



Remissunderlag - Förfrågningsunderlag Lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV

**Hemtjänst och ledsagning enligt SoL samt
ledsagarservice enligt LSS**

2019-12-16

Remisshandling:

Förslag till förfrågningsunderlag innebär att nuvarande valfrihetssystemet för LOV hemtjänst utökas med insatserna ledsagning enligt socialtjänstlagen (SoL) och ledsagarservice enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). I sak innebär förslaget inga förändringar i krav, villkor mm avseende hemtjänst. (Däremot har vissa redaktionella ändringar gjorts.) Tillägg och kompletteringar som gjorts avseende ledsagning och ledsagarservice är markerade med gult.

Innehåll

1 ALLMÄN ORIENTERING	7
1.1 Inbjudan.....	7
1.2 Diarienummer.....	7
1.3 Upphandlingsform.....	7
1.4 Den upphandlande myndigheten.....	8
1.4.1 Göteborgs Stads organisation.....	8
1.4.2 Göteborgs stads inriktning för äldreomsorg och funktionshinder.....	8
1.4.3 Finskt förvaltningsområde.....	8
1.5 Beskrivning av tjänsten.....	9
1.5.1 Tjänsten.....	9
1.5.2 Geografiska områden.....	11
1.5.3 Kapacitetstak.....	11
1.5.4 Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak.....	13
1.5.5 Hantering av väntelista.....	13
1.6 Skyldighet att ta emot uppdrag.....	13
1.6.1 Uppstart av nytt uppdrag.....	14
1.7 Befolkningsunderlag och statistik.....	14
1.8 Information om godkända utförare och den enskildes val och omval	14
1.8.1 Utförarens presentation av verksamheten.....	14
1.8.2 Göteborgs Stads information till enskilda om valbara utförare	15
1.8.3 Ickevalsalternativ.....	15
1.8.4 Val av ny utförare/omval.....	16
1.9 Möten och utbildningar.....	16
1.10 Tilläggstjänster.....	16
1.11 Avgifter.....	17
2 ADMINISTRATIVA KRAV	17
2.1 Handläggning av ansökan.....	17
2.1.1 Ansökan.....	17
2.1.2 Frågor om förfrågningsunderlaget.....	18
2.1.3 Ansökans giltighet.....	18
2.1.4 Reservationer tillåts inte.....	18
2.1.5 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering.....	19

2.1.6	Ansökningsprocessen.....	19
2.1.7	Handläggningstid.....	19
2.1.8	Underrättelse om beslut och kontrakt	19
2.1.9	Elektronisk underskrift av kontrakt	20
2.2	Upphandlingssekretess	20
2.3	Insyn.....	21
3	KRAV PÅ UTFÖRARE.....	21
3.1	Uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV.....	21
3.2	Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering	22
3.3	Ekonomisk och finansiell ställning.....	23
3.4	IVO-tillstånd.....	24
3.5	Arbetstillstånd	24
3.6	Referenser.....	24
3.7	Verksamhetsansvarig och ledning	25
3.7.1	Verksamhetsansvarigs kompetens, utbildning och Chefserfarenhet.....	26
3.7.2	Dokumentation som styrker utbildning och chefserfarenhet 27	
3.7.3	Ändamålsenlig organisation, prövning av kompetens och chefserfarenhet inom organisationen	28
3.8	Medarbetare	29
3.8.1	Omsorgspersonalens kompetens	29
3.8.2	Arbetstid och anställningsform.....	29
3.8.3	Uppdrag som god man, förvaltare och juridiskt ombud ...	29
3.8.4	Anställning för specifik brukare	30
3.9	Kontor och arbetskläder.....	30
3.9.1	Kontor.....	30
3.9.2	Arbetskläder (skalkläder)	30
3.10	IT och verksamhetsstöd.....	30
3.11	Lagar, förordning, föreskrifter mm.....	31
3.12	Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	31
3.13	Särskilda kontraktsvillkor	32
3.13.1	Antidiskrimineringsklausul	32
3.13.2	Miljökrav	32
3.13.3	Särskilda arbetsrättsliga villkor	33
3.13.4	Sysselsättningsgrad	34

3.13.5	Praktikanter, elever och studenter	34
4	KRAV PÅ TJÄNSTEN.....	34
4.1	Självbestämmande och integritet	34
4.1.1	Värdegrund och värdighetsgarantier	34
4.1.2	Bemötande	35
4.1.3	Anhörigperspektiv	35
4.1.4	Inflytande och självbestämmande.....	35
4.1.5	Välfärdsteknik	37
4.1.6	Utvärdering av biståndsbeslut.....	37
4.2	Helhetssyn och samordning.....	37
4.3	Trygghet och säkerhet	38
4.3.1	Hantering av personuppgifter.....	38
4.3.2	Social dokumentation	38
4.3.3	Arkivering	39
4.3.4	Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen	39
4.3.5	Förändrad situation för utförarens brukare.....	39
4.3.6	Kontaktpersonal.....	40
4.3.7	Nyckelhantering.....	40
4.3.8	Hantering av privata medel.....	40
4.3.9	Muta, gåva, testamente	40
4.3.10	Tystnadsplikt	41
4.3.11	Samtycke.....	41
4.3.12	Synpunkter och klagomål	41
4.3.13	Avvikelser	41
4.3.14	Rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah	42
4.3.15	Skyddsåtgärder	42
4.3.16	Dödsfall	42
4.3.17	Om den enskilde inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon	42
4.3.18	Basala hygienrutiner, arbetskläder och skyddsutrustning	42
4.3.19	Egenvård	43
4.3.20	Munhälsa.....	43
4.3.21	Hjälpmedel	43
4.3.22	Mat och måltider	43
4.4	Tillgänglighet	44
4.4.1	Kommunikation mellan den enskilde och utföraren.....	44

