläggsyrkandet från M, D, L och KD röstade Daniel Bernmar (V), Viktoria Tryggvadottir Rolka (S), Blerta Hoti (S), Jenny Broman (V), Marina Johansson (S), Karin Pleijel (MP) och ordföranden Jonas Attenius (S) för avslag.

Axel Josefson (M), Hampus Magnusson (M), Martin Wannholt (D), Jörgen Fogelklou (SD), Axel Darvik (L) och Elisabet Lann (KD) röstade för bifall.

Kommunstyrelsen beslutade med sju röster mot sex att avslå tilläggsyrkandet från M, D, L och KD.

Göteborg den 5 april 2023
Göteborgs kommunstyrelse

Jonas Attenius

Mathias Sköld

Yrkande Socialdemokraterna, Vänsterpartiet, Miljöpartiet

2023-03-31 Ärende nr: 2.1.17

Yrkande angående reviderat förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

1. Kommunstyrelsens uppdrag 2022-01-12 § 16 till stadsledningskontoret att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden föreslå ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst förklaras fullgjort.

2. Stadsledningskontorets redovisning med anledning av kommunstyrelsens återremiss 2022-10-19 § 727 att, i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden, se över indelningen av geografiska primärområden för hemtjänstens utförare så att Långedrag och Fiskebäck tillhör ett primärområde på fastlandet och Södra Skärgården utgör ett eget primärområde samt se över ö-tilläggets storlek och föreslå en lämplig ökning av det extra tillägget på timersättningen för att möjliggöra valfrihet även för omsorgstagare boende i Södra Skärgården, antecknas.

I kommunstyrelsen och i kommunfullmäktige:

1. Förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst, i enlighet med bilaga 6 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, godkänns och gäller från 2023-07-01 med ikraftträdande 2023-10-01.
2. Kommunfullmäktiges uppdrag 2020-05-14 § 22 att uppdatera förfrågningsunderlaget inom ramen för LOV för att säkerställa en realistisk restid mellan brukarna, samt utrymme för kringtid förklaras fullgjort.
3. Från och med 2023-07-01 ansvarar äldre samt vård- och omsorgsnämnden för revidering och beslut av förfrågningsunderlag enligt LOV.
4. Ö-tillägget fastställs till 20 %.

Yrkandet

Vi anser att äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen bör få så bra förutsättningar som möjligt i sitt arbete. Enligt förfrågningsunderlaget ska de privata utförarna informeras senast tre månader innan justeringarna träder i kraft, i det liggande förslaget är detta 2023-04-01. Detta skulle resultera i att skiftet av förfrågningsunderlag sker mitt i

sommaren. Av denna anledning föreslår vi att förfrågningsunderlaget gäller från den 1 juli och att skiftet då i stället sker den 1 oktober. Det blir därmed även från1 juli som ansvaret för revidering och beslut av underlaget går över till äldre samt vård- och omsorgsnämnden. Därtill ser vi det som befogat att det så kallade ö-tillägget höjs till 20%.

Yrkande Moderaterna Demokraterna Liberalerna Kristdemokraterna

2023-04-04 2.1.17

Reviderat förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

1. Kommunstyrelsens uppdrag 2022-01-12 § 16 till stadsledningskontoret att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden föreslå ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst förklaras fullgjort.
2. Stadsledningskontorets redovisning med anledning av kommunstyrelsens återremiss 2022-10-19 § 727 att, i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden, se över indelningen av geografiska primärområden för hemtjänstens utförare så att Långedrag och Fiskebäck tillhör ett primärområde på fastlandet och Södra Skärgården utgör ett eget primärområde samt se över ö-tilläggets storlek och föreslå en lämplig ökning av det extra tillägget på timersättningen för att möjliggöra valfrihet även för omsorgstagare boende i Södra Skärgården, antecknas.

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst, i enlighet med bilaga 6 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, och med hänsyn till ändringar i enlighet med nedan, godkänns och börjar gälla så snart som möjligt.
    a. Förfrågningsunderlaget revideras så att Fiskebäck/Långedrag respektive Södra skärgården utgör separata LOV-områden samt att ö-tillägget höjs från dagens 17 procent till 20 procent
2. Kommunfullmäktiges uppdrag 2020-05-14 § 22 att uppdatera förfrågningsunderlaget inom ramen för LOV för att säkerställa en realistisk restid mellan brukarna, samt utrymme för kringtid förklaras fullgjort.
3. Från och med 2023-05-01 ansvarar äldre samt vård- och omsorgsnämnden för revidering och beslut av förfrågningsunderlag enligt LOV.

Yrkandet

Långedrag och Fiskebäck skulle tillsammans bilda ett LOV-område som motsvarar andra LOV-områden i staden till yta och antal omsorgstagare. Trots det så har omsorgstagarna i Långedrag och Fiskebäck i dagsläget mindre möjlighet att välja hemtjänstutförare, än omsorgstagare i andra motsvarande stadsdelar. Det beror troligen på att Långedrag och Fiskebäck i dagsläget tillhör samma LOV-område som Södra Skärgården, som med sina mycket särskilda förutsättningar inte passar alla utförare. Vissa utförare som inte kan bedriva verksamhet i Södra skärgården har däremot förutsättningar att erbjuda mycket god omsorg på fastlandet.

Omsorgstagare i Långedrag och Fiskebäck bör ha möjlighet till valfrihet på samma villkor som andra motsvarande stadsdelar. Därför bör dessa stadsdelar utgöra ett separat LOV-område. Vice versa bör Södra Skärgården med sina särskilda förutsättningar utgöra ett separat LOV-område.

Det är dock viktigt att fortsatt möjliggöra för externa utförare att etablera sig i Södra skärgården och verka för valfrihet för skärgårdens invånare. Även för stadens egna utförare uppstår ökade kostnader för verksamheten i Södra skärgården, till följd av bland annat ökad restid. Det är viktigt att stadens egna, såväl som externa, utförare kompenseras utifrån de särskilda förutsättningarna som råder i Södra skärgården. Därför behöver ö-tillägget höjas till 20 procent.

Kommunstyrelsen och Kommunfullmäktige

Tilläggsyrkande	M, D, L, KD
2023-03-03	2.1.5

Tilläggsyrkande angående – Reviderat förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänsten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Uppdraget till äldre samt vård och omsorgsnämnden i Göteborgs stads budget för 2023, att avveckla systemet enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) hemtjänsten, avbryts.
2. Göteborgs stad ska fortsätta att tillämpa valfrihet enligt LOV inom hemtjänsten.

Yrkandet

I Göteborgs stads budget för 2023 har äldre samt vård och omsorgsnämnden fått uppdraget att avskaffa systemet enligt lagen om valfrihetsystem (LOV) inom hemtjänsten. Genom yrkandet vill vi avbryta uppdraget och säkra att valfrihet enligt LOV inom hemtjänsten fortsätter att tillämpas.

Vi är angelägna om att göteborgarnas valfrihet ska värnas och respekteras över tid. För att minska oron bland omsorgstagare och anhöriga är det av stor vikt att kommunfullmäktige hanterar frågan så snart som möjligt

Göteborgs Stad

Tjänsteutlåtande
Utfärdat 2022-08-18
Reviderat 2023-02-06
Diarienummer 0161/22

Handläggare
Karin Magnusson, Liselotte Rosenqvist
Telefon: 031-368 05 80, 031-368 01 18
E-post: karin.magnusson@stadshuset.goteborg.se
liselotte.rosenqvist@stadshuset.goteborg.se

Reviderat förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

1. Kommunstyrelsens uppdrag 2022-01-12 § 16 till stadsledningskontoret att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden föreslå ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst förklaras fullgjort.
2. Stadsledningskontorets redovisning med anledning av kommunstyrelsens återremiss 2022-10-19 § 727 att, i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden, se över indelningen av geografiska primärområden för hemtjänstens utförare så att Långedrag och Fiskebäck tillhör ett primärområde på fastlandet och Södra Skärgården utgör ett eget primärområde samt se över ö-tilläggets storlek och föreslå en lämplig ökning av det extra tillägget på timersättningen för att möjliggöra valfrihet även för omsorgstagare boende i Södra Skärgården, antecknas.

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst, i enlighet med bilaga 6 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, godkänns och gäller från 2023-04-01.
2. Kommunfullmäktiges uppdrag 2020-05-14 § 22 att uppdatera förfrågningsunderlaget inom ramen för LOV för att säkerställa en realistisk restid mellan brukarna, samt utrymme för kringtid förklaras fullgjort.
3. Från och med 2023-04-01 ansvarar äldre samt vård- och omsorgsnämnden för revidering och beslut av förfrågningsunderlag enligt LOV.

Sammanfattning

Ärendet avser reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) samt förändringar i ansvar när det gäller fortsatt hantering av förfrågningsunderlaget.

Äldre samt vård och omsorgsnämnden har gjort en hemställan till kommunfullmäktige gällande revideringar samt att stadsledningskontoret tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsnämnden reviderat ersättningsmodellen. Revideringen innehåller också förslag till förändringar för att harmonisera vid eventuellt förslag om förändringar i riktlinjerna för hemtjänst samt justering i texterna gällande restid och utrymme för kringtid.

Stadsledningskontoret föreslår en ersättning som utgår från beviljad tid på 454 kronor per timme till Göteborgs Stads hemtjänst respektive 461 kronor per timme till privata utförare i 2021 års kostnadsnivå. Den högre ersättningen för privata utförare är momskompensation. Stadsledningskontoret föreslår att ö-tillägget om 17 procent av timersättningen ska vara oförändrat.

Det ersättningsbelopp som ska gälla från och med 2023-04-01 behöver i enlighet med ordinarie hanteringsordning beslutas i samband med kommunfullmäktiges budget.

Kommunstyrelsen återremitterade ärendet 2022-10-19 § 727 i enlighet med yrkande från M, L, C och D, till stadsledningskontoret för att utreda geografisk indelning av LOV-område avseende Södra Skärgården, Fiskebäck och Långedrag samt ö-tilläggets storlek.

Stadsledningskontoret föreslår ett ö-tillägg upp till 20 procent men inga förändringar avseende geografiska områden 1.6.2 i förfrågningsunderlaget.

Enligt förfrågningsunderlaget ska de privata utförarna informeras senast tre månader innan justeringarna träder i kraft. Det innebär att ett reviderat förfrågningsunderlag kan träda i kraft tidigast tre månader efter kommunfullmäktiges beslut.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Med oförändrat antal beviljade timmar och en ersättning på 454 kronor per timme kommer hemtjänstens utförare få en intäktsökning med 208 miljoner kronor vid övergång till beviljad tid jämfört med nuvarande nivå där ersättning utgår från utförd tid.

I bokslut 2021 uppgick den egna hemtjänstens underskott till 249 miljoner kronor. Myndighetsutövningen inom äldre samt vård- och omsorgsnämnden hade ett överskott på 137 miljoner kronor som kan kopplas till hemtjänsten. Vid ett antagande att hela överskottet kan tillföras ersättning för utförd hemtjänst, innebär det att myndighetsutövningen inom äldre samt vård- och omsorgsnämnden i princip är i balans med en modell som utgår från beviljad tid och stadsledningskontorets förslag på timersättning. Om nämnden för funktionsstöd beställer samma antal timmar som under 2021 kommer det innebära en kostnadsökning med cirka 34 miljoner kronor.

Trots att föreslagen ersättningsnivå ligger högt jämfört med andra kommuner, kommer den inte att täcka Göteborgs Stads hemtjänsts nuvarande underskott. För en budget i balans krävs åtgärder för kostnadsminskning inom Göteborgs Stads egna utförare.

I dag finns en stor skillnad mellan den beviljade tiden och den utförda tiden. I en modell där ersättningen utgår från beviljad tid är det viktigt att handläggarna gör täta uppföljningar av biståndsbesluten för att säkerställa att den beviljade tiden motsvarar den enskildes faktiska behov.

I dagsläget utförs knappt sju procent av de beviljade timmarna av privata utförare. Kostnadsökningen som kommer att tillfalla de privata utförarna är därmed liten i ett kortsiktigt perspektiv.

Stadsledningskontoret bedömer att det blir kostnadsdrivande att separera Södra Skärgården från Fiskebäck och Långedrag. Ur ett samhällsekonomiskt perspektiv kan effekten av öarna som ett eget LOV-område leda till orimligt höga kostnader för ett redan litet antal brukare. Fler utförare kan leda till att de få samordningsvinster som exempelvis att planera hemtjänsten utifrån att flera brukare på samma ställe behöver hjälp minskar.

Ekonomiskt sett finns det större utrymme att klara sig på ersättningen om Södra Skärgården hör samman med ett område på fastlandet. Långedrag och Fiskebäck består till största del av villaområden och bedöms ha en för hemtjänsten genomsnittlig transporttid. Härifrån utgår merparten av färjetrafiken.

Stadsledningskontoret föreslår ett höjt ö-tillägg upp till 20 procent. En sådan höjning innebär en ökad kostnad för Göteborgs myndighetsenheter med cirka 200 tkr per år.

Bedömning ur ekologisk dimension

Revideringen avser utvalda delar av nu gällande förfrågningsunderlag. Stadsledningskontoret inte har funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Revideringen avser utvalda delar av nu gällande förfrågningsunderlag. Stadsledningskontoret inte har funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

Samverkan i CSG 2022-08-25

Samverkan i CSG 2023-02-02

Bilagor

1. Kommunstyrelsens protokollsutdrag 2022-10-19 § 727
2. Kommunstyrelsens protokollsutdrag 2022-01-12 § 16
3. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2020-05-14 § 22
4. Äldre samt vård och omsorgsnämndens handlingar 2022-04-26 § 104
5. Stadsledningskontorets utredning ersättningsmodell
6. Förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst
7. CSG protokollsutdrag 2022-08-25 § 5b
8. CSG protokollsutdrag 2023-02-03 § 5b
9. Stadsledningskontorets utredning Översyn av geografisk indelning av LOV-område och ö-tillägg

Ärendet

Ärendet avser reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Stadsledningskontoret redovisade 2022-09-21 ett reviderat förfrågningsunderlag till kommunstyrelsen. Ärendet var initierat utifrån en hemställan från äldre samt vård- och omsorgsnämnden och ett flertal uppdrag från kommunstyrelsen och kommunfullmäktige, vilka redogörs för nedan. Kommunstyrelsen beslutade 2022-10-19 § 727 att återremittera ärendet med två uppdrag som gällde geografiska LOV-områden och ö-tilläggets storlek.

Beskrivning av ärendet

Stadsledningskontoret har i ärendet uppdaterat förfrågningsunderlaget utifrån följande uppdrag/frågeställningar:

- Hemställan till kommunfullmäktige från äldre samt vård- och omsorgsnämnden 2022-04-26 § 104 gällande revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst. Handlingarna finns i bilaga 4 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
- Kommunfullmäktiges beslut 2020-05-14 §22. Kommunstyrelsen fick i uppdrag att uppdatera förfrågningsunderlaget inom ramen för LOV för att säkerställa en realistisk restid mellan brukarna, samt utrymme för kringtid.
- Kommunstyrelsens uppdrag 2022-01-12 § 16 till stadsledningskontoret att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden föreslå ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst.
- Harmonisera vid ett eventuellt beslut om reviderade riktlinjer för hemtjänst. Dnr 0162/22 som är anmält till kommunstyrelsens sammanträde 2022-09-21.

I återremissen från kommunstyrelsen fick stadsledningskontoret följande uppdrag:

1. I samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden se över indelningen av geografiska primärområden för hemtjänstens utförare så att Långedrag och Fiskebäck tillhör ett primärområde på fastlandet och Södra Skärgården utgör ett eget primärområde.
2. I samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden se över ö-tilläggets storlek och föreslå en lämplig ökning av det extra tillägget på timersättningen, för att möjliggöra valfrihet även för omsorgstagare boende i Södra Skärgården.

Stadsledningskontoret har utrett frågeställningarna i en rapport, bilaga 9 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

Uppdragen har genomförts tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO). De av ÄVO utsedda representanterna är från ekonomiavdelningen, enheten för kontrakt och uppföljning (EKU), utförande hemtjänst samt myndighetsutövningen. Stadsledningskontoret har även fört dialog med privata utförare av hemtjänst.

Geografisk indelning av LOV-område avseende Södra Skärgården, Fiskebäck och Långedrag

Nuvarande förfrågningsunderlag

I förfrågningsunderlaget för LOV hemtjänst anges att privata utförare kan välja att utföra hemtjänst i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera geografiska områden.

Göteborgs Stads hemtjänst har att förhålla sig till kravspecifikationen vilken speglar kraven i förfrågningsunderlaget. Möjligheten att begränsa hemtjänstutförandet till vissa geografiska områden finns inte för Göteborgs Stads egen hemtjänst. Detta beror på kommunens yttersta ansvar och att Göteborgs Stads hemtjänst är ickevalsalternativ.

Nuvarande LOV-områden har sitt ursprung från den utredning som gjordes inför att LOV-systemet inrättades. Utredningens utgångspunkt var att det skulle finnas en reell valfrihet att välja utförare som passar den enskildes behov oavsett var i staden den enskilde bor samt den politiska viljeinriktningen att Göteborgs Stad ska främja små- och medelstora företags möjlighet att delta i upphandlingar genom att exempelvis bryta upp kontrakt i mindre delar. Utredningen bedömde att den specifika situationen utifrån transporttider med mera som finns i Södra Skärgården kunde påverka utförares intresse av att vara valbar utförare i detta område om Södra Skärgården var ett eget LOV-området. Det skulle kunna innebära att invånare i samma stadsdel inte skulle få likvärdig valfrihet.

De överväganden som gjordes i utredningen ledde fram till att Södra Skärgården tillsammans med Långedrag och Fiskebäck blev ett av de 35 LOV-områdena.

Södra Skärgården

Södra Skärgården består av cirka 30 öar. Sammanlagt bor det cirka 4 700 personer där och i dagsläget har cirka 80 personer av dem hemtjänst. De personer som har hemtjänst bor främst på Brännö, Styrsö och Donsö. Därefter kommer Vrångö, Asperö och Köpstadsö. Ingen har valt den privata utföraren som är etablerad inom LOV-området.

Enligt befolkningsprognosen fram till 2029 utgör cirka 6 procent av befolkningen i Södra Skärgården av personer över 80 år. Den procentuella utvecklingen från år 2023 och framåt är relativt stor, cirka 28 procent (ungefär 100 personer). Gällande flyttströmmar kan det konstateras att flyttningarna är få och det är därför inte möjligt att dra några slutsatser utifrån det perspektivet.

Långedrag och Fiskebäck

Långedrag och Fiskebäck angränsar till varandra och ligger geografiskt närmast Södra Skärgården. I Långedrag bor cirka 2 200 personer och i Fiskebäck 3 300. I Långedrag är cirka 12 procent av befolkningen över 80 år och i Fiskebäck uppgår antal personer över 80 år till cirka 35 procent. Omkring 200 personer av de som bor i Långedrag och Fiskebäck har hemtjänst. Befolkningsprognos går inte att få fram på enbart Långedrag och Fiskebäck då de inte utgör ett eget mellanområde.

Från Saltholmen som ligger inom primärområde Långedrag utgår de flesta personfärjor till Södra Skärgården. I Fiskebäck utgår fraktbåt till öarna.

Överväganden och bedömningar

Utredningen har att se över indelningen av LOV-område så att Långedrag och Fiskebäck kan tillhöra ett annat område på fastlandet och att Södra Skärgården kan bli ett eget LOV-område.

En kommun ska behandla sina invånare lika (jfr. 2 kap. 3 § KL). Kommunen får inte särbehandla vissa invånare annat än på objektiv grund. Principens kärna är att kommunmedlemmar som är i samma situation ska behandlas lika. Av den anledning är det inte möjligt att undanta någon del av Göteborg från valfrihetssystemet.

Stadsledningskontoret ser inga skäl till en sammanslagning för Långedrag och Fiskebäck med annat område. Långedrag och Fiskebäck som ett eget LOV-område blir jämförbart med flera andra områden och varken för litet eller för stort. Utredningen har även prövat om det finns skäl till att helt formera om LOV-områdena i stadsområde Sydväst, men kan inte finna några skäl till en sådan förändring. Det skulle i så fall få påverkan på hela valfrihetssystemet med en åtminstone tillfälligtvis ökad administration.

När det gäller öarna i Södra Skärgården kan stadsledningskontoret konstatera att det innebär andra förutsättningar att bedriva hemtjänst där än i övriga Göteborg. Göteborgs Stads hemtjänst har organiserat sig så att en hemtjänstgrupp arbetar mot enbart öarna.

Stadsledningskontoret har i dialog med privata utförare uppmärksammat att det finns en osäkerhet i att etablera sig i LOV-område Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck med dagens geografiska indelning.

Utifrån uppdraget att se över områdesindelningen bedömer stadsledningskontoret att det finns två alternativ till organisation av LOV-området där Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck ingår.

1. Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck

Detta är samma område som nuvarande. Stadsledningskontoret kan konstatera att privata utförare är tveksamma till att etablera sig i området på grund av de utmaningar det innebär att utföra hemtjänst i Södra Skärgården. I Nordost och på Hisingen finns också områden som är mindre attraktiva för privata utförare att verka i.

Ekonomiskt sett finns det större utrymme att klara sig på ersättningen om Södra Skärgården hör samman med ett område på fastlandet. Långedrag och Fiskebäck består till största del av villaområden och bedöms ha en för hemtjänsten genomsnittlig transporttid. Härifrån utgår merparten av färjetrafiken.

2. Södra Skärgården som eget LOV-område

Cirka 80 personer av de som bor på öarna i Södra Skärgården har hemtjänst. Sett till antalet brukare är brukarunderlaget litet. Det faktum att dessa 80 personer också är utspridda i ett geografiskt otillgängligt område leder till höga transporttider och svårigheter att få en effektiv schemaplanering, det vill säga att samordna brukarnas insatser. Trots att Göteborgs Stads hemtjänst i dagsläget är ensam utförare av all hemtjänst inklusive trygghetslarm, tillsyn via kamera och natt har stadens hemtjänst svårt att få till en effektiv schemaplanering.

Troligen är ett högt ö-tillägg den största framgångsfaktorn för att privata utförare ska vilja etablera sig i området. Här behöver beaktas att Göteborgs Stads sammantagna kostnader för att verkställa hemtjänst för ett litet antal personer inte blir oskäligt hög.

Alternativet innebär att Fiskebäck och Långedrag utgör ett eget LOV-område. Dessa primärområden är enligt stadsledningskontorets bedömning tillräckligt stora för att utgöra ett eget LOV-område. Antalet hemtjänsttimmar och personer som har hemtjänst i området är jämförbara med övriga LOV-områden i Göteborg. Området har generellt sett resursstarka invånare som är vana att kunna välja utifrån sina behov.

Ö-tillägg

Ö-tillägget ska främst ses som en kompensation för långa restider och en ökad kringtid. Nuvarande 17 procent räknades fram utifrån de uppgifter som hemtjänsten i dåvarande stadsdel, Västra Göteborg, lämnade. Förutsättningarna har förändrats något sedan dess.

Enligt utförande hemtjänst täcker inte det 17 procentiga ö-tillägget de kostnader det innebär att bedriva hemtjänst på öarna i Södra Skärgården. Utöver den konkurrensutsatta hemtjänsten ansvarar Göteborgs Stad för andra insatser såsom exempelvis svara på trygghetslarm samt bedriva hemsjukvård. Göteborgs Stad driver även ett vård- och omsorgsboende med 40 lägenheter som ligger på Styrsö. Viss hemtjänst och hemsjukvård samordnas med Styrsö vård- och omsorgsboende.

Restiderna är långa eftersom hemtjänsten är beroende av färjetrafikens avgångar. Därtill finns begränsade möjligheter till samordning av insatser. Detta innebär ekonomiska risker att starta upp verksamhet ute på öarna i Södra Skärgården. Som utförare av hemtjänst behöver det finnas lokal med geografiskt lämplig placering. Hemtjänsten ska vid behov kunna starta upp ett nytt ärende inom 24 timmar varför medarbetare måste finnas tillgänglig så fort en utförare har etablerat sig inom ett visst område. De initiala kostnaderna blir höga samtidigt som det troligtvis kan dröja innan det finns ett tillräckligt stort brukarunderlag för att täcka kostnaderna. I det fall Södra Skärgården skulle utgöra ett eget LOV-område är brukarunderlaget i dagsläget inte tillräckligt stort för att någon verksamhet ska få täckning för sina kostnader. Det innebär att privata utförare inte kommer att välja att etablera sig på öarna om inte ersättningen, nuvarande ö-tillägg, höjs till en nivå långt över dagens 17 procent.

Ur ett samhällsekonomiskt perspektiv kan effekten av öarna som ett eget LOV-område leda till orimligt höga kostnader för ett redan litet antal brukare. Fler utförare kan leda till att de få samordningsvinster som exempelvis att planera hemtjänsten utifrån att flera brukare på samma ställe behöver hjälp minskar.

Stadsledningskontoret bedömer att sannolikheten är hög att privata utförare väljer bort Södra Skärgården om möjlighet finns. Som tidigare nämnts behöver ersättningen i sådana fall öka markant för att privata utförare ska vilja bedriva verksamhet på öarna.

De utmaningar som utgör de största kostnaderna såsom transporter under nattetid och att kunna svara på larm, är inte konkurrensutsatta. Ö-tillägget bör därför kopplas till den ökade transporttid det innebär att bedriva hemtjänst enligt förfrågningsunderlaget i Södra Skärgården. Transporttiden påverkas av ett antal parametrar som antalet brukare, tiden varje brukare är beviljad samt var brukarna bor. Transporttiden på Styrsö och Donsö kan jämställas med fastlandet i Göteborg då bostäderna ligger relativt tätt samt att det finns en bro mellan öarna. Det innebär att ett ö-tillägg inte bara bör utgå från den tid det tar att transportera sig till de mest otillgängliga platserna utan behöver beräknas utifrån en genomsnittlig transporttid. I det fall Södra Skärgården skulle utgöra ett eget LOV-område kan inte tiden det tar för medarbetarna inom hemtjänsten att förflytta sig från Saltholmen till öarna räknas som transporttid. Det blir i sådana fall likställt med resan till och från arbetet. Göteborgs Stads hemtjänst har beskrivit svårigheter att rekrytera personal som vill arbeta i Södra Skärgården. Medarbetarna har i dagsläget ett lönetillägg för att arbeta på öarna. Det utgör också en kostnad, men liknande problematik med att rekrytera personal finns i fler områden inom Göteborgs Stad.

Stadsledningskontoret bedömer att om Fiskebäck och Långedrag utgör ett eget LOV-område ökar troligtvis möjligheterna att fler privata utförare etablerar sig där. Aktuell ersättning som utgår per timma bör gott och väl täcka verksamhetens kostnader.

Stadsledningskontoret bedömer att en rimlig nivå på ö-tillägget inte bör överstiga 20 procent. En ökning upp till 20 procent bedöms kunna ge utrymme för en total kringtid på 50 procent.

Sammantaget anser stadsledningskontoret att ersättning till utförande hemtjänst oavsett om det är kommunens egna utförare eller privata bör grunda sig på en genomsnittlig totalkostnad för hela Göteborgs Stad. Inom vissa områden kostar det mindre att utföra hemtjänst och inom andra mer. Analyser av data som gjorts av bland annat Sveriges kommuner och Regioner (SKR) visar att kommuner med glesbygd inte nödvändigtvis har högre kostnad per brukare än tätortskommuner. Det kan finnas andra orsaker till om kostnaderna är höga, men vid beräkning avses ett snitt av kommunens kostnader. Stadsledningskontoret bedömer därför att separera Södra Skärgården från Fiskebäck och Långedrag enbart blir kostnadsdrivande och minskar möjligheterna för de boende i Södra Skärgården att välja utförare. En höjning av ö-tillägget upp till 20 procent och ett intakt LOV-område ger bäst förutsättningar för att även ö-befolkningen ska få ökade möjligheter att välja utförare.

Förfrågningsunderlaget

Valfrihetssystem enligt LOV infördes i april 2018 inom hemtjänsten i Göteborgs Stad. Beslut i kommunfullmäktige 2017-09-14 §11.

Förfrågningsunderlaget har reviderats vid ett tillfälle. Beslut i kommunfullmäktige 2019-10-17 § 26. Revideringarna avsåg bland tidigare beslut om ny ersättningsmodell från 2019-05-01 (utförd tid) samt att det från och med januari 2019 krävs tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att få bedriva hemtjänst.

Ärendets beredning

För den del av uppdraget som avser ersättningsmodell och riktlinjer för hemtjänst har stadsledningskontoret haft:

- arbetsgrupper med representanter förvaltningen för funktionsstöd och äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen.
- facklig referensgrupp bestående av representanter från Kommunal, Vårdförbundet, Saco och Vision har löpande följt arbetet och haft möjlighet att komma med synpunkter och inspel.

Stadsledningskontoret träffat och fört dialog med de privata utförare som har kontrakt med Göteborgs Stad om att utföra hemtjänst.

Information och dialog har förts med Göteborgs Stads pensionärsråd och Göteborgs råd för funktionshinderfrågor.

Äldre samt vård- och omsorgsnämndens reviderade förfrågningsunderlag

Nedan följer en sammanfattning av de förändringar som är beslutade av äldre och vård- och omsorgsnämnden.

Nya och förändrade krav

Avsnitt	Förändring av krav i korthet
Nytt krav avseende informationsöverföring (tillförs i krav 3.10)	Säker hantering av beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärd.
Omsorgspersonalen kompetens	Texten ”Utförare åläggs att systematiskt sammanställa hur stor andel av registrerad utförd tid som har genomförts av utbildad personal” utgår då arbetad tid som utförs av utbildade medarbetare bedöms vara tillräckligt underlag för att bedöma om kravet uppfylls.
Arbetstid och anställningsform	Delade turer får inte förekomma och vad som är delad tur har definierats. Krav om att arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas tillförs skrivning att inriktning bör vara att utförare ska sträva efter att erbjuda tillsvidareanställning och grundanställning på heltid.
Miljökrav	Nya styrande dokument har tillkommit som i tillämpliga delar avser alla utförare. Kommunfullmäktige har fattat beslut om att utveckla och implementera ett lämpligt miljöledningssystem, om att revidera och ta fram miljö- och klimatprogram, samt om en avfallsplan. Kommunfullmäktige har fattat beslut om Göteborgs Stads regel för miljö- och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon vilket innebär att denna regel ersätter Göteborgs Stads plan för miljöfordonsarbete, fordonspooler och stöd till introduktion av elfordon, bilaga 6.
Värdegrund och värdighetsgarantier	Nytt styrande dokument. Värdighetsgarantier har reviderats och benämns Göteborgs Stads riktlinjer om värdighetsgarantier inom äldreomsorgen.
Hantering av personuppgifter	Efter genomgång av rättsläget görs bedömningen att respektive utförare är personuppgiftsansvarig för den behandling som sker i sin verksamhet och inte personuppgiftsbiträde.
Kontaktpersonal	Ny lagstiftning om fast omsorgskontakt kan bli aktuell 1 juli 2022.
Mat och måltider	Göteborgs Stads Måltidsprogram har upphört och ersatts med Göteborgs Stads policy för måltider enligt beslut i kommunfullmäktige den 9 december 2021.

Förtydliganden och mindre förändringar

Avsnitt	Förtydligande och mindre förändring av krav i korthet
Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten	Mål beskrivs utifrån programmet Attraktiv hemtjänst som avslutas 2022. Ersätts med skrivning att kommunfullmäktige årligen fattar beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål samt målsättningar som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Utföraren ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer.
Finskt förvaltningsområde	Text om nationella minoriteter läggs till.
Begränsning och förändring av geografiskt område	Ändring av tidsramar för anmälan vid utökning.
Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak	Förtydligande av antal personer i IVO-tillstånd. Ändring av tidsramar för anmälan om kapacitet att ta emot nya brukare.
Anställning för specifik brukare	Förtydligande av att anställda medarbetare ska genomföra insatser för flera brukare.
Antidiskrimineringsklausul	Text ersätts med hänvisning att följa diskrimineringslagen och vad som anges där i form av dokumentation med mera.
Bemötande	Målvärde för nöjdhet i Socialstyrelsens brukarundersökning tas bort till följd av felmarginaler i resultat på enhetsnivå.
Välfärdsteknik	Skrivning om principer samt bilaga utifrån programmet Attraktiv hemtjänst som avslutas 2022 tas bort. Digitalisering läggs till i rubriken.
Synpunkter och klagomål	Målvärde för om brukare vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål i Socialstyrelsens brukarundersökning tas bort till följd av felmarginaler i resultat på enhetsnivå.

Förändringar som avser handläggning av ansökan och kontrakt

Avsnitt	Förtydligande och mindre förändring av krav i korthet
Upphandlingsform	Förtydligande behövs i förfrågningsunderlaget för utökning med ny enhet. Förslag att utföraren ansöker via upphandlingssystemet och att vad som ska uppfyllas och prövas beskrivs.
Handläggningstid	Anges att när utförare godkänts ska verksamhet startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag, det vill säga att utförare inte kan välja senare uppstartsdatum.

Avsnitt	Förtydligande och mindre förändring av krav i korthet
IVO-tillstånd	Att utföraren under kontraktstiden ska inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar har lagts till.
Referenser	Förtydligande av vem som kan vara referensgivare och att två referenser kravställs istället för tre.
Kontraktsperiod	Om godkänd utförare med kontrakt inte genomför vissa aktiviteter kan utföraren inte starta upp verksamhet och bli valbar. Förtydligande om att i dessa fall upphör kontraktet att gälla.

Reviderad text avseende restid och tid för kringuppgifter

Stadsledningskontoret har förtydligat texterna i förfrågningsunderlaget gällande kringuppgifter. Det vill säga den del av hemtjänstens medarbetares arbetstid som inte är direkt brukartid.

Avsnitt	Förändringar av krav
Definition	Definition av kringtid • **Indirekt brukartid** – exempelvis dokumentation som görs utifrån lagstiftningarnas krav samordnad individuell plan, kontakt med anhöriga/handläggare/ legitimerad personal, informationsöverföring, planering och logistik av hemtjänstinsatser. • **Personalrelaterad arbetstid** – ex. uppgifter som är kopplade till organisation och personal, t exempelvis administration av scheman, arbetsmöten, APT, kompetensutveckling, introduktion av nya medarbetare, ta hand om elever från utbildning och pauser. • **Transporttid -** Restid mellan brukare och till och från arbetslokalen samt tid för skötsel av bilar
Arbetstid och anställningsform	Utföraren ansvarar för att kringtid schemaläggs för medarbetarna. Det vill säga realistisk restid mellan brukarna, utrymme för indirekt brukartid och för de uppgifter som är personalrelaterade.

Reviderad ersättningsmodell

När det gäller ersättningsmodell har uppdraget varit att föreslå en modell som utgår från beviljad tid. Stadsledningskontorets utredning finns samlad i en rapport, bilaga 5 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.

När valfrihetssystemet startade i april 2018 ersattes utförarna för beviljad tid. Därav finns det underlag att hämta till texterna från första förfrågningsunderlaget. Stadsledningskontoret har gjort en anpassning gällande frånvaroavdrag för att stämma mot hemtjänsttaxan samt tagit bort startersättning. Dessa förändringar har som främsta syfte att minska på administrationen.

Ersättningsnivå

Stadsledningskontoret har i samråd med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen valt att utgå från den modell som Sveriges kommuner och regioner (SKR) tagit fram för att beräkna ersättningsnivå. Denna modell används vanligtvis i de av Sveriges kommuner som tillämpar LOV och har också använts inför nuvarande förfrågningsunderlag i Göteborgs Stad.

Äldre samt vård- och omsorgsnämndens kostnader inom hemtjänsten för helåret 2021 ligger till grund för beräkning av ersättningsnivån. Kostnaderna är fördelade inom tre poster; personalkostnader, administrativa kostnader samt övriga kostnader. Utöver dessa kostnadsposter har ett underlag för kringtid tagits fram. Det vill säga den del av hemtjänstens medarbetares arbetstid som inte är direkt brukartid.

Stadsledningskontoret har även gjort en omvärldsbevakning över ersättningsnivåerna i riket samt i närliggande kommuner.

Stadsledningskontoret föreslår en ersättning som utgår från beviljad tid på 454 kronor per timme till Göteborgs Stads hemtjänst respektive 461 kronor per timme till privata utförare i 2021 års kostnadsnivå. Den högre ersättningen för privata utförare är momskompensation.

Stadsledningskontoret föreslår att ö-tillägget om 17 procent av timersättningen ska vara oförändrat.

Det ersättningsbelopp som ska gälla från och med 2023-04-01 behöver i enlighet med ordinarie hanteringsordning beslutas i samband med kommunfullmäktiges budget.

Reviderade texter gällande riktlinjer för hemtjänst

Stadsledningskontoret har reviderat texterna gällande riktlinjer för hemtjänst i förfrågningsunderlaget för att vara förenligt med ett eventuellt beslut om reviderade riktlinjer för hemtjänsten, ärende dnr 0162/22, som är anmält till kommunstyrelsens sammanträde 2022-09-21.

Avsnitt	Förändringar av krav i korthet
Definition av rambeslut	Den enskilde får beslut om hemtjänst i antal timmar och kan bestämma över vad hen vill ha stöd och hjälp med inom vissa ramar.
Inflytande och självbestämmande	Förkortat texten kring riktlinjer och i stället hänvisar till styrande dokument. I Göteborgs Stad tillämpas rambeslut i tid alternativt insatsbeslut för de enskilda som önskar eller om handläggaren i det enskilda ärendet bedömt att insatsbeslut är lämpligt. Utföraren ska följa Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

Avsnitt	Förändringar av krav i korthet
	Gällande genomförandeplan är texten förkortad för att i stället hänvisa till styrande dokument. Förtydligat att alla brukare ska ha genomförandeplan.
Välfärdsteknik och digitalisering	Lagt till att utföraren ska följa det som sägs om välfärdsteknik i riktlinjer för hemtjänst.
Utvärdering av hemtjänstbeslut	Avsnittet är borttaget. Uppföljning av biståndsbeslut är förtydligat i riktlinjerna för hemtjänst.
Kontaktpersonal	Fast omsorgskontakt enligt lagstiftning som gäller från 2022-07-01 har lagts till för att jämställas med kontaktpersonal.

Förfrågningsunderlagets bilaga IT-system och appar

Intraservice och äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen har aviserat ett behov av en justering i förfrågningsunderlagets bilaga IT system och appar.

Privata utförare ges enligt förslaget möjlighet att om de önskar få eTjänstekort genom Göteborgs Stad mot en kostnad. Privat utförare måste då skriva avtal med Göteborgs Stad. Möjligheten har getts för att förenkla hanteringen för de privata utförare som så önskar.

Fortsatt hantering av förfrågningsunderlag

Enligt nuvarande hantering beslutas förfrågningsunderlag enligt LOV av kommunfullmäktige. Äldre samt vård och omsorgsnämnden beslutar om en kravspecifikation som följer kraven i förfrågningsunderlaget.

Kraven och beskrivningarna i förfrågningsunderlaget är på en sådan nivå att handläggande instans behöver ha god verksamhetskunskap. Stadsledningskontoret anser att revideringar i förfrågningsunderlaget fortsatt ska hanteras av äldre- samt vård och omsorgsnämnden. Eftersom förfrågningsunderlaget även berör nämnden för funktionsstöd behöver samverkan mellan nämnderna ske. När det gäller ersättningsnivån beslutas den av kommunfullmäktige i samband med budget även fortsättningsvis.

Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontoret anser att de revideringar som är beslutade av äldre samt vård- och omsorgsnämnden är relevanta och gör ingen annan bedömning. Den justering stadsledningskontoret gjort avser kontaktpersonal. Sedan äldre samt vård- och omsorgsnämnden beslutade om revideringarna har riksdagen fattat beslut om fast omsorgskontakt inom hemtjänsten, i enlighet med det som framgick av äldre samt vård- och omsorgsnämndens utredning.

Stadsledningskontoret har kompletterat äldre samt vård- och omsorgsnämndens förslag med ny ersättningsmodell, definition och krav gällande tid för resor mellan brukare och kringuppgifter samt förändringar i texterna gällande riktlinjer för hemtjänst.

Förändringarna avseende riktlinjer harmoniserar med såväl förslag till reviderade riktlinjer dnr 0162/21, som kommunfullmäktiges nuvarande riktlinjer för hemtjänst. Detta eftersom stadsledningskontoret väljer att skriva texterna på en övergripande nivå och

hänvisa till riktlinjer i stället för att detaljerat beskriva riktlinjerna i förfrågningsunderlaget.

Stadsledningskontoret bedömer att föreslagen ersättningsnivå uppfyller krav på kvalitet och effektivitet. Ersättningen är något högre än snittet i riket och de närliggande kommuner som utgår från beviljad tid. Stadsledningskontoret har vid beräkning av ersättningsnivån balanserat målsättningarna med programmet Attraktiv hemtjänst med en rimlig nivå på ersättning. En allt för hög ersättningsnivå är inte förenlig med god ekonomisk hushållning med kommunens skattemedel. Dessutom riskerar en hög timersättning att bli kostnadsdrivande på utförarsidan. En för hög ersättningsnivå kan också öka intresset för fler privata utförare och leda till stora kostnader för kommunen eftersom möjligheterna att påverka kostnaderna då minskar.

Stadsledningskontoret bedömer att 2023-04-01 är en lämplig tidpunkt för det reviderade förfrågningsunderlaget att börja gälla. Det stämmer med den tid då ersättningsbeloppet normalt sett räknas upp samt att förberedelser som behöver göras inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen och förvaltningen för funktionsstöd hinns med. De privata utförarna ska informeras senast tre månader innan justeringarna träder i kraft. Det innebär att de privata utförarna måste informeras senast vid årsskiftet 2022/23 för att de reviderade förfrågningsunderlaget ska gälla från 2023-04-01.

Stadsledningskontorets uppdrag från kommunstyrelsen är att i samverkan med ÄVO se över indelningen av geografiska primärområden för hemtjänstens utförare så att Långedrag och Fiskebäck tillhör ett primärområde på fastlandet och Södra Skärgården utgör ett eget primärområde. Därtill att se över ö-tilläggets storlek och föreslå en lämplig ökning av det extra tillägget på timersättningen, för att möjliggöra valfrihet även för omsorgstagare boende i Södra Skärgården.

Den utredning som gjorts tillsammans med ÄVO visar att det finns svårigheter att få en ekonomisk hållbar verksamhet utifrån nuvarande brukarunderlag om Södra Skärgården skulle utgöra ett eget LOV-område. Ekonomiskt sett bedöms det finnas större utrymme att klara sig på ersättningen om Södra Skärgården hör samman med ett område på fastlandet.

De överväganden och bedömningar som gjordes i utredning som ligger till grund för nuvarande LOV-områdesindelning står sig. Beslut om förfrågningsunderlag i kommunfullmäktige 2017-09-14 § 11.

Stadsledningskontoret bedömer att separera Södra Skärgården från Fiskebäck och Långedrag enbart blir kostnadsdrivande och minskar möjligheterna för de boende i Södra Skärgården att välja utförare.

När det gäller ö-tillägg bedömer stadsledningskontoret att en rimlig nivå på ö-tillägget inte bör överstiga 20 procent. En ökning upp till 20 procent bedöms kunna ge utrymme för en total kringtid på 50 procent. En sådan höjning av ö-tillägget och ett intakt LOV-område bedöms ge bäst förutsättningar för att även ö-befolkningen ska få ökade möjligheter att välja utförare.

Stadsledningskontoret ser inga skäl till en sammanslagning för Långedrag och Fiskebäck med annat område.

Med ovan sagt föreslår stadsledningskontoret inte någon förändring avseende geografiska områden 1.6.2 i förfrågningsunderlaget.

Enligt förfrågningsunderlaget ska de privata utförarna informeras senast tre månader innan justeringarna träder i kraft. Det innebär att ett reviderat förfrågningsunderlag kan träda i kraft tidigast tre månader efter kommunfullmäktiges beslut.

Kommunfullmäktige har 2022-11-24 § 3 beslutat om reviderade riktlinjer för hemtjänsten Riktlinjerna gäller från och med 2023-04-01. För det fall kommunfullmäktige inte beslutar om förslag till reviderat förfrågningsunderlag i denna del stämmer förfrågningsunderlaget inte med de riktlinjer som gäller för hemtjänst. Den största skillnaden i de riktlinjer som gäller från 2023-04-01 är att den enskildes rambeslut ges i antal timmar per månad i stället för per vecka. En annan konsekvens av de nya riktlinjerna är att det kan antas att fler enskilda kommer få insatsbeslut.

Jonas Kinnander	Eva Hessman
Direktör Ärende och utredning	Stadsdirektör

Kommunstyrelsen

Göteborgs Stad

Utdrag ur Protokoll
Sammanträdesdatum: 2022-10-19

Reviderat förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst

§ 727, 0161/22

Beslut

Enligt återremissyrkande från M, L, C och D:

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden se över indelningen av geografiska primärområden för hemtjänstens utförare så att Långedrag och Fiskebäck tillhör ett primärområde på fastlandet och Södra skärgården utgör ett eget primärområde.
2. Stadsledningskontoret får i uppdrag att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden se över ö-tilläggets storlek och föreslå en lämplig ökning av det extra tillägget på timersättningen, för att möjliggöra valfrihet även för omsorgstagare boende i Södra skärgården.

Tidigare behandling

Bordlagt den 21 september 2022, § 609 och den 5 oktober 2022, § 675.

Handlingar

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 18 augusti 2022.
Återremissyrkande från M, L, C och D särskilt yttrande KD den 30 september 2022.

Yrkanden

Daniel Bernmar (V) yrkar bifall till stadsledningskontorets förslag och avslag på återremissyrkande från M, L, C och D den 30 september 2022.

Jessica Blixt (D) och ordföranden Axel Josefson (M) yrkar att ärendet ska återremitteras enligt yrkande från M, L, C och D den 30 september 2022.

Propositionsordning

Ordföranden ställer propositioner på bifall respektive avslag på återremissyrkandet från M, L, C och D och finner att det bifallits. Omröstning begärs.

Omröstning

Godkänd voteringsproposition: ”Ja för bifall och Nej för avslag på återremissyrkandet från M, L, C och D.”

Axel Darvik (L), Martin Wannholt (D), Hampus Magnusson (M), Jessica Blixt (D), Jörgen Fogelklou (SD), Emmyly Bönfors (C) och ordföranden Axel Josefson (M) röstar Ja (7).

Daniel Bernmar (V), Blerta Hoti (S), Karin Pleijel (MP), Grith Fjeldmose (V), Jonas Attenius (S) och tjänstgörande ersättaren Viktoria Tryggvadottir Rolka (S) röstar Nej (6).

Protokollsanteckningar

Elisabet Lann (KD) antecknar följande till protokollet: Om jag hade haft rätt att rösta hade jag röstat Ja.

Elisabet Lann (KD) antecknar som yttrande en skrivelse från den 30 september 2022.

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret - Återremiss

Dag för justering
2022-11-24

Vid protokollet

Sekreterare
Mathias Sköld

Ordförande
Axel Josefson

Justerande
Daniel Bernmar

Kommunstyrelsen

Göteborgs Stad

Utdrag ur Protokoll
Sammanträdesdatum: 2022-01-12

Redovisning av uppdrag avseende biståndsbeslut, ersättningsmodell och taxa för hemtjänst

§ 16, 0750/20

Beslut

Enligt stadsledningskontorets förslag:

1. Stadsledningskontoret får i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden i uppdrag att föreslå ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst.
2. Stadsledningskontoret får i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden och nämnden för funktionsstöd i uppdrag att ta fram förslag till reviderade riktlinjer för hemtjänst.
3. Kommunstyrelsens uppdrag 2020-03-25 § 245 till stadsledningskontoret gällande förbättringar och effektiviseringar inom arbetet med Attraktiv hemtjänst, förklaras fullgjort.

Tidigare behandling

Bordlagt den 15 december 2021, § 985.

Handlingar

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande den 22 november 2021.
Yttrande från M, L, C, KD, D, V och MP den 11 januari 2022.

Protokollsanteckning

Representanterna från M, L, C, KD, D, V och MP antecknar som yttrande en skrivelse från den 11 januari 2022.

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret
Äldre samt vård- och omsorgsnämnden
Nämnden för funktionsstöd

Dag för justering
2022-02-09

Vid protokollet

Sekreterare
Mathias Sköld

Ordförande
Axel Josefson

Justerande
Karin Pleijel

Kommunfullmäktige

Göteborgs Stad

Utdrag ur Protokoll
Sammanträdesdatum: 2020-05-14

Uppdrag till kommunstyrelsen att uppdatera förfrågningsunderlaget inom ramen för LOV för att säkerställa en realistisk restid m.m.

§ 22, 1459/19

Beslut

Enligt kommunstyrelsens förslag:

Kommunstyrelsen får i uppdrag att uppdatera förfrågningsunderlaget inom ramen för LOV för att säkerställa en realistisk restid mellan brukarna, samt utrymme för kringtid.

Handling

2020 nr 119.

Protokollsutdrag skickas till

Kommunstyrelsen

Dag för justering
2020-05-20

Vid protokollet

Sekreterare
Lina Isaksson

Ordförande
Anneli Rhedin

Justerande
Pär Gustafsson

Justerande
Håkan Eriksson

Göteborgs Stad

Utdrag ur protokoll
Sammanträdesdatum: 2022-04-26

§ 104 N160-1763/21

Hemställan till kommunfullmäktige om revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst

Beslut

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden:

1. hemställer till kommunfullmäktige om revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst enligt tjänsteutlåtandets bilagor utredning och förslag till reviderat förfrågningsunderlag.
2. ger, under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut, förvaltningen i uppdrag att formulera de nya kraven i en kravspecifikation för Göteborgs Stads hemtjänst.
3. förklarar beslutet omedelbart justerat.

Handlingar

Förvaltningens tjänsteutlåtande, 2022-03-28

Skriftligt tilläggsyrkande från Vänsterpartiet och Miljöpartiet särskilt yttrande Feministiskt initiativ, 2022-04-22

Yttrande från Demokraterna, 2022-04-26 (protokollsbilaga)

Yrkanden

Marina Johansson (S) och Daniel Bernmar (V) yrkar bifall till skriftligt tilläggsyrkande från Vänsterpartiet och Miljöpartiet särskilt yttrande Feministiskt initiativ. Yrkandet bifogas protokollet.

Mattias Tykesson (M) och Martina Lundquist (SD) yrkar avslag på skriftligt tilläggsyrkande från Vänsterpartiet och Miljöpartiet särskilt yttrande Feministiskt initiativ och bifall till förvaltningens beslutsförslag.

Propositionsordning

Ordförande ställer proposition på förvaltningens beslutsförslag och finner att nämnden har beslutat detsamma.

Ordförande ställer Marina Johanssons (S) och Daniel Bernmars (V) yrkande om bifall till skriftligt tilläggsyrkande från Vänsterpartiet och Miljöpartiet särskilt yttrande Feministiskt initiativ mot Mattias Tykessons (M) och Martina Lundquists (SD) yrkande om avslag. Ordförande finner att nämnden har avslagit tilläggsyrkandet från Vänsterpartiet och Miljöpartiet särskilt yttrande Feministiskt initiativ.

Protokollsutdrag skickas till

Kommunfullmäktige
Nämnden för funktionsstöd för kännedom

Dag för justering

2022-04-27

Vid protokollet

Sekreterare
Carolina Hansson

Ordförande
Elisabet Lann

Justerande
Daniel Bernmar

Protokollsutdragets riktighet intygas av administratör Walentine Andersson

YTTRANDE Demokraterna

Datum: 2022-04-26 Ärende: 11.1.

Yttrande angående ”Förslag till revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst.”

Enligt krav 1.6.1 ska utföraren i enlighet med uppdrag från GBS:s stads legitimerade medarbetare utföra hälso-och sjukvårdsåtgärder. Detta delegeras eller ordineras av GBG:s stads legitimerade personal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst.

Idag åker kommunal legitimerad personal ut till de olika privata hemtjänstaktörerna inom LOV, för att ge delegeringar till en eller enstaka personer. Detta tar mycket tid från den kommunala hälso- och sjukvårdsverksamheten. Delegering som inte är personbundna, ex läkemedelsdelegering bör ske i grupp i lokal hos den legitimerade personalen, för att frigöra tid för den kommunala legitimerade personalen. Förvaltningen bör därför uppmana hemsjukvården att ge icke personbundna delegeringar i grupp, oavsett regiform och antal olika utförare inom LOV bland hemtjänsten.

Personbundna delegeringar, ex såromläggning, PEG bör däremot ske i samband med social hemtjänstinsats hemma hos brukaren, såväl inom LOV som inom kommunal hemtjänst.

Göteborgs Stad

Tjänsteutlåtande
Utfärdat 2022-03-28
Diarienummer N160-1763/21

Handläggare: Charlotte Nyberg
charlotte.nyberg@aldrevardomsorg.goteborg.se

Hemställan till kommunfullmäktige om revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst

Förslag till beslut

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden:

1. hemställer till kommunfullmäktige om revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst enligt tjänsteutlåtandets bilagor utredning och förslag till reviderat förfrågningsunderlag.
2. ger, under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut, förvaltningen i uppdrag att formulera de nya kraven i en kravspecifikation för Göteborgs Stads hemtjänst.
3. förklarar beslutet omedelbart justerat.

Sammanfattning

Kommunfullmäktige har fattat beslut om nu gällande förfrågningsunderlag enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV, för hemtjänst. Förvaltningen har identifierat ett behov av att revidera andra krav i förfrågningsunderlaget. Behov av förändring har identifierats utifrån nytt ställningstagande till rättsläge avseende personuppgiftsansvar och nya eller reviderade styrande dokument. Förändring eller förtydligande som berör ansökan och kontraktsvillkor medför ökad tydlighet gentemot utförare samt ökade möjligheter att följa upp de krav som ställs på utförare av hemtjänst.

Stadsledningskontoret har den 12 januari 2022, § 16, fått i uppdrag av kommunstyrelsen att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden föreslå ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst utifrån förvaltningens tidigare förslag till Göteborgs Stads ersättningsmodell för hemtjänst avseende rambeslut, ersättningsmodell och taxa. Förslag till revidering omfattar inte de delar av förfrågningsunderlaget som berör dessa områden.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Förslag till hemställan om revidering avser utvalda delar av nu gällande förfrågningsunderlag. De förslag till revideringar av förfrågningsunderlaget som förvaltningen föreslår bedöms inte medföra några ekonomiska konsekvenser.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förslag till hemställan om revidering avser utvalda delar av nu gällande förfrågningsunderlag. Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Förslag till hemställan om revidering avser utvalda delar av nu gällande förfrågningsunderlag. Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

Information ges till förvaltningsövergripande samverkansgrupp (FSG) den 21 april 2022.

Bilagor

1. Utredning. Förslag till revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst
2. Förslag till reviderat förfrågningsunderlag LOV hemtjänst och tillhörande bilagor 1-7.

Beslutet skickas till

Kommunfullmäktige

Nämnden för funktionsstöd för kännedom.

Ärendet

Kommunfullmäktige har fattat beslut om nu gällande förfrågningsunderlag enligt LOV för hemtjänst. Förvaltningen har identifierat behov av att revidera förfrågningsunderlaget och föreslår nämnden att till kommunfullmäktige hemställa om revidering av förfrågningsunderlaget.

Beskrivning av ärendet

Valfrihetssystem enligt LOV infördes i april 2018 inom hemtjänsten i Göteborgs Stad. Krav på utförare och tjänst reglerades i det förfrågningsunderlag för hemtjänst som kommunfullmäktige fattade beslut om i september 2017.

Kommunfullmäktige fattade den 17 oktober 2019, § 26, beslut om revidering av förfrågningsunderlaget. Förfrågningsunderlaget från 2017 behövde revideras bland annat utifrån tidigare beslut om ny ersättningsmodell från maj 2019 och att det från och med januari 2019 krävs tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att få bedriva hemtjänst.

Privata utförare med kontrakt med Göteborgs Stad ska delges information om förändringar senast tre månader före nytt kontrakt kan börja gälla vilket innebär att nuvarande förfrågningsunderlag gäller från och med den 1 februari 2020.

Detta ärende avser förslag till hemställan till kommunfullmäktige om en andra revidering av förfrågningsunderlaget utifrån att förvaltningen identifierat behov av förändringar och förtydligande av krav. Beslut om reviderat förförfrågningsunderlag innebär att Göteborgs Stads hemtjänst ska följa samma krav enligt beslut av kommunfullmäktige.

Förslag till revidering av krav

Behov av förändring av krav har identifierats utifrån framför allt nytt ställningstagande till rättsläge avseende personuppgiftsansvar och nya eller reviderade styrande dokument. Behov av förändringar och förtydliganden med motivering och förslag till ny formulering av krav framgår av utredningen ”Förslag till revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst” (bilaga 1).

Process för att ta fram förslag till revidering av krav

Förslag till reviderat förfrågningsunderlag har tagits fram genom att olika tjänstepersoner med expertkunskap inom förvaltningen har gjort delutredningar eller bidragit med synpunkter. Samverkan har skett med motsvarande tjänstepersoner inom förvaltningen för funktionsstöd eftersom vissa krav som behöver revideras är samma krav som ställs i förfrågningsunderlag LOV för dagligverksamhet enligt LSS. Förvaltningen för funktionsstöd kommer att ta fram ett förslag till hemställan avseende detta förfrågningsunderlag. Förvaltningen för funktionsstöd är i övrigt berörd av äldre samt vård- och omsorgsförvaltningens hemställan eftersom socialsekreterare fattar beslut om hemtjänst för personer under 65 år. Förvaltningen har avböjt att lämna synpunkter i övriga delar som denna hemställan omfattar.

I samband med förslag till revidering har krav setts över avseende behov av mindre förändringar, förtydliganden och uppdateringar.

Informations- och dialogmöten (referensgrupp) har genomförts med den kommunala hemtjänsten samt med privata utförare av hemtjänst den 10 mars 2022. De fackliga organisationerna har i förvaltningsövergripande samverkansgrupp, FSG, tillfrågats om att

vara referensgrupp. Kommunal samt Saco har valt att delta i möten den 8 och 22 mars 2022.

Kommunal hemtjänst och de fackliga organisationerna har tagit del av förslag till revidering av förfrågningsunderlag och har inte haft något att invända.

Privata utförare har inte haft något att invända mot förslag till revidering av förfrågningsunderlaget, men har lämnat synpunkter enligt nedan.

Privata utförare har framfört att det finns svårigheter avseende kravet att begränsa andel arbetad tid som utförs av timavlönade. Vid rekrytering framför en del arbetssökanden att de vill vara timanställda för att kombinera studier eller annat arbete med arbete i hemtjänsten alternativt vill ha frihet att kunna tacka nej till arbetspass. Privata utförare har även framfört att ö-tillägg i ersättning för att välja att verka i LOV-område Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck är för låg, samt att indelningen medför att enskilda intresserade i Långedrag och Fiskebäck därmed inte omfattas av valfrihet.

Utredning av förslag till revidering av förfrågningsunderlag

I bilaga 1 ”Utredning. Förslag till revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst” presenteras de avsnitt som identifierats vara i behov av revidering. Revideringen kan beröra både behov av nya, förändrade och förtydligade krav.

Utöver det som presenteras i utredningen har flera avsnitt gåtts igenom för att säkerställa att texten i kraven fortfarande är aktuell. Bland annat har text som utgår från tidigare organisering i stadsdelsnämnder och tidigare ansvarsfördelning för kommunstyrelsen rättats utifrån den omorganisation och nya ansvarsfördelning som gäller från och med den 1 januari 2021. Även andra mindre justeringar har gjorts avseende webbadresser.

Särskilda arbetsrättsliga villkor samt bilaga 7 Utdrag ur HÖK (Huvudöverenskommelse) och AB (Allmänna bestämmelser), bilaga 4 Förteckning över godkända omvårdnadsutbildningar samt bilaga 5 IT-system och appar har uppdaterats.

Nedan beskrivs förslag till förändring av krav i en sammanställning.

Nya och förändrade krav

Avsnitt	Förändring av krav i korthet
Nytt krav avseende informationsöverföring (tillförs i krav 3.10)	Säker hantering av beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärd.
Omsorgspersonalen kompetens	Texten ”Utförare åläggs att systematiskt sammanställa hur stor andel av registrerad utförd tid som har genomförts av utbildad personal” utgår då arbetad tid som utförs av utbildade medarbetare bedöms vara tillräckligt underlag för att bedöma om kravet uppfylls.
Arbetstid och anställningsform	Delade turer får inte förekomma och vad som är delad tur har definierats. Krav om att arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas tillförs skrivning att inriktning bör vara att utförare ska sträva efter att erbjuda tillsvidareanställning och grundanställning på heltid.

Miljökrav	Nya styrande dokument har tillkommit som i tillämpliga delar avser alla utförare. Kommunfullmäktige har fattat beslut om att utveckla och implementera ett lämpligt miljöledningssystem, om att revidera och ta fram miljö- och klimatprogram, samt om en avfallsplan. Kommunfullmäktige har fattat beslut om Göteborgs Stads regel för miljö- och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon vilket innebär att denna regel ersätter Göteborgs Stads plan för miljöfordonsarbete, fordonspooler och stöd till introduktion av elfordon, bilaga 6.
Värdegrund och värdighetsgarantier	Nytt styrande dokument. Värdighetsgarantier har reviderats och benämns Göteborgs Stads riktlinjer om värdighetsgarantier inom äldreomsorgen.
Hantering av personuppgifter	Efter genomgång av rättsläget görs bedömningen att respektive utförare är personuppgiftsansvarig för den behandling som sker i sin verksamhet och inte personuppgiftsbiträde.
Kontaktpersonal	Ny lagstiftning om fast omsorgskontakt kan bli aktuell 1 juli 2022.
Mat och måltider	Göteborgs Stads Måltidsprogram har upphört och ersatts med Göteborgs Stads policy för måltider enligt beslut i kommunfullmäktige den 9 december 2021.

Förtydliganden och mindre förändringar

Avsnitt	Förtydligande och mindre förändring av krav i korthet
Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten	Mål beskrivs utifrån programmet Attraktiv hemtjänst som avslutas 2022. Ersätts med skrivning att kommunfullmäktige årligen fattar beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål samt målsättningar som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Utföraren ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer.
Finskt förvaltningsområde	Text om nationella minoriteter läggs till.
Begränsning och förändring av geografiskt område	Ändring av tidsramar för anmälan vid utökning.
Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak	Förtydligande av antal personer i IVO-tillstånd. Ändring av tidsramar för anmälan om kapacitet att ta emot nya brukare.

Anställning för specifik brukare	Förtydligande av att anställda medarbetare ska genomföra insatser för flera brukare.
Antidiskrimineringsklausul	Text ersätts med hänvisning att följa diskrimineringslagen och vad som anges där i form av dokumentation med mera.
Bemötande	Målvärde för nöjdhet i Socialstyrelsens brukarundersökning tas bort till följd av felmarginaler i resultat på enhetsnivå.
Välfärdsteknik	Skrivning om principer samt bilaga utifrån programmet Attraktiv hemtjänst som avslutas 2022 tas bort. Digitalisering läggs till i rubriken.
Synpunkter och klagomål	Målvärde för om brukare vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål i Socialstyrelsens brukarundersökning tas bort till följd av felmarginaler i resultat på enhetsnivå.

Förändringar som avser handläggning av ansökan och kontrakt

Avsnitt	Förtydligande och mindre förändring av krav i korthet
Upphandlingsform	Förtydligande behövs i förfrågningsunderlaget för utökning med ny enhet. Förslag att utföraren ansöker via upphandlingssystemet och att vad som ska uppfyllas och prövas beskrivs.
Handläggningstid	Anges att när utförare godkänts ska verksamhet startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag, det vill säga att utförare inte kan välja senare uppstartsdatum.
IVO-tillstånd	Att utföraren under kontraktstiden ska inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar har lagts till.
Referenser	Förtydligande av vem som kan vara referensgivare och att två referenser kravställs istället för tre.
Kontraktsperiod	Om godkänd utförare med kontrakt inte genomför vissa aktiviteter kan utföraren inte starta upp verksamhet och bli valbar. Förtydligande om att i dessa fall upphör kontraktet att gälla.

Revidering av krav som inte hanteras i detta ärende

Nämnden har den 26 oktober 2021, § 260, godkänt förvaltningens utredning gällande kommunstyrelsens uppdrag till nämnden om revidering av Göteborgs Stads ersättningsmodell för hemtjänst avseende rambeslut, ersättningsmodell och taxa. Vidare har nämnden beslutat att föreslå kommunstyrelsen att anta Göteborgs Stads riktlinje för

hemtjänst med de revideringar som framgår av nämndens tjänsteutlåtande och att riktlinjen ska gälla från den 1 juli 2022. I tjänsteutlåtandet föreslås att riktlinjer för hemtjänst (rambeslut) fortsatt ska gälla, att ny ersättningsmodell ska utgå från att utförare ersätts för beviljad tid istället för utförd tid samt att brukare fortsatt debiteras taxa utifrån utförd tid. En förändrad ersättningsmodell enligt förvaltningens förslag till kommunstyrelsen innebär att förfrågningsunderlaget för hemtjänst måste revideras. Nuvarande ersättningsmodell beskrivs i nuvarande förfrågningsunderlags i kapitel 5.2 Kommersiella villkor. Stadsledningskontoret har den 12 januari 2022 § 16 fått i uppdrag av kommunstyrelsen att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden föreslå ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst varför förslag till revidering av kapitel 5.2 inte hanteras i detta ärende.

Stadsledningskontoret har även den 22 januari 2022, § 16, fått i uppdrag av kommunstyrelsen att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden och nämnden för funktionsstöd ta fram förslag till reviderade riktlinjer för hemtjänst som bland annat beskriver rambeslut. Revidering av riktlinjer för hemtjänst kan innebära att krav 4.1.4 Inflytande och självbestämmande samt 4.1.6 Utvärdering av biståndsbeslut behöver revideras i nuvarande förfrågningsunderlag. Detta ärende omfattar därför inte förslag till revidering av dessa krav.

Privata utförare har framfört att ö-tillägg i ersättning för att välja att verka i LOV-område Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck är för låg samt att indelningen medför att enskilda intresserade i Långedrag och Fiskebäck därmed inte omfattas av valfrihet.

Utgångspunkten för indelning i geografiska områden är att det ska finnas valfrihet att välja utförare oavsett var i Göteborg den enskilde bor samt att Göteborgs Stad ska främja små och medelstora företags möjligheter att delta i upphandlingar genom att exempelvis bryta upp kontrakt i mindre delar. Annan uppdelning av område vari Södra Skärgården ingår skulle kunna påverka valfrihet för de som bor i Långedrag och Fiskebäck, men inte möjlighet till valfrihet för de som bor i Södra Skärgården. Översyn och eventuell höjning av ö-tillägg med 17 procent skulle kunna påverka valfrihet för alla som bor i nuvarande geografiska område. Detta bör beaktas i utredning och revidering av ersättningsmodell och ersättning.

Kommunfullmäktige fattade beslut den 28 oktober 2021, dnr 1365/20, om att äldre samt vård- och omsorgsnämnden och nämnden för funktionsstöd får i uppdrag att inför nyanställning, till tjänster där medarbetare utför vissa insatser i hemmet åt äldre personer eller personer med funktionsnedsättning, be den sökande att uppvisa ett utdrag från belastningsregistret. Då uppdraget pågår lämnas inte förslag till eventuellt nytt krav i detta ärende.

Förvaltningen för Intraservice utreder frågeställning om Göteborgs Stads data kan skyddas i tillräcklig grad i privata utförares mobiler. Då uppdraget pågår lämnas inte förslag till eventuellt nytt krav i detta ärende.

Förvaltningens bedömning

Kommunfullmäktige fattar årligen beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål och målsättningar samt riktlinjer som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Förvaltningen bedömer att förfrågningsunderlaget behöver spegla att mål, målsättningar och riktlinjer kan förändras över tid. Förvaltningen bedömer därför att vissa bilagor kan

tas bort och att det i förfrågningsunderlaget istället ska hänvisas till Göteborgs Stads mål och riktlinjer som utförare ska följa. Dessa ska göras tillgängliga på webbplatsen www.goteborg.se.

Förslag till revidering bedöms som relevant utifrån nytt ställningstagande till rättsläge och nya eller reviderade styrande dokument. Förändring eller förtydligande som berör ansökan och kontraktsvillkor medför ökad tydlighet gentemot utförare samt ökade möjligheter att följa upp de krav som ställs på utförare av hemtjänst.

Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Michael Göransson	Babbs Edberg
Tf Avdelningschef	Förvaltningsdirektör

Göteborgs Stad

Utredning

Förslag till revidering av förfrågningsunderlag LOV hemtjänst

[Publiceringsdatum]

Innehåll

1 Bakgrund ... 3

2 Sammanställning ... 4

3 Nya krav ... 8

3.1 Krav på utförare ... 8

4 Allmän orientering ... 9

4.1 Upphandlingsform, 1.3 ... 9

4.2 Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten, 1.5.2 ... 11

4.3 Finskt förvaltningsområde, 1.5.3 ... 12

4.4 Begränsning av geografiskt område, 1.6.2.1 ... 13

4.5 Kapacitetstak, 1.6.3 ... 14

4.6 Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak, 1.6.4 ... 16

5 Administrativa krav ... 17

5.1 Handläggningstid, 2.1.7 ... 17

6 Krav på utförare ... 18

6.1 Referenser, 3.6 ... 18

6.2 Omsorgspersonalens kompetens, 3.8.1 ... 20

6.3 Arbetstid och anställningsform, 3.8.2 ... 22

6.4 Anställning för specifik brukare, 3.8.4 ... 23

7 Särskilda kontraktsvillkor ... 24

7.1 Antidiskrimineringsklausul, 3.13.1 ... 24

7.2 Miljökrav 3.13.2 ... 25

8 Krav på tjänsten ... 27

8.1 Värdegrund och värdighetsgarantier, 4.1.1 ... 27

8.2 Bemötande, 4.1.2 ... 28

8.3 Välfärdsteknik, 4.1.5 ... 29

8.4 Hantering av personuppgifter, 4.3.1 ... 30

8.5 Kontaktpersonal, 4.3.6 ... 33

8.6 Synpunkter och klagomål, 4.3.12 ... 34

8.7 Mat och måltider, 4.3.22 ... 35

9 Kontraktsvillkor ... 36

9.1 Kontraktsperiod, 5.1.4 ... 36

1 Bakgrund

Nu gällande förfrågningsunderlag har beslutats av kommunfullmäktige och gäller från och med den 1 februari 2020.

I utredningsdokumentet presenteras de avsnitt som identifierats vara i behov av översyn. Översynen kan beröra både behov av nya krav eller förändring respektive förtydligande av nuvarande krav. För respektive avsnitt anges nuvarande text i förfrågningsunderlaget, förvaltningens bedömning samt förslag till reviderad formulering av krav.

Utöver det som presenteras i utredningen har fler avsnitt gåtts igenom för att säkerställa att texten i kravet fortfarande är aktuell. Bland annat har text som utgår från tidigare organisering i stadsdelsnämnder och tidigare ansvarsfördelning för kommunstyrelsen rättats utifrån den omorganisation och nya ansvarsfördelning som gäller från och med den 1 januari 2021. Även andra mindre justeringar har gjorts.

En sammanställning har gjorts för överblick av vad som har utretts. I sammanställningen framgår i högerkolumn:

- Vilket krav som reviderats. Delutredning kan sökas fram i kronologisk ordning. Delutredning kan avse behov av nya krav, förändring eller förtydligande av nuvarande krav.
- Vilket krav som justerats. Justering framgår av bilaga Förslag till reviderat förfrågningsunderlag LOV hemtjänst.

Sammanställningen presenteras först i utredningsdokumentet och därefter följer delutredningar.

Äldre samt vård- och omsorgsnämnden har den 26 oktober 2021, § 260, antagit förvaltningens föreslag att den enskilde fortsatt får sina insatser beviljade enligt rambeslut men att ersättningen till utföraren istället baseras på beviljad tid. En förändrad ersättningsmodell innebär att förfrågningsunderlaget för hemtjänst behöver revideras. Ersättningsmodell beskrivs i nuvarande förfrågningsunderlags kapitel 5.2 Kommersiella villkor. Stadsledningskontoret har fått i uppdrag av kommunstyrelsen den 12 januari 2022, § 16, att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden föreslå ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst varför förslag till revidering av kapitel 5.2 inte hanteras i detta ärende.

Stadsledningskontoret har även fått i uppdrag av kommunstyrelsen den 12 januari 2022, § 16, att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden och nämnden för funktionsstöd ta fram förslag till reviderade riktlinjer för hemtjänst som bland annat beskriver rambeslut. Revidering av riktlinjer för hemtjänst kan leda till behov av att revidera krav 4.1.4 Inflytande och självbestämmande samt 4.1.6 Utvärdering av biståndsbeslut varför även revidering av dessa krav inte heller hanteras i detta ärende.

2 Sammanställning

Nedan följer en sammanställning av vad och vilka krav som reviderats i förslag till reviderat eller justerat förfrågningsunderlag. Vid revidering hänvisas till delutredning.

Avsnitt	Vad revideras eller justeras samt orsak	Revidering alternativt Justering
Nya och reviderade krav		
Nytt krav rörande informationsöverföring	Säker hantering av beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärd.	**Delutredning**
1.3 Upphandlingsform	Reglering av hantering av uppstart av ny enhet hos utförare med kontrakt.	**Delutredning** Mindre ändring
1.5.2 Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten	Mål beskrivs utifrån programmet Attraktiv hemtjänst som avslutas 2022.	**Delutredning** Mindre ändring
1.5.3 Finskt förvaltningsområde	Text om nationella minoriteter läggs till.	**Delutredning** Förtydligande
1.6.2.1 Begränsning och förändring av geografiskt område	Ändring av tidsramar för anmälan vid utökning.	**Delutredning** Mindre förändring
1.6.4 Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak	Förtydligande av antal personer i IVO-tillstånd. Ändring av tidsramar för anmälan om att kan ta emot nya brukare.	**Delutredning** Mindre förändring
2.1.7 Handläggningstid		**Delutredning** Mindre ändring
3.6 Referenser	Två referenser krävs i stället för tre. Förtydligande i text.	**Delutredning** Mindre ändring
3.8.1 Omsorgspersonalen kompetens samt bilaga 4 Förteckning över godkända omvårdnadsutbildningar	Arbetad tid som utförs av utbildad medarbetare bedöms vara tillräckligt underlag för att bedöma om kravet uppfylls.	**Delutredning** Förändring, förtydligande. Uppdatering förteckning utbildningar

3.8.4 Anställning för specifik brukare		**Delutredning** Förtydligande
3.8.2 Arbetstid och anställningsform	Behov av att definiera delade turer samt att tydliggöra krav avseende timavlönade.	**Delutredning** Förändring av krav
3.13.1 Antidiskrimineringsklausul		**Delutredning** Förtydligande
3.13.2 Miljökrav samt bilaga 6 Göteborgs Stads plan för miljöfordonsarbete, fordonspooler och stöd till introduktion av elfordon	Nya styrande dokument.	**Delutredning** Förändring av krav
4.1.1 Värdegrund och värdighetsgarantier samt bilaga 8 Göteborgs Stads värdighetsgarantier	Nytt styrande dokument. Värdighetsgarantier reviderats och nya tillkommit.	**Delutredning** Förändring av krav Bilaga 8 utgår
4.1.2 Bemötande	Målvärde tas bort.	**Delutredning** Mindre förändring
4.1.5 Välfärdsteknik samt bilaga 9 Vägledande principer för välfärdsteknik	Utgår från mål i programmet Attraktiv hemtjänst som avslutas 2022.	**Delutredning** Förtydligande Bilaga 9 utgår
4.3.1 Hantering av personuppgifter samt bilaga 10 Personbiträdesavtal	Förändring av personuppgiftsansvar.	**Delutredning** Förändring av krav. Bilaga 10 utgår
4.3.6 Kontaktpersonal	Ny lagstiftning om fast omsorgskontakt kan bli aktuell 1 juli 2022.	**Delutredning** Förändring av krav
4.3.12 Synpunkter och klagomål	Målvärde tas bort.	**Delutredning** Mindre förändring
4.3.22 Mat och måltider	Göteborgs Stads Måltidsprogram har upphört och ersatts med Göteborgs Stads policy för måltider enligt beslut i KF 9 december 2021.	**Delutredning** Förändring av krav
5.1.4 Kontraktsperiod		**Delutredning** Mindre förändring

Justeringar och uppdateringar		
Allmänt: I ett flertal krav hänvisas till dokument på specifik webbsida på Göteborgs Stads hemsida, t.ex. www.goteborg.se/utforarehemtjanst	Göteborgs Stads hemsida kan komma att byggas om löpande varför hänvisning till specifik sida tas bort.	Mindre justering
Allmänt: Alla krav med formuleringar som utgår från tidigare stadsdelsnämndsorganisation och ansvarsfördelning, samt enheten för kontrakt och uppföljnings tidigare organisation i en enhet på stadsledningskontoret.	Berörda krav har justerats till facknämndsorganisa-tion och ansvarsfördelning för biståndsbedömning samt handläggning, godkännande och tecknande av kontrakt.	Mindre justering
1.4 Definitioner	Justeras utifrån vad som justeras eller revideras i förfrågningsunderlaget	Mindre justering
1.9.2 Göteborgs Stads information till enskilda om valbara utförare	Göteborgs Stad kan komma att ändra namn eller annat på sin jämförelsetjänst varför ”i en jämförelsetjänst (Jämför service)” tas bort.	Mindre justering
2.1.1 Ansökan	Uppdatering av webb-adresser med mera.	Mindre justering
2.1.6 Ansökningsprocessen	Processbild tagits bort. Beskrivning i text i stället.	Mindre justering
3.4 IVO-tillstånd	Att utföraren ska under kontraktstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar har lagts till.	Mindre justering
3.10 IT och verksamhetsstöd samt bilaga 5 IT-system och appar	Uppdatering	Uppdatering
3.13.3 Särskilda arbetsrättsliga villkor samt bilaga 7 Utdrag ur HÖK och AB	Uppdatering. Vad som gäller avseende tjänstepension fr.o.m.	Uppdatering

	1 januari 2023 har lagts till.	
4.1.4 Inflytande och självbestämmande	Begreppet arbetsplan har använts i Göteborgs Stad men nu används enbart begreppet genomförandeplan.	Mindre justering
4.3.2 Social dokumentation	Förtydligande av att utföraren ska ha en rutin.	Mindre justering
4.3.3 Arkivering	Instruktioner för arkivering inför överlämnande av akt till nämnd har lagts till, finns på www.goteborg.se Samt att överlämnandet ska ske två år efter sista anteckning	Mindre justering
4.3.4 Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen	Tillägg att signeringslistor upprättas av medicinskt ansvariga och att denna dokumentation ska tillföras hälso- och sjukvårdsjournal.	Mindre justering
4.3.7 Nyckelhantering	Tillägg: Göteborgs Stad planerar att införa digitala lås inom hemtjänsten. Utföraren ska avsätta de resurser som krävs för införandet och följa de riktlinjer och rutiner som Göteborgs Stad tar fram.	Mindre justering
4.3.18 Basala hygienrutiner, arbetskläder och skyddsutrustning	Omstrukturering av text. Tillägg att följa regionala rutiner från vårdhygien. Visir har lagts till.	Mindre justering.
5.3.4 Kris och beredskap	Punkt 3 har kompletterats med bemanning vid större personalbortfall.	Mindre justering

3 Nya krav

3.1 Krav på utförare

Förslag till nytt krav (tillförs i krav 3.10)

Informationsöverföring vid beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärd

Enligt krav 1.6.1 ska utföraren i enlighet med uppdrag från Göteborgs Stads legitimerade medarbetare utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras eller ordineras av Göteborgs Stads legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärder innehåller personuppgifter och sker digitalt via e-post till utförare.

Utförare behöver säkerställa att när personuppgifter behandlas måste uppgifterna skyddas genom att vidta lämpliga säkerhetsåtgärder. Alla personuppgifter som behandlas måste skyddas, så att ingen obehörig kommer åt dem och så att de inte används på ett otillåtet sätt. Utförare behöver även säkerställa att personuppgifter inte förloras eller blir förstörda. Utföraren måste därför införa lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Med tekniska åtgärder avses framförallt kryptering av e-post. Organisatoriska åtgärder avser interna rutiner, instruktioner och riktlinjer.

Förvaltningens bedömning

Enligt krav 1.6.1 ska utföraren i enlighet med uppdrag från Göteborgs Stads legitimerade medarbetare utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras eller ordineras av Göteborgs Stads legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska i möjligaste mån samordnas med socialtjänstinsats. Utföraren ska även på uppdrag från patientansvarig sjuksköterska ge vård och omsorg i livets slut (vak) dygnet runt.

Det finns inget gemensamt IT-stöd för kommunikation mellan legitimerad medarbetare och utförare av hemtjänst oavsett regi avseende hälso- och sjukvårdsinsatser. Hälso- och sjukvård har tagit fram en rutin för beställning av hälso- och sjukvårdsinsatser som enligt delegering och ordination ska utföras. Före beställning har patientansvarig gjort en riskbedömning och beslutat att hälso- och sjukvårdsåtgärden kan utföras av utförarens omsorgspersonal. Patientansvarig har vid behov också samverkat med verksamhetsansvarig avseende resurser och kunskap för att säkerställa att åtgärden kan genomföras på ett säkert sätt. Därefter kan beställning av hälso- och sjukvårdsinsatser göras.

För att underlätta och effektivisera beställningsförfarandet för legitimerad medarbetare och utförare behöver beställningen föras över digitalt via e-post. Beställningen innehåller sekretessbelagda personuppgifter och behöver hanteras på säkert sätt. Utförare behöver säkerställa att när personuppgifter behandlas måste uppgifterna skyddas på ett bra sätt genom att vidta lämpliga

säkerhetsåtgärder. Alla personuppgifter som behandlas måste skyddas, så att ingen obehörig kommer åt dem och så att de inte används på ett otillåtet sätt. Utförare behöver även säkerställa att personuppgifter inte förloras eller blir förstörda, till exempel genom olyckshändelser. Utföraren måste därför införa lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Till tekniska åtgärder räknas till exempel brandväggar, kryptering, pseudonymisering, säkerhetskopiering och anti-virus-skydd. Organisatoriska åtgärder handlar till exempel om interna rutiner, instruktioner och riktlinjer.

Till tekniska åtgärder avses framför allt kryptering av e-post. Göteborgs Stad använder inte S/MIME, utan TLS (transport layer security). Göteborgs Stad har högre säkerhetskrav än default i Office 365-miljön. Det innebär att Göteborgs Stad använder OME (office message encryption), istället. Det innebär inte att externa mottagare inte kan läsa ”krypterad” epost som Göteborgs Stad skickar. Privata utförare kommer att kunna läsa epost som är skickad från Göteborgs Stad utan problem. Dock kommer medarbetare inom Göteborgs Stad inte att kunna läsa epost som privata utförare skickar till Göteborgs Stad om den är ”krypterad” med S/MIME. Därför behöver krypteringen av epost eventuellt anpassas hos privata utförare. Kontaktvägen för detta sköts av Intraservice i Göteborgs Stad.

Andra åtgärder handlar om brandväggar, pseudonymisering, säkerhetskopiering och anti-virus-skydd. Organisatoriska åtgärder handlar till exempel om interna rutiner, instruktioner och riktlinjer.

Förvaltningen föreslår att ett nytt krav förs in i förfrågningsunderlaget för att säkerställa att informationsöverföring avseende vad som ingår i beskrivning av tjänst enligt förfrågningsunderlaget kan ske digitalt och på ett säkert sätt.

4 Allmän orientering

4.1 Upphandlingsform, 1.3

Nuvarande text

Konkurrensutsättningen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem enligt LOV. Konkurrensutsättningen enligt LOV pågår så länge förfrågningsunderlaget annonseras på upphandlingsmyndighetens webbplats (valfrihetswebben) och har ingen given sluttid.

Ansökningar kan lämnas löpande.

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i detta förfrågningsunderlag.

Utifrån förfrågningsunderlaget tas en kravspecifikation fram för Göteborgs Stads hemtjänst. Utifrån kravspecifikationen tecknar respektive stadsdelsnämnd överenskommelser med kommunstyrelsen. Göteborgs Stads hemtjänst följs upp på samma sätt som privata utförare.

Göteborgs Stad kan komma att avbryta konkurrensutsättningen vid ändrade förutsättningar till följd av politiska beslut.

Förvaltningens bedömning

Utförare ansöker genom Göteborgs Stads upphandlingssystem varefter ansökan handläggs. Om ansökan godkänns tecknar förvaltningsdirektör kontrakt med utföraren genom bådas elektroniska underskrift i upphandlingssystemet. Kontraktet avser utförarens hela företag eller organisation genom att organisationsnummer anges och undertecknande görs av behörig firmatecknare.

Det kan bli aktuellt att utförare startar nya enheter. Utföraren ska då ansöka i upphandlingssystemet och nytt kontrakt tecknas mellan parterna, trots att det redan finns ett giltigt kontrakt med utförarens företag eller organisation. Alla krav som ställs på utförare gäller utförarens alla enheter, däremot är det inte rimligt att pröva om enskild enhet uppfyller alla krav som anges för att bli godkänd.

I förfrågningsunderlaget, 1.3 Upphandlingsform, anges att kontrakt tecknas med utförare som uppfyller de krav som fastställts i detta förfrågningsunderlag.

Det anges inte i förfrågningsunderlaget att kontrakt endast avser de enheter för vilka ansökan gjorts och godkänts vid tidpunkten för avtalsparternas undertecknande av kontraktet. Det finns heller inga krav som anger förfarande vid utökning av enhet.

Förvaltningen bedömer att förtydligande behövs i förfrågningsunderlaget för utökning med ny enhet. Förvaltningen föreslår att utföraren ansöker via upphandlingssystemet Mercell TendSign och att vad som ska uppfyllas och prövas beskrivs.

Skrivning om överenskommelser tas bort då denna hanteringsordning utgick från tidigare stadsdelsnämndsorganisation och ansvarsfördelning.

Förslag till text

Upphandlingsform

Konkurrensutsättningen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem enligt LOV. Konkurrensutsättningen enligt LOV pågår så länge förfrågningsunderlaget annonseras på upphandlingsmyndighetens webbplats (valfrihetswebben) och har ingen given sluttid.

Ansökningar kan lämnas löpande.

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i detta förfrågningsunderlag.

Utifrån förfrågningsunderlaget tas en kravspecifikation fram för Göteborgs Stads hemtjänst.

<u>Om utförare vill utöka med ytterligare enhet ska utförare inkomma med ansökan. Ny enhet ska omfattas av utförarens IVO-tillstånd enligt 3.4 och verksamhetsansvarig ska ha kompetens, utbildning och chefserfarenhet enligt</u>

3.7. Utförarens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt 3.12 ska omfatta alla utförarens enheter. Utföraren ska även ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att uppdraget kan genomföras utan risk för störningar p.g.a. ekonomiska problem enligt 3.3. Vid uppstart av ny enhet ska utföraren beakta vad som anges enligt 5.3.6 Ansvar för skada och krav på försäkring.

Handläggningstid och övriga tillämpliga villkor är desamma. Ansökan kommer att avslutas med ett beslut och om ansökan godkänns kommer ett nytt kontrakt tecknas.

Göteborgs Stad kan komma att avbryta konkurrensutsättningen vid ändrade förutsättningar till följd av politiska beslut.

4.2 Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten, 1.5.2

Nuvarande text

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat om två målsättningar för hemtjänsten som gäller fram till 2022.

- Brukarnas inflytande och självbestämmande ska öka
- Medarbetarna i hemtjänsten ska uppleva yrket som attraktivt

För att nå målen ska samtliga utförare arbeta för ökat självbestämmande och inflytande utifrån den enskildes rambeslut samt leva upp till de krav som ställs i förfrågningsunderlaget gällande arbetsvillkor, kompetens, IT-stöd, välfärdsteknik m.m.

Förvaltningens bedömning

Målsättningar för hemtjänsten beslutades av kommunfullmäktige som målsättningar för programmet Attraktiv hemtjänst. Målsättningarna ingick i en långsiktig utvecklingsplan 2014 – 2022 för omfattande förändringar i verksamheten varför målsättningarna behövde ingå som krav i förfrågningsunderlaget.

Programmet avslutas 31 december 2022. Kommunfullmäktige fattar årligen beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål samt målsättningar som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Vad kommunfullmäktige vill lägga fokus på kan förändras över tid utifrån till exempel ambitioner och verksamheternas utveckling. Förvaltningen bedömer att förfrågningsunderlaget behöver spegla att mål och målsättningar kan variera. Privata utförare behöver få information om vilka mål och målsättningar som gäller deras verksamhet utifrån ett brukarperspektiv.

Förslag till text

Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten

Kommunfullmäktige fattar årligen beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål samt målsättningar som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Utföraren ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer. Information finns på www.goteborg.se

4.3 Finskt förvaltningsområde, 1.5.3

Nuvarande text

Göteborgs Stad är från och med den 1 februari 2011 finskt förvaltningsområde. Det innebär att sverigefinska göteborgare har ett förstärkt skydd där kulturen och språket ska skyddas och främjas.

Det innebär bland annat att Göteborgs Stad ska erbjuda den som begär det möjlighet att få hela eller en väsentlig del av den service och omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorgen av personal som behärskar finska. Inom ramen för sådan omsorg ska de äldres behov av att upprätthålla sin kulturella identitet beaktas.

Som utförare kan du välja att vara en utförare som vid efterfrågan helt eller till väsentlig del kan erbjuda hemtjänst med omsorgspersonal som talar och skriver finska.

Förvaltningens bedömning

I föregående revidering av förfrågningsunderlaget för hemtjänst justerades kravet utifrån att lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk reviderades den 1 jan 2019. Revideringen av denna lagstiftning innebar en förstärkning av skyddet för minoritetsspråk. Det finns även annan lagstiftning som berör nationella minoriteter. I språklagen (2009:600) anges att det allmänna har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken.

Kravet i förfrågningsunderlaget justerades från delvis till väsentlig del i avsnittet om att erbjuda den som begär det möjlighet att få hela eller en väsentlig del av den service och omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorgen av medarbetare som behärskar finska.

Göteborgs Stad har därefter tagit fram en plan för arbetet med nationella minoritetsfrågor 2020 - 2023. Syftet med planen är att säkerställa att Göteborgs Stad lever upp till internationell och nationell lagstiftning gällande de nationella minoriteternas rättigheter. Planen tydliggör kommunens ansvar för frågorna. Det övergripande målet i planen är att Göteborgs Stad ger skydd för de nationella minoriteterna, stärker deras möjligheter till inflytande och stödjer de nationella minoritetsspråken så att de hålls levande. Planen är uppdelad i fem delmål.

Delmål 1 – Göteborgs Stad informerar och kommunicerar aktivt om de nationella minoriteternas rättigheter och det allmännas ansvar på svenska såväl som på aktuellt minoritetsspråk.

Delmål 2 – Göteborgs Stad ger tillgång till service, vård och omsorg för äldre på nationellt minoritetsspråk.

Förvaltningen föreslår att text avseende finskt förvaltningsområde kompletteras med text avseende nationella minoriteter samt att kravets rubrik kompletteras. Förslaget avser att lyfta fram Göteborgs Stads enligt språklagen särskilda ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken, samt Göteborgs Stads plan för arbetet med nationella minoritetsfrågor 2020 – 2023.

Förslag till text

Finskt förvaltningsområde och nationella minoriteter

Göteborgs Stad är från och med den 1 februari 2011 finskt förvaltningsområde. Det innebär att sverigefinska göteborgare har ett förstärkt skydd där kulturen och språket ska skyddas och främjas.

Det innebär bland annat att Göteborgs Stad ska erbjuda den som begär det möjlighet att få hela eller en väsentlig del av den service och omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorgen av medarbetare som behärskar finska. Inom ramen för sådan omsorg ska de äldres behov av att upprätthålla sin kulturella identitet beaktas.

Som utförare kan du välja att vara en utförare som vid efterfrågan helt eller till väsentlig del kan erbjuda hemtjänst med omsorgspersonal som talar och skriver finska.

Göteborgs Stad har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken finska, meänkieli, samiska, jiddisch och romani chib. Göteborgs Stad ser gärna utförare som kan kommunicera på de nationella minoritetsspråken samt har kompetens om de nationella minoriteternas kultur.

4.4 Begränsning av geografiskt område, 1.6.2.1

Nuvarande text (i de delar som berörs av förslag till förändring)

Utförare kan välja att utföra hemtjänst i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera geografiska områden. Om utföraren vill begränsa verksamheten kommer utföraren efter godkännande uppmanas att lämna in bilaga 2. Under kontraktstiden kan utförare som valt att begränsa sitt geografiska område förändra (utöka eller minska) området maximalt fyra gånger per år.

Utökning av geografiskt område

Utökning av geografiskt område ska anmälas till enheten för kontrakt och uppföljning senast den 15:de i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om utökat geografiskt område som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj.

Förvaltningens bedömning

En anmälan om utökning av geografiskt område innebär att utförare öppnar upp för att utföra uppdrag inom ytterligare område. En sådan förändring medför att fler utförare finns möjliga för brukare att välja mellan. I aktuellt förfrågningsunderlag tydliggörs de regler och tidsramar som gäller för när en anmälan om utökning av geografiskt område behöver inkomma i förhållande till att förändringen kan börja att gälla. Nuvarande regler innebär att en utförare med relativt kort varsel kan inkomma med en anmälan om utökning som sedan ska börja gälla inom ett par veckor. Varje sådan anmälan innebär administration bland annat för Intraservice som behöver vidta åtgärder och arbeta med behörigheter till verksamhetsstöden. Den tid som i praktiken behövs för att genomföra denna typ av förändring och möjliggöra utökningen kan uppgå till en månad och kräver därför en längre framförhållning är idag.

Med anledning av ovan är förslaget att ändra tidsramarna i den del av kravet som reglerar utökning av geografiskt område. En sådan förändring innebär å ena sidan att utförare kan få vänta längre än i dag på att bli valbar i ett nytt geografiskt område. I vissa fall innebär förändringen däremot att tiden förkortas i jämförelse med idag. Utförare som idag anmäler höjning efter den 15:e i månaden kan behöva vänta som längst cirka sex veckor på att höjningen ska börja gälla.

Förslag till text

Utökning av geografiskt område

Utökning av geografiskt område ska anmälas till Göteborgs Stad. Anmälan kan göras löpande under månaden och börjar gälla en månad efter att anmälan gjorts. Exempel; anmälan om utökat geografiskt område som görs den 14 april börjar gälla den 14 maj.

4.5 Kapacitetstak, 1.6.3

Nuvarande text

Kapacitetstak

Utförare kan välja att ange ett så kallat kapacitetstak. Kapacitetstak anges i antal timmar per månad. Om utföraren väljer att ange ett kapacitetstak får det inte vara lägre än 1 000 biståndsbedömda timmar/månad enligt SoL och ska avse totalen för samtliga geografiska områden som utföraren verkar i.

Kapacitetstaket begränsar hur många beviljade timmar enligt SoL som utföraren har möjlighet att utföra under en månad. Beställda timmar för delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård enligt HSL ingår inte. Det innebär att utföraren ska utföra beställd hälso- och sjukvård även om utföraren nått kapacitetstaket för insatser enligt SoL. Utföraren ska ta emot alla uppdrag, så länge det inryms i eventuellt kapacitetstak.

Utföraren ska genomföra insatser åt redan befintliga brukare även om den enskildes behov förändras, vilket kan medföra att utföraren går över sitt kapacitetstak.

Utföraren ska skriftligt meddela enheten för kontrakt och uppföljning, då kapacitetstaket är nått samt när utföraren har ledig kapacitet utan väntelista, se avsnitt 1.6.4.1.

Under kontraktstiden kan utförare som valt att ange kapacitetstak höja eller sänka sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år.

a. Vill utföraren ange ett kapacitetstak? Ja/Nej Hemtjänst
b. Om ja, ange kapacitetstak i antal timmar per månad (minst 1 000 timmar/månad):

Förvaltningens bedömning

För att få bedriva hemtjänst ska utförare ha ett giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). IVO-tillståndet anger det högsta antalet personer som utföraren fått tillstånd att bedriva hemtjänst för. Det antal personer som anges gäller nationellt. Det betyder att det avser det sammantagna antalet personer i alla kommuner som utföraren eventuellt bedriver hemtjänst i. Antal personer är ett mått som inte ger någon information om antal biståndsbedömda timmar. En person kan vara beviljad allt från punktinsats till flera dagliga insatser. Ett uppdrag för person kan därmed avse ett fåtal alternativt ett flertal biståndsbedömda timmar.

I kravet om kapacitetstak framgår att en utförare som väljer att begränsa sin verksamhet inte får ange ett kapacitetstak som understiger 1000 biståndsbedömda timmar per månad.

I förhållande till det antal personer som utföraren enligt tillstånd har rätt att utföra hemtjänst för kan detta bli motstridigt. Ett för lågt antal personer i IVO-tillståndet kan innebära att utföraren inte har möjlighet att leva upp till förfrågningsunderlagets krav om att som lägst kunna utföra 1000 biståndsbedömda timmar per månad. Utförare behöver därför i sin ansökan om tillstånd till IVO ange ett antal som möjliggör att det krav som ställs i förfrågningsunderlaget går att leva upp till, det vill säga ta höjd för antal personer i förhållande till lägst möjliga kapacitetstak. Förvaltningen föreslår att göra ett tillägg angående detta i nuvarande text.

Förslag till text

Kapacitetstak

Utförare kan välja att ange ett så kallat kapacitetstak. Kapacitetstak anges i antal timmar per månad. Om utföraren väljer att ange ett kapacitetstak får det inte vara lägre än 1 000 biståndsbedömda timmar/månad enligt SoL och ska avse totalen för samtliga geografiska områden som utföraren verkar i.

Kapacitetstaket begränsar hur många beviljade timmar enligt SoL som utföraren har möjlighet att utföra under en månad. Beställda timmar för delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård enligt HSL ingår inte. Det innebär att utföraren ska utföra beställd hälso- och sjukvård även om utföraren nått kapacitetstaket för insatser enligt SoL. Utföraren ska ta emot alla uppdrag, så länge det inryms i eventuellt kapacitetstak.

Utföraren ska genomföra insatser åt redan befintliga brukare även om den enskildes behov förändras, vilket kan medföra att utföraren går över sitt kapacitetstak.

Utföraren ska skriftligt meddela Göteborgs Stad då kapacitetstaket är nått samt när utföraren har ledig kapacitet utan väntelista, se avsnitt 1.6.4.1.

Under kontraktstiden kan utförare som valt att ange kapacitetstak höja eller sänka sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år.

Utförarens IVO-tillstånd avseende antal personer som utföraren har rätt att utföra hemtjänst för behöver vara rimligt i förhållande till kapacitetstak om lägst 1 000 biståndsbedömda timmar/månad.

c. Vill utföraren ange ett kapacitetstak? Ja/Nej Hemtjänst
d. Om ja, ange kapacitetstak i antal timmar per månad (minst 1 000 timmar/månad):

4.6 Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak, 1.6.4

Nuvarande text (i de delar som berörs av förslag till förändring)

Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak

Höjning av angivet kapacitetstak

Anmälan om höjning av kapacitetstak ska ha inkommit till enheten för kontrakt och uppföljning senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om höjning av kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj.

Förvaltningens bedömning

En anmälan om höjning av kapacitetstak innebär att utförare öppnar upp för att ta emot ytterligare uppdrag inom sin verksamhet. En sådan förändring medför att fler utförare finns möjliga för brukare att välja mellan.

Nuvarande krav anger de regler och tidsramar som gäller för när en anmälan om höjning av kapacitetstak behöver inkomma i förhållande till att förändringen kan börja att gälla. Förslaget är att en höjning av kapacitetstak ska kunna börja gälla tidigare än angiven tidsram och att utföraren i anmälan får möjlighet att ange ett datum för när de vill att förändringen ska börja gälla. Förutom den administrationstid som Göteborgs Stad behöver för att hantera anmälan finns inget som hindrar att en höjning börjar gälla omgående.

Förslag till text

Höjning av angivet kapacitetstak

Anmälan om höjning av kapacitetstak ska ha inkommit till Göteborgs Stad senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om höjning av kapacitetstak som görs den 14 april börjar

gälla den 1 maj. Det finns möjlighet för utförare att i anmälan ange önskemål om att förändringen ska börja gälla tidigare. Bedömning av när förändring kan börja gälla i dessa fall görs av Göteborgs Stad.

5 Administrativa krav

5.1 Handläggningstid, 2.1.7

Nuvarande text

Handläggningstiden är sex veckor efter det att en komplett ansökan har inkommit. En ofullständig ansökan, som av utföraren inte kompletterats efter uppmaning, medför att utföraren ej godkänns. Under semesterperioden juni-augusti kan handläggningstiden vara upp till tio veckor.

Förutsatt att ansökan är godkänd och utföraren därefter bedöms som valbar kan verksamhet startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag:

- 15 februari
- 15 maj
- 15 oktober
- 15 december

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen anser att förfrågningsunderlaget är skrivet utifrån antagandet att godkänd utförare ska bli valbar och starta sin verksamhet vid närmast kommande uppstartsdatum efter beslut. Detta har inte angetts uttryckligen i nuvarande förfrågningsunderlag varför ett förtydligade föreslås.

En utförare bör enbart ansöka om de planerar och har förutsättningar för att starta sin verksamhet efter att beslut fattats. Göteborgs Stad har återkommande informationsmöten för intresserade utförare där det även finns möjlighet att ställa frågor. Handläggningstiden är sex veckor efter att komplett ansökan inkommit, på sommaren något längre. Om ansökan inte är komplett kan handläggningstiden förlängas med påföljd att beslut fattas senare och dagen för uppstart förskjuts. I dessa fall är det Göteborgs Stad som gör bedömning av när (datum) utföraren ska bli valbar.

Vid handläggning av ansökan har sökande utförare ibland haft önskemål om att inte bli valbara vid närmast kommande uppstartsdatum (15 februari, 15 maj, 15 oktober och 15 december). Det framstår som att sökande utförare önskar ett beslut om att de är godkända och därefter börjar planera utifrån ett uppstartsdatum de själva väljer.

Förfarandet innebär ett omfattande merarbete för Göteborgs Stad då ett flertal kontroller behöver göras om och det krävs fortlöpande kontakt för planering av aktiviteter i samband med uppstart. Förvaltningen föreslår därför att det i kravet

anges att verksamhet ska startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag, det vill säga att utförare inte kan välja senare uppstartsdatum.

Förslag till text

Handläggningstid

Handläggningstiden är sex veckor efter det att en komplett ansökan har inkommit. En ofullständig ansökan, som av utföraren inte kompletterats efter uppmaning, medför att utföraren ej godkänns. Under semesterperioden juni-augusti kan handläggningstiden vara upp till tio veckor.

Förutsatt att ansökan är godkänd och att utföraren därefter bedöms som valbar ska verksamhet startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag:

- 15 februari
- 15 maj
- 15 oktober
- 15 december

6 Krav på utförare

6.1 Referenser, 3.6

Nuvarande text

Under handläggning av ansökan genomför enheten för kontrakt och uppföljning referenstagning med syfte att fastställa att utföraren har kompetens och förmåga att genomföra uppdrag enligt förfrågningsunderlagets krav. Referenstagning sker muntligt och /eller skriftligt utifrån bilaga 3, Referenstagning gällande privat utförare.

Enheten för kontrakt och uppföljning förbehåller sig möjligheten att kontakta minst två av de inlämnade referenserna. Enheten för kontrakt och uppföljning kan komma att kontakta andra än uppgivna referenser som på annat sätt har kännedom om utföraren eller att använda sig av egna erfarenheter av utföraren. Negativa referenser kan innebära att ansökan inte godkänns.

Ange kontaktuppgifter för tre referenser. Referenserna ska avse uppdrag som utföraren har haft. Om enheten för kontrakt och uppföljning inte kommer i kontakt med referenterna inom en veckas tid efter att ansökan är komplett, kan nya kontaktuppgifter till andra referenser begäras in.

Till ansökan ska bifogas kontaktuppgifter till tre referenter

a. Referens 1 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare).

b. Referens 2 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare).

c. Referens 3 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare). Fritext

Förvaltningens bedömning

Syftet med referenser för utföraren är att utomstående referensgivare ska styrka utförarens kompetens och förmåga att utföra uppdraget, det vill säga att utföra hemtjänst. Referensgivare ska därför vara oberoende och kunna lämna ett utlåtande som är fritt från eget intresse av att utföraren får kontrakt med Göteborgs Stad. Det har vid tillfällen varit otydligt för utförare vem som kan vara referensgivare varför förslaget är att lägga till förtydligande text i kravet.

I samband med ansökan ska utförare lämna kontaktuppgifter till tre referenser. Bakgrunden till krav på just tre referenser har varit att undvika att handläggningen av ansökan blir fördröjd i de fall Göteborgs Stad inte får kontakt med referenserna. Erfarenheter från handläggning av utförares ansökningar visar att detta inte har varit något stort problem. Däremot har det i vissa fall varit svårt för utförare att lämna uppgifter till tre referenser, särskilt för utförare som inte tidigare bedrivit verksamhet. Med anledning av ovan är förslaget att ändra kravet till att i stället omfatta kontaktuppgifter till två referenser.

Vidare att ändra skrivningen som reglerar tidsram för när nya kontaktuppgifter till andra referenser kan begäras in eftersom det inte bedöms vara nödvändigt. En sådan förändring bedöms inte påverka referenstagningen negativt då Göteborgs Stad oavsett har möjlighet att begära in nya kontaktuppgifter samt även kan kontakta andra än uppgivna referenser. Därutöver sker i handläggning av varje ansökan en bedömning avseende hur många referenser som behöver kontaktas.

I texten har även förtydligats att de frågor som ställs i referenstagning är exempel på frågor då de till exempel inte alltid är fullt ut tillämpliga när ett företag eller en organisation är nystartad.

Förslag till text

Referenser

Under handläggning av ansökan genomför Göteborgs Stad referenstagning. Syftet är att fastställa att utföraren har kompetens och förmåga att genomföra uppdrag enligt förfrågningsunderlagets krav.

<u>Referenserna ska avse utföraren och dess företrädare, till exempel VD, styrelse, annat företag i koncernen om sådant finns. Referensgivare kan exempelvis vara tidigare uppdragsgivare eller tidigare arbetsgivare.</u>

<u>Referensgivare ska vara oberoende och kunna lämna ett utlåtande som är fritt från eget intresse av att utföraren får kontrakt med Göteborgs Stad.</u>

Referenstagning sker muntligt och /eller skriftligt utifrån bilaga 3, Referenstagning gällande privat utförare, <u>som beskriver exempel på frågor som avser kompetens och förmåga.</u>

Göteborgs Stad kan komma att kontakta andra än uppgivna referenser som på annat sätt har kännedom om utföraren eller att använda sig av egna erfarenheter av utföraren. Negativa referenser kan innebära att ansökan inte godkänns.

Ange kontaktuppgifter för två referenser. Referenserna ska avse uppdrag som utföraren har haft. Om Göteborgs Stad inte kommer i kontakt med referenterna kan nya kontaktuppgifter till andra referenser komma att begäras in.

Till ansökan ska bifogas kontaktuppgifter till två referenter

a. Referens 1 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare).

b. Referens 2 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare).

6.2 Omsorgspersonalens kompetens, 3.8.1

Nuvarande text

Minst 60 procent av den arbetade tiden ska utföras av omsorgspersonal med godkänd omvårdnadsutbildning. Undantag kan medges för semestervikarier under juni till augusti. Utförare åläggs att systematiskt sammanställa hur stor andel av registrerad utförd tid som har genomförts av utbildad personal.

Samtliga medarbetare ska behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk på grundläggande nivå. Medarbetare som är utländska medborgare måste ha svenskt samordningsnummer, vilket krävs för att få konto och tillgång till stadens verksamhetsstöd.

Utföraren ansvarar för att nyanställda medarbetare får introduktion och ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställda. Utföraren ansvarar för att medarbetarna kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha skriftliga generella och individuella kompetensutvecklingsplaner för medarbetarna.

Göteborgs Stad ansvarar för utbildning av utförarens medarbetare när det gäller ordinerade HSL insatser (inför delegering) samt hantering av medicintekniska produkter. Utföraren ansvarar för att ställa medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer. Den legitimerade personalen kallar till utbildning och anger plats och tid i inbjudan.

Förvaltningens bedömning

Texten ”Minst 60 procent av den arbetade tiden ska utföras av omsorgspersonal med godkänd omvårdnadsutbildning.” har tolkats som att det är den arbetade tiden hos brukaren som är i fokus. Utförare oavsett regi har egna systemstöd för schemaläggning och lönesystem för arbetad tid samt gemensamt systemstöd för att registrera och följa upp utförd tid. Det har varit svårt att vid uppföljning kombinera den arbetade tiden hos brukaren med uppgifter om respektive medarbetares utbildning då det kräver en stor manuell arbetsinsats för att ta

fram en systematisk sammanställning. Svårigheterna avser att kombinera data från olika system och att göra urval och/eller sortering utifrån tidsperiod hos brukare, medarbetares arbetstid hos brukare och respektive medarbetares utbildning.

Begreppet ”den arbetade tiden” avser omsorgspersonals arbetstid, där både arbetstid hos brukaren och arbetstid för transport och övriga arbetsuppgifter ingår. Uppgifterna är möjliga för utförare att ta fram ur sina system och utan stor manuell arbetsinsats. Förvaltningens bedömning är att uppgift om arbetad tid är ett tillräckligt underlag för uppföljning av om hemtjänst utförs av medarbetare med godkänd omvårdnadsutbildning. Förvaltningen föreslår att texten ”Utförare åläggs att systematiskt sammanställa hur stor andel av registrerad utförd tid som har genomförts av utbildad personal” utgår.

Socialstyrelsen beskriver i allmänna råd grundläggande kunskaper hos medarbetare som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2011:12) under avsnitt kommunikation förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska. Förvaltningen föreslår att förmåga används i stället för ” behärska svenska i tal och skrift” för att tydliggöra vad som avses.

Göteborgs Stad ansvarar för utbildning av utförarens medarbetare när det gäller ordinerade HSL insatser (inför delegering) samt hantering av medicintekniska produkter. Utföraren ansvarar för att ställa medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade medarbetaren bedömer. Det behöver inte regleras i förfrågningsunderlag vem som kallar till utbildning varför den skrivningen tas bort.

Förslag till text

Omsorgspersonalens kompetens

Minst 60 procent av den arbetade tiden ska utföras av omsorgspersonal med godkänd omvårdnadsutbildning. Undantag kan medges för semestervikarier under juni till augusti.

Samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk på grundläggande nivå. Medarbetare som är utländska medborgare måste ha svenskt samordningsnummer, vilket krävs för att få konto och tillgång till Göteborgs Stads verksamhetsstöd.

Utföraren ansvarar för att nyanställda medarbetare får introduktion och ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställda. Utföraren ansvarar för att medarbetarna kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha skriftliga generella och individuella kompetensutvecklingsplaner för medarbetarna.

Göteborgs Stad ansvarar för utbildning av utförarens medarbetare när det gäller ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser (inför delegering) samt hantering av medicintekniska produkter. Utföraren ansvarar för att ställa medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade medarbetaren bedömer.

6.3 Arbetstid och anställningsform, 3.8.2

Nuvarande text

Utförare ska organisera schemaläggning på sådant sätt att delade turer ej förekommer i verksamheten. Arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas.

Förvaltningens bedömning

Definition av begreppet ”delade turer” saknas i förfrågningsunderlaget. Det kollektivavtal (dnr 0593/19) som Göteborgs Stad tecknat med fackliga organisationer anger att med delad tur avses att den schemalagda rasten överstiger 60 minuter. Om arbetstiden förlagts på sådant sätt att ett längre uppehåll än 60 minuter förekommer under arbetspasset förekommer delad tur.

Förvaltningen föreslår att förfrågningsunderlaget kompletteras med en definition av delade turer så att tydligheten för utförarna ökar samtidigt som det underlättar vid uppföljning av utförarna.

Förvaltningen föreslår att kravet kompletteras med följande text för att definiera vad som avses med delad tur: Delade turer får inte förekomma. Om den schemalagda rasten överstiger 60 minuter betraktas detta som en delad tur. Definitionen överensstämmer med kollektivavtalets §5 Arbetsschema och begränsningsperiod m.m. punkt k.

Den andra delen av kravet avser att arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas. Bakgrunden till kravet är att goda arbetsvillkor för medarbetare i grunden är positivt för verksamheten och hela branschen samt indirekt påverkar möjlighet att skapa långsiktighet och kontinuitet. För att verksamheten ska vara långsiktigt hållbar är det viktigt att utföraren har en stabil grundbemanning och goda arbetsvillkor för medarbetarna.

En viss andel timavlönade måste alltid finnas för att täcka behov av korttidsvikariat, men timanställning är en osäker anställningsform och det är i regel hög omsättning bland dessa. Även om timavlönade i vissa fall kan gynna kontinuiteten för den enskilde är det svårt att skapa en långsiktigt hållbar verksamhet med god kontinuitet om man har en alltför hög andel timavlönade.

Timavlönade bör i första hand användas vid sjuktoppar eller annan korttidsfrånvaro. En viss del timavlönade måste finnas, särskilt i ett uppbyggnadsskede. Utförare måste ha möjligheter att täcka luckor och hantera överlappning i schema på ett sätt som inte är kostnadsdrivande och då behöver olika anställningsformer användas vid sidan av tillsvidareanställda på heltid.

Det har inte angetts någon nivå för hur stor andel av den arbetade tiden som kan utföras av timavlönade. I krav 3.13.4. Sysselsättningsgrad anges istället att ”Vid en verksamhetsvolym om minst 2000 beviljade brukartimmar per månad ska minst 75 procent av den arbetade tiden utföras av omsorgspersonal med grundanställning på heltid.”

Att nivå inte anges för arbetad tid utförd av timavlönade försvårar i uppföljning av kravet. Förvaltningen bedömer samtidigt att nivå kan vara svår att ange. Det finns även en risk i att ange en viss nivå eftersom det skulle kunna innebära att

utförare nöjer sig med att uppfylla krav på viss andel arbetad tid som utförs av timavlönade. Inriktningen bör vara att utförare ska sträva efter att erbjuda tillsvidareanställning och grundanställning på heltid.

Förvaltningen föreslår att skrivning om vad som ska eftersträvas tillförs kravet för att tydliggöra vad utförare ska sträva efter i anställningsformer och arbetstid samt hänvisning till vad som gäller vid en verksamhetsvolym om minst 2000 beviljade brukartimmar per månad.

Förslag till text

Arbetstid och anställningsform

Utförare ska organisera schemaläggning på sådant sätt att delade turer ej förekommer i verksamheten. Om den schemalagda rasten överstiger 60 minuter betraktas detta som en delad tur.

Utförare ska sträva efter att erbjuda tillsvidareanställning och grundanställning på heltid. Arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas. I krav 3.13.4. Sysselsättningsgrad anges vad som kravställs vid en verksamhetsvolym om minst 2000 beviljade brukartimmar per månad.

6.4 Anställning för specifik brukare, 3.8.4

Nuvarande text

Anställning då en medarbetare anställs för att enbart arbeta hos en specifik brukare får inte förekomma. All omsorgspersonal ska utföra hemtjänst för flera brukare, vara en del av arbetslaget, få ta del av utbildning, arbetsplatsträff och liknande. Detta gäller även om medarbetaren är anhörig eller på annat sätt har en nära relation till en brukare (vän, granne t.ex.).

Förvaltningens bedömning

Nuvarande skrivning kan tolkas som att förbudet att anställa en medarbetare för att enbart arbeta hos en specifik brukare endast gäller i själva anställningsförfarandet. Det vill säga att utföraren inte får ha denna avsikt eller ambition när anställning görs eller skapa sådan anställning, men att det senare i själva utförandet av hemtjänst är möjligt att frångå. Till exempel med syfte att skapa kontinuitet i utförandet för brukare. Eftersom detta inte är kravets mening föreslås en mindre justering för att förtydliga kravet ytterligare.

Förslag till text

Anställning för specifik brukare

Anställning då en medarbetare anställs för att enbart arbeta hos en specifik brukare får inte förekomma. All omsorgspersonal ska efter anställning utföra hemtjänst för flera brukare, vara en del av arbetslaget, få ta del av utbildning, arbetsplatsträff och liknande. Detta gäller även om medarbetaren är anhörig eller på annat sätt har en nära relation till en brukare (vän, granne t.ex.).

7 Särskilda kontraktsvillkor

7.1 Antidiskrimineringsklausul, 3.13.1

Nuvarande text

Utföraren förbinder sig att följa diskrimineringslagstiftning och verka för att dess övergripande syfte att motverka diskriminering och främja att lika rättigheter och möjligheter uppnås.

Utföraren ska senast 14 dagar efter att enheten för kontrakt och uppföljning begär det, normalt i samband med uppföljning, redovisa dokumentation som innehåller:

1. en redogörelse för alla delar av arbetet; undersökning, analys, åtgärder och uppföljning inom de fem områdena i diskrimineringslagen. Arbetsförhållanden, bestämmelser och praxis om lön och andra anställningsvillkor, rekrytering och befordran, utbildning och övrig kompetensutveckling samt möjligheter att förena förvärvsarbete och föräldraskap

2. en redogörelse för de åtgärder som vidtas och planeras i syfte att förhindra trakasserier och sexuella trakasserier och repressalier

3. en redogörelse för hur samverkansskyldigheten fullgörs

4. sanningsförsäkran som anger om utföraren eller anställd som utföraren ansvarar för, vid utförandet av detta kontrakt, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt gällande antidiskrimineringslagstiftning

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att nuvarande skrivning inte är tydlig i sin sammanfattning av vad som krävs av utföraren i vad som anges som diskrimineringslagstiftning. Förvaltningen vill istället hänvisa till vilken lagstiftning som ska följas och till vad som åligger utföraren enligt diskrimineringslagen. I kapitel 3 i diskrimineringslagen beskrivs de aktiva åtgärder som utföraren ska vidta.

Förslag till text

Antidiskrimineringsklausul

Utföraren förbinder sig att följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap. 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslagen (2008:567).

Utförare ska inom sin verksamhet enligt diskrimineringslagen motverka diskriminering och främja lika rättigheter genom aktiva åtgärder som att undersöka risker för diskriminering och repressalier samt hinder för lika rättigheter och möjligheter, analysera, åtgärda och följa upp. Utföraren ska senast 14 dagar efter att Göteborgs Stad begär det, normalt i samband med

uppföljning, redovisa uppgifter och handlingar enligt 3 kap. diskrimineringslagen.

Utföraren ska vid uppföljning även kunna lämna en sanningsförsäkran som anger om utföraren eller anställd som utföraren ansvarar för, vid utförandet av tjänst enligt kontrakt med Göteborgs Stad, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

7.2 Miljökrav 3.13.2

Nuvarande text

Utföraren ska bedriva ett systematiskt miljöarbete inom ramen av ett miljöledningssystem. Utföraren ska senast ett år efter verksamhetsstart ha ett system för att arbeta systematiskt med miljöfrågor så att miljöpåverkan från uppdraget kan minskas.

Miljöledningssystemet ska omfatta minst följande punkter:

- en införd miljöpolicy med långsiktiga visioner
- rutiner som säkerställer att lagar och föreskrifter som berör verksamheten efterlevs
- rutiner och metoder som säkerställer att miljökrav följs i enlighet med kontraktet, inklusive rutiner för att hantera avvikelser
- rutiner för kontinuerlig utbildning av medarbetare i miljöfrågor kopplade till uppdraget - årlig uppföljning av det egna miljöarbetet

Utföraren ska vid start av verksamhet ha rutiner införda för kontroll av vilka förutsättningar till källsortering av avfall som finns hos varje brukare. Om den enskilde har behov av hjälp med källsortering och det hos den enskilde finns förutsättningar för källsortering, ska utföraren källsortera. Utföraren ska ha rutiner för hur farligt avfall, såsom exempelvis smittförande och stickande/skärande avfall samt läkemedelsrester hos den enskilde ska hanteras.

Utföraren ska följa Göteborgs Stads resepolicy som anger att transport i första hand ska ske gåendes, med cykel eller kollektivt (spårvagn, buss, tåg, båt) därefter bil. Nyanskaffning av fordon ska ske i enlighet med Göteborgs Stads plan för miljöfordonsarbete, fordonspooler och stöd till introduktion av elfordon samt Trafiksäkerhetskrav för Göteborgs Stad vid nyanskaffning av fordon. Bilaga 6.

Val av bränsle ska ske i enlighet med Göteborgs Stads plan för miljöfordonsarbete, fordonspooler och stöd till introduktion av elfordon. Bilaga 6.

Utföraren ska kunna uppvisa ett system för uppföljning av bränsleförbrukningen.

Om utföraren kör mer än 500 mil om året ska medarbetare som kör i tjänsten, utbildas i sparsam körning senast 6 månader efter start av verksamhet. Mer info om sparsam körning finns på www.trafikverket.se

Utföraren ska göra miljömedvetna inköp.

Utföraren ska följa Göteborgs Stads måltidsprogram.

Göteborgs Stads styrande dokument avseende de miljökrav som utföraren ska följa finns tillgängliga på goteborg.se/utforarehemtjanst.

Förvaltningens bedömning

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad tog 2020 beslut om att utveckla och implementera ett lämpligt miljöledningssystem för Göteborgs Stads verksamheter (KS 2020-04-22 §382). För att ytterligare öka takten i arbetet med en ekologiskt hållbar stad togs beslut om att revidera och ta fram Miljö- och klimatprogram för Göteborgs Stad 2021 - 2030 (KS 2021-03-25 § 18).

Därutöver har kommunfullmäktige den 10 december 2020, § 18, fattat beslut om Göteborgs Stads avfallsplan 2021-2030.

Kommunfullmäktige har även den 25 november 2021, § 28, fattat beslut om Göteborgs Stads regel för miljö- och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon vilket innebär att denna regel ersätter Göteborgs Stads plan för miljöfordonsarbete, fordonspooler och stöd till introduktion av elfordon, bilaga 6.

För att säkerställa att utförare följer Göteborgs Stads miljö- och klimatmål bedömer förvaltningen att miljökravet behöver revideras.

Förslag till text

Miljökrav

Göteborgs Stads miljöstyrning beskriver Göteborgs Stads gemensamma synsätt på miljöarbetet. Utföraren ska arbeta samordnat med alla tre dimensioner av hållbar utveckling samt förebygga och åtgärda miljöproblem för att minska verksamhetens miljöpåverkan.

Göteborgs Stads miljö- och klimatmål, i Göteborgs Stads Miljö- och klimatprogram ska vara vägledande i miljöarbetet hos utföraren. Utföraren ska följa de miljölagkrav, policys och riktlinjer som Göteborgs Stads verksamheter berörs av. Göteborgs Stads styrande dokument avseende de miljökrav som utföraren ska följa finns tillgängliga på www.goteborg.se

Systematiskt miljöarbete

Utföraren ska bedriva ett systematiskt miljöarbete och senast ett år efter uppstart ha ett miljöledningssystem. Det systematiska miljöarbetet ska omfatta de delar som finns i Göteborgs Stads anvisningar för miljöledningssystem alternativt ett valfritt miljöledningssystem med liknande specifikationer, exempelvis ISO - 14001 standard eller Svensk miljöbas. Det ska finnas en struktur för att planera, genomföra, följa upp och förbättra miljöarbetet. Detta innebär till exempel att verksamheten har kartlagt sin miljö- och klimatpåverkan och satt upp mål och åtgärder som följs upp årligen. Verksamheten ska ha en tydlig ansvarsfördelning inom miljöarbetet samt säkerställa kompetens om lagkrav och miljöpåverkan som berör verksamheten.

Transporter och fordon

Utföraren ska följa Göteborgs Stads policy och riktlinjer för resor i tjänsten vilket innebär att utföraren ska välja de minst klimatpåverkande färdmedlen. Transport ska först och främst ske till fots, med cykel eller kollektivt och därefter bil.

Nyanskaffning av fordon ska ske i enlighet med Göteborgs Stads regel för miljö- och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon, bilaga 3. Först och främst ska fordon som drivs enbart av el väljas. Utföraren ska kunna uppvisa ett system för uppföljning av bränsleförbrukningen.

Inköp och avfall

Inköp ska vara miljömässigt anpassade vilket innebär att utföraren ska använda miljömärkta och hållbara kemikalier, livsmedel och förbrukningsmaterial. Göteborgs Stad är kranmärkt och utföraren ska endast använda kranvatten och inte buteljerat vatten. Utföraren ska i enlighet med Göteborgs Stads Avfallsplan 2021 - 2030 arbeta med att förebygga avfall, minska användandet av engångsartiklar och ha en fungerande avfallshantering i sin verksamhet.

Utföraren ska ha rutiner för hur farligt avfall, såsom exempelvis smittförande och stickande/skärande avfall samt läkemedelsrester hos den enskilde ska hanteras.

8 Krav på tjänsten

8.1 Värdegrund och värdighetsgarantier, 4.1.1

Nuvarande text

Socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Socialtjänstens verksamhet för äldre ska enligt SoL kännetecknas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Insatser ska utformas utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet. Göteborgs Stad tolkar att skrivning i detta avseende även gäller yngre personer med funktionsnedsättning som har hemtjänst.

Utföraren ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. Värdegrundsarbetet ska spegla den nationella värdegrunden i 5 kap 4 § SoL.

Värdighetsgarantier uttrycker såväl individens rättigheter som utförarens skyldigheter. Utföraren är skyldig att följa Göteborgs Stads värdighetsgarantier (bilaga 8).

Utföraren ansvarar för att medarbetarna aktivt utför insatser av god kvalitet, utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet.

Förvaltningens bedömning

Kommunfullmäktige beslutade under 2014 om värdighetsgarantier. I Göteborgs Stads budget för 2019 gavs uppdraget att utveckla värdighetsgarantierna. Kommunfullmäktige fattade den 28 januari 2021 beslut om riktlinjer för värdighetsgarantier inom äldreomsorgen vilket innebär att nuvarande värdighetsgarantier till viss del omformulerats samt att värdighetsgarantier tillkommit. Värdighetsgarantier är ett redskap för att förtydliga för den enskilde vad hen kan förvänta sig av äldreomsorgen genom att framförallt beskriva arbetssätt.

Förvaltningen bedömer att förändring av värdighetsgarantier inte medför ökade kostnader för utförare utan mer förändring i arbetssätt. Förvaltningen menar också att värdighetsgarantier löpande kan komma att omformuleras, nya kan komma till eller garantier kan tas bort utifrån vad som kan behöva förtydligas för den enskilde. Förvaltningen bedömer därför att vilka värdighetsgarantier som utförare ska följa inte ska regleras i förfrågningsunderlaget utan att kravet ska formuleras som att utförare ska följa de värdighetsgarantier som Göteborgs Stad fattat beslut om. Utförare behöver löpande information avseende eventuella förändringar avseende riktlinjer om värdighetsgarantier inom äldreomsorgen.

Förslag till text

Socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Socialtjänstens verksamhet för äldre ska enligt SoL kännetecknas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Insatser ska utformas utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet. Göteborgs Stad tolkar att skrivning i detta avseende även gäller yngre personer med funktionsnedsättning som har hemtjänst.

Utföraren ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. Värdegrundsarbetet ska spegla den nationella värdegrunden i 5 kap 4 § SoL.

Värdighetsgarantier uttrycker såväl individens rättigheter som utförarens skyldigheter. Utföraren är skyldig att följa Göteborgs Stads riktlinjer om värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. Information finns på www.goteborg.se .

Utföraren ansvarar för att medarbetarna aktivt utför insatser av god kvalitet, utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet.

8.2 Bemötande, 4.1.2

Nuvarande text

Utföraren ska säkerställa att den enskildes och hens anhöriga/legala företrädare bemöts med värdighet och integritet. Bemötandet ska baseras på hälsofrämjande förhållningssätt, personcentrerat arbetssätt samt behovsorienterat arbetssätt med individens behov i centrum.

Minst 95 procent av utförarens brukare över 65 år ska vara nöjda med personalens bemötande (dvs svarsalternativen ja alltid/oftast på frågan ”Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?” i Socialstyrelsens brukarundersökning).

Förvaltningens bedömning

Kravets resultatmått avseende bemötande utgår från Socialstyrelsens brukarundersökning. Då det i undersökningens resultat på enhetsnivå kan finnas felmarginaler finns risk att resultatet blir missvisande och inte stämmer. Detta gör det svårt att vid uppföljning använda resultatet och med säkerhet slå fast att en utförare inte uppfyller krav och därmed tilldela utföraren en avvikelse. På grund av att resultatmåttet inte är säkerställt på enhetsnivå är förslaget därför att det tas bort helt.

Förslag till text

Bemötande

Utföraren ska säkerställa att den enskildes och hens anhöriga/legala företrädare bemöts med värdighet och integritet. Bemötandet ska baseras på hälsofrämjande förhållningssätt, personcentrerat arbetssätt samt behovsorienterat arbetssätt med individens behov i centrum

8.3 Välfärdsteknik, 4.1.5

Nuvarande text

För att nå målsättningen att den enskildes inflytande och självbestämmande ska öka har kommunfullmäktige antagit vägledande principer för välfärdsteknik i hemtjänsten, se bilaga 9. Utifrån de vägledande principerna utvecklar och implementerar Göteborgs Stad välfärdsteknik.

Utföraren ska ha en positiv syn på teknikutveckling och samverka med enskilda och olika professioner inom Göteborgs Stad och stadens samverkanspartner i användandet och utvecklingen av välfärdsteknik.

Förvaltningens bedömning

Kommunfullmäktige fattade beslut om vägledande principer för välfärdsteknik i hemtjänsten kopplat till en av strategierna inom programmet Attraktiv hemtjänst. Principerna ingick i en långsiktig utvecklingsplan 2014 – 2022 för omfattande förändringar i verksamheten varför målsättningarna behövde ingå som krav i förfrågningsunderlaget i en bilaga. Programmet avslutas 31 december 2022.

Kommunfullmäktige fattade den 11 juni 2015 beslut om riktlinjer för hemtjänst. I riktlinjerna regleras vad som avser välfärdsteknologi inom hemtjänst.

Enligt krav 3.1.11 ska utföraren arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer och ansvarar för att medarbetarna har kunskap och är uppdaterade på aktuella mål och styrande dokument rörande hemtjänst.

Kommunfullmäktige fattar årligen beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål samt målsättningar, planer, riktlinjer med mera som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Vad kommunfullmäktige vill lägga fokus på kan variera över tid utifrån till exempel ambitioner, verksamheternas utveckling och utveckling inom välfärdsteknik. Förvaltning föreslår därför en mer övergripande formulering av kravet samt att rubriken kompletteras med ”digitalisering”.

Förslag till text

Välfärdsteknik och digitalisering

Utföraren ska ha en positiv syn på teknikutveckling och samverka med enskilda och olika professioner inom Göteborgs Stad och stadens samverkanspartner i användandet och utvecklingen av välfärdsteknik och digitala lösningar.

8.4 Hantering av personuppgifter, 4.3.1

Nuvarande text

Uppdragsgivande stadsdelsnämnd är personuppgiftsansvarig och utföraren är personuppgiftsbiträde.

Vid tecknande av kontrakt 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.

Utföraren åtar sig att behandla personuppgifter endast enligt den personuppgiftsansvariges instruktioner och ändamål.

Utföraren får ej utge 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 brukare överlämna samtliga personuppgifter om brukaren till den personuppgiftsansvarige. Om kontrakt med Göteborgs Stad upphör ska samtliga personuppgifter omedelbart överlämnas till den personuppgiftsansvarige.

Utföraren åtar sig att följa det som följer av bilaga 10, personuppgiftsbiträdesavtal.

Förvaltningens bedömning

Personuppgiftsansvar privata utförare

Inför att dataskyddsförordningens skulle träda i kraft 2018 gjordes en översyn av befintliga registerlagstiftningar inom socialtjänstens område. Där framgår det

att man bedömer att det som står om personuppgiftsansvar är kompatibelt med dataskyddsförordningen och därmed inte behöver ändras[1].

Grundläggande om ansvar enligt dataskyddsförordningen

Bestämmelsen om personuppgiftsansvar finns i artikel 4.7 dataskyddsförordningen (DSF). Av den framgår följande:

> Personuppgiftsansvarig: en fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institution eller annat organ som ensamt eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifter; ***om ändamålen och medlen för behandlingen bestäms av unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt kan den personuppgiftsansvarige eller de särskilda kriterierna för hur denne ska utses föreskrivas i unionsrätten eller i medlemsstaternas nationella rätt.***

Utifrån denna sistnämnda mening är det möjligt att genom nationell lagstiftning peka ut vem som är personuppgiftsansvarig. Detta stöds också av kommentaren till bestämmelsen i Juno där det framgår att:

> ”Avgörande för personuppgiftsansvarets placering är beslutsfattandet om ändamål och medel med behandlingen. Om ändamålen och medlen för behandlingen bestäms av unionsrätten eller medlemsstaternas nationella rätt kan det dock i lagstiftningen regleras vem som är personuppgiftsansvarig. Så sker ofta i så kallade registerförfattningar, se till exempel 2 kap. 6 § patientdatalagen (2008:355).”

Kompletterande lagstiftning inom socialtjänst

Utöver gällande dataskyddslagstiftning regleras personuppgiftsansvar inom socialtjänstverksamheter särskilt i lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, förkortat **SoLPUL**.

I lagen definieras också i 2 § vad som avses med socialtjänst, där exempelvis hemtjänst och ledsagning ingår.

Det framgår att lagen innehåller bestämmelser som kompletterar EU:s dataskyddsförordning. Av 11 § framgår att:

> ”Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om vilka som är personuppgiftsansvariga och om begränsning av den i 6 § tillåtna behandlingen av personuppgifter samt om sökbegrepp, direktåtkomst och samkörning av personuppgifter.”

Regeringen har därmed genom SoLPUF (2001:637) beslutat om personuppgiftsansvaret. Förordningen innehåller bestämmelser om ändamål och personuppgiftsansvar för Statens institutionsstyrelse, kommunala myndigheter, privat verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen.

[1] se SOU 2017:66 - Dataskydd inom Socialdepartementets verksamhetsområde – en anpassning till EU:s dataskyddsförordning, avsnitt 9.7

Personuppgiftsansvaret för kommunal myndighet respektive privat verksamhet har beskrivits enligt nedan i SoLPUF (2001:637):

> ”En **kommunal myndighet** är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter inom socialtjänsten som myndigheten utför. Om behandlingen görs gemensamt för flera myndigheter inom kommunen är varje myndighet personuppgiftsansvarig för den behandling som utförs hos den myndigheten (11 §).
>
> En juridisk eller fysisk person som ansvarar för **privat verksamhet** är personuppgiftsansvarig för den behandling som görs i dess verksamhet (17 §).”

Motivering till förändring av hantering av personuppgifter

Efter genomgång av rättsläget:

Utifrån den behandling som sker inom socialtjänsten finns det möjlighet att via nationella lagar, förordningar, som kompletterar gällande dataskyddslagstiftning, fastställa personuppgiftansvaret.

I förordningen om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten (2001:637) finns bestämmelser som reglerar vilken myndighet som ska vara personuppgiftsansvarig i olika situationer. Ett privat företag som utför uppgifter som är att anse som socialtjänst, exempelvis hemtjänst eller ledsagning, är personuppgiftsansvarig för sin personuppgiftsbehandling.
Om en nationell lagstiftning går emot eller är motstridig bestämmelserna i dataskyddsförordningen så går dataskyddsförordningen alltid före annan nationell lagstiftning. De aktuella bestämmelserna i SoLPUL, SoLPUF går dock inte emot dataskyddsförordningens bestämmelser. Skrivningen i andra delen av artikel 4.7 i dataskyddsförordningen medger just den här typen av utpekande av den personuppgiftsansvarige i nationell lagstiftning enligt ovanstående resonemang.

Som framgår av utredningen och gällande lagstiftning är respektive utförare personuppgiftsansvarig för den behandling som sker i sin verksamhet, vilket också ingår som en del i de förändringar som föreslås i förfrågningsunderlaget för privata utförare.

Förslag till text

Personuppgiftsansvar

Utförare är personuppgiftsansvarig och ansvarar för den del av behandlingen av personuppgifter som sker i sin verksamhet i enlighet med förordning (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten samt gällande dataskyddslagstiftning.

Med anledning av krav på anslutning till Göteborgs Stads datoriserade verksamhetsstöd enligt 3.10 ansvarar personuppgiftsansvarig för att teckna personuppgiftsbiträdesavtal med systemförvaltare för Göteborgs Stad.

8.5 Kontaktpersonal, 4.3.6

Nuvarande text

Kontaktpersonal är en av utförarens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. Utföraren ska säkerställa att den enskilde har en kontaktpersonal samt, vid behov, har möjlighet till att byta kontaktpersonal.

Utföraren ska säkerställa att samtliga brukare får information om vem som är hens kontaktpersonal. Kontaktpersonalen ska personligen presenteras för den enskilde i samband med att insatsen verkställs.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för kontaktpersonalens uppdrag.

Förvaltningens bedömning

Regeringen har föreslagit att den som har hemtjänst ska 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. Bakgrunden till regeringens förslag är att rollen som omsorgskontakt idag är otydlig. Det är oklart vad rollen innebär i praktiken och den varierar mellan de olika hemtjänstutförarna och kommunerna.

Regeringen beskriver i bakgrund till sitt förslag att de flesta omsorgstagare som har hemtjänst vill få stöd och hjälp av medarbetare som de känner igen. Samtidigt är bristande personalkontinuitet i dag ett återkommande problem inom hemtjänsten. Många anhöriga behöver ta ett stort ansvar för kontakter med olika yrkesgrupper runt sin närstående. De kan uppleva otrygghet när de inte vet vem som har det övergripande ansvaret och vem de ska kontakta vid behov. Många kommuner har försökt lösa situationen med att införa uppdrag som kontaktperson eller kontaktman. *(I Göteborgs Stad benämns uppdraget att vara kontaktpersonal.)*

Regeringen föreslår att fast omsorgskontakt ska införas i socialtjänstlagen som två nya paragrafer.

Föreslagen lydelse:

3 kap.3 d § I verksamhet enligt denna lag får endast den som har ett sådant bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska som avses i 4 kap. 5 a § patientsäkerhetslagen (2010:659) utses till fast omsorgskontakt *(föreslås träda i kraft 1 juli 2023).*

4 kap.2 b § Den som har hemtjänst med stöd av 1 eller 2 a § ska 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 *(föreslås träda i kraft den 1 juli 2022).*

Privata utförare ska följa lagstiftning och föreskrifter som gäller för verksamheten. Av regeringens lagförslag avseende fast omsorgskontakt

framhålls att privata utförare kommer att behöva arbeta i enlighet med regelverket. Regeringen bedömer att konkurrensen mellan privata och offentliga aktörer inte påverkas till följd av transaktionskostnader utifrån lagförslaget samt att små företag inte missgynnas eftersom den administrativa tillkommande bördan är marginell.

Förvaltningen gör ingen annan bedömning.

Förvaltningen föreslår att skrivningen att kontaktpersonalen personligen ska presenteras för den enskilde i samband med att insatsen verkställs tas bort. Kontaktpersonal kan inte alltid presenteras i samband med att insatsen verkställs och reglerar på för detaljerad nivå när detta ska göras.

Förslag till text

Kontaktpersonal

Kontaktpersonal är en av utförarens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. Utföraren ska säkerställa att den enskilde har en kontaktpersonal samt, vid behov, har möjlighet till att byta kontaktpersonal.

Utföraren ska säkerställa att samtliga brukare får information om vem som är hens kontaktpersonal.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för kontaktpersonalens uppdrag.

I det fall socialtjänstlagen tillförs bestämmelser avseende fast omsorgskontakt för att tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning ska vad som avses i bestämmelserna ingå i skriftlig rutin för kontaktpersonalens uppdrag.

8.6 Synpunkter och klagomål, 4.3.12

Nuvarande text

Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur den enskilde och andra ska kunna framföra synpunkter och klagomål. Utföraren ska säkerställa att samtliga brukare får information om vart man vänder sig med synpunkter på utförandet.

Minst 70 procent av utförarens brukare över 65 år ska veta vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten. (svarsalternativ ja på frågan ”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?” i Socialstyrelsens brukarundersökning)

I samband med uppföljning av utföraren kommer enheten för kontrakt och uppföljning att inhämta information om bl.a. synpunkter och klagomål samt redogörelse och analys över vidtagna åtgärder.

Förvaltningens bedömning

Kravets resultatmått utgår från Socialstyrelsens brukarundersökning. Då det i undersökningens resultat på enhetsnivå kan finnas felmarginaler finns risk att

resultatet blir missvisande och inte stämmer. Ovan gör det svårt att vid uppföljning använda resultatet och med säkerhet slå fast att en utförare inte uppfyller krav och därmed tilldela utföraren en avvikelse. På grund av att resultatmåttet inte är säkerställt på enhetsnivå är förslaget därför att det tas bort.

Förslag till text

Synpunkter och klagomål

Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur den enskilde och andra ska kunna framföra synpunkter och klagomål. Utföraren ska säkerställa att samtliga brukare får information om vart man vänder sig med synpunkter på utförandet.

I samband med uppföljning av utföraren kommer enheten för kontrakt och uppföljning att inhämta information om bland annat synpunkter och klagomål samt redogörelse och analys över vidtagna åtgärder.

8.7 Mat och måltider, 4.3.22

Nuvarande text

Utföraren ska följa Göteborgs Stads Måltidsprogram. Se www.goteborg.se/utforarehemtjanst

Utföraren ska registrera sig som livsmedelsföretag hos miljöförvaltningen om utföraren avser att utföra inköp och/eller distribuera livsmedel åt brukarna under mer organiserade former. Om utföraren behöver rådgivning avseende om man omfattas av skyldigheten att registrera sig som livsmedelsföretag ska miljöförvaltningen i Göteborgs Stad kontaktas.

Förvaltningens bedömning

Kommunfullmäktige har den 9 december 2021 fattat beslut om att Göteborgs Stads måltidsprogram beslutat av kommunfullmäktige den 8 december 2011 upphör att gälla och har istället antagit Göteborgs Stads policy för måltider.

Policyn gäller för verksamheter inom förskolenämnden, grundskolenämnden, utbildningsnämnden, äldre samt vård- och omsorgsnämnden, nämnden för funktionsstöd samt socialnämnderna som upphandlar, köper in, tillagar eller serverar måltider. För verksamhet som utförs i målgruppernas privata bostad är policyn endast stödjande och kan användas för att ge kunskap och inspiration kring måltiderna. Policyn gäller även utförare i extern regi som utför motsvarande uppdrag av måltidstjänster för stadens räkning.

Förskolenämnden, grundskolenämnden, utbildningsnämnden, äldre samt vård- och omsorgsnämnden, nämnden för funktionsstöd samt socialnämnd Sydväst, har fått i uppdrag att ta fram verksamhetsspecifika anvisningar som konkretiserar policyns tillämpning.

Utifrån den enskildes ansökan och behov av hemtjänst kan handläggare fatta beslut om hjälp och stöd till den enskilde kopplat till mat och måltider förutom beslut om matleverans av färdiglagade matportioner. Mat och måltider är en

viktig del i vardagen och kan skapa välbefinnande och motverka undernäring. Individuella önskemål kring måltider och en trivsam måltidssituation kan spela stor roll för välbefinnande och hälsa.

Förvaltningen föreslår att förvaltningen i arbete med verksamhetsspecifika anvisningar även tar hänsyn till om hemtjänst, oavsett regi, ska omfattas av dessa anvisningar. I så fall ska dessa göras tillgängliga för privata utförare på www.goteborg.se.

Om utföraren ombesörjer tillverkning och leverans av färdiglagad mat eller anlitar underleverantör ska utföraren följa vad som anges i Göteborgs Stads policy för måltider.

Förslag till text

Mat och måltider

Mat och måltider är viktiga för den enskildes välbefinnande och hälsa. Utförare kan få uppdrag som rör stöd och hjälp avseende mat och måltider i den enskildes hem. Utföraren ska ha kunskap om vad som anges i Göteborgs Stads policy för måltider. Policyn och eventuella anvisningar finns på www.goteborg.se.

I de fall utföraren ombesörjer tillverkning och leverans av färdiglagad mat eller anlitar underleverantör ska utföraren följa vad som anges i Göteborgs Stads policy för måltider.

Utföraren ska registrera sig som livsmedelsföretag hos miljöförvaltningen om utföraren avser att utföra inköp och/eller distribuera livsmedel åt brukarna under mer organiserade former. Om utföraren behöver rådgivning avseende om man omfattas av skyldigheten att registrera sig som livsmedelsföretag ska miljöförvaltningen i Göteborgs Stad kontaktas.

9 Kontraktsvillkor

9.1 Kontraktsperiod, 5.1.4

Nuvarande text

Kontraktet gäller från kontraktets tecknande och tillsvidare.

Om utföraren inte fått några uppdrag och därmed inte bedrivit någon verksamhet åt Göteborgs Stad under 12 månader upphör kontraktet automatiskt att gälla.

Utföraren kan säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig. Från uppsägningsdagen är utföraren inte längre valbar för brukare.

Göteborgs Stad kan säga upp kontraktet med sex månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig.

Göteborgs Stad kan säga upp kontraktet med 12 månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen anser att förfrågningsunderlaget är skrivet utifrån antagandet att godkänd utförare ska bli valbar och starta sin verksamhet vid närmast kommande uppstartsdatum efter beslut. Detta har inte angetts uttryckligen i nuvarande förfrågningsunderlag varför ett förtydligade föreslås.

En utförare bör enbart ansöka om de planerar och har förutsättningar för att starta sin verksamhet efter att beslut fattats. Göteborgs Stad har återkommande informationsmöten för intresserade utförare där det även finns möjlighet att ställa frågor. Handläggningstiden är sex veckor efter att komplett ansökan inkommit, på sommaren något längre. Om ansökan inte är komplett kan handläggningstiden förlängas med påföljd att beslut fattas senare och dagen för uppstart förskjuts. I dessa fall är det Göteborgs Stad som gör bedömning av när (datum) utföraren ska bli valbar.

Vid handläggning av ansökan har sökande utförare ibland haft önskemål om att inte bli valbara vid närmast kommande uppstartsdatum (15 februari, 15 maj, 15 oktober och 15 december). Det framstår som att sökande önskar ett beslut om att de är godkända som utförare och därefter börja planera utifrån ett uppstartsdatum de själva väljer.

Förfarandet innebär ett omfattande merarbete för Göteborgs Stad då ett flertal kontroller behöver göras om och det krävs fortlöpande kontakt för planering av aktiviteter i samband med uppstart.

Förvaltningen föreslår därför att det i krav 2.1.7 anges att verksamhet ska startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag, det vill säga att utförare inte kan välja uppstartsdatum.

För att kunna starta upp verksamhet efter att utföraren blivit godkänd och kontrakt tecknats med Göteborgs Stad ska utföraren genomföra ett antal aktiviteter; IT-kontaktperson ska delta i utbildning, försäkringsbrev ska skickas in, om verksamhetsansvarig inte är utsedd vid ansökan ska sådan utses och godkännas av Göteborgs Stad med mera. Om dessa aktiviteter inte genomförs är utföraren godkänd och har kontrakt med Göteborgs Stad men kan inte starta upp verksamhet och bli valbar. Förvaltningen bedömer att det krävs ett förtydligande om att i dessa fall upphör kontraktet att gälla.

Förslag till text

Kontraktsperiod

Kontraktet gäller från kontraktets tecknande och tillsvidare.

<u>Utföraren blir valbar från närmast kommande datum, 15 februari, 15 maj, 15 oktober och 15 december (se krav 2.1.7 Handläggningstid) efter att beslut om godkännande har fattats och kontrakt tecknats. Om utföraren inte blivit valbar</u> eller inte fått några uppdrag och därmed inte bedrivit någon verksamhet åt Göteborgs Stad under 12 månader upphör kontraktet automatiskt att gälla.

Utföraren kan säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig. Från uppsägningsdagen är utföraren inte längre valbar för brukare.

Göteborgs Stad kan säga upp kontraktet med sex månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig.

Göteborgs Stad kan säga upp kontraktet med 12 månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

Göteborgs Stad

Rapport

Ersättningsmodell hemtjänst

2022-08-18

Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av

Innehåll

1 Uppdraget ... 3

1.1 Bakgrund till nuvarande ersättningsmodell ... 3

2 Ersättningsmodell och nivå vid beviljad tid ... 4

2.1 Underlag för beräkning av ersättningsnivå ... 4

2.2 Omvärldsbevakning ... 5

3 Stadsledningskontorets förslag på ersättningsnivå ... 6

3.1 Ersättningsnivån ... 6

3.1.1 Momskompensation till externa utförare ... 6

3.2 Risk- och Konsekvensanalys ... 7

3.2.1 Göteborgs Stad som helhet ... 7

3.2.2 Privata utförares etablering ... 8

3.2.3 Administrativa konsekvenser ... 8

4 Stadsledningskontorets rekommendationer ... 9

4.1 Uppdraget och dess förutsättningar ... 9

4.2 Utförandet av tjänsten ... 9

4.3 Biståndsbedömningen ... 10

4.4 Administration ... 10

4.4.1 Hemtjänstens utförare ... 10

4.4.2 Myndighet ... 10

5 Förslag till text i förfrågningsunderlaget ... 11

1 Uppdraget

Kommunstyrelsen har gett stadsledningskontoret i uppdrag att tillsammans med äldre samt vård-och omsorgsnämnden (ÄVO) ta fram en ny ersättningsmodell inom hemtjänsten som utgår från beviljad tid. Frågan om ersättning för hemtjänst regleras i förfrågningsunderlag enligt LOV.

Utredningen ska enligt uppdrag innehålla en konsekvensanalys som ger svar på punkterna nedan;

- En helhetsbedömning av Göteborgs Stads kostnader för hemtjänst och de risker framför allt en hög ersättningsnivå kan innebära.
- Hur en förändrad ersättningsmodell och höjd ersättningsnivå kan påverka privata utförares intresse att etablera sig och vilka ekonomiska konsekvenser det får för Göteborgs Stad.
- Vad en övergång till att ersätta utföraren för beviljad tid samtidigt som brukarna betalar för utförd tid, innebär för administrativa förändringar för nämndernas myndighetsenheter, Göteborgs Stads hemtjänst och privata utförare.

Konsekvensanalysen ska ha både kort och långsiktigt perspektiv samt innehålla konsekvensbeskrivning för de båda nämnder som ansvarar för hemtjänst, nämnden för funktionsstöd (NFF) och äldre samt vård- och omsorgsnämnden (ÄVO).

Utöver ovan ska den nya modellen inte innebära ökad administration.

1.1 Bakgrund till nuvarande ersättningsmodell

Efter kommunfullmäktiges beslut 2014-03-20 §7, om förändringar gällande hemtjänst, påbörjades arbetet med att implementera programmet för Attraktiv hemtjänst i Göteborgs Stad.

Inför implementeringen fick stadsledningskontoret i uppdrag av kommunstyrelsen att utreda omfattningen av eventuellt tillkommande personalbehov, dnr 1120/20. En av förutsättningarna inom Attraktiv hemtjänst var att den enskilde skulle få hemtjänstbeslut i antal timmar som hen förfogade över. För att få en uppfattning om hur mycket tid som utfördes i förhållande till den biståndsbedömda tiden genomfördes en tidsmätning. Den visade att det i snitt utfördes 60 procent av den biståndsbedömda tiden.

Enligt utredningen som ledde fram till Attraktiv hemtjänst ansågs en övergång till en ersättningsmodell som grundade sig på utförd tid öka rättssäkerheten och kvaliteten för den enskilde. Det skulle ge incitament för hemtjänsten att stanna hos den enskilde längre tid. En modell som bygger på att utföraren tjänar på att stanna så lång tid som möjligt hos den enskilde skulle minska stress hos omsorgspersonalen som tidigare ”tagit av omsorgstagarnas tid” för att hinna förflytta sig till nästa person. Dessutom ansågs en modell som utgick från utförd

tid bättre harmoniera med rambeslut samt skapa förutsättningar för mer flexibilitet och delaktighet för den enskilde.

2 Ersättningsmodell och nivå vid beviljad tid

2.1 Underlag för beräkning av ersättningsnivå

Stadsledningskontoret har i samråd med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO) valt att utgå från den modell som Sveriges kommuner och regioner (SKR) tagit fram för att beräkna ersättningsnivå. Denna modell används vanligtvis i de av Sveriges kommuner som tillämpar LOV och har också använts inför nuvarande förfrågningsunderlag i Göteborgs Stad.

ÄVO:s kostnader inom hemtjänsten för helåret 2021 ligger till grund för beräkning av ersättningsnivån. Kostnaderna är fördelade inom tre poster; personalkostnader, administrativa kostnader samt övriga kostnader. Utöver dessa kostnadsposter har ett underlag för kringtid tagits fram. Det vill säga den del av hemtjänstens medarbetares arbetstid som inte är direkt brukartid. Med detta avses:

- **Indirekt brukartid** – exempelvis dokumentation som görs utifrån lagstiftningarnas krav samordnad individuell plan, kontakt med anhöriga/handläggare/ legitimerad personal, informationsöverföring, planering och logistik av hemtjänstinsatser.
- **Personalrelaterad arbetstid** – ex. uppgifter som är kopplade till organisation och personal, t exempelvis administration av scheman, arbetsmöten, APT, kompetensutveckling, introduktion av nya medarbetare, ta hand om elever från utbildning och pauser.
- **Transporttid -** Restid mellan brukare och till och från arbetslokalen samt tid för skötsel av bilar

Ersättningsmodellen är konstruerad på så sätt att ersättningsnivån påverkas om kommunens val av modell utgår från utförd eller beviljad tid. Kringtiden justeras upp vid utförd tid och ned vid beviljad tid. Anledning till detta är att när utföraren får betalt för den tid som utförs ska timpengen rymma alla de kostnader som är relaterade till uppdraget. När utföraren får betalt för beviljad tid blir det en överkompensation om utföraren ska få betalt för all kringtid i timersättningen samtidigt som det inte är möjligt att utföra 100 procent av den beviljade tiden.

Inom de överväganden som görs är det viktigt att vara medveten om att val av ersättningsmodell påverkar hur verksamheten styrs. En modell som ersätter för den tid som beviljas har i motsatt till utförd tid inget incitament att utföra så mycket tid som möjligt. Detta kan innebära att såväl privata utförare som

Göteborgs Stads hemtjänst kommer utföra en lägre andel av den beviljade tiden mot dagens nivåer.

2.2 Omvärldsbevakning

I början av 2022 genomförde SKR en enkätundersökning avseende hemtjänstersättningen i Sveriges kommuner. Stadsledningskontoret har via en presentation tagit del av SKR:s redovisning av undersökningen. Resultatet skulle kommit under juni månad men finns ännu inte publicerad.

238 av 290 kommuner har besvarat enkäten. Av de kommuner som har svarat på enkäten har 132 i dagsläget någon form av kundvalssystem inom hemtjänst. 125 kommuner ansluter privata aktörer enligt LOV och sju kommuner enligt LOU.

72 kommuner ersätter för beviljad tid och 49 kommuner för utförd tid. Resterande har andra typer av ersättningssystem.

Nedanstående tabell är hämtat från SKR:s redovisning och visar ersättning per timme för omsorg, dagtid, tätort (medel) samt en jämförelse med Göteborgs Stads nuvarande ersättningsnivå.

Timersättningen avser 2021

	Beviljad tid, snitt riket*	**Utförd tid, snitt riket***	**Göteborg utförd tid**
Egen regi	425 kr	459 kr	523 kr
Privat regi	436 kr	461 kr	530 kr

*Uppgifterna är hämtade från en tabell i en presentation från SKR. De korrekta summorna kan därför skilja marginellt.

Stockholms Stad, vars ersättningsmodell utgår från utförd tid, betalar 480 kr per timme till egen regin och 492 kr per timme till privata utförare.

Ovanstående visar att Göteborgs Stads nuvarande ersättningsnivå är högre än i Stockholms Stad och betydligt högre än snittet i riket.

Stadsledningskontoret har även gjort en omvärldsbevakning över närliggande kommuners ersättningsnivåer. De kommuner som är med i jämförelsen ersätter alla för beviljad tid. Göteborgs Stads timersättning är nuvarande ersättning för utförd tid som också var samma summa som den ÄVO föreslog i sin utredning till kommunstyrelsen gällande beviljad tid. Kommunstyrelsens sammanträde 2021-12-15 dnr 0750/20.

Timersättningen avser 2021.

Kommun	**Område**	**Egen regi**	**Privat regi**
Göteborgs Stad	Omsorg, service samt hälso- och sjukvård	523 kr/tim	530 kr/tim
Mölndal	Omsorg och service	445 kr/tim	463 kr/tim

Kungälv	Omsorg och service	432 kr/tim	432 kr/tim
Alingsås	Omsorg och service, centrala områden	381 kr/tim	391 kr/tim
Bollebygd	Omsorg	-	455 kr/tim
Partille	Omsorg	413 kr/tim	430 kr/tim
Kungsbacka	Omsorg	434 kr/tim	434 kr/tim
Härryda	Omsorg	413 kr/tim	444 kr/tim
Lerum	Omsorg, service samt hälso- och sjukvård	379 kr/tim	394 kr/tim

3 Stadsledningskontorets förslag på ersättningsnivå

3.1 Ersättningsnivån

Stadsledningskontoret har vid beräkning av ersättningsnivån balanserat målsättningarna med programmet Attraktiv hemtjänst med en rimlig nivå på ersättning. En allt för hög ersättningsnivå är inte förenlig med god ekonomisk hushållning med kommunens skattemedel. Dessutom riskerar en hög timersättning att bli kostnadsdrivande på utförarsidan.

Stadsledningskontoret föreslår en ersättning som utgår från beviljad tid på 454 kronor per timme till Göteborgs Stads hemtjänst respektive 461 kronor per timme till privata utförare i 2021 års kostnadsnivå.

Denna ersättningsnivå uppfyller krav på kvalitet och effektivitet. Ersättningen är något högre än snittet i riket och de närliggande kommuner som utgår från beviljad tid.

Stadsledningskontoret föreslår att Ö-tillägget om 17 procent av timersättningen ska vara oförändrat.

3.1.1 Momskompensation till externa utförare

För en konkurrensneutral hantering mellan egenregin och externa utförare anser Konkurrensverket att kommunerna bör besluta om momskompensation till de externa utförarna. Kommuner som själv producerar omsorgstjänster erhåller en schablonersättning från Skatteverket på sex procent av inköpsvärdet vid köp av omsorgstjänster från externa utförare. I samband med införandet av LOV kom stadsledningskontorets utredning fram till att externa utförare skulle momskompenseras med 1,6 procent. Stadsledningskontoret finner inte skäl att göra någon annan bedömning nu.

3.2 Risk- och Konsekvensanalys

3.2.1 Göteborgs Stad som helhet

I tabellen nedan ges exempel på hur ersättningsmodell och nivå påverkar ersättningen till utförarna. Exemplet bygger på de timmar som beviljades inom myndighet ÄVO och FFS under 2021 exklusive delegerad HSL-tid. Totalt beviljades 2 375 187 timmar. Av dessa utfördes cirka 70 procent.

Ersättningsnivå kr/timme	Utförd tid (tkr), 70 procent av den beviljade tiden	Beviljad tid (tkr)
454 (SLK:s förslag)		1 078 335
523 (nuvarande nivå)	869 556	
523 ÄVO:s förslag*		1 242 223
459 snitt utförd tid, riket	763 148	
425 snitt beviljad tid, riket		1 009 454

*Beslut Äldre samt vård- och omsorgsnämnden 2021-10-20 §260

3.2.1.1 Stadsledningskontorets förslag

Med oförändrat antal beviljade timmar och en ersättning på 454 kronor per timme kommer hemtjänstens utförare få en intäktsökning med 208 miljoner kronor vid övergång till beviljad tid jämfört med nuvarande nivå där ersättning utgår från utförd tid.

I bokslut 2021 uppgick den egna hemtjänstens underskott till 249 miljoner kronor. Myndighet inom ÄVO hade ett överskott på 137 miljoner kronor som kan kopplas till hemtjänsten. Vid ett antagande att hela överskottet kan tillföras ersättning för utförd hemtjänst, innebär det att myndighetsutövningen inom ÄVO i princip är i balans med en modell som utgår från beviljad tid och SLK:s förslag på timersättning. Om NFS beställer samma antal timmar som under 2021 kommer det innebära en kostnadsökning med cirka 34 miljoner kronor.

Trots att föreslagen ersättningsnivå ligger högt jämfört med andra kommuner, kommer den inte att täcka Göteborgs Stads hemtjänsts nuvarande underskott. För en budget i balans krävs åtgärder för kostnadsminskning inom Göteborgs Stads egna utförare.

I dagsläget utförs knappt sju procent av de beviljade timmarna av privata utförare. Kostnadsökningen som kommer att tillfalla de privata utförarna är därmed liten i ett kortsiktigt perspektiv.

3.2.1.2 Äldre samt vård- och omsorgsnämndens förslag

Om ersättningsnivån är 523 kronor per timme för beviljad tid innebär det en kostnadsökning för myndighet ÄVO. I den rapport som beslutades i Äldre samt vård-och omsorgsnämnden 2021-10- 20 §260, skrevs enligt följande;
”*Detta innebär att förvaltningen behöver tillföra cirka 132 miljoner kronor för att budgeterat belopp ska motsvara 100 procent av beviljad tid.*

Utifrån förvaltningens bedömning finns det en möjlighet att nuvarande volymer av biståndsbedömd hemtjänst ligger på en lägre nivå på grund av pandemin. Förvaltningen gör vidare bedömningen att en utgångspunkt i 2019 års beviljade nivåer med hänsyn tagen till befolkningsförändringar är nödvändig vid en konsekvensbeskrivning av påverkan av en ersättningsmodell som ger ersättning för beviljad tid och med en ersättningsnivå om 523 kronor. Förvaltningen gör en värdering om en volymökning från 2 150 000 timmar till 2 394 000 timmar, vilket skulle motsvara en budgethöjning om ytterligare cirka 128 miljoner kronor"

Stadsledningskontoret bedömer att en övergång till ersättning utifrån beviljad tid med en ersättningsnivå på 523 kronor per timme samt oförändrat antal beviljade timmar i 2021-års nivå innebär en kostnadsökning för myndighet med 182 miljoner kronor på ett år.

Stadsledningskontoret uppskattar att kostnadsökningen för NFS kommer att uppgå till minst 48 miljoner kronor. SLK har i sitt antagande utgått från att NFS köpte hemtjänst för cirka 57 miljoner kronor under år 2021. Oförändrat antal beviljade timmar, en ersättning som utgår från beviljad tid och en nivå på 523 kronor per timme ger en totalkostnad om 105 miljoner kronor för NFS.

3.2.2 Privata utförares etablering

Andelen privata utförare i Göteborgs Stad har hittills legat på en låg nivå, cirka fem procent, men har under senaste tiden ökat till över sex procent.

Valfrihetssystemet LOV är relativt nytt inom Göteborgs Stad och det är sannolikt att fler privata utförare kan komma att etablera sig på sikt och att andelen som utförs i privat regi därmed ökar. Exempelvis utförs 40 procent av hemtjänsten i Mölndals stad av privata utförare och motsvarande i Kungälvs kommun är 14 procent.

I dagsläget finns utförare som utför hemtjänst både i Göteborg och i kranskommunerna. Vissa större privata utförare har ännu inte etablerat sig i Göteborg inom hemtjänst, men driver vård- och omsorgsboende och kanske kan se möjligheter att kombinera den verksamheten med hemtjänst.

En för hög ersättningsnivå kan öka intresset för fler privata utförare och leda till stora kostnader för kommunen eftersom möjligheterna att påverka kostnaderna då minskar.

3.2.3 Administrativa konsekvenser

Sammantaget ger en ny ersättningsmodell varken mer eller mindre administration.

Stadsledningskontoret ger några förslag som kan förenkla.

Det finns delar i nuvarande ersättning som skapar extra administration. Exempel är extra ersättning vid upprättande av genomförandeplan. Stadsledningskontoret bedömer att det finns administrativt enklare sätt att stimulera att

genomförandeplanen görs, varför denna extra ersättning föreslås tas bort. Ersättningsnivån tar därtill höjd för att kunna utföra uppgiften.
När det gäller frånvaro är det svårt att ta bort den från ersättningssystemet. Enskilda kan av olika skäl vara borta längre tider och det blir då orimligt att ge full ersättning. Sent avböjda besök inklusive avböjda besök vid dörr kommer enligt förslaget att ersättas fullt ut. Enligt Göteborgs Stads taxa betala den enskilde för sent avböjda besök varför administration kvarstår kring detta.

4 Stadsledningskontorets rekommendationer

Sveriges kommuner och landsting (SKR) lyfter fram att hemtjänstens kostnader i en kommun påverkas av tre faktorer:

- Uppdraget och dess förutsättningar
- Biståndsbedömningen
- Utförandet av tjänsten

4.1 Uppdraget och dess förutsättningar

Det är viktigt att handläggarna förstår hur insatstiden påverkar utförarnas kostnader. Detta eftersom den beviljade tiden har stor betydelse för utförarens planering och bemanning. Biståndsbeslutet bör vara utformat så att det stämmer väl överens med den enskildes behov.

4.2 Utförandet av tjänsten

Personalkostnader och kostnader för kringtid har störst påverkan på ersättningsnivån. Hur verksamheten planeras och genomförs påverkar kringtiden. Göteborgs Stads utförare bör planera och hålla samman insatserna i så lång utsträckning som möjligt för att minska transporttiden. Det mobila arbetssättet där personalen kan läsa information om brukaren och göra anteckningar direkt i mobilen bör leda till minskad kringtid.

Inom hemtjänsten råder kompetensbrist samtidigt som det ställs allt högre krav på att personalen ska vara utbildade undersköterskor. Det innebär en utmaning att få rätt personal med rätt kompetens att utföra rätt arbetsuppgifter på ett effektivt sätt. De underlag som ÄVO tagit fram för beräkning av kringtid visar att personalen inom hemtjänsten använder 45 procent av den arbetade tiden till att göra annat än att vara hos brukaren. ÄVO bör undersöka om det finns andra personalkategorier som kan utföra en del av kringuppgifterna för att nyttja undersköterskornas kompetens på bästa sätt.

Därtill är arbetet med att minska sjukfrånvaron en viktig strategisk fråga för att minska kostnaderna och skapa kontinuitet.

Utförarna kan inte påverka intäkterna på samma sätt som när ersättningen utgår från utförd tid. Vid en övergång till ersättning för beviljad tid kommer myndighet behöva se över den beviljade tiden i besluten. Detta får en direkt påverkan på utförarnas intäkter.

4.3 Biståndsbedömningen

Uppföljning av biståndsbesluten är viktig för att brukarens behov av stöd ska motsvara rätt antal beviljade timmar. Vid en övergång från att ersätta för utförd tid till ersättning för beviljad tid blir kostnadsökningen stor på myndighetssidan om inte besluten är rätt dimensionerade. I dagsläget utförs inte all beviljad tid. Innan en övergång bör alla biståndsbeslut följas upp och anpassas till brukarens behov. FFS och ÄVO behöver ta ställning till om det behövs justeringar i vägledningen för att bedöma tid.

4.4 Administration

4.4.1 Hemtjänstens utförare

Stadsledningskontoret kan konstatera att Göteborgs Stads hemtjänst ligger på en hög kostnadsnivå vad gäller administration. De externa utförarna har haft synpunkter på att de verksamhetssystem som staden använder inte är användarvänliga och kräver extra resurser. I samband med ny upphandling av verksamhetssystem har hänsyn tagits till de svårigheter som nuvarande system PluGo innebär. Målsättningen är att nytt system ska underlätta administrationen.

Avgiften till den enskilde kommer att fortsätta utgå från utförd tid. Utförarna behöver därmed även framöver registrera tiden hemma hos brukaren. Därav är det av vikt att det nya IT-systemet lever upp till förväntningarna gällande förenklingar. Om inte så kvarstår hög administration för bland annat efterregistreringar och justeringar.

4.4.2 Myndighet

En ersättningsmodell som utgår från beviljad tid ställer högre krav på handläggarna. Det behövs täta uppföljningar av biståndsbesluten för att säkerställa att den beviljade tiden motsvarar den enskildes faktiska behov.

Då utförarna kommer att fortsätta registrera den utförda tiden går det att följa utförandegraden både på aggregerad nivå och för varje enskild brukare. Vid större avvikelser på enskilda ärenden är det av vikt att biståndshandläggaren snabbt följer upp ärendet. Dels för att säkerställa att omsorgstagaren får sitt behov tillgodosett, dels för att säkerställa att den beviljade tiden stämmer överens med omsorgstagarens behov. Inom nuvarande IT-system har inte handläggarna möjlighet att följa upp den registrerade utförda tiden, vilket påpekats under lång tid. Handläggarna behöver ges tillgång till de system som förenklar nödvändig uppföljning. ÄVO bör därför säkerställa hos systemägarna

att det finns lösningar som möjliggör och förenklar uppföljning för biståndshandläggarna.

Avgiftshandläggarnas arbetsuppgifter kommer att vara detsamma då den enskildes avgift även i fortsättningen bygger på digitalt rapporterad utförd tid.

5 Förslag till text i förfrågningsunderlaget

För att underlätta för läsaren följer texten nedan samma rubricering som i förfrågningsunderlaget.

5.2.2 Grundprinciper och grundersättning

Grundprinciper

Göteborgs Stad har ett timbaserat ersättningssystem. Hemtjänstens utförare får ersättning för den tid som är beviljad för att utföra beställda insatser. Det timbaserade ersättningssystemet gäller för hemtjänst, ledsagning, avlösning och delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder upp till den tid som är beställd.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänstens utförande såsom personalkostnader, kostnader för indirekt brukartid, personalrelaterad tid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, transporter, utrustning för tjänstens utförarande, arbetstekniska hjälpmedel etcetera

Indirekt brukartid kan vara tid för uppgifter som görs för den enskilde men som inte utförs i hemmet eller tillsammans med den enskilde, exempelvis deltagande i vårdplanering, SIP (samordnad individuell plan). Även tid för insatser som görs tillsammans med den enskilde kan vara indirekt brukartid, exempelvis upprättande eller revidering av en genomförandeplan.

Grundersättning

Ersättningsnivån publiceras på www.goteborg.se där även momskompensation redovisas.

5.2.3 Extra ersättning

Ö-tillägg

Ö-tillägg utgår till utförare för insatser och åtgärder till brukare på någon av öarna i södra skärgården, med ett extra tillägg omfattande 17 procent av timersättningen.

5.2.4 Förutsättningar för ersättning

Beställd tid enligt uppdrag

Ersättning utgår för beviljad/beställd tid från handläggare och/eller legitimerad personal, med avdrag för frånvaro. Förändringar av behov regleras av utföraren i första hand genom att tillsammans med den enskilde fördela om beviljad tid

mellan olika insatser. I andra hand kan det bli aktuellt att den enskilde får göra en ny ansökan.

Hälso- och sjukvårdsåtgärder

De hälso- och sjukvårdsåtgärder som ger ersättning framgår av legitimerad personals beställning genom att en tidsåtgång anges för ordinerad/delegerad åtgärd och ska registreras enligt användarhandbok.

Planerad frånvaro

All frånvaro som den enskilde informerar utföraren om minst två dagar i förväg betraktas som planerad frånvaro och ska registreras i Treserva. Vid planerad frånvaro utgår ingen ersättning.

En dags ersättning vid planerad frånvaro motsvarar en sjundedel av den tid den enskilde beviljats omräknat per vecka.

Oplanerad frånvaro/avböjd insats

Frånvaro som inte i förväg är inplanerad, betraktas som oplanerad frånvaro och ersätts första frånvarodagen, övrig tid ersätts inte.

Utföraren ska dokumentera den enskildes frånvaro/avböjd insats som en händelse av vikt i den sociala dokumentationen. Vid upprepade händelser ska den enskildes handläggare kontaktas för eventuell ny bedömning av behov.

Avsteg görs om den oplanerade frånvaron beror på sjukhusvistelse eller vistelse på korttidsboende. Oplanerad frånvaro i dessa fall ersätts de två första dagarna (om hen skulle haft insatser utförda dessa dagar), övrig tid ersätts inte. Den dag den enskilde kommer till sjukhuset eller korttidsboendet räknas som dag ett.

En dags ersättning vid oplanerad frånvaro motsvarar en sjundedel av den tid den enskilde beviljats omräknat per vecka.

Avslutat uppdrag

Vid avslutat uppdrag upphör ersättningen omedelbart.

5.2.4.1 Akuta situationer

Om en brukare får ett akut behov av utökat stöd och hjälp är utföraren ansvarig för att lösa den akuta situationen. Besöken ska registreras som vanligt. Om de akuta insatserna inte ryms inom uppdraget ska utföraren kontakta den enskildes handläggare första helgfria vardagen efter att insatsen börjat utföras för bedömning om bistånd ska beviljas.

5.2.4.2 Matleverans

Utföraren ska i enlighet med uppdrag från handläggare kunna leverera färdiglagad middagsmat. Har den enskilde behov av hjälp vid matsituationen ska behovet biståndsbedömas och tiden finnas med i den enskildes rambeslut. Ersättning utgår i dessa fall för beviljad tid.

Utföraren kan välja mellan att anlita underleverantör, själv ombesörja tillverkning och leverans av färdiglagad mat alternativt administrera beställningar för brukare på uppdrag av staden inom ramen för stadens befintliga avtal för leverans av mat. Hantering av beställningar ska inte betalas av den enskilde och får av utförare finansieras inom den fastställda ersättningen.

Om utföraren väljer att anlita underleverantör eller att själv ombesörja tillverkning och leverans gäller följande. Utföraren bekostar matportioner och ersätts i efterhand. Ersättningen motsvarar den summa som den enskilde betalar för matportionen samt den enskildes avgift för leveransen. Den enskildes avgifter fastställs årligen i Göteborgs Stads taxa för äldreomsorg och funktionshinderverksamhet. Faktura för ersättning för matleverans skickas separat och utgör även underlag för den enskildes avgift för matportioner.

Momskompensation för matleverans

För privata utförare som anlitar underleverantör eller själva ombesörjer tillverkning och leverans av matportioner utgår momskompensationen med 6 procent av beloppet för matportion och månadsavgift i enlighet med Göteborgs Stads taxa för äldreomsorg och funktionshinderverksamhet.

5.2.5 Den enskildes avgift

Den enskildes hemtjänstavgift baseras på utförd tid för hemtjänst. Vilken avgift den enskilde får beror också på tim- och maxtaxa och brukarens avgiftsutrymme.

5.2.6 Prisjustering

Ersättningsnivåerna beslutas i samband med kommunfullmäktiges fastställande av budget för nästkommande år och gäller från och med den 1 april kommande kalenderår om inget annat beslutas.

5.2.7 Dröjsmål med betalning

Vid försenad betalning orsakad av Göteborgs Stad betalas dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Eventuell räntefaktura ska innehålla uppgifter om räntesats, kapitalbelopp, datum (fr.o.m.-t.o.m.) då räntan beräknas samt antalet räntedagar.

Om Göteborgs Stad bestrider en faktura, ska utföraren skicka en kreditfaktura innan ny faktura kan betalas av staden. Under dessa omständigheter utgår inte någon dröjsmålsränta.

Göteborgs Stad har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) i de fall utförarens ålagts att betala skadestånd och dröjer med detta.

Utföraren har rätt till förseningsersättning i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m. Utföraren har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) vid Göteborgs Stad dröjsmål med betalningen av otvistig faktura. Utföraren har rätt till förseningsersättning i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Göteborgs Stad har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) i de fall då utföraren ålagts att betala vite eller skadestånd och dröjer med detta.

5.2.8 Fakturering och betalningsvillkor

Fakturering av insatser enligt SoL ska avse föregående månad. Ersättning vid oplanerad frånvaro vid sjukhusvistelse/korttidsplats sker med en månads förskjutning på grund av manuell hantering. Även fakturering av hälso- och sjukvårdsinsatser sker med en månads förskjutning på grund av manuell hantering. Utbetalning av ersättning sker 30 dagar från fakturans ankomstdag. Fakturering ska ske med e-faktura. För aktuell information om vad som gäller för fakturering till Göteborgs Stad se www.goteborg.se/fakturera. Ytterligare faktureringsanvisningar finns tillgängliga på www.goteborg.se. Order-, expeditions-, faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter betalas inte av Göteborgs Stad.

Upphandlande organisation

Göteborgs stad, Äldre och vård- samt omsorgsförvaltningen
Charlotte Nyberg

Upphandling

Hemtjänst i Göteborgs Stad (LOV)
AUTO
Utkast
Sista ansökansdag: 2032-05-16 11:56

Symbolförklaring

- Texten ingår i annonsen
- Texten ingår i kvalificeringen
- Texten kommer att ingå i avtalet
- Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
- Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
- ESPD Texten/frågan innehåller ESPD-krav
- Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
- Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
- Frågan ställs endast upplysningsvis
- Frågan besvaras av upphandlaren
- Frågan är markerad för särskild uppföljning

1. ALLMÄN ORIENTERING

1.1 Inbjudan

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att konkurrensutsätta hemtjänsten enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Valfrihetssystemet innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med eller Göteborgs Stads hemtjänst.

Syftet med valfrihetssystemet är att öka den enskildes inflytande genom att hen kan välja utförare av sin hemtjänst.

Välkommen att inkomma med ansökan enligt LOV avseende utförande av hemtjänst i form av service och omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453).

På Göteborgs Stads hemsida www.goteborg.se finns information och de styrande dokument som utföraren ska följa.

1.2 Diarienummer

Alla ansökningar som kommer in till Göteborgs Stad diarieförs och får ett diarienummer.

1.3 Upphandlingsform

Konkurrensutsättningen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Konkurrensutsättningen enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge förfrågningsunderlaget annonseras på Upphandlingsmyndighetens webbplats (valfrihetswebben).

Ansökningar kan lämnas löpande.

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i detta förfrågningsunderlag.

Utifrån förfrågningsunderlaget tas en kravspecifikation fram för Göteborgs Stads hemtjänst.

Om utförare vill utöka med ytterligare enhet ska utförare inkomma med ansökan. Ny enhet ska omfattas av utförarens IVO-tillstånd enligt 3.4 och verksamhetsansvarig ska ha kompetens, utbildning och chefserfarenhet enligt 3.7. Utförarens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt 3.12 ska omfatta alla utförarens enheter. Utföraren ska även ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att uppdraget kan genomföras utan risk för störningar p.g.a. ekonomiska problem enligt 3.3. Vid uppstart av ny enhet ska utföraren beakta vad som anges enligt 5.3.6 Ansvar för skada och krav på försäkring.

Handläggningstid och övriga tillämpliga villkor är desamma. Ansökan kommer att avslutas med ett beslut och om ansökan godkänns kommer ett nytt kontrakt tecknas.

Göteborgs Stad kan komma att avbryta konkurrensutsättningen vid ändrade förutsättningar till följd av politiska beslut.

1.4 Definitioner

Förtydligande av några av de begrepp som används i detta dokument:

App: De program som används via en mobiltelefon.

Brukare: Begrepp som här används för en grupp individer som är beviljade hemtjänst enligt 4 kap. 1§ socialtjänstlagen.

Den enskilde: En individ som har blivit beviljad hemtjänst enligt 4 kap. 1§ socialtjänstlagen.

Fast omsorgskontakt: En av utförarens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. Regleras i socialtjänstlag.

Genomförandeplan: En plan för genomförandet som görs tillsammans med den enskilde/legal företrädare. Genomförandeplanen är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och självbestämmande.

Göteborgs Stads hemtjänst: Egen regi av hemtjänst, som bedrivs i respektive stadsdelsnämnd.

Handläggare: Biståndshandläggare eller socialsekreterare som ansvarar för att bedöma den enskildes behov och upprätta uppdrag till utföraren. I Göteborgs Stad ansvarar biståndshandläggare inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen för de som är 65 år och äldre. Socialsekreterare inom förvaltningen för funktionsstöd ansvarar för de som är under 65 år.

Hen: Könsneutralt personligt pronomen som används som ersättning för hon/han.

HSL: Hälso- och sjukvårdslagen'.

IBIC: Individens Behov I Centrum är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt för medarbetare som arbetar med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån

socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

IT-system: De program som används via en dator.

IVO: Inspektionen för vård och omsorg.

Kontaktpersonal: En av utförarens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. I andra kommuner kallas rollen ofta kontaktperson eller kontaktman.

Kontrakt: Det avtal, med bilagor, som Göteborgs Stad ingår med utförare för att genomföra uppdrag inom hemtjänst.

Kringtid: Den del av hemtjänstens medarbetares arbetstid som inte är direkt brukartid. Med detta avses:

- **Indirekt brukartid** – exempelvis dokumentation som görs utifrån lagstiftningarnas krav samordnad individuell plan, kontakt med anhöriga/handläggare/ legitimerad personal, informationsöverföring, planering och logistik av hemtjänstinsatser.
- **Personalrelaterad arbetstid** – ex. uppgifter som är kopplade till organisation och personal, t exempelvis administration av scheman, arbetsmöten, APT, kompetensutveckling, introduktion av nya medarbetare, ta hand om elever från utbildning och pauser.
- **Transporttid -** restid mellan brukare och till och från arbetslokalen samt tid för skötsel av bilar.

Legal företrädare: Som legal företrädare räknas god man, förvaltare, vårdnadshavare och förmyndare samt ombud enligt 14 § förvaltningslagen.

OSL: Offentlighets- och sekretesslagen.

MAS: Medicinskt ansvarig sjuksköterska.

MAR: Medicinskt ansvarig för rehabilitering.

Privat utförare: Se utförare.

Rambeslut: Den enskilde får beslut om hemtjänst i antal timmar per vecka och kan bestämma över vad hen vill ha stöd och hjälp med men inom vissa ramar.

SoL: Socialtjänstlagen.

Tillstånd från IVO: Privata utförare ska från och med 1 januari 2019 ha tillstånd från IVO för att bedriva verksamhet i form av hemtjänst enligt SoL.

Underleverantör: Samtliga företag eller andra aktörer som anlitas av utföraren för delar av tjänsten.

Utförare: Leverantör av hemtjänst. Utföraren kan vara enskild firma, handelsbolag/kommanditbolag, aktiebolag, ekonomisk förening, ideell förening, som blivit godkänd av Göteborgs Stad enligt förfrågningsunderlaget. Med utförare avses även de som lämnat in ansökan om att bli godkänd.

Uppdrag enligt hälso- och sjukvårdslagen: Göteborgs Stad upprättar skriftliga individuella

uppdrag som utgör beställningen till utförare av delegerade och/eller ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder avseende en enskild.

Uppdrag enligt socialtjänstlagen: Göteborgs Stad upprättar skriftliga individuella uppdrag som utgör beställningen till utförare av hemtjänst som den enskilde beviljats enligt socialtjänstlagen.

Verksamhetsstöd: IT-stöd som används för exempelvis mottagande av uppdrag, dokumentation.

1.5 Den upphandlande myndigheten

Upphandlande myndighet är Göteborgs Stad, organisationsnummer 212000-1355. Information om Göteborgs Stad finns på www.goteborg.se

1.5.1 Göteborgs Stads organisation

Göteborgs Stad är organisatoriskt indelad i facknämnder med ansvar för bland annat äldre samt vård- och omsorg samt funktionsstöd. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden respektive nämnden för funktionsstöd ansvarar för myndighetsutövning för personer som är i behov av hemtjänst. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden ansvarar för hälso- och sjukvård oavsett ålder. Information om Göteborgs Stads organisation finns på www.goteborg.se

1.5.2 Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten

Kommunfullmäktige fattar årligen beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål samt målsättningar som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Utföraren ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer. Information finns på www.goteborg.se

1.5.3 Finskt förvaltningsområde och nationella minoriteter

Göteborgs Stad är från och med den 1 februari 2011 finskt förvaltningsområde. Det innebär att sverigefinska göteborgare har ett förstärkt skydd där kulturen och språket ska skyddas och främjas.

Det innebär bland annat att Göteborgs Stad ska erbjuda den som begär det möjlighet att få hela eller en väsentlig del av den service och omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorgen av personal som behärskar finska. Inom ramen för sådan omsorg ska de äldres behov av att upprätthålla sin kulturella identitet beaktas.

Som utförare kan du välja att vara en utförare som vid efterfrågan helt eller till väsentlig del kan erbjuda hemtjänst med omsorgspersonal som talar och skriver finska.

Göteborgs Stad har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken finska, meänkieli, samiska, jiddisch och romani chib. Staden ser gärna utförare som kan kommunicera på de nationella minoritetsspråken samt har kompetens om de nationella minoriteternas kultur.

1.6 Beskrivning av tjänsten

1.6.1 Beskrivning av tjänsten

Valfrihetssystemet gäller den som oavsett ålder beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen i form av hemtjänst.

Utföraren ska kunna utföra både service och omvårdnad. Beslut om hemtjänst i Göteborgs Stad fattas huvudsakligen som rambeslut. Information om rambeslut finns i avsnitt 4.1.4.

Utföraren ska enligt uppdrag från Göteborgs Stads handläggare utföra hemtjänst (dag och kväll) måndag till söndag mellan kl. 06.00 till 23.30. Göteborgs Stad ansvarar för åtgärder av trygghetslarm och trygghetskamera samt nattinsatser.

För personer som har hemtjänst kan andra insatser enligt SoL och åtgärder enligt HSL också vara aktuella, vilket beskrivs nedan.

Enskilda kan ha både beslut om hemtjänst och matdistribution (hemlevererad matportion) enligt SoL. Utföraren kan välja mellan att själv ombesörja tillverkning och leverans av färdiglagad mat eller anlita underleverantör. Ytterligare ett alternativ är att administrera beställningar för brukare på uppdrag av staden inom ramen för stadens befintliga avtal för leverans av mat. Utföraren blir därmed inte part i stadens avtal. För det fall utföraren önskar administrera beställningar i stadens avtal är det utförarens ansvar att komma överens med matleverantören om hantering av mat för det fall brukaren inte är hemma vid matleverans. Utföraren bör därför ha kylmöjligheter att tillgå. Stadens matleverantör levererar beställd mat till respektive brukare. Utföraren ska senast fyra veckor innan verksamhetsstart meddela Göteborgs Stad vilket alternativ som väljs.

Enskilda som har beslut om både hemtjänst och avlösning i hemmet enligt SoL och valt en privat utförare för hemtjänst har möjlighet att välja samma utförare för avlösning i hemmet. Utföraren ska enligt uppdrag från kommunens handläggare utföra avlösning i hemmet. Enligt Göteborgs Stads riktlinjer och värdighetsgarantier ska avlösning kunna ske dygnet runt, såväl vardag som helgdag och genomföras inom 48 timmar (två vardagar för att planera).

Enskilda som har beslut om både hemtjänst och ledsagning enligt SoL och valt en privat utförare för hemtjänst har möjlighet att välja samma utförare för ledsagning. Utföraren ska i enlighet med uppdrag från kommunens handläggare utföra ledsagning.

Utföraren ska i enlighet med uppdrag från Göteborgs Stads legitimerade personal utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras eller ordineras av Göteborgs Stads legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska i möjligaste mån samordnas med socialtjänstinsats.

Utföraren ska på uppdrag från patientansvarig sjuksköterska ge vård och omsorg i livets slut (vak) dygnet runt.

För enskilda som endast har insats i form av ordinerad/delegerad hälso- och sjukvård är Göteborgs Stads hemtjänst utförare.

Göteborgs Stad ser gärna utförare med olika profiler för att utföra tjänsten som beskrivits ovan.

1.6.2 Geografiska områden

Göteborgs Stad har delats in i sammanlagt 35 geografiska LOV-områden, vilka beskrivs i bilaga 1.

1.6.2.1 Begränsning och förändring av geografiskt område

Begränsning av geografiskt område

Utförare kan välja att utföra hemtjänst i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera geografiska områden. Om utföraren vill begränsa verksamheten kommer utföraren efter godkännande uppmanas att lämna in bilaga 1.

Under kontraktstiden kan utförare som valt att begränsa sitt geografiska område förändra (utöka eller minska) området maximalt fyra gånger per år.

Utökning av geografiskt område

Utökning av geografiskt område ska anmälas till Göteborgs Stad. Anmälan kan göras löpande under månaden och börjar gälla en månad efter att anmälan gjorts. Exempel; anmälan om utökat geografiskt område som görs den 14 april börjar gälla den 14 maj.

Minskning av geografiskt område

Minskning av geografiskt område ska anmälas till enheten för kontrakt och uppföljning senast den 15:de i månaden för att börja gälla den 1:a i nästnästa månad. Exempel; anmälan om minskat geografiskt område som görs den 14 april börjar gälla den 1 juni. Minskning av geografiskt område innebär att enskilda som bor i det geografiska område som utföraren minskar måste välja en ny utförare. Vid anmälan om minskning av geografiskt område tas utföraren bort som valbar i aktuellt område senast nästkommande helgfria vardag.

1.6.3 Kapacitetstak

Utförare kan välja att ange ett så kallat kapacitetstak. Kapacitetstak anges i antal timmar per månad. Om utföraren väljer att ange ett kapacitetstak får det inte vara lägre än 1 000 biståndsbedömda timmar/månad enligt SoL och ska avse totalen för samtliga geografiska områden som utföraren

verkar i.

Kapacitetstaket begränsar hur många beviljade timmar enligt SoL som utföraren har möjlighet att utföra under en månad. Beställda timmar för delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård enligt HSL ingår inte. Det innebär att utföraren ska utföra beställd hälso- och sjukvård även om utföraren nått kapacitetstaket för insatser enligt SoL.

Utföraren ska ta emot alla uppdrag, så länge det inryms i eventuellt kapacitetstak. Utföraren ska genomföra insatser åt redan befintliga brukare även om den enskildes behov förändras, vilket kan medföra att utföraren går över sitt kapacitetstak.

Utföraren ska skriftligt meddela Göteborgs Stad, då kapacitetstaket är nått samt när utföraren har ledig kapacitet utan väntelista.

Under kontraktstiden kan utförare som valt att ange kapacitetstak höja eller sänka sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år.

Utförarens IVO-tillstånd avseende antal personer som utföraren har rätt att utföra hemtjänst för behöver vara rimligt i förhållande till kapacitetstak om lägst 1 000 biståndsbedömda timmar/månad.

a. Vill utföraren ange ett kapacitetstak?

Hemtjänst

Ja/Nej

Leverantörskommentar till åten

b. Om ja, ange kapacitetstak i antal timmar per månad (minst 1 000 timmar/månad):

Hemtjänst

Fritext

Leverantörskommentar till åten

1.6.4 Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak

Anmälan om kapacitetstak

Anmälan om att utföraren vill ange ett kapacitetstak ska ha inkommit till Göteborgs Stad senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Om utföraren vid anmälan nått kapacitetstaket tas utföraren bort som valbar senast nästkommande helgfria vardag.

Sänkning av angivet kapacitetstak

Sänkning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan få uppdrag för nya brukare förrän utförarens uppdrag i antal timmar understigit angivet kapacitetstak. En enskild kan aldrig tvingas byta utförare mot sin vilja för att utföraren vill sänka sitt kapacitetstak.

Anmälan om sänkning av kapacitetstak ska ha inkommit till enheten för kontrakt och uppföljning senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om sänkt kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Om utföraren vid anmälan nått gällande kapacitetstak tas utföraren bort som valbar senast nästkommande helgfria vardag.

Höjning av angivet kapacitetstak

Anmälan om höjning av kapacitetstak ska ha inkommit till enheten för kontrakt och uppföljning senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om höjning av kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Det finns möjlighet för utförare att i anmälan ange önskemål om att förändringen ska börja gälla tidigare. Bedömning av när förändring kan börja gälla i dessa fall görs av Göteborgs Stad.

1.6.4.1 Hantering av väntelista

När utförarens kapacitetstak är nått alternativt att utföraren vill sänka sitt kapacitetstak kan utföraren inte ta emot uppdrag för nya brukare. Utföraren är då inte längre valbar. I sådan situation ska brukare ha möjlighet att sätta upp sig på väntelista (kö) för att kunna välja utföraren när utföraren åter har kapacitet att ta emot nya uppdrag. Utföraren ska följa Göteborgs Stads rutin för hantering av väntelista.

1.7 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utförare kan välja att utföra hemtjänst i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera av stadens 35 geografiska LOV-områden, se avsnitt 1.6.2. Utföraren kan ange ett kapacitetstak, se avsnitt 1.6.3.

Utföraren kan inte tacka nej till att utföra uppdrag inom valda geografiska områden så länge som utföraren inte har nått sitt kapacitetstak.

Utföraren ska påbörja nya uppdrag senast 24 timmar efter det att uppdraget skickats från handläggaren om det krävs för att tillgodose den enskildes behov. Meddelande ska skickas via Treserva till handläggaren om att uppdraget är mottaget. När utföraren får uppdrag som inte behöver tillgodoses inom 24 timmar ska utföraren ta kontakt med den enskilde nästkommande helgfria vardag. Utföraren ska då informera den enskilde om att utföraren fått uppdraget och komma överens om en tidpunkt för det första besöket. Med nya uppdrag avses uppdrag för enskild som inte redan är aktuell hos utföraren.

Utförarens ansvar vid förändrade behov hos befintliga brukare se avsnitt 4.3.5.

1.8 Befolkningsunderlag och statistik

På www.statistik.goteborg.se finns statistik som beskriver Göteborg avseende exempelvis befolkningsutveckling, befolkningsprognos, ålder, utbildningsnivå, sysselsättning, inkomster och boendeförhållanden.

Antal personer som är beviljade hemtjänst förändras kontinuerligt. Statistik för antal personer med hemtjänst samt antal beviljade timmar per geografiskt LOV-område presenteras på www.goteborg.se och uppdateras en gång per år.

1.9 Information om godkända utförare och den enskildes val och omval

1.9.1 Utförarens presentation av verksamheten

Godkända utförare som har tecknat kontrakt med Göteborgs Stad har rätt att marknadsföra sin verksamhet i enlighet med god marknadsföringssed enligt marknadsföringslag (SFS 2008:486) samt

- Tillkännagivande (2008:487) med anledning av marknadsföringslag (2008:486), den så kallade "svarta listan".
- ICC:s Regler för reklam och marknadskommunikation.

Marknadsföring ska ske med respekt för brukare och övriga utförare. All marknadsföring ska utformas så att den inte upplevs som påträngande. Direktriktad marknadsföring av hemtjänst specifikt till brukare med hemtjänst, exempelvis genom oanmälda hembesök, besök på sjukhus, telefonsamtal, post, sms eller e-post, är därför inte tillåtet. Brukare eller anhöriga får inte erbjudas någon form av ersättning, gåvor eller andra förmåner för att välja en viss utförare.

Utförarens marknadsföringsmaterial får inte distribueras med hjälp av Göteborgs Stads medarbetare. Privata utförare får i sin marknadsföring inte använda Göteborgs Stads logotyp. Däremot ska utförare i text i anslutning till avsändaren tydligt ange att de är godkända att utföra hemtjänst i Göteborgs Stad.

Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om utförarens verksamhet och vara kända av Göteborgs Stad. Det ska tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet utan är en separat affärstransaktion mellan utföraren och den enskilde.

1.9.2 Göteborgs Stads information till enskilda om valbara utförare

Förvaltningarnas handläggare och Göteborgs Stads Kontaktcenter informerar den enskilde om valbara utförare. Den enskildes handläggare har ansvar för att vägleda den enskilde i val och omval av utförare.

Utföraren ska presentera sin verksamhet i enligt med instruktion från Göteborgs Stad. Göteborgs Stad ansvarar för att den enskilde får tillgång till information om valbara godkända utförare i samband med att hemtjänst beviljas. Informationen finns tillgänglig i en jämförelsetjänst på Göteborgs Stads webbplats, www.goteborg.se.

Göteborgs Stad begär löpande in de uppgifter som behövs då utföraren är godkänd, utföraren ska inte lämna uppgifterna vid ansökan om deltagande i valfrihetssystemet. Utföraren garanterar att informationen om verksamheten är korrekt. Förändringar under kontraktstiden ska omgående meddelas till Göteborgs Stad.

Göteborgs Stad har rätt att tillgängliggöra informationen som öppna data.

1.9.3 Ickevalsalternativ

Enligt Lag om valfrihetssystem stipuleras att det ska finnas ickevalsalternativ för brukare som ej kan eller vill välja utförare. Ickevalsalternativet i Göteborg är Göteborgs stads hemtjänst. Handläggaren har ansvar för att fråga den enskilde om hen är nöjd med sitt val av utförare, alternativt det ickeval som hen tilldelats, eller om den enskilde vill göra ett omval av utförare.

1.9.4 Val av ny utförare/omval

Den enskilde kan byta utförare med tio kalenderdagars omställningstid. Dag 1 infaller den dag den enskilde meddelat handläggare att hen vill byta. Under omställningsperioden ansvarar den tidigare utföraren för insatserna. Infaller sista dag för uppsägningstiden på en lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarbytet rum närmast följande helgfria vardag.

Anmälan om byte kan ske genom att den enskilde informerar på något av följande sätt:

- muntligt/skriftligt till handläggare
- muntligt till Kontaktcenter som vidarebefordrar informationen till berörd handläggare
- genom e-tjänst med e-legitimation

Hantering av byte av utförare (social dokumentation, formulera uppdrag till utförare) är en del av handläggningen. I de fall då handläggaren får information om att den enskilde önskar byta utförare från annan än den enskilde själv, kontaktar handläggaren den enskilde.

Avlämnande utförare, ledning eller medarbetare, får inte påverka den enskildes val av ny utförare. Avlämnande utförare ansvarar för att bytet innebär minsta möjliga negativa påverkan för den enskilde och andra berörda.

Avlämnande och mottagande utförare ska i samverkan med Göteborgs Stads olika professioner bidra till säker informationsöverföring och en smidig övergång för den enskilde. Avlämnande utförare ska säkerställa att det finns samtycke från den enskilde avseende samverkan och informationsöverföring.

1.10 Möten och utbildningar

För godkända utförare bjuder enheten för kontrakt och uppföljning in till regelbundna möten och utbildningar. Vissa av dessa träffar är obligatoriska för utföraren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro samt vilken funktion som utföraren ska representeras av. Intraservice kallar IT-kontaktpersoner till utbildningar som är obligatoriska att delta i.

1.11 Tilläggstjänster

Utföraren har möjlighet att erbjuda den enskilde så kallade tilläggstjänster. Tilläggstjänster är tjänster som inte ingår i den enskildes biståndsbeslut.

Om utföraren erbjuder tilläggstjänster ska utföraren informera den enskilde om att det är en tjänst som erbjuds utöver valfrihetssystemet för hemtjänst. Utföraren får inte kräva av den enskilde att hen ska köpa tilläggstjänster.

Tilläggstjänster är i allmänhet mervärdesskattepliktiga. Utförare som tillhandahåller tilläggstjänster hänvisas till Skatteverket för information om krav gällande registrering av mervärdesskatt.

Göteborgs Stad har inget ansvar för dessa tjänster och den enskilde betalar direkt till utföraren.

1.12 Avgifter

Göteborgs Stad beslutar om och fakturerar den enskildes avgift enligt SoL och Göteborgs Stads taxa.

Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för insatser som omfattas av biståndsbeslut.
Om den enskilde köper tilläggstjänster av utföraren fakturerar utföraren kostnaden direkt till den enskilde.

2. ADMINISTRATIVA KRAV

2.1 Handläggning av ansökan

2.1.1 Ansökan

Elektronisk ansökan

Ansökan ska lämnas elektroniskt via Mercell TendSign, vilket innebär att ansökan inte kan lämnas i pappersformat, via fax eller e-post. För att kunna lämna ansökan krävs att behörig person för utföraren registrerar ett användarkonto på www.tendsign.com

Den e-postadress som utföraren använt för inloggning i systemet, är den som gäller för all kommunikation gällande ansökan. Utförarens kontaktperson anges i Mercell TendSign.

Registrering av uppgifter i Mercell TendSign

Ansökan registreras för den utförare som ansökan avser. För utförare som sedan tidigare har registrerat konto i Mercell TendSign är det viktigt att kontrollera att registrerade uppgifter stämmer avseende företagsnamn, organisationsnummer, kontaktuppgifter mm. Uppgifter som inte stämmer ska ändras innan ansökan skickas in.

Aktiebolag under bildande

Aktiebolag under bildande (som inte har organisationsnummer) ska registrera kontot på ett personnummer (10 siffror). När aktiebolaget får sitt organisationsnummer, behöver utföraren registrera ett nytt konto med rätt organisationsnummer och skicka ansökningshandlingar på nytt.

Konsult

Konsult som lämnar in ansökan på uppdrag ska ha inloggning för den utförare som ansökan lämnas för.

Mercell TendSigns support

Tekniska frågor om systemet ställs till Mercell TendSign support. Support har öppet vardagar 07.00-17.00.
• e-post: tendsignsupport@mercell.com
• vägledning och guider m.m. finns på www. mercell.com

2.1.1.1 Frågor om förfrågningsunderlaget

Göteborgs Stad anordnar löpande informationsmöten för utförare som är intresserade av att ansöka om att delta i valfrihetssystemet. Tiderna och anmälan för informationsmöten finns på www.goteborg.se. Innan ansökan skickas in ser Göteborgs Stad gärna att utföraren deltar på ett sådant informationsmöte. På informationsmötet görs en genomgång av förfrågningsunderlaget och möjlighet finns att ställa frågor. Syftet med informationsmötet är att minska antalet ansökningar som inte är kompletta vilket i sin tur kan förlänga handläggningstiden alternativt leda till att ansökan inte godkänns.

Utföraren kan hitta svar på övergripande frågor under frågor och svar på www.goteborg.se

Frågor kan också ställas via Mercell TendSign, frågor och svarsfunktionen. Göteborgs Stad besvarar frågor via samma funktion. Frågor och svar, liksom eventuella förtydliganden, utgör en del av förfrågningsunderlaget. Endast skriftliga svar i Mercell TendSign är bindande.

Om förfrågningsunderlaget upplevs som oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att Göteborgs Stad kontaktas genom Mercell TendSign, så att missförstånd kan undvikas.

2.1.2 Ansökans giltighet

Utföraren är bunden av sin ansökan till dess att Göteborgs Stad fattat beslut om godkännande och kontrakt har tecknats.

2.1.3 Reservationer tillåts inte

Om utföraren lämnar förbehåll eller reserverar sig mot villkor i förfrågningsunderlaget innebär det att ansökan inte godkänns. Undvik att lämna information som inte efterfrågats.

2.1.4 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Göteborgs Stad kan tillåta att utföraren rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan.

Göteborgs Stad kan också ge möjlighet till att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Göteborgs Stad är dock inte skyldig att medge rättelse, förtydligande eller komplettering.

2.1.5 Ansökningsprocessen

Ansökningar hanteras enligt processen nedan.

I handläggning av ansökan ingår kontroll av att:

- ansökan är korrekt och komplett
- utföraren uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget
- utföraren accepterar samtliga krav

I samband med handläggningen av ansökan kommer Göteborgs Stad att kalla utföraren till möte då utföraren bland annat ska redovisa ett fullständigt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9 och beskriva dess tillhörande processer och rutiner.

Om utföraren uppfyller samtliga krav i förfrågningsunderlaget godkänns ansökan. Efter att kontrakt har undertecknats har Göteborgs Stad uppstartsmöte med utföraren för att gå igenom utbildningsinsatser och ge information om att bedriva verksamhet i Göteborgs Stad.

2.1.6 Handläggningstid

Handläggningstiden är sex veckor efter det att en komplett ansökan har inkommit. En ofullständig ansökan, som av utföraren inte kompletterats efter uppmaning, medför att utföraren ej godkänns. Under semesterperioden juni-augusti kan handläggningstiden vara upp till tio veckor.

Förutsatt att ansökan är godkänd och utföraren därefter bedöms som valbar ska verksamhet startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag:

- 15 februari
- 15 maj
- 15 oktober
- 15 december

2.1.7 Underrättelse om beslut och kontrakt

För att tilldelas kontrakt krävs att samtliga villkor uppfylls.

Beslut om godkännande av ansökan fattas av förvaltningsdirektör på delegation av äldre samt vård- och omsorgsnämnden. Snarast efter det att beslut fattats kommer utföraren att skriftligen informeras om beslutet. Information om beslut sker via Mercell TendSign.

Beslutet utgör inte ett bindande avtal. Ett civilrättsligt bindande kontrakt mellan Göteborgs Stad och utföraren sluts genom att ett kontrakt undertecknas elektroniskt av båda parter.

2.1.8 Elektronisk underskrift av kontrakt

Göteborgs Stad undertecknar kontrakt elektroniskt (e-signering). När det är dags att signera avtalet skickar enheten för kontrakt och uppföljning ett meddelande via Mercell TendSign till utföraren med instruktioner för hur signeringen går till.

För att kunna utföra e-signering i Mercell TendSign behövs en e-legitimation eller en e-tjänstelegitimation samt ett konto hos CSign.

E-legitimation (knyts till person) kan beställas kostnadsfritt via internetbank, antingen som BankID på kort eller som Mobilt BankID. Det senare kräver varken kortläsare eller installationer på datorn. Mer information finns på respektive internetbank eller på www.e-legitimation.se

E-tjänstelegitimation (knyts till organisation) utfärdas av Expisoft AB (https://eid.expisoft.se). Det kan ta upp till sju arbetsdagar att få en e-tjänstelegitimation. Om den som ska underteckna kontraktet redan har en e-tjänstelegitimation som ska användas ska CSign kontaktas.

Kontot hos CSign är kostnadsfritt och registrering sker på www.csign.se. E-legitimation krävs vid registrering. Den som är firmatecknare blir registrerad omedelbart och kan börja signera direkt. Den som inte är firmatecknare kan behöva skicka en fullmakt till CSign. Fullmakter registreras i de flesta fall inom en arbetsdag.

Ange: Namn, befattning/titel/funktion, e-postadress samt telefonnummer till den person som är kontraktstecknare Hemtjänst

Fritext

2.2 Upphandlingssekretess

Som offentlig organisation omfattas Göteborgs Stad 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. Göteborgs Stad beslutar, i egenskap av offentlig myndighet, om en uppgift kan sekretessbeläggas. Det görs endast om en begäran om utlämnande av allmän handling inkommer till Göteborgs Stad. Beslut om sekretess kan upphävas av domstol.

a. Begärs sekretess: Hemtjänst

Ja/Nej

b. Om sekretess begärs, ange för vad och på vilket sätt utföraren kan komma att lida skada om dessa uppgifter röjs samt skaderekvisit: Hemtjänst

Fritext

2.3 Insyn

Enligt kommunallagen (2017:725) ska Göteborgs Stad 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 Göteborgs Stad hämtar in från utföraren, med undantag för uppgifter om enskilda brukare, betraktas som offentliga handlingar. Göteborgs Stad informerar regelbundet sina kommuninvånare, via hemsidan eller annat informationsmaterial, om stadens verksamheter och ansvarsområde i form av protokoll, årsredovisningar, rapporter, kvalitetsredovisningar mm.

3. KRAV PÅ UTFÖRARE

3.1 Uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV

Enligt LOV 7 kap 1 § kan utföraren uteslutas om utföraren:

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 den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden 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 punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4 ovan.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 betraktas bl a hävning av avtal eller kontrakt som Göteborgs Stad eller annan kommun tecknat, inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde, med utföraren under de senaste fem åren.

Har utföraren genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförande av hemtjänst, medför detta att utföraren inte godkänns, även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen.

Göteborgs Stad kan komma att begära in bevis för att det inte finns grund för uteslutning av utförare genom utdrag ur officiella register eller annan likvärdig handling.

Utföraren ska bekräfta att det inte finns grund för uteslutning enligt LOV 7 kap. 1 §. Enheten för kontrakt och uppföljning kan begära in ytterligare upplysningar angående punkt 1-6.

Utföraren försäkrar att denne inte är föremål för något av ovanstående:
Ja/Nej. Ja krävs

Hemtjänst

3.2 Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering

Utföraren ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter samt vara registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register, som förs i det land där utförarens verksamhet är etablerad.

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.

Göteborgs Stad kontrollerar, genom inhämtande av uppgifter från aktuella myndigheter, att utföraren uppfyller lagenligt ställda krav avseende sina inbetalningar av skatter och socialförsäkringsavgifter samt registrering. Kravet ska vara uppfyllt per den dag inhämtandet sker. I det fall det inte är möjligt för Göteborgs Stad att få tillgång till de aktuella uppgifterna ska utföraren när Göteborgs Stad så begär vara beredd att tillhandahålla dessa uppgifter.

Kravet Skatter och socialförsäkringsavgifter samt registrering uppfylls:

Ja/Nej. Ja krävs

Hemtjänst

3.3 Ekonomisk och finansiell ställning

Utföraren ska ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att uppdraget kan genomföras utan risk för störningar p.g.a. ekonomiska problem. Göteborgs Stad 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. Göteborgs Stad förbehåller sig rätten att bedöma huruvida det anses klarlagt om den sökande har motsvarande ekonomisk och finansiell ställning.

Exempel på vad som kan styrka en stabil ekonomisk och finansiell ställning:

a. utförarens moderbolag eller annan garant som uppfyller kravet i första stycket 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 enheten för kontrakt och uppföljning 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.

Om det inte är möjligt för Göteborgs Stad att på egen hand inhämta upplysningar om sökanden, exempelvis för utländska sökanden, ska den sökande vid behov och på begäran tillhandahålla erforderliga intyg som visar att kravet uppfylls. Denna handling ska översättas till svenska eller engelska om originalhandlingen avser ett annat språk.

a. Kravet på ekonomisk och finansiell ställning uppfylls?

Ja/Nej

Hemtjänst

b. Om nej, ange om kravet uppfylls enligt a) eller b). Bifoga i sådant fall efterfrågad handling. Bilagan namnges "Ekonomisk och finansiell ställning".

Bifogad fil

Leverantörskommentar till ätten

Hemtjänst

3.4 IVO-tillstånd

Utföraren ska ha giltigt tillstånd från IVO för att bedriva hemtjänst enligt socialtjänstlagen (2001:453). Tillståndet ska bifogas vid ansökan. Utföraren ska under kontraktstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar i utförarens verksamhet.

Bifoga IVO-tillstånd. Namnge bilagan "IVO-tillstånd"

Bifogad fil

Hemtjänst

3.5 Arbetstillstånd

För det fall utförarens medarbetare omfattas av reglerna för arbetstillstånd ska utföraren på anmodan av Göteborgs Stad kunna visa upp giltiga arbetstillstånd. Göteborgs Stad kan komma att genomföra stickprov för att kontrollera att kravet följs.

3.6 Referenser

Under handläggning av ansökan genomför Göteborgs Stad referenstagning. Syftet är att fastställa att utföraren har kompetens och förmåga att genomföra uppdrag enligt förfrågningsunderlagets krav.

Referenserna ska avse utföraren och dess företrädare, till exempel VD, styrelse, annat företag i koncernen om sådant finns. Referensgivare kan exempelvis vara tidigare uppdragsgivare eller tidigare arbetsgivare.

Referensgivare ska vara oberoende och kunna lämna ett utlåtande som är fritt från eget intresse av att utföraren får kontrakt med Göteborgs Stad. Referenstagning sker muntligt och /eller skriftligt utifrån bilaga 2, Referenstagning gällande privat utförare, som beskriver exempel på frågor som avser kompetens och förmåga.

Göteborgs Stad kan komma att kontakta andra än uppgivna referenser som på annat sätt har kännedom om utföraren eller att använda sig av egna erfarenheter av utföraren. Negativa referenser kan innebära att ansökan inte godkänns.

Ange kontaktuppgifter för två referenser. Referenserna ska avse uppdrag som utföraren har haft. Om Göteborgs Stad inte kommer i kontakt med referenterna kan nya kontaktuppgifter till andra referenser komma att begäras in.

Till ansökan ska bifogas kontaktuppgifter till två referenter.

a. Referens 1 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare). Hemtjänst

Fritext

b. Referens 2 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare). Hemtjänst

Fritext

3.7 Verksamhetsansvarig och ledning

Verksamhetsansvarig ska uppfylla krav på kompetens, utbildning och chefserfarenhet enligt avsnitt 3.7.1. Kraven på kompetens och chefserfarenhet för verksamhetsansvarig kan vara lägre om utföraren kan påvisa att den har en ändamålsenlig organisation som medför att utföraren uppfyller samtliga krav, se avsnitt 3.7.2

Om den som ska vara verksamhetsansvarig är utländsk medborgare måste hen ha svenskt samordningsnummer vilket krävs för att få konto och tillgång till stadens verksamhetsstöd.

Tillgänglighet

Verksamhetsansvarig har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet och för medarbetarnas arbetsvillkor samt arbetsmiljö. Det är därför ett krav att verksamhetsansvarig är närvarande och delaktig i verksamheten. Verksamhetsansvarig ska leda och organisera både det dagliga och det långsiktiga arbetet så att uppdraget utförs utifrån de krav som ställs i kontraktet.

Utförarens medarbetare ska dagligen kunna nå verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig ska ha direktkontakt med medarbetare genom att vara närvarande på arbetsplatsen under del av sin normalarbetstid i den omfattning som krävs utifrån uppdraget.

Verksamhetsansvarig eller annan företrädare ska vara tillgänglig för brukare måndag till fredag 8.00 till 16.30.

Det ska finnas en utsedd ställföreträdare om verksamhetsansvarig inte är nåbar under en hel arbetsdag, har kortare sjukfrånvaro samt under den delen av medarbetarnas arbetstid som kan ligga utanför verksamhetsansvarigs normalarbetstid. Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kontraktet.

Verksamhetsansvarigs anställning hos utföraren och eventuellt andra arbets- och uppdragsgivare ska vara förenlig med att vara tillgänglig för uppdraget. Verksamhetsansvarigs anställningsavtal med utföraren kan komma att efterfrågas.

Semester

Verksamhetsansvarig ska ha möjlighet att ha lagstadgad semester och under den perioden kunna ersättas med en person som inte uppfyller samtliga krav på kompetens och chefserfarenhet. Ersättare ska utses under perioden och vara anställd av utföraren. Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kontraktet. Ersättare under verksamhetsansvarigs semester behöver inte anmälas till Göteborgs Stad.

Byte av verksamhetsansvarig och tillfällig ersättare

Om utföraren under kontraktstiden ska byta eller byter verksamhetsansvarig ska detta omgående anmälas till Göteborgs Stad. Ny verksamhetsansvarig ska godkännas av Göteborgs Stad.

Under särskilda omständigheter kan utförare, under maximalt tre månader, utse en tillfällig verksamhetsansvarig som inte uppfyller krav på kompetens och chefserfarenhet. Utföraren ska skriftligen informera Göteborgs Stad för godkännande av tillfälligt utsedd verksamhetsansvarig och av orsak till att sådan utsetts. Det kan exempelvis gälla vid byte av verksamhetsansvarig och vid sjukskrivning som överstiger 30 dagar. Tillfällig verksamhetsansvarig ska vara anställd av utföraren. Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kontraktet.

Verksamhetschef enligt HSL

Utföraren ska på uppdrag av legitimerad personal utföra delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder och har ansvar för att det finns en verksamhetschef i enlighet med HSL för de hälso- och sjukvårdsåtgärder utförarens personal utför. Verksamhetschefen ansvarar för att personalen har den kompetens som behövs för att utföra delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder. Uppdraget som verksamhetschef enligt HSL kan ges till verksamhetsansvarig eller annan lämplig person hos utföraren.

Hälso- och sjukvårdslagens krav på att det ska finnas en MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) fullgörs av Göteborgs Stads medicinskt ansvariga (MAS och MAR).

3.7.1 Verksamhetsansvarigs kompetens, utbildning och chefserfarenhet

Kompetens

Verksamhetsansvarig ska ha god kunskap om och kunna tillämpa lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen inom och vad som i övrigt kan beröra verksamhetsområdet. Hen ska även ha kunskap om och kunna tillämpa lagar och författningar inom arbetsmiljöområdet.

Utbildning

Verksamhetsansvarig ska ha:

- Socionomexamen, högskolans sociala omsorgsutbildning eller likvärdig högskoleutbildning. Med likvärdig utbildning avses högskoleutbildning med vård-, omsorgs- eller beteendevetenskaplig inriktning. Utbildning med vård-, omsorgs- eller beteendevetenskaplig inriktning ska innehålla, alternativt ha kompletterats med, minst 15 högskolepoäng inom social juridik eller social omsorg för att vara likvärdig utbildning.

- Kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk 3 för att behärska det svenska språket i tal och skrift.

Utföraren ska styrka verksamhetsansvarigs utbildning i CV och med kopia på hens examensbevis eller annan likvärdig handling.

Chefserfarenhet

Verksamhetsansvarig ska ha chefserfarenhet:

- Sammanlagt 24 månader under de senaste sju åren med minst 75 procents tjänstgöringsgrad.
- Erfarenheten ska vara från äldreomsorg, kommunal hälso- och sjukvård och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning. Chefserfarenheten kan omfatta att vara chef för medarbetare som handlägger ansökningar eller utför uppdrag enligt SoL och/eller LSS, samt även att leda chefer inom verksamheterna.
- Med chefserfarenhet avses praktisk erfarenhet av arbetsledning med verksamhets-, personal- och ekonomiansvar.

Utföraren ska styrka verksamhetsansvarigs chefserfarenhet i CV och med anställningsbevis eller liknande handling. Av anställningsbevis ska framgå befattning, arbetsgivare, anställningsperiod, samt tjänstgöringsgrad.

Göteborgs Stad förbehåller sig rätten att kontakta tidigare arbetsgivare för att styrka kompetens och erfarenhet som chef.

3.7.1.1 Dokumentation som styrker utbildning och chefserfarenhet

Göteborgs Stad kan komma att begära in verksamhetsansvarigs anställningsavtal med utföraren.

Verksamhetsansvarig är utsedd vid ansökan

Om verksamhetsansvarig är utsedd vid ansökan ska handlingar som styrker kompetens och chefserfarenhet bifogas med ansökan.

Verksamhetsansvarig är inte utsedd vid ansökan

Om verksamhetsansvarig inte är utsedd vid ansökan ska handlingar som styrker kompetens och chefserfarenhet lämnas in senast en månad före verksamhetens uppstart för godkännande. Utföraren blir inte valbar förrän verksamhetsansvarig är utsedd, kompetens och chefserfarenhet styrkts samt att Göteborgs Stad bedömt att verksamhetsansvarig uppfyller kraven.

a. Är verksamhetsansvarig utsedd?
Ja/Nej
Hemtjänst

b. Om ja, ange namn på den som ska vara verksamhetsansvarig
Fritext
Hemtjänst

c. Bifoga CV. Kontaktuppgift till tidigare arbetsgivare för anställning som chef ska framgå. Namnge bilagan CV samt namnet på personen som dokumentet avser.

Hemtjänst

Bifogad fil

d. Bifoga kopia på examensbevis eller liknande handling. Namnge bilagan Examensbevis samt namnet på personen som dokumentet avser.

Hemtjänst

Bifogad fil

e. Bifoga kopia på anställningsbevis som chef eller liknande handling. Namnge bilagan Anställningsbevis samt namnet på personen som dokumentet avser.

Hemtjänst

Bifogad fil

3.7.2 Ändamålsenlig organisation, prövning av kompetens och chefserfarenhet inom organisationen

Kraven på kompetens och chefserfarenhet för verksamhetsansvarig kan vara lägre än vad som beskrivs i avsnitt 3.7.1 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 chefserfarenhet 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, chefserfarenhet och tillgänglighet. Beskrivning ska göras på den blankett för beskrivning av ändamålsenlig organisation som finns på www.goteborg.se

Det är Göteborgs Stad som gör bedömningen om kompetens, chefserfarenhet och tillgänglighet inom organisationen är tillräcklig för att den ändamålsenliga organisationen ska godkännas. Om Göteborgs Stad ska pröva om utföraren har en ändamålsenlig organisation ska bilagor enligt avsnitt 3.7.1.1 lämnas för samtliga personer som ska ingå i prövningen. Bilagorna ska styrka de krav som utsedda person uppfyller, exempelvis chefserfarenhet alternativt utbildning.

Blankett "Ändamålsenlig organisation" ska fyllas i och bifogas om enheten för kontrakt och uppföljning ska pröva om utföraren har en ändamålsenlig organisation. Namnge bilagan Ändamålsenlig organisation.

Hemtjänst

Bifogad fil

3.8 Medarbetare

3.8.1 Omsorgspersonalen kompetens

Minst 60 procent av den arbetade tiden ska utföras av omsorgspersonal med godkänd omvårdnadsutbildning enligt bilaga 3. Undantag kan medges för semestervikarier under juni till augusti.

Samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska. Det innebär

kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk på grundläggande nivå. Medarbetare som är utländska medborgare måste ha svenskt samordningsnummer, vilket krävs för att få konto och tillgång till stadens verksamhetsstöd.

Utföraren ansvarar för att nyanställda medarbetare får introduktion och ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställda.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning.

Utföraren ska ha skriftliga generella och individuella kompetensutvecklingsplaner för medarbetarna.

Göteborgs Stad ansvarar för utbildning av utförarens medarbetare när det gäller ordinerade HSL insatser (inför delegering) samt hantering av medicintekniska produkter.

Utföraren ansvarar för att ställa medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer.

3.8.2 Arbetstid och anställningsform

Utförare ska organisera schemaläggning på sådant sätt att delade turer ej förekommer i verksamheten. Om den schemalagda rasten överstiger 60 minuter betraktas detta som en delad tur.

Utföraren ansvarar för att kringtid schemaläggs för medarbetarna. Det vill säga realistisk restid mellan brukarna, utrymme för indirekt brukartid och för de uppgifter som är personalrelaterade.

Utförare ska sträva efter att erbjuda tillsvidareanställning och grundanställning på heltid. Arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas. I krav 3.13.4. Sysselsättningsgrad anges vad som kravställs vid en verksamhetsvolym om minst 2000 beviljade brukartimmar per månad.

Utföraren ska särskilt beakta arbetsmiljölagen och föreskrift AFS 2015:4 12§ angående arbetstidens förläggning.

3.8.3 Uppdrag som god man, förvaltare och juridiskt ombud

Utförarens medarbetare eller personer i ledande ställning ska inte ha uppdrag som god man, förvaltare eller juridiskt ombud för enskilda de utför hemtjänst åt.

Om utföraren uppmärksammar att den enskilde har behov av god man eller förmyndare ska detta anmälas till den enskildes handläggare eller till Göteborgs Stads överförmyndare.

3.8.4 Anställning för specifik brukare

Anställning då en medarbetare anställs för att enbart arbeta hos en specifik brukare får inte förekomma. All omsorgspersonal ska efter anställning utföra hemtjänst för flera brukare, vara en del av arbetslaget, få ta del av utbildning, arbetsplatsträff och liknande. Detta gäller även om medarbetaren är anhörig eller på annat sätt har en nära relation till en brukare (vän, granne t.ex.).

3.9 Kontor och arbetskläder

3.9.1 Kontor

Utföraren ska senast när utföraren blir valbar ha kontor och utrustning som är tillgänglig och anpassad till verksamhet och medarbetare.

Kontoret ska vara utrustat så att det motsvarar aktuella arbetsmiljökrav. Det ska ge förutsättningar för att utföra administrativt arbete kopplat till uppdraget, genomföra möten, pauser och luncher. På kontoret ska det finnas dokumentskåp och nyckelskåp för brukares nycklar. På kontoret ska utföraren även ha ett låsbart skåp för eventuell förvaring av brukarnas läkemedel. Endast behöriga medarbetare med läkemedelsdelegering ska ha tillgång till detta skåp.

3.9.2 Arbetskläder (skalkläder)

Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder (skalkläder) för sina medarbetare. Med skalkläder avses ex. jacka.

För information om ytterligare krav som rör arbetskläder, se krav 4.3.18 Basala hygienrutiner, arbetskläder och skyddsutrustning.

3.10 IT och verksamhetsstöd samt informationsöverföring

Utföraren ska använda Göteborgs Stads olika verksamhetsstöd för att dokumentera, rapportera, kommunicera samt registrera och följa upp utförd tid.

Utföraren erbjuds möjlighet att använda verksamhetsstödets app för mobil dokumentation.

Utförare ska anskaffa, bekosta och förse sin verksamhet med nödvändig hårdvara, programvara, anslutning och de tillbehör som krävs för åtkomst till Göteborgs Stads verksamhetsstöd enligt bilaga 4.

I bilaga 4 beskrivs de verksamhetsstöd som tillhandahålls av Göteborgs Stad och som ska användas av utförare samt de verksamhetsstöd och appar som Göteborgs Stad erbjuder utförare att använda.

I bilaga 4 beskrivs också att anställda hos privat utförare hanterar information som ägs av Göteborgs Stad och arbetar på uppdrag av Göteborgs Stad. Anställda hos privat utförare ska därför, i tillämpliga delar, följa Göteborgs Stads styrande dokument avseende informationssäkerhet.

IT-kontaktperson

Utföraren ska utse minst en IT-kontaktperson. IT-kontaktpersoner har ansvar att:

- utbilda, tilldela och avsluta behörigheter i verksamhetsstöd till användarna i sin organisation
- fungera som första linjens support i den egna verksamheten
- utbilda användare i sin organisation
- delta i informationsmöten som anordnas av Göteborgs Stad och sprida informationen/kunskapen vidare i sin organisation
- ta emot information exempelvis via e-post och sprida informationen/kunskapen vidare i sin organisation

De IT-utbildningar som Intraservice kallar till är obligatoriska för IT-kontaktpersoner.

Informationsöverföring vid beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärd

Enligt krav 1.6.1 ska utföraren i enlighet med uppdrag från Göteborgs Stads legitimerade personal utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras eller ordineras av Göteborgs Stads legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärder innehåller personuppgifter och sker digitalt via e-post till utförare.

Utförare behöver säkerställa att när personuppgifter behandlas måste uppgifterna skyddas genom att vidta lämpliga säkerhetsåtgärder. Alla personuppgifter som behandlas måste skyddas, så att ingen obehörig kommer åt dem och så att de inte används på ett otillåtet sätt. Utförare behöver även säkerställa att personuppgifter inte förloras eller blir förstörda. Utföraren måste därför införa lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Med tekniska åtgärder avses framförallt kryptering av e-post. Organisatoriska åtgärder avser interna rutiner, instruktioner och riktlinjer.

3.11 Lagar, förordning, föreskrifter mm

Utföraren ska vara väl förtrogen med och följa alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter direktiv och bestämmelser.

Utföraren ska arbeta enligt vetenskap och beprövade erfarenheter. Den enskildes erfarenheter ska tas till vara.

Det är utförarens ansvar att självständigt bevaka och hålla sig uppdaterad, följa utvecklingen och implementera gällande lagstiftning, föreskrifter samt förordningar samt anpassa verksamheten efter dessa. Utföraren ska kontinuerligt säkerställa att medarbetarna är uppdaterade och utbildade kring nya lagar, föreskrifter och förordningar.

Utföraren ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer och ansvarar för att medarbetarna har kunskap och är uppdaterade på aktuella mål och styrande dokument rörande hemtjänst. Utföraren ska tillse att samtliga medarbetare har kunskap om de rutiner som Göteborgs Stad ställer krav på att utföraren ska ha. Utföraren är ansvarig för att rutinerna följs.

3.12 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Utföraren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9. Den som bedriver verksamhet enligt SoL och HSL ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

I samband med handläggning av ansökan kommer Göteborgs Stad att kalla utföraren till möte då utföraren ska redovisa ett fullständigt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 och beskriva dess tillhörande processer och rutiner.

3.13 Särskilda kontraktsvillkor

3.13.1 Antidiskrimineringsklausul

Utföraren förbinder sig att följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap. 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslagen (2008:567).

Utförare ska inom sin verksamhet enligt diskrimineringslagen motverka diskriminering och främja lika rättigheter genom aktiva åtgärder som att undersöka risker för diskriminering och repressalier samt hinder för lika rättigheter och möjligheter, analysera, åtgärda och följa upp. Utföraren ska senast 14 dagar efter att Göteborgs Stad begär det, normalt i samband med uppföljning, redovisa uppgifter och handlingar enligt 3 kap. diskrimineringslagen.

Utföraren ska vid uppföljning även kunna lämna en sanningsförsäkran som anger om utföraren eller anställd som utföraren ansvarar för, vid utförandet av tjänst enligt kontrakt med Göteborgs Stad, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

3.13.2 Miljökrav

Göteborgs Stads miljöstyrning beskriver stadens gemensamma synsätt på miljöarbetet. Utföraren ska arbeta samordnat med alla tre dimensioner av hållbar utveckling samt förebygga och åtgärda miljöproblem för att minska verksamhetens miljöpåverkan.

Göteborgs Stads miljö- och klimatmål, i Göteborgs Stads Miljö- och klimatprogram ska vara vägledande i miljöarbetet hos utföraren. Utföraren ska följa de miljölagkrav, policys och riktlinjer som Göteborgs Stads verksamheter berörs av. Göteborgs Stads styrande dokument avseende de miljökrav som utföraren ska följa finns tillgängliga på www.goteborg.se

Systematiskt miljöarbete
Utföraren ska bedriva ett systematiskt miljöarbete och senast ett år efter uppstart ha ett miljöledningssystem. Det systematiska miljöarbetet ska omfatta de delar som finns i Göteborgs Stads anvisningar för miljöledningssystem alternativt ett valfritt miljöledningssystem med liknande

specifikationer, exempelvis ISO - 14001 standard eller Svensk miljöbas. Det ska finnas en struktur för att planera, genomföra, följa upp och förbättra miljöarbetet. Detta innebär till exempel att verksamheten har kartlagt sin miljö- och klimatpåverkan och satt upp mål och åtgärder som följs upp årligen. Verksamheten ska ha en tydlig ansvarsfördelning inom miljöarbetet samt säkerställa kompetens om lagkrav och miljöpåverkan som berör verksamheten.

Transporter och fordon
Utföraren ska följa Göteborgs Stads policy och riktlinjer för resor i tjänsten vilket innebär att utföraren ska välja de minst klimatpåverkande färdmedlen. Transport ska först och främst ske till fots, med cykel eller kollektivt och därefter bil.

Nyanskaffning av fordon ska ske i enlighet med Göteborgs Stads regel för miljö- och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon, bilaga 5. Först och främst ska fordon som drivs enbart av el väljas. Utföraren ska kunna uppvisa ett system för uppföljning av bränsleförbrukningen.

Inköp och avfall
Inköp ska vara miljömässigt anpassade vilket innebär att utföraren ska använda miljömärkta och hållbara kemikalier, livsmedel och förbrukningsmaterial. Göteborgs Stad är kranmärkt och utföraren ska endast använda kranvatten och inte buteljerat vatten. Utföraren ska i enlighet med Göteborgs Stads Avfallsplan 2021 - 2030 arbeta med att förebygga avfall, minska användandet av engångsartiklar och ha en fungerande avfallshantering i sin verksamhet.

Utföraren ska ha rutiner för hur farligt avfall, såsom exempelvis smittförande och stickande/skärande avfall samt läkemedelsrester hos den enskilde ska hanteras.

3.13.3 Särskilda arbetsrättsliga villkor

Det särskilda kontraktsvillkoret kan uppfyllas genom att utföraren är ansluten till centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal. I de fall utföraren är ansluten till ett sådant centralt kollektivavtal ska utföraren ange vilket kollektivavtal de är anslutna till.

Om utföraren inte är ansluten till ett centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal gäller följande:

Utföraren ska erbjuda sina medarbetare som genomför uppdrag för Göteborgs Stad som lägst nedan angivna villkor, även se bilaga 6. Villkoren är hämtade ur, nu gällande HÖK (Huvudöverenskommelse) och den nu gällande, bilagan Allmänna bestämmelser (AB). Detta kollektivavtal är tecknat mellan Sveriges Kommuner och Regioner och Svenska Kommunalarbetarförbundet. De hänvisningar till paragrafer som anges nedan avser nu gällande HÖK och AB. I kommande versioner kan dessa komma att ändras.

- Lägstalön enligt fastställda belopp i HÖK
- Lön ska betalas för hela arbetsdagen (inkl. förflyttning) enligt schema exklusive rast
- Arbetstid: AB § 13, moment 2 och 3
- Övertid: AB § 20, moment 1 första stycket, moment 2 första och andra stycket, moment 3 och 4
- Tillägg för obekväm arbetstid: AB § 21, moment 1
- Semester: AB § 27 moment 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9a, 15 och 17
- Avsättning till tjänstepension: Beloppet som ska betalas in till tjänstepension ska minst motsvara 4,5 % av den anställdes lön årligen. Inbetalning bör göras även under föräldraledighet och sjukledighet. Intyg från pensionsförvaltare ska kunna uppvisas. Beloppssatsen kommer att höjas till 6 % från och med 1 januari 2023.

Utföraren ska säkerställa att tillämplig arbetsrättslig lagstiftning efterlevs.

a. Är utföraren ansluten till centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal Hemtjänst

Ja/Nej

b. Om ja på fråga a. Ange vilket kollektivavtal utföraren är ansluten till
Fritext

Hemtjänst

3.13.4 Sysselsättningsgrad

Vid en verksamhetsvolym om minst 2000 beviljade brukartimmar per månad ska minst 75 procent av den arbetade tiden utföras av omsorgspersonal med grundanställning på heltid. Kravet gäller både för tillsvidareanställda och tidsbegränsat anställda.

3.13.5 Praktikanter, elever och studenter

Att ta emot praktikanter, elever och studenter är ett sätt att främja framtida personalförsörjning.

Utföraren bör ta emot praktikanter, elever och studenter och ge dem god handledning och introduktion i yrket. Praktikanter, elever och studenter får inte ersätta ordinarie personal i arbetet.

4. KRAV PÅ TJÄNSTEN

4.1 Självbestämmande och integritet

4.1.1 Värdegrund och värdighetsgarantier

Socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Socialtjänstens verksamhet för äldre ska enligt SoL kännetecknas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Insatser ska utformas utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet. Göteborgs Stad tolkar att skrivning i detta avseende även gäller yngre personer med funktionsnedsättning som har hemtjänst.

Utföraren ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. Värdegrundsarbetet ska spegla den nationella värdegrunden i 5 kap 4 § SoL.

Värdighetsgarantier uttrycker såväl individens rättigheter som utförarens skyldigheter. Utföraren är skyldig att följa Göteborgs Stads riktlinjer om värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. Information finns på www.goteborg.se .

Utföraren ansvarar för att medarbetarna aktivt utför insatser av god kvalitet, utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet.

4.1.2 Bemötande

Utföraren ska säkerställa att den enskildes och hens anhöriga/legala företrädare bemöts med värdighet och integritet. Bemötandet ska baseras på hälsofrämjande förhållningssätt, personcentrerat arbetssätt samt behovsorienterat arbetssätt med individens behov i centrum.

4.1.3 Anhörigperspektiv

Ledning och medarbetare ska ha ett tydligt anhörigperspektiv vilket innebär att de ska samverka med anhöriga, ta hänsyn till anhörigas synpunkter vid utförandet samt bemöta dem på ett bra och respektfullt sätt.

Den anhöriges behov ska uppmärksammas och utföraren ska vid behov hänvisa till Göteborgs Stads anhörigkonsulenter och verksamheter för anhöriga.

4.1.4 Inflytande och självbestämmande

Enskilda med hemtjänst ska inom biståndsbeslutets ramar ges möjlighet att så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges.

I Göteborgs Stad tillämpas rambeslut i tid alternativt insatsbeslut för de enskilda som önskar eller om handläggaren i det enskilda ärendet bedömt att insatsbeslut är lämpligt.

Utföraren ska följa Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

Genomförandeplan

Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

100 procent av utförarens brukare som haft hjälp och stöd i mer än 14 dagar ska ha en aktuell genomförandeplan.

Utföraren ska följa vad som står om genomförandeplan i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

Samtycke

Handläggaren ska ta del av upprättad och/eller reviderad genomförandeplan. För att ha möjlighet att överlämna information ansvarar utföraren för att inhämta samtycke från den enskilde. Om den enskilde inte samtycker till att handläggaren får ta del av upprättad plan ska utföraren meddela handläggaren.

4.1.5 Välfärdsteknik och digitalisering

Utföraren ska ha en positiv syn på teknikutveckling och samverka med enskilda och olika professioner inom Göteborgs Stad och stadens samverkanspartner i användandet och utvecklingen av välfärdsteknik och digitala lösningar.

Utföraren ska följa vad som står om välfärdsteknik i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

4.2 Helhetssyn och samordning

Utifrån den enskildes behov och önskemål ska utföraren samverka med anhöriga, legala företrädare, vårdgivare, myndigheter, organisationer och föreningar med flera. Utföraren ska säkerställa att det finns samtycke från den enskilde avseende samverkan och informationsöverföring.

För att brukarna ska få trygg och säker vård och omsorg i hemmet och vid in- och utskrivning från sjukhus krävs att alla professioner samverkar och samordnar sina insatser. Utföraren ska arbeta i enlighet med de riktlinjer, föreskrifter och överenskommelser som Göteborgs Stad träffar med andra vårdgivare. Information finns på www.goteborg.se och www.vardsamverkan.se/goteborgsomradet.

När den enskildes handläggare och/eller legitimerad personal kallar till samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde, tex vård- och omsorgsplanering, möten för samordnad individuell plan och andra uppföljningsmöten, är utföraren skyldig att delta. Vid behov kallar utföraren den enskildes handläggare och/eller legitimerad personal till samverkans- och samordningsmöten.

Utföraren ska ha rutiner för samverkan med Göteborgs Stads olika professioner samt med Västra Götalandsregionen inklusive vårdcentraler utifrån den enskildes behov och insatser.

4.3 Trygghet och säkerhet

4.3.1 Personuppgiftsansvar

Utförare är personuppgiftsansvarig och ansvarar för den del av behandlingen av personuppgifter som sker i sin verksamhet i enlighet med förordning (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten samt gällande dataskyddslagstiftning.

Med anledning av krav på anslutning till Göteborgs Stads datoriserade verksamhetsstöd enligt 3.10 ansvarar personuppgiftsansvarig för att teckna personuppgiftsbiträdesavtal med systemförvaltare för Göteborgs Stad.

4.3.2 Social dokumentation

Utföraren ska följa lagstiftning och föreskrifter om social dokumentation. Utföraren ska ha en rutin för social dokumentation.

All dokumentation ska föras i enlighet med stadens plan för införande av 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.

4.3.3 Arkivering

Utföraren ska upprätta egna arkiveringsrutiner. Av 7 kap. 2 § socialtjänstförordningen framgår att Göteborgs Stad är ett så kallat intensivdataområde. Det innebär att alla handlingar ska bevaras och samtliga akter enligt SoL överlämnas till ansvarig nämnd som har fattat beslut om insats. Överlämnandet ska ske två år efter sista anteckning (7 kap. 3 § SoL). Rutin och instruktioner för överlämnanden av akt finns på www.goteborg.se.

Övertagande av personakter vid verksamhetens upphörande

Respektive nämnd har i relation till utföraren ansvar för att fattade beslut verkställs och följs upp. Förhållandet innefattar ett övergripande ansvar för att genomförandet av insatsen dokumenteras och att upprättade personakter hanteras på ett adekvat sätt. För att säkerställa att utförarens personakter hanteras på korrekt sätt, i enlighet med gallringsregler, samt tillsynsmyndighetens (IVO) synsätt övertar nämnd utförarens personakter i händelse av att dennes verksamhet upphör.

4.3.4 Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen

Hur delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska dokumenteras avgörs av den som ger utföraren uppdraget. Dokumentation av åtgärderna görs först och främst via signeringslistor som upprättas av medicinskt ansvariga i Göteborgs Stad. Dokumentation enligt HSL i form av signeringslistor tillhör Göteborgs Stad och ska tillföras hälso- och sjukvårdsjournal.

4.3.5 Förändrad situation för utförarens brukare

Utföraren ska omgående meddela den enskildes handläggare om utföraren får kännedom om att den enskildes insatser, tillfälligt eller permanent, inte ska utföras t.ex. till följd av att den enskilde är inlagd på sjukhus, avsagt sig insatser vid flera tillfällen eller avlidit.

Akuta situationer alternativt förändrat behov som uppmärksammas av handläggare eller legitimerad personal

Vid förändrat behov hos den enskilde, som behöver tillgodoses omedelbart, ska utföraren omgående påbörja uppdrag från handläggare alternativt legitimerad personal inom den kommunala hälso- och sjukvården.

Akuta situationer som uppmärksammas av utföraren

Då den enskilde får ett akut behov av utökat stöd och hjälp är utföraren ansvarig för att lösa den akuta situationen. Om de akuta insatserna inte ryms inom den enskildes uppdrag ska utföraren kontakta den enskildes handläggare första helgfria vardagen efter att insatsen börjat utföras.

Handläggaren tar ställning till hur och när kontakt med den enskilde ska tas för att ge den enskilde möjlighet att eventuellt göra en ansökan om utökad stöd och hjälp.

Betalningsansvar

Utföraren har ansvar för att den enskilde som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sin bostad när läkare bedömt att den enskilde är utskrivningsklar.

Om utföraren inte kan utföra de insatser som den enskilde blivit beviljad av handläggare för att kunna återvända hem med hemtjänst uppstår ett betalningsansvar till Västra Götalandsregionen. Göteborgs Stad fakturerar utföraren för de kostnader som uppstår enligt gällande lagstiftning och överenskommelser.

4.3.6 Fast omsorgskontakt

Utföraren ska erbjuda den som har hemtjänst en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövligt. Den fasta omsorgskontakten ska vara en utpekad person. Den enskilde ska informeras om vem som är fast omsorgskontakt, samt vid behov erbjuda byte av fast omsorgskontakt. I dokumentationen ska anges vem som har utsetts som fast omsorgskontakt eller om en person tackat nej till erbjudande om fast omsorgskontakt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatser verkställs.

Utföraren ska följa vad som står om fast omsorgskontakt i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

4.3.7 Nyckelhantering

Utföraren ska ha en säker hantering och förvaring av enskildas nycklar samt ha skriftlig rutin för hantering och förvaring.

Staden planerar att införa digitala lås inom hemtjänsten. Utföraren ska avsätta de resurser som krävs för införandet och följa de riktlinjer och rutiner som staden tar fram.

4.3.8 Hantering av privata medel

Med hantering av privata medel avses hantering av den enskildes kontanter i samband med hjälp med inköp och ärenden.

Utföraren ska inte hantera den enskildes privatekonomi eller förvara den enskildes privata medel. Detta kan endast utföras i undantagsfall och i väntan på annan lösning. Om utföraren tagit ansvar för att förvara privata medel ansvarar utföraren för att ingen obehörig kan komma åt dessa.

Utföraren ska ha skriftlig rutin för en säker och korrekt hantering av den enskildes privata medel.

4.3.9 Muta, gåva, testamente

Enligt 10 kap 5 § brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denna tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Det gäller också efter det att anställningen har upphört, som till exempel mottagande av förmåner genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet. Utföraren ska informera samtliga medarbetare om förbudet att ta emot gåvor och förmåner samt att medarbetare inte ska hjälpa den enskilde med juridiska åtaganden som att bevittna eller skriva under handlingar. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur medarbetarna ska förhålla sig till gåvor och testamenten.

4.3.10 Tystnadsplikt

Utföraren och dess eventuella underleverantörer ska följa lagstiftningen gällande tystnadsplikt vilken regleras i 15 kap 1 § SoL, dvs. den som är eller har varit verksam inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet enligt SoL eller LSS får inte obehörigen röja vad man fått veta om enskildas personliga förhållanden. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för ändamålet.

Utföraren ansvarar för att samtliga medarbetare undertecknar förbindelse om tystnadsplikt i enlighet med aktuell lagstiftning vilket även innefattar eventuella underleverantörer, volontärer, studenter och praktikanter.

4.3.11 Samtycke

Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur samtycke hanteras. För utlämnande av uppgifter från utföraren till t.ex. anhörig, annan vårdgivare krävs samtycke från den enskilde. Samtycket ska dokumenteras. Exempel på samtyckesblankett finns på goteborg.se

4.3.12 Synpunkter och klagomål

Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur den enskilde och andra ska kunna framföra synpunkter och klagomål. Utföraren ska säkerställa att samtliga brukare får information om vart man vänder sig med synpunkter på utförandet.

I samband med uppföljning av utföraren kommer Göteborgs Stad att inhämta information om bl.a. synpunkter och klagomål samt redogörelse och analys över vidtagna åtgärder.

4.3.13 Avvikelser

Utföraren ansvarar för att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja avvikelser på ett systematiskt sätt.

I samband med uppföljning av utföraren kommer Göteborgs Stad att inhämta information om bl.a. avvikelserapporter samt redogörelse och analys över vidtagna åtgärder.

4.3.14 Rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah

Utföraren ansvarar för att följa Socialstyrelsens föreskrift om lex Sarah, SOSFS 2011:5, samt ha en skriftlig rutin avseende att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden eller risker för missförhållanden.

Utföraren ska, enligt anvisning, lämna sammanställning och analys av inkomna lex Sarah-rapporter samt redogörelse över vidtagna åtgärder till Göteborgs Stad.

4.3.15 Skyddsåtgärder

Utföraren ska följa Socialstyrelsens rekommendationer om skyddsåtgärder. Ytterligare information finns på www.socialstyrelsen.se

4.3.16 Dödsfall

Utföraren ska följa Göteborgs Stads rutin vid dödsfall som finns på goteborg.se

4.3.17 Om den enskilde inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon

Utföraren ska ha skriftlig rutin för agerande när den enskilde inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon för att försäkra sig om den enskildes säkerhet.

Utföraren ska tillsammans med den enskilde upprätta en överenskommelse angående vem som kontaktas om den enskilde inte går att nå vid planerad insats.

4.3.18 Basala hygienrutiner, arbetskläder och skyddsutrustning

Utföraren ska följa och använda Västra Götalandsregionens basala hygienrutiner och tillämpliga rutiner för att förebygga smittspridning. I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2015:10) som ska följas.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna har goda kunskaper om basala hygienrutiner samt att de får kontinuerlig utbildning i hygien.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna konsekvent tillämpar basala hygienrutiner i sitt arbete för att förebygga vårdrelaterade infektioner.

Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder för sina medarbetare.

Arbetskläder i vård och omsorg ska bestå av en underdel och en kortärmad överdel eller en sammansatt över- och underdel. Arbetskläder ska tas av efter dagens slut och hållas åtskilda från andra kläder.

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om smittrisker, AFS 2018:4 ska utföraren ombesörja tvätt av arbetskläder utan att kostnader ska belasta medarbetaren. Utföraren ansvarar i sin roll som arbetsgivare för att medarbetare tar av arbetskläderna vid arbetsdagens slut, att de hålls åtskilda från andra kläder och tvättas i minst 60 grader.

Utföraren ska tillhandahålla skyddsutrustning bestående av engångshandskar, plastförkläde, munskydd, visir, handsprit eller liknande för sina medarbetare.

4.3.19 Egenvård

Om den enskilde själv tar ansvar men behöver praktisk hjälp med någon hälso- och sjukvårdsuppgift kan den, efter beslut av ansvarig legitimerad hälso- och sjukvårdpersonal och i samråd med den enskilde, utföras som egenvård.

Utföraren ska ha kunskap om och följa Socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2009:6 och 2012:10 gällande bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård.

4.3.20 Munhälsa

Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser kan ha rätt till särskilt tandvårdsstöd som innefattar bland annat, intyg om nödvändig tandvård (intyg om N-Tandvård) och uppsökande verksamhet såsom munhälsobedömning i bostaden.

Utföraren ska se till att Västra Götalands regler för särskilt tandvårdsstöd är kända hos medarbetarna.

Mer information om särskilt tandvårdsstöd finns på www.vardsamverkan.se/goteborgsomradet.

4.3.21 Hjälpmedel

Utföraren ansvarar för att medarbetarna har den kunskap och information som behövs för att kunna hjälpa den enskilde att använda personligt förskrivna hjälpmedel på ett säkert sätt.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna vet vart man vänder sig då personligt hjälpmedel inte fungerar. Utföraren ansvarar för att kontakta legitimerad personal då det finns behov av information/utbildning gällande personligt förskrivet hjälpmedel

4.3.22 Mat och måltider

Mat och måltider är viktiga för den enskildes välbefinnande och hälsa. Utförare kan få uppdrag som rör stöd och hjälp avseende mat och måltider i den enskildes hem. Utföraren ska ha kunskap om vad som anges i Göteborgs Stads policy för måltider. Policyn och eventuella anvisningar finns på www.goteborg.se.

I de fall utföraren ombesörjer tillverkning och leverans av färdiglagad mat eller anlitar underleverantör ska utföraren följa vad som anges i Göteborgs Stads policy för måltider.

Utföraren ska registrera sig som livsmedelsföretag hos miljöförvaltningen om utföraren avser att utföra inköp och/eller distribuera livsmedel åt brukarna under mer organiserade former. Om utföraren behöver rådgivning avseende om man omfattas av skyldigheten att registrera sig som livsmedelsföretag ska miljöförvaltningen i Göteborgs Stad kontaktas.

4.4 Tillgänglighet

4.4.1 Kommunikation mellan den enskilde och utföraren

Trygghetslarmet används i hög omfattning för att tillgodose behov av kommunikation mellan den enskilde och hemtjänsten. Göteborgs Stad ser gärna att utföraren hittar alternativa lösningar för kommunikation med utförarens brukare.

För att trygghetslarmet i första hand ska användas i oförutsedda situationer som kräver en åtgärd ska utföraren:
- Efterleva värdighetsgarantin och meddela den enskilde om hemtjänsten inte kan komma inom överenskommen tid.
- Tillse att den enskilde har en kontaktpersonal som har huvudansvaret för kommunikation mellan den enskilde och hemtjänsten.
- Schemalägga insatser i så stor utsträckning som möjligt. Om individuella insatser inte schemaläggs utan den enskilde ska kontakta utföraren när insatser (som ryms inom biståndsbeslutet) önskas, ska en skriftlig rutin för kontakten finnas. Rutinen kan innebära att den enskilde använder trygghetslarmet i dessa situationer och att Göteborgs Stads trygghetsjour meddelar vald hemtjänstutförare.
- Minimera behovet av åtgärder gällande handräckning genom att arbeta proaktivt och förutse den enskildes behov i så stor utsträckning som möjligt.

4.4.2 Information till den enskilde

Utföraren ska se till att den enskilde har kännedom om vilken personal som kommer för att genomföra insatserna. Se avsnitt om värdighetsgarantier 4.1.1

Information från utföraren till den enskilde ska vara lätt att förstå. Den enskilde ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande. Utföraren ska säkerställa att informationen är tillgänglighetsanpassad och att det vid behov finns möjlighet till alternativ kommunikation t.ex. vid afasi, syn- och hörselnedsättningar.

Utföraren ska säkerställa att tolk används vid upprättande och revidering av genomförandeplan om inte omsorgspersonalen talar den enskildes modersmål, alternativt att de kan kommunicera på annat språk. Göteborgs Stad ansvarar för att vid behov anlita och betala tolk för möten mellan den enskilde och handläggare eller annan profession från Göteborgs Stad.

5. KONTRAKTSVILLKOR

5.1 Allmänna kontraktsvillkor

5.1.1 Allmänna bestämmelser

De obligatoriska krav som ställts på utföraren i konkurrensutsättningen är utföraren skyldig att upprätthålla under hela kontraktstiden. De särskilda kontraktsvillkoren ska vara uppfyllda inom den tidsperiod som anges för respektive villkor.

Avgifter som inte överenskommits skriftligen godtas inte oavsett benämning.

Eventuell trängselskatt eller liknande skatter och avgifter för att utföra uppdrag enligt detta kontrakt betalas av utföraren.

Utföraren samtycker till att personuppgifter får lagras, sparas, bearbetas och behandlas i Göteborgs Stad register enligt dataskyddsförordningen.

Utföraren ska följa gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser.

5.1.2 Kontraktsparter

Kontraktet gäller mellan Göteborgs Stad och godkänd utförare.
Utföraren förbinder sig att utifrån uppdrag utföra insatser i den omfattning och på de villkor som anges i kontraktet.

5.1.3 Kontraktshandlingar

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till kontraktshandlingarna
2. Kontraktet
3. Förfrågningsunderlaget, inkl. bilagor
4. Ansökan inkl. bilagor

5.1.4 Kontraktsperiod

Kontraktet gäller från kontraktets tecknande och tillsvidare.

Utföraren blir valbar från närmast kommande datum, 15 februari, 15 maj, 15 oktober och 15 december (se krav 2.1.7 Handläggningstid) efter att beslut om godkännande har fattats och kontrakt tecknats. Om utföraren inte blivit valbar eller inte fått några uppdrag och därmed inte bedrivit någon verksamhet åt Göteborgs Stad under 12 månader upphör kontraktet automatiskt att gälla.

Utföraren kan säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig. Från uppsägningsdagen är utföraren inte längre valbar för brukare.

Göteborgs Stad kan säga upp kontraktet med sex månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig.

Göteborgs Stad kan säga upp kontraktet med 12 månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

5.1.5 Ändringar och tillägg till kontraktet

Göteborgs Stad har rätt att ändra eller göra tillägg till kontraktet. Sådana justeringar ska i första hand ske i samband med den årliga prisjusteringen. Om justeringen måste ske innan den årliga prisjusteringen ska Göteborgs Stad skriftligt informera utföraren senast tre månader innan justeringen börjar gälla.

Utföraren ska skriftligt acceptera justeringar senast fyra veckor från den dag Göteborgs Stad skickat informationen. Om utföraren inte accepterar justeringen upphör kontraktet att gälla två månader från den dag utföraren skulle ha accepterat justeringen.

5.1.6 Sekretess

Parterna ska se till att uppdraget utförs med hänsyn till gällande författningar om sekretess, tystnadsplikt och informationssäkerhet.

Parterna förbinder sig att hemlighålla konfidentiellt material och konfidentiell information som de får av varandra, om de enligt lag kan omfattas av sekretess, och att inte använda dem för andra ändamål än de som avses i kontraktet.

5.1.7 Underleverantör

Utföraren kan anlita underleverantör för att utföra delar av tjänsten. För att underleverantör ska kunna anlitas från kontraktets början eller under kontraktstiden krävs att Göteborgs Stad på förhand skriftligen godkänner underleverantören.

För godkännande krävs att underleverantörer, beroende av tjänstens karaktär, i tillämpliga delar uppfyller de ställda kraven i förfrågningsunderlaget på samma sätt som utföraren.

Ett giltigt samarbetsavtal ska finnas mellan utföraren och underleverantören. Samarbetsavtalet ska vara Göteborgs Stad tillhanda senast fyra veckor innan underleverantörens verksamhet startar.

Utföraren får inte anlita eller byta underleverantör under kontraktstiden utan Göteborgs Stads skriftliga godkännande, detsamma gäller förändringar i samarbetsavtalet som påverkar tjänstens utförande enligt kontraktet med Göteborgs Stad. Vid anlitande eller byte av underleverantör ska förfrågan inkomma till Göteborgs Stad senast fyra veckor innan planerat anlitande eller byte, om inte synnerliga skäl föreligger.

Utföraren ansvarar för att underleverantören följer och uppfyller beroende av tjänstens karaktär, tillämpliga delar av de krav som anges i förfrågningsunderlaget. Göteborgs Stad genomför under hela kontraktsperioden fortlöpande uppföljning och kontroller av utförare och dess eventuella underleverantörer.

Planerar utföraren anlita underleverantör? Om ja, ange vilken underleverantör i kommentarsfältet. Hemtjänst

Ja/Nej

5.2 Kommersiella villkor

5.2.1 Krav på digital rapportering

Utförare av hemtjänst ska registrera i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser i enlighet med användarhandbok för registrering och uppföljning inom hemtjänst i Göteborgs Stad.

Syftet med verksamhetsstödet för registrering och uppföljning är att följa upp att alla brukare får den hjälp som de har fått beslut om. Registrering och uppföljning ligger också till grund för avgifter till

brukare. Systemet används för att registrera utförande av biståndsbedömd hemtjänst samt ledsagning och avlösning i hemmet då enskilda med hemtjänst även kan ha sådana insatser, samt delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

5.2.1.1 Regler för registrering

Registrering av utförd tid sker genom kvittensmärket som ska finnas hos alla brukare. Utföraren ansvarar för att skriva ut och sätta upp kvittensmärket. Det är inte tillåtet att ha mer än ett kvittensmärke för respektive brukare. I undantagsfall skulle det kunna hända att enskilda brukare har invändningar mot att ha ett kvittensmärke, i så fall ska utföraren kontakta handläggare för bedömning och vidare hantering.

Registreringar ska endast göras av anställd personal hos utförare och registrering ska göras med den anställdes personliga eTjänstekort.

Grundregeln är att samtliga besök, såväl start som avslut, registreras i brukarens hem genom kvittensmärket.

Det finns några undantag när insatser kan registreras utan kvittens. Av användarhandboken framgår hur registrering ska ske.

Göteborgs Stad kan komma att använda annan teknik för registrering och då ska denna användas.

5.2.1.2 Driftstopp i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning

Om det är driftstopp i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser och besöksregistrering inte kunnat genomföras behöver varje utförare ha en rutin för att säkerställa att personalen kan registrera tid manuellt.
Om driftstoppet är omfattande kan Göteborgs Stad komma att meddela utföraren alternativt sätt för ersättning av uppdragen.

5.2.2 Grundprinciper och grundersättning

Grundprinciper

Göteborgs Stad har ett timbaserat ersättningssystem. Utförare får ersättning för den tid som är beviljad för att utföra beställda insatser. Det timbaserade ersättningssystemet gäller för hemtjänst, ledsagning, avlösning och delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder upp till den tid som är beställd.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänstens utförande såsom personalkostnader, kostnader för indirekt brukartid, personalrelaterad tid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, transporter, utrustning för tjänstens utförarande, arbetstekniska hjälpmedel etc.

Indirekt brukartid kan vara tid för uppgifter som görs för den enskilde men som inte utförs i hemmet eller tillsammans med den enskilde, exempelvis deltagande i vårdplanering, SIP (samordnad individuell plan). Även tid för insatser som görs tillsammans med den enskilde kan vara indirekt brukartid, exempelvis upprättande eller revidering av en genomförandeplan.

Grundersättning

Ersättningsnivån publiceras på www.goteborg.se där även momskompensation redovisas.

5.2.3 Extra ersättning

Ö-tillägg

Ö-tillägg utgår till utförare för insatser och åtgärder till brukare på någon av öarna i södra skärgården, med ett extra tillägg omfattande 17 procent av timersättningen.

5.2.4 Förutsättningar för ersättning

Beställd tid enligt uppdrag

Ersättning utgår för beviljad/beställd tid från handläggare och/eller legitimerad personal, med avdrag för frånvaro. Förändringar av behov regleras av utföraren i första hand genom att tillsammans med den enskilde fördela om beviljad tid mellan olika insatser. I andra hand kan det bli aktuellt att den enskilde får göra en ny ansökan.

Hälso- och sjukvårdsåtgärder

De hälso- och sjukvårdsåtgärder som ger ersättning framgår av legitimerad personals beställning genom att en tidsåtgång anges för ordinerad/delegerad åtgärd och ska registreras enligt användarhandbok.

Planerad frånvaro

All frånvaro som den enskilde informerar utföraren om minst två dagar i förväg betraktas som planerad frånvaro och ska registreras i Treserva. Vid planerad frånvaro utgår ingen ersättning.

En dags ersättning vid planerad frånvaro motsvarar en sjundedel av den tid den enskilde beviljats omräknat per vecka.

Oplanerad frånvaro/avböjd insats

Frånvaro som inte i förväg är inplanerad, betraktas som oplanerad frånvaro och ersätts första frånvarodagen, övrig tid ersätts inte.

Utföraren ska dokumentera den enskildes frånvaro/avböjd insats som en händelse av vikt i den sociala dokumentationen. Vid upprepade händelser ska den enskildes handläggare kontaktas för eventuell ny bedömning av behov.

Avsteg görs om den oplanerade frånvaron beror på sjukhusvistelse eller vistelse på korttidsboende. Oplanerad frånvaro i dessa fall ersätts de två första dagarna (om hen skulle haft insatser utförda dessa dagar), övrig tid ersätts inte. Den dag den enskilde kommer till sjukhuset eller korttidsboendet räknas som dag ett.

En dags ersättning vid oplanerad frånvaro motsvarar en sjundedel av den tid den enskilde beviljats omräknat per vecka.

Avslutat uppdrag

Vid avslutat uppdrag upphör ersättningen omedelbart.

Den utförda tiden ska vara registrerad av utförare i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning.

5.2.4.1 Akuta situationer

Om en brukare får ett akut behov av utökat stöd och hjälp är utföraren ansvarig för att lösa den akuta situationen. Besöken ska registreras som vanligt.

Om de akuta insatserna inte ryms inom uppdraget ska utföraren kontakta den enskildes handläggare första helgfria vardagen efter att insatsen börjat utföras för bedömning om bistånd ska beviljas.

5.2.4.2 Matleverans

Utföraren ska i enlighet med uppdrag från handläggare kunna leverera färdiglagad middagsmat. Har den enskilde behov av hjälp vid matsituationen ska behovet biståndsbedömas och tiden finnas med i den enskildes rambeslut. Ersättning utgår i dessa fall för beviljad tid.

Utföraren kan välja mellan att anlita underleverantör, själv ombesörja tillverkning och leverans av färdiglagad mat alternativt administrera beställningar för brukare på uppdrag av staden inom ramen för stadens befintliga avtal för leverans av mat. Hantering av beställningar ska inte betalas av den enskilde och får av utförare finansieras inom den fastställda ersättningen.

Om utföraren väljer att anlita underleverantör eller att själv ombesörja tillverkning och leverans gäller följande. Utföraren bekostar matportioner och ersätts i efterhand. Ersättningen motsvarar den summa som den enskilde betalar för matportionen samt den enskildes avgift för leveransen. Den enskildes avgifter fastställs årligen i Göteborgs Stads taxa för äldreomsorg och funktionshinderverksamhet. Faktura för ersättning för matleverans skickas separat och utgör även underlag för den enskildes avgift för matportioner.

Momskompensation för matleverans

För privata utförare som anlitar underleverantör eller själva ombesörjer tillverkning och leverans av matportioner utgår momskompensationen med 6 procent av beloppet för matportion och månadsavgift i enlighet med Göteborgs Stads taxa för äldreomsorg och funktionshinderverksamhet.

5.2.5 Den enskildes avgift

Den enskildes hemtjänstavgift baseras på utförd tid för hemtjänst. Vilken avgift den enskilde får beror också på tim- och maxtaxa och brukarens avgiftsutrymme.

5.2.6 Prisjustering

Ersättningsnivåerna beslutas i samband med kommunfullmäktiges fastställande av budget för nästkommande år och gäller från och med den 1 april kommande kalenderår om inget annat beslutas.

5.2.7 Dröjsmål med betalning

Vid försenad betalning orsakad av Göteborgs Stad betalas dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Eventuell räntefaktura ska innehålla uppgifter om räntesats, kapitalbelopp, datum (fr.o.m.-t.o.m.) då räntan beräknas samt antalet räntedagar.

Om Göteborgs Stad bestrider en faktura, ska utföraren skicka en kreditfaktura innan ny faktura kan betalas av staden. Under dessa omständigheter utgår inte någon dröjsmålsränta.

Göteborgs Stad har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) i de fall utförarens ålagts att betala skadestånd och dröjer med detta.

Utföraren har rätt till förseningsersättning i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.
Utföraren har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) vid Göteborgs Stad dröjsmål med betalningen av otvistig faktura. Utföraren har rätt till förseningsersättning i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Göteborgs Stad har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) i de fall då utföraren ålagts att betala vite eller skadestånd och dröjer med detta.

5.2.8 Fakturering och betalningsvillkor

Fakturering av insatser enligt SoL ska avse föregående månad. Ersättning vid oplanerad frånvaro vid sjukhusvistelse/korttidsplats sker med en månads förskjutning på grund av manuell hantering. Även fakturering av hälso- och sjukvårdsinsatser sker med en månads förskjutning på grund av manuell hantering. Utbetalning av ersättning sker 30 dagar från fakturans ankomstdag.

Fakturering ska ske med e-faktura. För aktuell information om vad som gäller för fakturering till Göteborgs Stad se www.goteborg.se/fakturera. Ytterligare faktureringsanvisningar finns tillgängliga

på www.goteborg.se.

Order-, expeditions-, faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter betalas inte av Göteborgs Stad.

5.3 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

5.3.1 Meddelarfrihet

Utförarens medarbetare ska omfattas av meddelarfrihet liknande den som gäller för Göteborgs Stads medarbetare inom motsvarande verksamhetsområde.

Utföraren ska informera sina medarbetare om att de omfattas av meddelarfriheten. Utföraren förbinder sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift, radioprogram eller dylikt.

Förbudet gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för utförarens medarbetare utanför det verksamhetsområde som uppdraget enligt detta kontrakt omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 13 kap. OSL

5.3.2 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska se till att arbetet bedrivs i enlighet med författningsföreskrifter, myndighetsbeslut, verksamhetsföreskrifter samt branschregler som syftar till att säkerställa att verksamheten är tillförlitlig ur säkerhetssynpunkt.

5.3.3 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska följa arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter och bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML). Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlitande av underleverantör. Oberoende av detta har varje utförare arbetsmiljöansvar för sina egna medarbetare.

5.3.4 Kris och beredskap

Utföraren ska fullgöra sina uppgifter även under höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller extraordinär händelse, på samma sätt som kommunen fullgör sina uppgifter.

Härutöver ska utföraren

- bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner
- delta i utbildningar och övningar som genomförs
- ha en krisplan med rutiner för verksamheten vid längre tids el- eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden etc.
- utifrån risk- och sårbarhetsanalyser arbeta med kontinuitetshantering, dvs. identifiera kritiska beroenden i samhällsviktig verksamhet för att minska tiden för avbrott vid en händelse
- i övrigt följa tillämpliga lagar om kommuners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

För ytterligare information gällande arbete med kontinuitetshantering utifrån risk- och sårbarhetsanalyser hänvisas till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, www.msb.se.

I de fall höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller extra ordinär händelse inträffar kan Göteborgs Stad påkalla ett närmare samarbete mellan Göteborgs Stad och utföraren för att

säkerställa hemtjänstens utförande på bästa sätt.

5.3.5 Byte av juridisk person och förändring av företrädare/styrelse

Göteborgs Stad tecknar kontrakt med en utförare som ansöker om godkännande och som uppfyller samtliga ställda krav. Om utföraren byter juridisk person ska ny ansökan lämnas, nytt godkännande prövas och nytt kontrakt tecknas. Utföraren bör meddela förändringar i god tid så att ansökan hinner prövas och nytt kontrakt tecknas innan förändringarna träder i kraft.

Vid förändringar gällande utförarens företrädare och styrelse ska förändringen snarast skriftligen rapporteras till enheten för kontrakt och uppföljning.

5.3.6 Ansvar för skada och krav på försäkring

Utföraren ansvarar för skada på person eller egendom som utföraren eller utförarens leverantörer orsakar vid fullgörandet av detta kontrakt oavsett om utföraren eller dennes leverantörer förfarit oaktsamt eller inte.

Utföraren ska hålla Göteborgs Stad skadeslös om Göteborgs Stad blir skyldig att utge ersättning till tredje man med anledning av skada för vilken utföraren ansvarar.

Utföraren ska under hela kontraktstiden upprätthålla erforderliga företagsförsäkringar, inklusive ansvarsförsäkring, till betryggande belopp. Försäkringen ska vara tillräcklig i relation till riskerna med tjänsten och omfattningen av utförarens verksamhet.

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.

Efter undertecknande av kontrakt ska utföraren skicka kopia på försäkringsbrev till enheten för kontrakt och uppföljning. Kopia på försäkringsbrev ska skickas i samband med ny försäkringsperiod och när enheten för kontrakt och uppföljning begär det.

5.4 Ansvar vid fel eller brister

Göteborgs Stad ansvarar för uppföljning enligt de metoder som framkommer i avsnitt 5.4.2.1. Resultatet vid uppföljning värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse. Göteborgs Stad ansvarar för att dialog förs med utföraren utifrån resultat, krav på åtgärder och eventuella sanktioner.

Uppfyller krav. Ingen åtgärd.

Anmärkning. Fel och brist av mindre karaktär. Ska vara åtgärdad senast vid nästa regelmässiga uppföljning.

Avvikelse. Fel och brist. Ej åtgärdad anmärkning blir avvikelse. Avvikelse kan även bli aktuellt utan att den föregåtts av ej åtgärdad anmärkning.

En åtgärdsplan ska tas fram och godkännas av Göteborgs Stad. Efter godkännande av åtgärdsplan beslutar Göteborgs Stad inom vilken tid avvikelsen ska vara åtgärdad.

Stor avvikelse. Fel och brist av större karaktär. Med fel och brist av större karaktär avses att kontraktskrav inte uppfylls alls, eller bedöms efterlevas helt utan systematik med risk för den enskilde eller annan. Ej åtgärdad avvikelse blir stor avvikelse. Stor avvikelse kan även bli aktuellt utan att den föregåtts av ej åtgärdad avvikelse.

Stor avvikelse ska åtgärdas omedelbart och en åtgärdsplan tas fram, om sådan behövs, för att avvikelsen inte ska upprepas. Eventuell åtgärdsplan ska godkännas av Göteborgs Stad.

Sanktioner

Varning. Kan ges vid stor avvikelse oavsett om avvikelsen åtgärdats eller inte. Kan även ges om det bedöms att utföraren inte klarar att åtgärda stor avvikelse. I dessa fall kan hävning av kontraktet komma att bli aktuellt. Varning gäller fram till dess att stor avvikelse är åtgärdad och åtgärdsplan om sådan behövs för att inte stor avvikelse ska upprepas, är godkänd.

Under den tid varningen gäller är utföraren inte valbar som utförare för nya uppdrag och är inte heller ickevalsalternativ. Om stor avvikelse inte åtgärdas kan hävning av kontraktet komma att bli aktuellt.

Hävning av kontrakt. Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse, se 5.4.1.

5.5 Kontraktsuppföljning

5.5.1 Kontraktsbrott av väsentlig betydelse

Om någon av parterna inte fullgör sina åtaganden enligt kontraktet och efter uppmaning inte inom skälig tid avhjälper bristen får den drabbade parten antingen åtgärda bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse har part rätt att häva kontraktet. Följande omständigheter kan komma att utgöra kontraktsbrott av väsentlig betydelse:

- om det framkommer att utföraren lämnat oriktiga uppgifter, inklusive manipulation av dokument, i ansökan vilket, om korrekt uppgifter lämnats, skulle ha inneburit att kontrakt inte erhållits.
- utföraren underlåter att meddela att verksamhetsansvarig slutar eller att utföraren byter verksamhetsansvarig under kontraktsperioden och utföraren inte har verksamhetsansvarig som uppfyller ställda krav.
- utföraren saknar fungerande rutiner eller system som krävs enligt detta förfrågningsunderlag.
- utföraren får sitt tillstånd från IVO om att bedriva verksamhet indraget
- tillsynsmyndighet riktar allvarlig kritik mot verksamheten.
- stora avvikelser från de krav som ställts i förfrågningsunderlaget framkommer vid uppföljningen av kontraktet eller vid annan tidpunkt.
- stor avvikelse som ej åtgärdats eller om det bedöms att utföraren inte klarar av att åtgärda stor avvikelse.
- större omfattning av upprepade anmärkningar och/eller avvikelser.
- om andra oegentligheter av allvarlig karaktär från utförarens sida förekommit.
- Göteborgs Stad har alltid rätt att häva kontraktet om sådant förhållande som anges i 7 kap 1 § LOV föreligger.

Vid hävning på grund av kontraktsbrott av väsentlig betydelse är hävande part berättigad till skadestånd. Motparten är då skyldig att utge ersättning med ett belopp som motsvarar hävande parts faktiska merkostnader med anledning av hävningen. Sådana merkostnader omfattar men begränsas inte till ersättningsköp, ökade personalkostnader och inkassokostnader.

5.5.2 Uppföljning av kontraktet

Utföraren ska lämna uppgifter som efterfrågas av till exempel Sveriges kommuner och landsting, Statistiska centralbyrån, Socialstyrelsen och till de kvalitetsregister som Göteborgs Stad lämnar uppgifter till.

Göteborgs Stads medicinskt ansvariga ansvar för att följa upp hur hälso- och sjukvårdsåtgärder utförs. Utföraren ska se till så att Göteborgs Stads medicinskt ansvariga kan utöva tillsyn över hälso- och sjukvården.

Utföraren ska hålla Göteborgs Stad informerad om händelser i organisationen som kan påverka utförandet av tjänsten, samarbetet och vad som avtalats. Utföraren ska på eget initiativ meddela Göteborgs Stad om eventuell kritik från IVO, Arbetsmiljöverket eller annan myndighet lämnats angående verksamheten. Kopia på eventuella tillsynsrapporter och eventuella föreläggande ska omgående skickas, enligt anvisning, till Göteborgs Stad.

Utföraren ska enligt anvisning från Göteborgs Stad lämna:

- uppgifter till Göteborgs Stads uppföljningsrapporter
- en årlig årsrapport, ekonomisk redovisning. Ekonomisk redovisning ska ske på lokal nivå/enhetsnivå
- en årlig kvalitetsrapport
- underlag till Göteborgs Stads patientsäkerhetsarbete

5.5.2.1 Metoder för uppföljning

Företrädare eller tjänstepersoner på uppdrag för Göteborgs Stad följer regelbundet upp de krav som finns i kontraktet.

Göteborgs Stad använder de metoder för uppföljning som är nödvändiga för att säkerställa god och säker vård och omsorg utifrån de krav som ställs i förfrågningsunderlaget

Uppföljningen sker på enhetsnivå utifrån en fastställd plan som omfattar:

- uppföljning av ny utförare ett antal månader efter verksamhetsstart
- regelbunden uppföljning
- riktad uppföljning utifrån fokusområden
- händelsestyrd uppföljning utifrån indikatorer

Utföraren ska medverka i uppföljningen och tillhandahålla sådana uppgifter om verksamheten som Göteborgs Stad anser vara nödvändiga. För att enheten för kontrakt och uppföljning ska ha möjlighet att följa upp att utföraren uppfyller krav på exempelvis anställningsform, utbildning, lön kan uppgifter som innehåller personuppgifter komma att begäras in. I dessa fall ansvarar enheten för kontrakt och uppföljning för att utföraren och dennes medarbetare får information om hur personuppgifterna kommer hanteras. I uppföljning av tjänsten kan Göteborgs Stad komma att genomföra oanmälda besök hos utförarens brukare.

Göteborgs Stad följer upp utföraren inklusive eventuella underleverantörer.

5.5.3 Prevention

Göteborgs Stad arbetar aktivt med att säkerställa att oseriösa utförare inte förekommer i Göteborgs Stads kontrakt. I arbetet ingår en kontinuerlig uppföljning och prövning av utförarnas seriositet, bl.a. genom ett samarbete med Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet i Göteborgs Stad.

I Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet ingår, förutom Göteborgs Stad, tio myndigheter och ett av målen för samarbetet är att identifiera otillbörligheter i samband med upphandlingar.

Enheten för kontrakt och uppföljning genomför under hela kontraktsperioden fortlöpande kontroller av utförare och dess eventuella underleverantörer, bl.a. avseende skattebetalningar. Utföraren förbinder sig att medverka i arbetet med prevention.

5.6 Tvistlösning, tillämplig lag

Tvist angående tillämpning eller tolkning av detta kontrakt och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling parterna emellan. Om parterna inte kan komma överens ska tvisten avgöras i Göteborgs tingsrätt med tillämpning av svensk rätt. Den omständigheten att tvist hänskjuts till rättsligt avgörande berättigar inte utföraren att avbryta uppdrag.

5.7 Elektronisk signering

Kontraktet har signerats av parterna genom elektronisk signatur.

6. ACCEPTANS

6.1 Acceptans

Härmed intygas att samtliga villkor och krav i förfrågningsunderlaget och förslag till kontrakt uppfylls och accepteras.

Hemtjänst

Ja/Nej. Ja krävs

Göteborgs Stad

Utförare:	
Organisationsnummer:	**Datum:**

Vid deltagande i valfrihetssystemet för hemtjänst i Göteborgs Stad kan privata utförare välja att utföra hemtjänst i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera geografiska områden. Staden har delats in i sammanlagt 35 geografiska områden.

Om utföraren önskar begränsa sin verksamhet till ett eller flera geografiska områden markeras dessa områden med ett **X** i den vänstra gråmarkerade kolumnen.

Information och statistik finns på statistik.goteborg.se

Stadsområde Nordost			**Primärområden som ingår**
	1	Bergum/Gunnilse	Bergum, Gunnilse
	2	Angereds Centrum/Rannebergen	Angereds Centrum, Rannebergen
	3	Lövgärdet/Gårdsten	Lövgärdet, Gårdstensberget, Agnesberg
	4	Hammarkullen/Hjällbo	Hjällbo, Eriksbo, Linnarhult, Hammarkullen
	5	Gamlestan/Kviberg/Utby	Gamlestaden, Utby
	6	Kortedala	Norra Kortedala, Södra Kortedala
	7	Bergsjön	Västra Bergsjön, Östra Bergsjön

Stadsområde Centrum			**Primärområden som ingår**
	8	Kallebäck/Skår och Bö/Kärralund	Kallebäck, Skår, Kärralund
	9	Torpa/Strömmensberg, Kålltorp/Bagaregården och Björkekärr	Björkekärr, Kålltorp, Torpa, Härlanda, Bagaregården
	10	Lunden/Olskroken	Lunden, Överås, Olskroken, Redbergslid
	11	Johanneberg/Lorensberg	Johanneberg, Landala, Lorensberg
	12	Krokslätt	Krokslätt
	13	Innerstaden	Vasastaden, Inom vallgraven
	14	Guldheden	Guldheden
	15	Heden	Heden, Stampen
	16	Stigbergstorget	Masthugget, Stigberget, Majorna
	17	Mariaplan	Sanna, Kungsladugård
	18	Linné	Olivedal, Haga, Annedal, Änggården

Stadsområde Sydväst			Primärområden som ingår
	19	Askim	Askim, Hovås, Billdal
	20	Frölunda	Tofta, Ruddalen, Järnbrott, Frölunda torg
	21	Högsbo	Kaverös, Flatås, Högsbohöjd, Högsbotorp, Högsbo
	22	Södra Skärgården/Långedrag/Fiskebäck	Södra Skärgården, Långedrag, Fiskebäck
	23	Grimmered/Hagen	Grimmered, Hagen
	24	Önnered/Näset	Önnered, Näset
	25	Smycke/Beryll	Bratthammar, Guldringen, Skattegården
	26	Opal	Ängås, Kannebäck, Grevegården

Stadsområde Hisingen			Primärområden som ingår
	27	Torslanda	Björlanda, Nolered, Hjuvik, Arendal
	28	Södra Biskopsgården	Södra Biskopsgården, Jättesten
	29	Norra Biskopsgården	Norra Biskopsgården, Svartedalen, Länsmansgården
	30	Slättadamm/Kärrdalen	Slättadamm, Kärrdalen
	31	Centrala Lundby	Kyrkbyn, Rambergstaden, Kvillebäcken
	32	Nora Älvstranden	Eriksberg, Lindholmen
	33	Backa	Backa, Skogome, Skälltorp, Brunnsbo
	34	Kärra/Rödbo/Säve	Kärra, Rödbo, Säve
	35	Tuve	Tuve

Göteborgs Stad

Referenstagning gällande privat utförare

Används av Göteborgs Stad vid referenstagning gällande privata utförares deltagande i valfrihetssystem.

Uppgifter om utföraren	Uppgifter om den som lämnar referenser
Utförarens namn	Namn
Utförarens organisationsnummer	Titel
Namn på utförarens företrädare	Telefonnummer
	E-post

1. Beskriv förhållandet mellan utföraren och referenten.

2. Beskriv utförarens kontakt med referenten. När var senaste kontakten? Hur omfattande har kontakten varit?

3. Har utföraren i sitt uppdrag levt upp till gällande lagar, författningar och föreskrifter? Beskriv hur.

4. Har utföraren i sitt uppdrag erfarenhet av att bedriva systematiskt kvalitetsarbete? Beskriv hur.

5. Har utföraren i sitt uppdrag erfarenhet av att leda och styra verksamhet?

6. Har utföraren visat god samverkan med uppdragsgivare/arbetsgivare?

……..
Ort och datum

……
Underskrift

2022-02-04

Förteckning över godkända omvårdnadsutbildningar

Poäng för godkända omvårdnadsutbildningar inom gymnasieskolan och vuxenutbildningen (styrks med betyg).

Diplom från Vård och omsorgscollege visar på att eleven har gått en utbildning som är kvalitetssäkrad genom samverkan mellan arbetsliv och utbildning. För att få diplom krävs godkänt i utvalda kurser, se Diplom och intyg - Vård- och omsorgscollege (vo-college.se) . Diplomet är en merit när eleven söker arbete.

Ungdomsgymnasiet: www.vo-college.se

- 2 500 poäng från gymnasieskolans vård- och omsorgsprogram (motsvarar tre år). Se länk godkända kurser Diplom och intyg - Vård- och omsorgscollege (vo-college.se)

Vuxenutbildningar:

- 1 500 gymnasiepoäng, diplom utfärdas av certifierad skola/utbildare i Vård-och omsorgscollege, www.vo-college.se, krav från höstterminen 2018.
- 1 400 – 1 500 poäng vård och omsorgsprogrammet t.o.m. vårterminen 2018.
- Från 1 juli 2023 krävs för skyddad yrkestitel som undersköterska 1 500 gymnasiepoäng, yrkespaket undersköterska.

Äldre utbildningar:

- Äldre undersköterskeutbildning som vid omräkning motsvarar 1 000 poäng. (900 omräknade poäng motsvarar inte en godkänd utbildning).
- Omvårdnadsprogrammet 1 350 poäng.
- Tvåårig vårdlinje 1 000 poäng. Gav möjlighet att söka arbete som undersköterska eller mentalskötare. Jmfr. Äldre undersköterskeutbildning.
- Mentalskötarutbildning 1 000 poäng två eller tre terminer. Gav möjlighet att söka arbete som undersköterska eller som mentalskötare. Jmfr. Äldre undersköterskeutbildning.
- Treårig omvårdnadslinje 1 350 poäng. Sammanslagning av tvåårig vårdlinje och social servicelinje. Kursinnehållet motsvarar omvårdnadsprogrammets karaktärsämnen, gemensamma kurser och valbara kurser.

IT-system och appar

Den här bilagan innehåller beskrivning av åtaganden som rör IT och som

- privata utförare har att förhålla sig till som krav innan man ansöker om att bli utförare av hemtjänst inom Göteborgs Stad.
- Göteborgs Stad har ansvar för att göra.

Beskrivning av arbetssätt för privata utförare av hemtjänst finns på www.goteborg.se . Alla privata utförare ska använda Göteborgs Stads IT-system Treserva för att dokumentera, rapportera och kommunicera.

Förklaring av begrepp

IT-system	program som används via en dator
App	program som används via en mobiltelefon

Utrustning, programvaror och abonnemang

Informationssäkerhet

Privata utförare ansvarar för att de datorer som används ska ha ett installerat och uppdaterat antivirusprogram samt brandvägg.

Privata utförare ansvarar för att den programvara (inklusive operativsystem) som är installerad på den utrustning man använder, är uppdaterad med säkerhetsuppdateringar samt av leverantören supporterade versioner.

Inloggning till IT-system sker med så kallad säker inloggning. Det innebär att användaren bekräftar sin identitet med hjälp av ett personligt konto och lösenord samt en engångskod som skickas via sms till användarens personliga mobiltelefon. Mobiltelefonen ska skyddas med en pinkod på minst fyra siffror. Observera att det är obligatoriskt att använda pinkod för att skydda telefonen.

eTjänstekort är obligatoriskt för att få åtkomst till en del IT-system och appar. Varje privat utförare ansvarar för att införskaffa, bekosta och nyttja eTjänstekort för säker verifiering av användare i IT-system och appar där så krävs. eTjänstekort ska vara med tillitsnivå 3 (LoA3).

För att kunna beställa eTjänstekort behöver du som vårdgivare först teckna ett avtal med en utfärdare av eTjänstekort. Avtal kan tecknas genom Västra Götalandsregionen eller någon av de privata aktörerna som levererar eTjänsteID-kort. När du har tecknat ett avtal kan du beställa eTjänstekort till alla medarbetare. Medarbetarna blir då också upplagda i HSA-katalogen.

För mer information om hur du beställer genom Västra Götalandsregionen, ring deras TjänsteID Service på telefon 010-4739499.

De privata aktörer som utfärdar eTjänstekort är Svensk E-identitet, MYVB Office Management samt IT- omsorg (http://itomsorg.se/om/). Du kan teckna avtal via deras respektive hemsidor eller via personlig kontakt med företaget.

Om privat utförare önskar kan eTjänstekort tillhandahållas av Göteborgs Stad mot en kostnad. Privat utförare måste då skiva avtal med Göteborgs Stad.

Anställda hos en privat utförare hanterar information som ägs av Göteborgs Stad och arbetar på uppdrag av Göteborgs Stad. De ska därför, i tillämpliga delar, följa Göteborgs Stads styrande dokument avseende informationssäkerhet:

- Regler för IT-användare i Göteborgs Stad
- Regler gällande informationssäkerhetsansvar för chefer i Göteborgs Stad
- Riktlinje för informationssäkerhet.

Aktuella dokument gällande informationssäkerhet finns på www.goteborg.se .

Privata utförare ska upprätta sekretessavtal mellan anställd och företag utifrån hantering av känsliga personuppgifter och sekretessbelagd information. Varje privat utförare ska kontinuerligt följa upp och kontrollera behörigheter och användaraktiviteter i IT-systemen. En grundläggande princip är att anställda inom bolaget endast bör ha tillgång till den information som de behöver för sitt arbete. Logguppföljning ska ske regelbundet och användas för att följa upp vem som har läst, kopierat eller ändrat informationen. Intraservice bistår med loggrapport efter beställning.

Anställda hos en privat utförare ska direkt rapportera störningar, avvikelser och incidenter avseende säkerheten i informationshanteringen till sin IT-kontaktperson. IT-kontaktpersonen ska i sin tur anmäla detta till Intraservice support snarast möjligt och senast inom 48 timmar efter upptäckt. Se ”Support och utbildning” för information om hur anmälan av supportärende ska ske.

Kostnader och anskaffning av utrustning och abonnemang

Privata utförare ansvarar för att anskaffa, bekosta och förse sin verksamhet med den utrustning och de abonnemang som är beskrivna i detta förfrågningsunderlag.

Privata utförare skall teckna egna avtal direkt med respektive leverantör.

Datorer

Hårdvara

Datorer ska som minst uppfylla de rekommenderade systemkrav som gäller för den programvara som är installerad på datorn. Rekommenderade systemkrav hittar ni på datortillverkarens hemsida. Dessutom behöver datorerna vara utrustade med kortläsare som stödjer eTjänstekort.

Programvaror

Datorer ska ha operativsystemet Windows (av Microsoft supporterad version).

Rekommenderad webbläsare för arbete i Treserva är Microsoft Edge.

Anslutning

För arbete i Treserva krävs en stabil anslutning till internet. Vilken kapacitet som är nödvändig beror på företagets storlek samt övrigt nyttjande av bandbredd. Göteborgs Stad rekommenderar fast uppkoppling eller 4G på minst 20 Mbit/s.

Mobiltelefoner

Hårdvara

Privata utförare ska använda gällande modell av Iphone, för närvarande iPhone SE, för arbete med uppföljning av utförd tid i app samt arbete i Treservas app. Mobiltelefonmodellen kan komma att förändras under pågående kontraktstid och en sådan förändring kan medföra ökade kostnader för utföraren. Privata utförare kommer att informeras om förändrade villkor. Bakåtkompabilitet finns för minst två modeller sedan senaste rekommendationen. Kontakta Intraservice support för information om vilka modeller som är bakåtkompatibla.

När ni använder mobiltelefonen för att identifiera användaren och för att hantera känslig information ska den förvaras på ett säkert sätt som skyddar mot stöld. Om en mobiltelefon blir stulen eller tappas bort ska ni spärra den hos mobiloperatören. Ni ska också omedelbart anmäla stölden/förlusten till Intraservice support. Se ”Support och utbildning” för information om hur anmälan av supportärende ska ske.

Med hänsyn till informationssäkerheten bör varje medarbetare ha en personlig mobil, eftersom all användning av mobilen lämnar digitala spår. En mobil som ska byta användare ska först återställas till fabriksinställningar, för att radera de digitala spåren.

Observera att Intraservice inte lämnar support på hårdvara för privata utförare.

Programvaror
Privata utförare ansvarar för att följa tillhandahållna anvisningar för installation av Göteborgs Stads app för uppföljning av utförd tid, eventuellt Treservas app samt verktyg för hantering av apparna.

Anslutning
Arbete i app för uppföljning av utförd tid samt Treservas app kräver en stabil anslutning till internet. Vilken kapacitet som är nödvändig beror på företagets storlek samt övrigt nyttjande av bandbredd. Göteborgs Stad rekommenderar fast uppkoppling eller 4G på minst 15 Mbit/s.

Tillbehör
Privata utförare ansvarar för att anskaffa följande tillbehör till mobiltelefonerna, för att kunna arbeta i app för uppföljning av utförd tid samt Treserva appar:

- eTjänstekort LOA3-nivå

Support och utbildning

Support för egen utrustning och programvaror

Privata utförare ansvarar för support av utrustning, programvaror, abonnemang och internetuppkoppling som de köpt in och bekostat själva.

Utse IT-kontaktperson

Efter kontraktsskrivning ska varje privata utförare utse minst en IT-kontaktperson med ansvar att:

- tilldela och avsluta behörigheter i IT-systemen till användarna i sin organisation
- fungera som första linjens support i den egna verksamheten
- utbilda användare i sin organisation
- delta i informationsmöten som anordnas av Göteborgs Stad och sprida informationen/kunskapen vidare i sin organisation.

Kompetenskrav och utbildning

IT-kontaktpersoner hos privat utförare ska ha genomgått Göteborgs Stads utbildningar för kunskap om Göteborgs Stads IT-system och eventuella appar innan överenskommen verksamhetsstart. Innehåll och agenda meddelas i samband med planering av utbildning.

Minst en utsedd IT-kontaktperson hos privat utförare ska ansvara för alla informationssäkerhetsfrågor som rör uppdraget i staden.

Privata utförarens personal ska ha erforderlig datakunskap samt den kompetens som fodras för informationshantering via kommunens IT-system och eventuella appar.

Åtkomst till IT-stöd, användare

IT-kontaktpersonen hos den privata utföraren ansvarar för att beställa åtkomst till IT-stöd såsom nyupplägg, förändringar och avslut av användare enligt framtagen beställningsrutin.

Behörighet till Göteborgs Stads IT-system och eventuella appar är personlig och får inte överlåtas eller lånas ut till annan användare.

Den privata utföraren ska enligt anvisning omedelbart rapportera till Äldre samt vård och omsorgsförvaltningen, Göteborgs Stad, när en IT-kontaktperson börjar eller slutar sin anställning så att behörighet kan läggas upp respektive avslutas.

Den privata utförarens behörighet till IT-system och eventuella appar avslutas, om kontraktet mellan Göteborgs Stad och den privata utföraren upphör.

Åtagande Göteborgs Stad

IT-system och appar

IT-system som tillhandahålls av Göteborgs Stad och ska användas av privata utförare

Nedan beskrivs de IT-system som Göteborgs Stad tillhandahåller och som de privata utförare som bedriver hemtjänst inom Göteborgs Stad ska använda. Det som omfattas är delar av IT-systemet Treserva och Göteborgs Stads app för uppföljning av utförd tid.

<u>App för uppföljning av utförd tid</u>
I appen för uppföljning av utförd tid ska alla utförare av hemtjänst registrera tid för utförda besök.

Den privata utföraren måste ha tillgång till en mobiltelefon som lever upp till de krav som specificeras i denna bilaga, för att använda Treservas app samt appen för utförd tid.

<u>Treserva</u>
Treserva är ett IT-system som innehåller många olika moduler. Göteborgs stad tillhandahåller nedanstående funktionalitet i Treserva till privata utförare.

- Treserva Windows för att ta emot och fördela uppdrag från beställande myndighet. I och med fördelningen av uppdraget sätts datum för verkställighet vilket gör att debitering till brukare, statistik och uppföljning blir korrekt.
- Treserva Windows för att skriva och sammanfatta journalanteckningar.
- Treserva genomförandewebb har en funktion för att skriva daganteckningar som sedan kan sammanfattas till journalen i Treserva Windows. Den här funktionen är valfri. Väljer privat utförare att skriva daganteckningar i annat system ska dessa sedan sammanställas till Treserva Windows funktion för journal.
- Treservas meddelandefunktion för kommunikation med bl.a. ansvarig handläggare hos Göteborgs Stad. Kommunikation via Treservas meddelandefunktion innebär att meddelanden kan skickas med sekretesskydd och att privata utförare på så sätt kan följa valda delar av Göteborgs Stads Socialtjänstprocess.
- Treserva genomförandewebb för att skapa och revidera genomförandeplaner för sina brukare. Detta innebär att Göteborgs Stads handläggare, efter samtycke från den enskilde, kan ta del av genomförandeplanerna på samma sätt för alla brukare samt att Göteborgs Stad kan följa upp antal brukare med upprättad genomförandeplan för alla utförarenheter oavsett utförare.

Den privata utföraren måste ha tillgång till dator och leva upp till de krav som specificeras i denna bilaga, för att använda Treserva Windows och Treservas genomförandewebb.

IT-system och appar som Göteborgs Stad erbjuder privata utförare av hemtjänst.
Treserva genomförandewebb, daganteckningar
Privata utförare erbjuds möjlighet att kunna skriva daganteckningar i Treserva genomförandeweb samt att då använda funktion för att sammanfatta daganteckningar.

Mobilt arbetssätt
Privata utförare erbjuds att kunna arbeta mobilt med samma förutsättningar som utförare i Göteborgs Stad, vilket till exempel förutsätter tillgång till Treservas app.

Treservas app är ett komplement till IT-systemet Treserva och har funktionalitet som kan användas för att hantera utförardokumentation och meddelanden.

- Utförardokumentation innefattar informationsmängder som även finns i Treserva. Genomförande webb – Personuppgifter och uppmärksamhetsinformation, daganteckningar och genomförandeplan.
- Meddelanden är Treservas interna meddelandefunktion med sekretesskydd. Funktionen är alltid tillgänglig för att skicka och ta emot meddelanden från andra användare.

Utrustning, programvaror och abonnemang

Licenser
Göteborgs Stad ansvarar för att de privata utförare har tillgång till de licenser som behövs för att kunna få tillgång till Göteborgs Stads IT-system och appar.

Support och utbildning

Åtkomst till IT-system och appar
Göteborgs Stad ansvarar för att privata utförare, efter inkommen beställning från utsedd IT-kontaktperson, får åtkomst till de IT-system och eventuella appar som ska användas.

Utbildning
Göteborgs Stad ger utsedda IT-kontaktpersoner hos privata utförare tillgång till utbildning i de IT-system och eventuella appar som det åligger privata utförare av hemtjänst i kommunen att använda. IT-kontaktpersonerna ska sedan i sin tur utbilda användare i sin organisation. Göteborgs Stad erbjuder utbildningstillfällen för nya IT-kontaktpersoner löpande med undantag för semesterperioder.

Allmänt
För att Göteborgs Stad ska kunna ge support måste en utsedd IT-kontaktperson göra en anmälan till supporten på Intraservice via telefon 031-368 68 00 eller e-post support.intraservice@intraservice.goteborg.se. Därefter hanteras ärendet enligt ordinarie supportprocess.

Supportens öppettider är vardagar kl 07.00-19.00 och för akuta ärenden vardagar kl 19.00–22.00 samt lördagar, söndagar och helgdagar kl 09.00-15.00. Akuta ärenden definieras som felanmälan avseende kommunikationsstopp och spärrade ID i verksamhetskritiska system.

Supporten gäller enbart de IT-system och appar som Göteborgs Stad tillhandahåller och som omfattas av denna bilaga. Övrig hård- och programvara supporteras ej av Göteborgs Sta

Support IT-system och appar

Supportärenden ska skickas in av särskild utsedd IT-kontaktperson hos privat utförare. Support omfattar alla IT-system och appar inom vård och omsorg som beskrivs i denna bilaga.

Göteborgs Stad ansvarar för att leverera driftinformation om de IT-system som ingår.

Planerade driftstopp

Ibland krävs förebyggande service eller uppdateringar i systemen. Information om detta kommer att skickas ut till utsedd IT-kontaktperson senast 10 dagar innan planerat driftavbrott. Planerade driftsavbrott förläggs i första hand till söndagar mellan kl. 08.00-15.00.

Driftstörningar

Vid driftstörningar i stadens system lämnas information via sms och e-post till utsedda IT-kontaktpersoner hos den privata utföraren.

Staden betalar inte ut skadestånd eller annan ersättning vid driftstörningar.

Göteborgs Stads regel för miljö och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon

Tillämpliga delar avseende personbilar ur Göteborgs Stads regel för miljö och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon beslutad av kommunfullmäktige 2021-11-25 § 28.

Syftet med dessa regler

Syftet är att säkerställa användningen av miljöanpassade och trafiksäkra fordon. Reglerna ska bidra till att uppfylla kommunfullmäktiges beslut om fossilfri fordonsflotta till 2023.

Vägledning och avsteg

Lätta fordon avser personbilar med högst 8 sittplatser utöver förarplatsen och lätta lastbilar upp till 3,5 ton (eller som vid eventuell förändring i regelverk gällande totalvikt för lätta fordon får framföras med B-körkort).

Tunga fordon avser lastbilar över 3,5 ton. Tunga bussar och mindre elfordon som klassas som motorredskap omfattas inte av detta styrdokument.

Om särskilda skäl finns ska avsteg från regler ska detta och skäl som motiverat avsteget dokumenteras. Vid avsteg från miljökrav ska det mest energieffektiva och koldioxidsnåla fordonsalternativet väljas.

Regler

Allmänna miljö- och trafiksäkerhetskrav

Avveckling av fordon

Personbilar och lätta lastbilar ska avvecklas senast när fordonet är åtta år.

Drivmedel

Elfordon ska laddas med 100 % förnybar el. Gasfordon ska tankas med 100 % biogas, utöver den mindre mängd bensin som åtgår vid start av fordonet. Laddhybrider ska till minst 70 % framföras på el. Fordon som är godkända för HVO100 ska uteslutande tankas med HVO100.

Däck

Däck ska ha bra våtgrepp, lågt rullmotstånd och låg extern ljudnivå, enligt gällande ramavtal. Fordon ska alltid ha däck som är lämpliga för årstiden och vinterdäck ska vara dubbfria.

Miljökrav vid inköp och leasing av fordon

Personbilar och lätta lastbilar

Personbilar som köps in eller ingås leasingavtal om ska vara miljöbilar. Göteborgs Stad använder den definition av miljöbilar som beskrivs i 5§ förordningen (2017:1334) om klimatbonusbilar eller kommande förordningar som ersätter densamma.

I första hand ska fordon som drivs enbart av el (batteri eller bränslecell/vätgas) väljas. I andra hand ska gasfordon väljas. I tredje hand ska andra miljöbilar väljas. För lätta lastbilar ska i fjärde hand annat fordon som drivs på fossilfritt bränsle väljas (Fossilfritt bränsle enligt Fossilfritt Sveriges definition i Transportutmaningen. fossilfrittsverige.se).

Om det finns särskilda skäl får avsteg göras, se rubrik vägledning.

Tunga fordon

Tunga lastbilar som köps in eller leasas ska i första hand vara miljöfordon. Tunga lastbilar räknas som miljöfordon om de i vägtrafikregistret är registrerade för drift med något av följande drivmedel:

- Enbart drivmedel el. Denna kategori omfattar elfordon.
- Drivmedel el i kombination med annat drivmedel. Denna kategori omfattar elhybrider och laddhybrider.
- Minst ett annat drivmedel utöver diesel, bensin, gasol/LPG och el. Denna kategori omfattar fordon som är certifierade för förnybara drivmedel såsom biodiesel, RME/FAME, HVO-diesel, biogas/fordonsgas/metan samt vätgas. Tunga fordon kan vara certifierade för till exempel HVO även om det inte anges i vägtrafikregistret, intygas av leverantör eller tillverkare.

Fordon som är utrustade med förbränningsmotor ska vara certifierade enligt utsläppsklass EURO VI eller omfattas av intyg från fordonstillverkaren/dennes ombud att motorn uppfyller motsvarande emissionsnivåer.

Trafiksäkerhetskrav vid inköp och leasing av fordon

Alkolås

Personbilar och lätta lastbilar som köps in eller ingås leasingavtal om ska vara försedda med alkolås eller knutna till ett alkoskåp. Tunga fordon ska vara försedda med alkolås.

ISA

Personbilar, lätta lastbilar och tunga fordon som köps in eller ingås leasingavtal om ska vara utrustade med intelligent stöd för anpassning av hastighet (ISA).

Personbilar

Personbilar som köps in eller ingås leasingavtal om ska vara av en modell som uppnår kravnivån fem stjärnor enligt ett säkerhetsbetyg utfärdat i det europeiska krockprovningsprogrammet (Euro NCAP, www.euroncap.com/se) eller, om ett sådant säkerhetsintyg inte har utfärdats, ha motsvarande krockskydds- och kollisionsundvikande egenskaper enligt ett intyg från tillverkaren. Säkerhetsbetyg eller intyg får inte vara äldre än fem år.

Lastbilar (lätta och tunga)

Lätta lastbilar som köps in eller ingås leasingavtal om ska vara utrustade med:

- krockkuddar på förarplats, passagerarplats fram huvudstöd och trepunktsbälte med bältespåminnare på de platser som används
- ABS-bromsar • antisladdsystem
- backkamera/backsensorer Tunga fordon ska, utöver kraven för lätta lastbilar, vara utrustade med:
- automatisk nödbroms
- filbytesvarnare
- döda vinkelvarnare

Uppföljning

Drivmedelsanvändning

Uppföljning, sammanställning och redovisning av drivmedelsanvändning ska ske inom för att säkerställa att kraven på drivmedel uppfylls. Uppföljning ska ske per fordon så att förbrukad volym för respektive drivmedel (förutom el) kan fastställas för respektive fordon och körsträcka. Förbrukad elenergi följs inte upp för varje specifikt el- eller laddhybridfordon då det inte bedöms vara praktiskt genomförbart.

Gällande el vid laddning ska det kunna styrkas att använd el är förnybar.

Laddhybrider ska till minst 70 % köras på el och följs upp genom att volymen inköpt bensin eller diesel till respektive fordon inte får överstiga angivna fabriksuppgifter för förbrukning med mer än 25%.

Utdrag ur:

HÖK 20 (Huvudöverenskommelse) förhandlingsprotokoll 2020-11-02

AB (Allmänna bestämmelser) i lydelse 2022-01-01

HÖK 20, bilaga 1 Löneavtal

§ 7 Lägsta löner

1. Den fasta kontanta lönen för arbetstagare som fyllt 19 år ska fr.o.m. 2022-01-01 uppgå till lägst 19 940 kronor och fr.o.m. 2023-01-01 uppgå till lägst 20 220 kronor och fr.o.m. 2024-01-01 uppgå till lägst lägstalönen för 2023 x det av centrala parter fastställda utrymmet för 2023.

För arbetstagare som under avtalsperioden fyller 19 år ska lönebeloppet enligt ovan gälla kalendermånaden efter det att arbetstagaren fyllt 19 år.

2. Den fasta kontanta lönen för arbetstagare som har yrkesförberedande gymnasieutbildning ska fr.o.m. 2022-01-01 uppgå till lägst 22 185 kronor och fr.o.m. 2023-01-01 uppgå till lägst 22 500 kronor och fr.o.m. 2024-01-01 uppgå till lägst lägstalönen för 2023 x det av centrala parter fastställda utrymmet för 2023.

Allmänna bestämmelser

§ 13 Arbetstid

Genomsnittlig arbetstid

Mom. 2

Den ordinarie arbetstiden för heltidsanställd ska vara i genomsnitt 40 timmar per helgfri vecka, om inte annat framgår av följande stycken. Då helgdag infaller på någon av dagarna måndag–lördag (s.k. lätthelgdag) minskas antalet ordinarie arbetstimmar med det antal timmar som annars skulle ha fullgjorts sådan dag.

Anmärkning

Om en arbetstagare har fullgjort arbetstid på annandag pingst och nationaldagen infaller på en lördag eller söndag ges en ledig arbetsdag under kalenderåret.

Arbetstagarens önskemål om förläggning av ledighet tillgodoses om de är förenliga med verksamhetens krav.

Ordinarie arbetstid som är förlagd till vardag såväl som sön- och helgdag eller till vardag och helgdag ska för heltidsanställd vara i genomsnitt 38 timmar 15 minuter per vecka under tillämplig beräkningsperiod. Vid förläggning som kontinuerligt treskiftsarbete ska

dock den genomsnittliga arbetstiden per vecka vara 34 timmar 20 minuter och vid förläggning som intermittent treskiftsarbete 36 timmar 20 minuter.

Omfattar den ordinarie arbetstiden enligt föregående stycke inte samtliga lätt-helgdagar, ska den fastställas i proportion till antalet sådana dagar med ordinarie arbetstid under kalenderåret.

Mom. 3
Med helgdag enligt mom. 2 likställs påsk-, pingst-, midsommar-, jul- och nyårsafton.

§ 20 Övertid m.m.

Heltid

Mom. 1
En heltidsanställd arbetstagare, som har en enligt detta avtal fastställd arbetstid och utför arbete på tid överstigande den fastställda tiden, har rätt till kompensation för övertidsarbete under förutsättning att övertidsarbete beordras på förhand. Endast efter godkännande av behörig överordnad kan kompensation utges för övertidsarbete, som inte kunnat beordras på förhand.

Mom. 2
För övertidsarbete enligt ovan under 2 timmar närmast före och efter ordinarie arbetstid, enkel övertid, utges kompensation för varje övertidstimme med 1 ½ timmes ledighet eller med ersättning enligt mom. 4. För övertidsarbete under annan tid, kvalificerad övertid, utges kompensation för varje övertids-timme med 2 timmars ledighet eller med ersättning enligt mom. 4.

Om övertidsarbete utförts både före och efter ordinarie arbetstid ska den tid som sammanlagt överstiger 2 timmar, inräknat eventuellt övertidsarbete på tid mellan ett i flera perioder uppdelat ordinarie arbetspass, vara kvalificerad övertid.

Deltid

Mom. 3
En deltidsanställd arbetstagare, som arbetar utöver den fastställda arbetstiden (fyllnadstidsarbete) får, med i andra stycket angivet undantag, fyllnadslön för detta enligt mom. 4. Efter överenskommelse mellan arbets-givaren och arbetstagaren kan fyllnadstidsarbete i stället ersättas med ledighet av motsvarande längd.

En deltidsanställd arbetstagare, som arbetar utöver den för motsvarande heltids-anställning enligt detta avtal fastställda arbetstiden (övertidsarbete), får kompensation under samma förutsättningar och efter samma grunder som gäller för heltidsanställd.

Oberoende av om den fastställda arbetstiden fullgjorts eller inte ska

a) arbete på fridag och under beordrad jour eller beredskap anses som kvalificerad övertid och

b) arbetstid som överstiger 8 timmar per dag, eller i schema upptagen längre ordinarie arbetstid, utgöra arbete på övertid.

Anmärkning
Med fridag enligt a) avses lör-, sön- och helgdag som inte är ordinarie arbetstid.

Mom. 4
Övertidskompensation och fyllnadslön utges per timme enligt följande:

Fyllnadslön	120 %
Enkel övertid	180 %
Kvalificerad övertid	240 %

av månadslönen/165

Anmärkning
För en deltidsanställd arbetstagare ska månadslönen uppräknas till lön som om arbetstagaren är heltidsanställd med full ordinarie arbetstid.

I ersättningen ingår semesterlön och semesterersättning med belopp som förut-sätts i semesterlagen (SemL).

§ 21 Obekväm arbetstid

Mom. 1
Tillägg för obekväm arbetstid utges till en arbetstagare för fullgjord ordinarie arbetstid som förlagts enligt nedan. Tillägget utges inte vid övertidsarbete.

Dock ska en arbetstagare, som har ordinarie arbetstid förlagd till vardag såväl som sön- och/eller helgdag, få tillägg för arbete på obekväm arbetstid även när arbetet är fyllnadstids- eller övertidsarbete.

Anmärkning
Tillägget utges inte vid övertidsarbete under jour och beredskap.

Av nedanstående tabell framgår vilken tid som ska anses utgöra obekväm arbetstid samt det tillägg som utges för denna tid.

O-tilläggstid	Kr/tim	
	fr.o.m.2021-04-01	fr.o.m. 2022-04-01
1. O-tilläggstid A	111,40	-114,10

– Tid från kl. 18.00 på dag före långfredagen till kl. 07.00 på dagen efter annandag påsk.

– Tid från kl. 18.00 på dag före ~~pingstafton eller~~ midsommarafton till kl. 07.00 på vardag närmast efter helgdagsaftonen.

– Tid från kl. 18.00 på dag före julafton eller nyårsafton till kl. 07.00 på vardag utom lördag närmast efter helgdagsaftonen.

Under tid från kl. 22.00–06.00 natt mot helgdag höjs O-tillägg A till

133,80 137,00

Anmärkning
Med helgdag likställs påsk-, ~~pingst-,~~ midsommar-, jul- och nyårsafton.

2. O-tilläggstid B (Dock inte i fall som avses med O-tilläggstid A)

58,10 59,50

– Tid från kl. 00.00 till kl. 24.00 på lördag, söndag, helgdag eller dag som både föregås och efterföljs av söndag eller helgdag, varvid jul- och nyårsafton jämställs med helgdag.

– Tid från kl. 16.00 till kl. 24.00 vardag närmast före trettondag jul, första maj, Kristi himmelsfärdsdag, nationaldagen eller alla helgons dag.

– Tid från kl. 00.00 till kl. 07.00 måndag eller vardag närmast efter trettondag jul, första maj, Kristi himmelsfärdsdag eller national-dagen.

– Tid från kl. 19.00 till kl. 24.00 fredag som inte omfattas av O-tilläggstid ovan.

Under tid från kl. 22.00–06.00 natt mot lördag, söndag och helgdag höjs O-tillägg B till

66,70 68,30

3. O-tilläggstid C (Dock inte i fall som avses med O-tilläggstid A eller B)

49,70 50,90

– Tid från kl. 22.00 till kl. 24.00 måndag till torsdag samt från kl. 00.00 till kl. 06.00 tisdag till fredag.

4. O-tilläggstid D (Dock inte i fall som avses med O-tilläggstid A eller B)

22,60 23,10

– Tid från kl. 19.00 till kl. 22.00 på vardag.

Efter överenskommelse mellan arbetsgivaren och arbetstagaren kan obekväm arbetstid i stället ersättas med ledighet.

O-tilläggstid inom respektive kategori (A, B, C eller D) summeras per kalender-månad. Varje summa avrundas uppåt till närmaste hel- eller halvtimme. O-tillägg utges inte för sammanräknad avrundad tid understigande en timme inom respektive kategori.

I ersättningen ingår semesterlön och semesterersättning med belopp som förutsätts i semesterlagen (SemL).

§ 23 Förskjuten arbetstid

Mom. 1
Om en arbetstagare, som arbetar enligt viss arbetstidsförläggning, beordras att arbeta enligt annan arbetstidsförläggning, blir den arbetstiden ordinarie arbetstid. Detsamma gäller om ordinarie arbetstid förskjuts genom tidigare- eller senareläggning av arbetstiden eller genom ändrad fridagsförläggning.

Tillsägelse om ändring av den ordinarie arbetstiden ska ske så snart som möjligt, dock senast dagen före den avsedda ändringen.

Mom. 2
Tillägg till lönen enligt nedan utges under 10 dagar från tillsägelsen för arbetad tid som enligt näst föregående schema skulle varit fritid.

Om ändringen av den ordinarie arbetstiden gäller för viss tid utges inte tillägget vid återgång till näst föregående schema.

Anmärkning
Tillägget utges inte samtidigt med fyllnadslön, övertidskompensation eller i fall som avses i § 13 mom. 4, om sommararbetstid.

	För dag som enligt näst föregående schema skulle varit fridag	För övrig tid
% av timlönen	64,4 %	32,3 %
Ledig tid	39 min	19 min

Efter överenskommelse mellan arbetsgivaren och arbetstagaren kan förskjuten arbetstid i stället ersättas med ledighet enligt ovan.

Anmärkning
För en deltidsanställd arbetstagare ska månadslönen uppräknas till lön som om arbetstagaren är heltidsanställd med full ordinarie arbetstid.

Under de 2 första kalenderdagarna höjs tillägget med 50 procent.

Tiden inom respektive ersättningsnivå sammanräknas per kalendermånad. Varje summa avrundas uppåt till närmaste hel- eller halvtimme.

I ersättningen ingår semesterlön och semesterersättning med belopp som förut-sätts i semesterlagen (SemL).

§ 27 Semester

Inledande bestämmelser

Mom. 2

Arbetstagare med fast kontant lön får semesterledighet under intjänandeåret, som sammanfaller med semesteråret, vilket är löpande kalenderår.

Rätt till semesterledighet och semesterlön

Mom. 3

Utöver det som lagen anger ska från rätt till semesterledighet undantas arbetstagare som anställs för högst 3 månader och som under semesteråret inte haft tidigare anställning hos arbetsgivaren.

Mom. 5

Till och med det intjänandeår under vilket arbetstagaren fyller 39 år kvalificerar sig arbetstagaren för 25 semesterdagar.

Fr.o.m. det intjänandeår under vilket arbetstagaren fyller	kvalificerar sig arbetstagaren för
40 år	31 semesterdagar
50 år	32 semesterdagar

Efter överenskommelse mellan arbetsgivaren och arbetstagaren kan arbetstagare få kontant ersättning med semesterlön i stället för sådan betald semesterdag som överstiger vad som följer enligt lag. Sådan överenskommelse får dock inte avse sparade dagar.

Mom. 6

En arbetstagare med fast kontant lön får semesterdagar med semesterlön i proportion till hur stor del av intjänandeåret som arbetstagaren har haft anställning hos arbetsgivaren och inte varit frånvarande av annan anledning än betald semesterledighet eller ledighet som enligt mom. 14 är semesterlönegrundande.

Anmärkning

Om arbetstagaren är ledig och har fått behålla mindre än 40 procent av lönen för heltidsanställning, ska arbetstagarens lön uppräknas med 12 procent och inkluderar då semesterförmåner om inte semesterförmåner för detta har utgetts på annat sätt. För en arbetstagare som enligt mom. 5 har rätt till 31 eller 32 semesterdagar ska procentsatsen vara 14,88 respektive 15,36. Med lön jämställs här s.k. studiebidrag från arbetsgivaren.

Om 4 och 5 §§ semesterlagen (SemL) ger rätt till högre antal semesterdagar än som anges i föregående stycke ska resterande semesterdagar vara obetald semesterledighet.

Beräkning av semesterledighet

Mom. 7

För en arbetstagare med ordinarie arbetstid förlagd till samtliga vardagar måndag–fredag ska varje under semestertiden infallande ordinarie arbetsdag betraktas som en semesterdag. För övriga arbetstagare ska antalet semesterdagar, som ska anses ingå i semesterledigheten, beräknas enligt följande formel

5/a x b = c

a = antalet ordinarie arbetsdagar som arbetstagaren enligt fastställt arbetsschema genomsnittligt ska arbeta per vecka,

b = antalet ordinarie arbetsdagar som ingår i semesterledigheten och

c = antalet semesterdagar som ska beräknas ingå i semesterledigheten.

Om brutet tal uppstår vid sammanläggning av delposterna enligt c för semester-året ska avrundning ske till närmast lägre dagantal.

Anmärkning
För arbetstagare med ordinarie arbetstid förlagd även till s.k. lätthelgdag gäller följande. Om helgdag, midsommarafton, julafton eller nyårsafton är ordinarie arbetsdag och infaller på måndag–fredag under semesterledighet som omfattar minst en vecka ska antalet semesterdagar som beräknas ingå i semesterledigheten minskas med en dag för varje sådan helgdag eller helgdagsafton.

Beräkning av semesterledighet del av dag

Mom. 8

Semesterledighet i timmar, enligt mom. 17, omfattar det antal ordinarie arbetstimmar som ingår i semesterledigheten.

Förläggning av semesterledighet

Mom. 9

I enlighet med 10 § SemL gäller följande.

a) Vid förläggning av semesterledighet som avses i 12 § SemL ska eftersträvas att arbetstagaren får en ledighetsperiod av minst 4 veckor under juni–augusti. Sådan semesterledighet får efter förhandlingar enligt 11 § lagen om medbestämmande i arbetslivet (MBL) förläggas även till maj och september eller del av dessa månader.

Om så lokalt överenskoms, arbetstagaren begär det eller särskilda skäl finns kan semesterledigheten förläggas till annan tid än maj–september.

Beräkning av semesterlön

Mom. 15

Semesterlön för arbetstagare med fast kontant lön är löpande semesterlön och semesterdagstillägg.

Löpande semesterlön utges med den under den betalda semestertiden löpande lönen.

Semesterdagstillägg utges i samband med semesterledigheten för varje uttagen betald semesterdag, beräknad enligt mom. 7, med belopp som beräknas på följande sätt

0,605 procent av fasta kontanta lönen.

Arbetstagare med fast kontant lön som understiger nedan angivet belopp, får dessutom semesterlönetillägg enligt följande.

Från och med 2012-04-01 utges semesterlönetillägg till en heltidsanställd arbetstagare med överenskommen fast kontant lön som understiger 21 127 kronor per månad.

Anmärkning
För deltidsanställd arbetstagare minskas ovan angivna belopp med hänsyn till arbetstagarens sysselsättningsgrad.

Semesterlönetillägg utges för varje betald semesterdag av årssemestern, dock till ett antal av högst 25, med belopp som beräknas på följande sätt

5,21 % x (a - b)

a = det belopp, enligt ovan, som den överenskomna fasta kontanta lönen ska understiga för att semesterlönetillägg ska utges och

b = den överenskomna fasta kontanta lönen.

Anmärkning
Vid partiell ledighet ska beloppet för semesterlönetillägg minskas med hänsyn till arbetstagarens arbetstid.

Semesterlönetillägg för uttagna betalda semesterdagar, beräknade enligt mom. 7, utges i samband med semesterledigheten. För de betalda semesterdagar av årssemestern som inte kunnat läggas ut under semesteråret utges semesterlöne-tillägg vid utbetalningstillfälle i samband med semesterårets slut.

Semesterledighet del av dag

Mom. 17
En arbetstagare som har rätt till betald semesterdag som överstiger vad som följer enligt lag får omvandla sådan dag till timmar eller spara som semestertimmar till ett senare semesterår.

Sparade semesterdagar som överstiger 25 får omvandlas till ledighet i timmar.

Semesterdagstillägg, enligt mom. 15, utbetalas när semesterdag tas i anspråk för eller sparas som ledighet i timmar.

Arbetstagarens önskemål om förläggning av ledighet tillgodoses om de är förenliga med verksamhetens krav.

En semesterdag omräknas till semestertimmar enligt följande

a/5 = b

a = genomsnittligt antal arbetstimmar per vecka och

b = antal semestertimmar.

Anmärkning
Om det vid omräkning av semestertimmar uppkommer fler än två decimaler bortses från den/dessa.

Antalet sparade semestertimmar får inte överstiga 180.

Göteborgs Stad
Stadsledningskontoret

Central Samverkansgrupp
(Ordinarie CSG)

Protokoll 14/22
Sammanträdesdatum
2022-08-25

Dnr 0074/22

§ 5 Samverkan före beslut

b) Reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst dnr 0161/22 Handling utsänd 2022-08-18 samt 2022-08-22
Karin Magnusson och Liselotte Rosenqvist. Föredrar ärendet.
Ärendet beskrivs, Ersättningsmodell och ersättningsnivå förtydligas.

Kommunal ställer frågan hur man ska kunna lösa konsekvenserna av det reviderade förfrågningsunderlag, med tanke på att äldreomsorgen redan är underbemannad som det är nu.
Karin och Liselotte svarar att detta behöver förvaltningen arbeta med.

Samverkan är därmed fullgjord.

Punkten förklaras omedelbart justerad.

Presentationen biläggs protokollet

Vid protokollet

……..
Anna Wilsson

Protokollet justeras

…….....	…….....
Eva Hessman, Arbetsgivaren	Marie Lökkeberg, Kommunal
…….....	……..……
Johanna Morgensterns, Saco/Sacorådet	Anne Häggendahl, TCO, Vårdförbundet

Göteborgs Stad
Stadsledningskontoret

Central Samverkansgrupp **(Ordinarie CSG)**	Protokoll 2/23 Sammanträdesdatum **2023-02-02**	Dnr 0074/22

§ 5 Samverkan före beslut

b) Reviderat förfrågningsunderlag enligt LOV inom hemtjänst. (Återremiss) dnr 0161/22 (handlingar samt tjänsteutlåtande utsända 2023-01-26)

Karin Magnusson och Liselott Rosenkvist föredrar ärendet. Hänvisning görs till utsänd presentation.

Samverkan förklaras fullgjord

Punkten förklaras omedelbart justerad

Vid protokollet

……..
Anna Wilsson

Protokollet justeras

…….....	…….....
Tina Liljedahl Scheel, Arbetsgivaren	Martha Zoura, Kommunal
…….....	……..……
Johanna Morgensterns, Saco/Sacorådet	Elin Pellegrino, TCO,Vision

Bilaga 9

Stadsledningskontoret

Göteborgs Stad

Rapport

Översyn av geografisk indelning av LOV-område och ö-tillägg

2023-01-26

Innehåll

1 Bakgrund ... 3
1.1 Uppdrag ... 3
1.2 Ärendets beredning ... 3
2 Geografiska områden inom Göteborg ... 3
2.1 Göteborgs områdesindelning ... 3
2.1.1 Stadsområden ... 4
2.1.2 Mellanområden ... 4
2.1.3 Primärområden ... 4
2.1.4 Basområden ... 4
3 LOV-områden i förfrågningsunderlaget ... 5
3.1 Förutsättningar i förfrågningsunderlag och kravspecifikation ... 5
3.2 Antal brukare och antal biståndstimmar i LOV-områden inom Sydvästra Göteborg ... 6
4 LOV-området Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck ... 7
4.1 Södra Skärgården ... 7
4.2 Långedrag och Fiskebäck ... 7
4.3 Färjeförbindelser ... 8
5 Hemtjänst i LOV-område Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck ... 8
5.1 Valfrihet ... 8
5.1.1 Södra Skärgården ... 8
5.1.2 Långedrag och Fiskebäck ... 10
6 Ö-tillägg ... 10
6.1 Bakgrund ... 10
7 Stadsledningskontorets överväganden och bedömningar ... 11
7.1 Geografisk indelning ... 11
7.2 Ö-tillägget ... 12

1 Bakgrund

1.1 Uppdrag

Stadsledningskontoret redovisade ett reviderat förfrågningsunderlag för hemtjänst enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) för kommunstyrelse/kommunfullmäktige i dnr 0161/22. Ärendet var initierat dels genom en hemställan från äldre samt vård- och omsorgsnämnden, beslut 2022-04-26 §104, dels genom harmonisering vid eventuellt förslag om förändringar i riktlinjerna för hemtjänst, justering i texterna gällande restid och utrymme för kringtid samt en förändrad ersättningsmodell.

Kommunstyrelsen beslutade 2022-10-19 § 727 att återremittera ärendet med följande uppdrag:

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden se över indelningen av geografiska primärområden för hemtjänstens utförare så att Långedrag och Fiskebäck tillhör ett primärområde på fastlandet och Södra Skärgården utgör ett eget primärområde.
2. Stadsledningskontoret får i uppdrag att i samverkan med äldre samt vård- och omsorgsnämnden se över ö-tilläggets storlek och föreslå en lämplig ökning av det extra tillägget på timersättningen, för att möjliggöra valfrihet även för omsorgstagare boende i Södra Skärgården.

1.2 Ärendets beredning

Stadsledningskontoret har arbetat med uppdragen tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen (ÄVO). De av ÄVO utsedda representanterna är från ekonomiavdelningen, enheten för kontrakt och uppföljning, utförande hemtjänst samt myndighetsutövningen. Stadsledningskontoret har även fört dialog med privata utförare av hemtjänst.

2 Geografiska områden inom Göteborg

2.1 Göteborgs områdesindelning

Göteborgs områdesindelning har fyra nivåer; stadsområde (SO), mellanområde (MO), primärområde (PRI) och basområde.

2.1.1 Stadsområden

Stadsområden är en ny nivå som började gälla från och med 2021. Den innefattar fyra områden som i huvudsak är en sammanslagning av de tidigare stadsdelsnämnderna.

Stadsområde	Gamla stadsdelsnämnder
01 Nordost	Angered och Östra Göteborg
02 Centrum	Centrum, Majorna-Linné och Örgryte-Härlanda
03 Sydväst	Askim-Frölunda-Högsbo och Västra Göteborg
04 Hisingen	Lundby, Norra Hisingen och Västra Hisingen

2.1.2 Mellanområden

Mellanområde är den lägsta nivån som befolkningsprognoser tas fram för. Varje mellanområde består av ett antal primärområden.

Det finns sammanlagt 36 mellanområden och de är framtagna i samarbete med de dåvarande stadsdelsförvaltningarna. Syftet var att skapa områden som fungerar bra ihop med stadens verksamheter samt att de skulle vara relativt lika socioekonomiskt. Det innebär att några områden är befolkningsmässigt mindre och andra större.

2.1.3 Primärområden

Gränserna har dragits med hänsyn till fysiska barriärer, markanvändning, trafik- och serviceförsörjning med mera. Totalt finns idag 96 primärområden. Förändring av primärområden görs sällan. Den senaste större förändringen av antalet primärområden gjordes 2012 då två nya områden bildades på Norra Älvstranden. Varje primärområde kan delas upp i ett flertal basområden.

2.1.4 Basområden

Göteborg är indelat i drygt 1 000 basområden, också kallade nyckelkodsområden (NYKO), vars gränser ses över regelmässigt. Översyn av primär- och basområdesgränser har skett 1980, 1985, 1990, 1996, 2001, 2005, 2012, 2018 och för 2022. Syftet med översynen är att anpassa basområdesgränserna till befintlig och planerad utbyggnad av bostads- och arbetsområden.

Ett basområde består av ett antal fastigheter som ligger samlade intill varandra. Gränserna för basområdet dras i gator eller i andra naturliga gränser. I möjligaste mån är målet att inte dela upp kvarter mellan basområden och att

bebyggelsen inom ett område ska vara så homogen som möjligt. Personer som bosätter sig i Göteborg skriver sig på en fastighet, fastigheten hör till ett basområde och på så sätt knyts person ihop med områdesindelningen i staden.

3 LOV-områden i förfrågningsunderlaget

3.1 Förutsättningar i förfrågningsunderlag och kravspecifikation

I förfrågningsunderlaget för LOV hemtjänst anges att privata utförare kan välja att utföra hemtjänst i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera geografiska områden.

Göteborgs Stads hemtjänst har att förhålla sig till kravspecifikationen vilken speglar kraven i förfrågningsunderlaget. Möjligheten att begränsa hemtjänstutförandet till vissa geografiska områden finns inte för Göteborgs Stads egen hemtjänst. Detta beror på kommunens yttersta ansvar och att Göteborgs Stads hemtjänst är ickevalsalternativ. Därmed kan Göteborgs Stads hemtjänst fritt organisera sin hemtjänst geografiskt.

LOV-områdena i förfrågningsunderlaget har sitt ursprung från den utredning som gjordes inför att LOV-systemet inrättades. Utredningens utgångspunkt var att det skulle finnas en reell valfrihet att välja utförare som passar den enskildes behov oavsett var i staden den enskilde bor samt den politiska viljeinriktningen att Göteborgs Stad ska främja små- och medelstora företags möjlighet att delta i upphandlingar genom att exempelvis bryta upp kontrakt i mindre delar. [1]

Utredningen gjorde överväganden i förhållande till stadsdels-, mellan- respektive primärområde och landade i mellanområde, som vid denna tidpunkt benämndes folkhälsoområde.

Alternativet folkhälso-/mellanområde innebar att öarna i Södra Skärgården blev ett eget område. Bedömningen var att den specifika situationen utifrån transporttider med mera kunde påverka utförares intresse av att vara valbar utförare i detta område om endast öarna ingick i LOV-området. Det skulle kunna innebära att invånare i samma stadsdel inte skulle få likvärdig valfrihet.

Utredningen gav områdeschef hemtjänst och sektorschef för äldreomsorg samt hälso- och sjukvård i respektive stadsdel i uppdrag att ta fram ett förslag på indelning av respektive stadsdel i tre till fem lämpliga områden. Indelningen skulle utgå från chefernas professionella bedömning av rimligheten för en privat utförare att ta emot uppdrag och utföra hemtjänst för enskilda inom hela det

[1] Mål och inriktningsdokument för Göteborgs Stads budget 2017. S, Mp, V, Fi

geografiska området. Resultatet blev en uppdelning i 34 områden. Till vissa delar stämde dessa områden överens med de 30 så kallade folkhälsoområdena. Utredningen gjorde därefter ett par justeringar vilket resulterat i nuvarande 35 LOV-områden.

De överväganden som gjordes i utredningen, vilka beskrivs ovan, ledde fram till att öarna i Södra Skärgården tillsammans med Långedrag och Fiskebäck blev ett av de 35 LOV-områdena.

3.2 Antal brukare och antal biståndstimmar i LOV-områden inom Sydvästra Göteborg

Nedan finns en sammanställning över antal brukare med hemtjänst i respektive geografiska område och antal beviljade timmar hemtjänst per månad. Uppgifterna avser mars månad 2022.

LOV-område	Primärområden som ingår	Antal brukare	Antal timmar
19. Askim	Askim, Hovås, Billdal	430	6 491
20. Frölunda	Tofta, Ruddalen, Järnbrott, Frölunda torg	571	8 118
21. Högsbo	Kaverös, Flatås, Högsbohöjd, Högsbotorp, Högsbo	612	10 834
22. Södra Skärgården, Långedrag/Fiskebäck	Södra Skärgården, Långedrag, Fiskebäck	285	5 919
23. Grimmered/Hagen	Grimmered, Hagen	127	2 947
24. Önnered/Näset	Önnered, Näset	127	2 908
25. Smycke/Beryll	Bratthammar, Guldringen, Skattegården	157	3 130
26. Opal	Ängås, Kannebäck, Grevegården	225	5 693

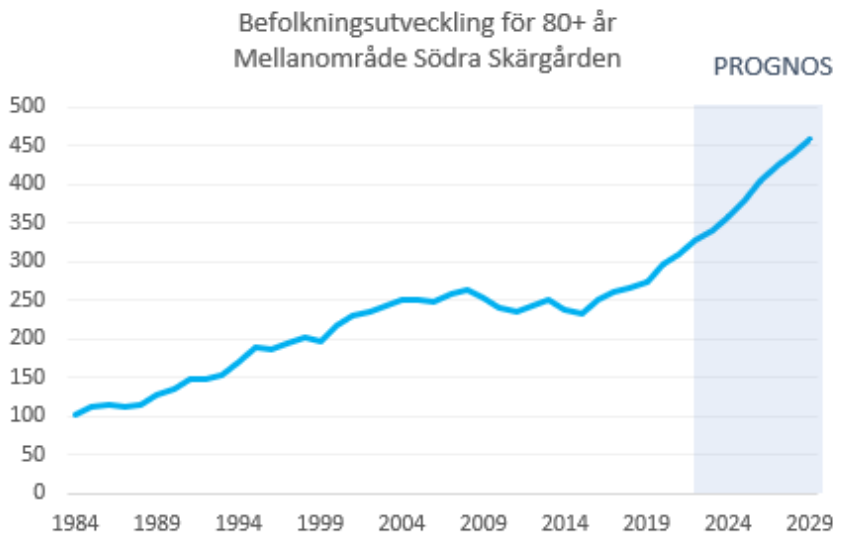
LOV-områdena har betydelse för de privata utförarna. Göteborgs Stads hemtjänst behöver inte förhålla sig till dessa områden utifrån att de måste ha beredskap att verka i hela Göteborgs Stad.

4 LOV-området Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck

4.1 Södra Skärgården

Södra Skärgården består av cirka 30 öar. Sammanlagt bor cirka 4 700 personer på främst Styrsö, Donsö, Brännö, Asperö, Vrångö, Köpstadsö, Källö och Kårholmen. Av de boende har drygt 80 personer hemtjänst.

Befolkningsutveckling 80+ år



Ovan bild beskriver befolkningsutvecklingen från 1984 till 2029 för personer 80 år och äldre. Cirka 6 procent av befolkningen i Södra skärgården utgörs av personer över 80 år. Den procentuella utvecklingen från år 2020 och framåt är relativt stor.

Stadsledningskontoret har tagit del av statistik gällande flyttströmmar och kan konstatera att flyttningarna är få och det är därför inte möjligt att dra några slutsatser utifrån det perspektivet.

4.2 Långedrag och Fiskebäck

Långedrag och Fiskebäck angränsar till varandra och ligger geografiskt närmast Södra Skärgården. I Långedrag bor cirka 2 200 personer och i Fiskebäck cirka 3 300. I Långedrag är cirka 12 procent av befolkningen över 80 år och i Fiskebäck uppgår antal personer över 80 år till cirka 35 procent. Omkring 200 personer av de som bor i Långedrag och Fiskebäck har hemtjänst.

Befolkningsprognos går inte att få fram på enbart Långedrag och Fiskebäck då de inte utgör ett eget mellanområde.

Från Saltholmen som ligger inom primärområde Långedrag utgår de flesta personfärjor till Södra Skärgården. I Fiskebäck utgår fraktbåt till öarna.

4.3 Färjeförbindelser

Styrsöbolagets båtar ingår i Göteborgs Stads kollektivtrafik och trafikerar öarna mestadels från Saltholmen. Det går både bussar och spårvagnar från City till Saltholmen. Några få färjeturer går numera också från Stenpiren året runt. En båttur från Stenpiren till Styrsö Bratten tar cirka en timme.

Fyra olika färjelinjer trafikeras från Saltholmen. Öar med bofast befolkning har högst antal turer med ungefär en tur per timme. Det gäller Asperö, Brännö, Köpstadsö, Styrsö, Donsö och Vrångö.

Övriga öar räknas som fritidsöar och har gles trafik under vinterhalvåret.

Från Fiskebäck utgår fraktbåtar enligt tidtabell helgfri måndag till fredag. Varor och annat gods som ska till öarna lämnas till godsmottagningen för vidare transport till öarna. Avlämning sker enligt tidtabell och ser olika ut beroende på vilken av öarna godset ska till. Det kan skilja på klockslag, men också dagar.

5 Hemtjänst i LOV-område Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck

5.1 Valfrihet

Nuvarande LOV-område nummer 22 består av områdena Fiskebäck, Långedrag och Södra Skärgården. Under de första fyra åren som valfrihetssystemet varit i gång har det saknats möjlighet för de boende inom LOV-området att välja annan utförare än Göteborgs Stads egna utförare. Sedan 1 september 2022 finns en privat utförare etablerad inom LOV-området.

5.1.1 Södra Skärgården

5.1.1.1 Brukare med hemtjänst

I dagsläget har cirka 80 personer hemtjänst. De personer som har hemtjänst bor främst på Brännö, Styrsö och Donsö. Därefter kommer Vrångö, Asperö och Köpstadsö. Ingen har valt den privata utföraren som är etablerad inom LOV-området.

5.1.1.2 Trygghetslarm och trygghetskamera i Södra Skärgården

Att besvara trygghetslarm och ge tillsyn via trygghetskamera är inte konkurrensutsatt inom LOV-systemet. Antalet personer med trygghetslarm är marginellt fler än antalet personer med hemtjänst. Inställelsetiden vid larm och andra oförutsedda besök beräknas i övriga Göteborg till högst 30 minuter. Detta är sällan möjligt i Södra Skärgården. Larm under dagtid besvaras av medarbetare som är beroende av färjetrafikens avgångar för att ta sig till den som larmar. Nattetid utgår medarbetarna från Styrsö och Donsö. För att ta sig till övriga öar nattetid är de beroende av ambulansbåt. Transportkostnaden uppgår i dagsläget till 10 000 kronor per larm.

Det finns risk att de personer som larmar får vänta länge innan hemtjänsten kommer.

5.1.1.3 Brukarnöjdhet i Södra Skärgården

Enskilda med hemtjänst får varje år en brukarenkät att besvara från Socialstyrelsen. De utmaningar som finns avspeglar sig inte i brukarnöjdheten. Både vad gäller hjälpens utförande, bemötande och inflytande samt trygghet, förtroende och tillgänglighet är de positiva svaren högre än i riket och i Göteborg som helhet.

Av de svarande är 91 procent nöjda med sin hemtjänst sammantaget, att jämföra med Göteborg som helhet som har 79 procent nöjdhet. Trots att det är svårt att utforma insatser som tillgodoser brukarens behov, anser 76 procent i Södra Skärgården att handläggarens beslut är anpassat till behovet. Motsvarande siffra för Göteborg som helhet är 69 procent.

5.1.1.4 Utmaningar som lyfts av Göteborgs Stads hemtjänst

Medarbetarna inom hemtjänst utgår från Styrsö, Brännö och Vrångö och utför hemtjänst även på de mindre öarna runt omkring, under förutsättning att det finns färjeförbindelser. Utöver den bro som finns mellan Styrsö och Donsö är hemtjänstens utförare beroende av ordinarie färjetrafik för att ta sig mellan öarna. Färjorna går oregelbundet och är anpassade till årstid, dag och klockslag.

Det finns delar av de krav som ställs i kravspecifikationen som är svåra att nå upp till i Södra Skärgården. För att kunna erbjuda en god arbetsmiljö, behövs fler ändamålsenliga lokaler på öarna. Hemtjänstlokalerna på Styrsö och Brännö är temporära och har brister i arbetsmiljön. Det saknas exempelvis omklädningsrum och duschmöjligheter.

På Asperö och Köpstadsö saknas helt hemtjänstlokaler. Det är inte ovanligt att medarbetarna behöver vänta upp till en timme på färjan. Tid som om det funnits tillgång till lokal kunnat användas till planering och dokumentation. Medarbetarna saknar dessutom möjlighet till toalettbesök eller någonstans att värma sig under vinterhalvåret.

I en bransch som har stora problem att rekrytera utbildade medarbetare, blir det ännu svårare att hitta undersköterskor till Södra Skärgården. Få personer vill

arbeta på öarna då det ofta leder till långa resvägar och svårigheter att ta sig till och från arbetet.

Trots att hemtjänsten försöker göra en så effektiv planering som möjligt blir kringtiden[2] i Södra Skärgården ibland orimligt hög och därmed kostsam. Göteborgs Stads hemtjänst förflyttar sig mellan brukarna och öarna med ordinarie färjetrafiken. Exempelvis kan en insats som tar 10 minuter hos en enskild ta upp till två timmar med transporttid beroende på vid vilken tidpunkt på dagen som insatsen ska ges. På flera av öarna bor ett fåtal personer som har hjälp från hemtjänsten, vilket också gör det svårt att samordna flera besök samtidigt på en och samma ö.

Göteborgs Stads digitala planeringssystem med dess ruttoptimering fungerar inte i skärgårdsmiljö då systemet inte är byggt för att passa öar med färjetransport, vilket innebär manuell ruttplanering.

Utöver att medarbetarna behöver förflytta sig med båt mellan öarna kräver även allt annat som ska levereras till brukarna eller hemtjänstens utförare transport med färja. Exempelvis krävs planering och logistik för att de matleveranser som dagligen utgår från Styrsö till både Vrångö och Brännö med färja ska kunna tas emot vid ankomst och levereras till brukarna.

5.1.2 Långedrag och Fiskebäck

5.1.2.1 Brukare med hemtjänst

Drygt 200 personer i Långedrag och Fiskebäck har hemtjänst. Åtta av dessa personer har valt den privata utföraren som är etablerad inom LOV-området.

6 Ö-tillägg

6.1 Bakgrund

Ö-tillägget ska främst ses som en kompensation för långa restider och en ökad kringtid. Nuvarande 17 procent räknades fram utifrån de uppgifter som hemtjänsten i dåvarande stadsdel, Västra Göteborg, lämnade. Förutsättningarna har förändrats något sedan dess. Bland annat var det fler av de bofasta öborna som arbetade i Södra Skärgårdens hemtjänst. Kompetensförsörjning i stort är en utmaning för både riket och kommunen, att kunna anställa personer som både är utbildade undersköterskor och bor ute på öarna är inte möjligt.

Enligt utförande hemtjänst täcker inte det 17 procentiga ö-tillägget de kostnader det innebär att bedriva hemtjänst på öarna i Södra Skärgården. Utöver den konkurrensutsatta hemtjänsten ansvarar Göteborgs Stad för andra insatser såsom exempelvis svara på trygghetslarm samt bedriva hemsjukvård. Göteborgs Stad driver även ett vård- och omsorgsboende med 40 lägenheter som ligger på

[2] Kringtid avser personalrelaterad arbetstid, transporttid samt indirekt brukartid.

Styrsö. Viss hemtjänst och hemsjukvård samordnas med Styrsö vård- och omsorgsboende.

Restiderna är långa eftersom hemtjänsten är beroende av färjetrafikens avgångar. Därtill finns begränsade möjligheter till samordning av insatser. Detta innebär ekonomiska risker att starta upp verksamhet ute på öarna i Södra Skärgården. Som utförare av hemtjänst behöver det finnas lokal med geografiskt lämplig placering. Hemtjänsten ska vid behov kunna starta upp ett nytt ärende inom 24 timmar varför medarbetare måste finnas tillgänglig så fort en utförare har etablerat sig inom ett visst område. De initiala kostnaderna blir höga samtidigt som det troligtvis kan dröja innan det finns ett tillräckligt stort brukarunderlag för att täcka kostnaderna. Det är därmed svårt att få en ekonomisk hållbar verksamhet med dagens brukarunderlag i Södra Skärgården.

7 Stadsledningskontorets överväganden och bedömningar

7.1 Geografisk indelning

Utredningen har att se över indelningen av LOV-område så att Långedrag och Fiskebäck kan tillhöra ett annat område på fastlandet och att Södra Skärgården kan bli ett eget LOV-område.

En kommun ska behandla sina invånare lika (jfr. 2 kap. 3 § KL). Kommunen får inte särbehandla vissa invånare annat än på objektiv grund. Principens kärna är att kommunmedlemmar som är i samma situation ska behandlas lika. Av den anledning är det inte möjligt att undanta någon del av Göteborg från valfrihetssystemet.

Stadsledningskontoret ser inga skäl till en sammanslagning för Långedrag och Fiskebäck med annat område. Långedrag och Fiskebäck som ett eget LOV-område blir jämförbart med flera andra områden och varken för litet eller för stort. Utredningen har även prövat om det finns skäl till att helt formera om LOV-områdena i stadsområde Sydväst, men kan inte finna några skäl till en sådan förändring. Det skulle i så fall få påverkan på hela valfrihetssystemet med en åtminstone tillfälligtvis ökad administration.

När det gäller öarna i Södra Skärgården kan stadsledningskontoret konstatera att det innebär andra förutsättningar att bedriva hemtjänst där än i övriga Göteborg. Göteborgs Stads hemtjänst har organiserat sig så att en hemtjänstgrupp arbetar mot enbart öarna.

Stadsledningskontoret har i dialog med privata utförare uppmärksammat att det finns en osäkerhet i att etablera sig i LOV-område Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck med dagens geografiska indelning.

Utifrån uppdraget att se över områdesindelningen bedömer stadsledningskontoret att det finns två alternativ till organisation av LOV-området där Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck ingår.

1. **Södra Skärgården, Långedrag och Fiskebäck**

Detta är samma område som nuvarande. Stadsledningskontoret kan konstatera att privata utförare är tveksamma till att etablera sig i området på grund av de utmaningar det innebär att utföra hemtjänst i Södra Skärgården. I Nordost och på Hisingen finns också områden som är mindre attraktiva för privata utförare att verka i.

Ekonomiskt sett finns det större utrymme att klara sig på ersättningen om Södra Skärgården hör samman med ett område på fastlandet. Långedrag och Fiskebäck består till största del av villaområden och bedöms ha en för hemtjänsten genomsnittlig transporttid. Härifrån utgår merparten av färjetrafiken.

2. **Södra Skärgården som eget LOV-område**

Cirka 80 personer av de som bor på öarna i Södra Skärgården har hemtjänst. Sett till antalet brukare är brukarunderlaget litet. Det faktum att dessa 80 personer också är utspridda i ett geografiskt otillgängligt område leder till höga transporttider och svårigheter att få en effektiv schemaplanering, det vill säga att samordna brukarnas insatser. Trots att Göteborgs Stads hemtjänst i dagsläget är ensam utförare av all hemtjänst inklusive trygghetslarm, tillsyn via kamera och natt har stadens hemtjänst svårt att få till en effektiv schemaplanering.

Troligen är ett högt ö-tillägg den största framgångsfaktorn för att privata utförare ska vilja etablera sig i området. Här behöver beaktas att Göteborgs Stads sammantagna kostnader för att verkställa hemtjänst för ett litet antal personer inte blir oskäligt hög.

Alternativet innebär att Fiskebäck och Långedrag utgör ett eget LOV-område. Dessa primärområden är enligt stadsledningskontorets bedömning tillräckligt stora för att utgöra ett eget LOV-område. Antalet hemtjänsttimmar och personer som har hemtjänst i området är jämförbara med övriga LOV-områden i Göteborg. Området har generellt sett resursstarka invånare som är vana att kunna välja utifrån sina behov.

7.2 Ö-tillägget

I det fall Södra Skärgården skulle utgöra ett eget LOV-område är brukarunderlaget i dagsläget inte tillräckligt stort för att någon verksamhet ska få täckning för sina kostnader. Det innebär att privata utförare inte kommer att välja att etablera sig på öarna om inte ersättningen, nuvarande ö-tillägg, höjs till en nivå långt över dagens 17 procent.

Ur ett samhällsekonomiskt perspektiv kan effekten av öarna som ett eget LOV-område leda till orimligt höga kostnader för ett redan litet antal brukare. Fler

utförare kan leda till att de få samordningsvinster som exempelvis att planera hemtjänsten utifrån att flera brukare på samma ställe behöver hjälp minskar.

Stadsledningskontoret bedömer att sannolikheten att privata utförare väljer bort Södra Skärgården om möjlighet finns är hög. Som tidigare nämnts i rapporten behöver ersättningen i sådana fall öka markant för att privata utförare ska vilja bedriva verksamhet på öarna.

De utmaningar som utgör de största kostnaderna, såsom transporter under nattetid och att kunna svara på larm, är inte konkurrensutsatta. Ö-tillägget bör därför kopplas till den ökade transporttid det innebär att bedriva hemtjänst enligt förfrågningsunderlaget i Södra Skärgården. Transporttiden påverkas av ett antal parametrar så som antalet brukare, tiden varje brukare är beviljad samt var brukarna bor. Transporttiden på Styrsö och Donsö kan jämställas med fastlandet i Göteborg då bostäderna ligger relativt tätt samt att det finns en bro mellan öarna. Det innebär att ett ö-tillägg inte bara bör utgå från den tid det tar att transportera sig till de mest otillgängliga platserna utan behöver beräknas utifrån en genomsnittlig transporttid. I det fall Södra Skärgården skulle utgöra ett eget LOV-område kan inte tiden det tar för medarbetarna inom hemtjänsten att förflytta sig från Saltholmen till öarna räknas som transporttid. Det blir i sådana fall likställt med resan till och från arbetet. Göteborgs Stads hemtjänst har beskrivit svårigheter att rekrytera personal som vill arbeta i Södra Skärgården. Medarbetarna har i dagsläget ett lönetillägg för att arbeta på öarna. Det utgör också en kostnad, men liknande problematik med att rekrytera personal finns i fler områden inom Göteborgs Stad.

Stadsledningskontoret bedömer att om Fiskebäck och Långedrag utgör ett eget LOV-område ökar troligtvis möjligheterna att fler privata utförare etablerar sig där. Aktuell ersättning som utgår per timma bör gott och väl täcka verksamhetens kostnader.

Stadsledningskontoret bedömer att en rimlig nivå på ö-tillägget inte bör överstiga 20 procent. En ökning upp till 20 procent bedöms kunna ge utrymme för en total kringtid på 50 procent.

Sammantaget anser stadsledningskontoret att ersättning till utförande hemtjänst oavsett om det är kommunens egna utförare eller privata bör grunda sig på en genomsnittlig totalkostnad för hela Göteborgs Stad. Inom vissa områden kostar det mindre att utföra hemtjänst och inom andra mer. Analyser av data som gjorts av bland annat Sveriges kommuner och Regioner (SKR) visar att kommuner med glesbygd inte nödvändigtvis har högre kostnad per brukare än tätortskommuner. Det kan finnas andra orsaker till om kostnaderna är höga, men vid beräkning avses ett snitt av kommunens kostnader. Stadsledningskontoret bedömer därför att separera Södra Skärgården från Fiskebäck och Långedrag enbart blir kostnadsdrivande och minskar möjligheterna för de boende i Södra Skärgården att välja utförare. En höjning av ö-tillägget upp till 20 procent och ett intakt LOV-område ger bäst förutsättningar för att även ö-befolkningen ska få ökade möjligheter att välja utförare.

Stadsledningskontoret noterar att ovan bedömning är i linje med den utredning som ligger till grund för nuvarande LOV-områdesindelning. Beslut om förfrågningsunderlag i kommunfullmäktige 2017-09-14 §11.