4.4.2	Information till den enskilde	44
5	KONTRAKTSVILLKOR.....	45
5.1	5.1 Allmänna kontraktsvillkor	45
5.1.1	5.1.1 Allmänna bestämmelser	45
5.1.2	Kontraktsparter	45
5.1.3	Kontraktshandlingar.....	45
5.1.4	Kontraktstid	45
5.1.5	Ändringar och tillägg till kontraktet	46
5.1.6	Sekretess	46
5.1.7	5.1.7 Underleverantör	46
5.2	Kommersiella villkor.....	47
5.2.1	Krav på digital rapportering.....	47
5.2.2	Grundprinciper och grundersättning.....	47
5.2.3	Extra ersättning	48
5.2.4	Förutsättningar för ersättning.....	48
5.2.5	Den enskildes avgift	52
5.2.6	Matleverans inom hemtjänst.....	52
5.2.7	Prisjustering.....	53
5.2.8	Fakturering och betalningsvillkor	53
5.2.9	Dröjsmål med betalning	53
5.3	Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna	54
5.3.1	5.3.1 Meddelarfrihet.....	54
5.3.2	Arbetsgivaransvar.....	54
5.3.3	Arbetsmiljöansvar	54
5.3.4	Kris och beredskap.....	54
5.3.5	Byte av juridisk person och förändring av företrädare/styrelse.....	55
5.3.6	Ansvar för skada och krav på försäkring.....	55
5.3.7	Ansvar vid fel eller brister	56
5.4	Kontraktsuppföljning	56
5.4.1	Kontraktsbrott av väsentlig betydelse	56
5.4.2	Uppföljning av kontraktet	57
5.4.3	Prevention	58
5.5	Tvistlösning, tillämplig lag	59
5.6	Elektronisk signering.....	59
6	ACCEPTANS	59

6.1	Acceptans.....	59
-----	----------------	----

Bilagor:

- Bilaga 1. Rambeslut (gäller endast hemtjänst)
- Bilaga 2. Anmälan geografiska områden
- Bilaga 3. Referenstagning
- Bilaga 4. Förteckning över godkända omvårdnadsutbildningar
- Bilaga 5. IT-stöd och appar
- Bilaga 6. Göteborgs Stads plan för miljöfordonsarbete (gäller endast hemtjänst)
- Bilaga 7. Utdrag ur HÖK och AB
- Bilaga 8. Värdegarantier (gäller endast hemtjänst)
- Bilaga 9. Valfärdsteknik
- Bilaga 10. Avtal mellan personuppgiftsansvarig och personuppgiftsbiträde

1 ALLMÄN ORIENTERING

1.1 Inbjudan

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att konkurrensutsätta hemtjänst, ledsagning och ledsagarservice enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Valfrihetssystemet innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst och ledsagning enligt socialtjänstlagen (SoL) och ledsagarservice enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med eller Göteborgs Stads utförare. I detta förfrågningsunderlag används begreppet ”verksamheterna” som en sammanfattande benämning av hemtjänst, ledsagning och ledsagarservice.

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

Välkommen att inkomma med ansökan enligt LOV avseende utförande av hemtjänst, ledsagning och/eller ledsagarservice

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 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 verksamheter. Utifrån kravspecifikationen tecknar respektive nämnd överenskommelse med kommunstyrelsen. Göteborgs Stads verksamheter följs upp på samma sätt som privata utförare.

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

1.4 Den upphandlande myndigheten

Upphandlande myndighet är Göteborgs Stad, organisationsnummer 212000-1355.

Information om Göteborgs Stad finns på www.goteborg.se

1.4.1 Göteborgs Stads organisation

Information om Göteborgs Stads organisation finns på www.goteborg.se/organisation

1.4.2 Göteborgs stads inriktning för äldreomsorg och funktionshinder

Kommunfullmäktiges mål och inriktning för äldreomsorg och funktionshinderverksamhet anges i budget för 2020. Här framgår bland annat att äldre ska bemötas med respekt och ha makt och inflytande över hela sin livssituation. Äldreomsorgen ska kännetecknas av hög kvalitet, värdighet, trygghet och valfrihet. Människor med funktionsnedsättning ska bemötas som alla andra med värdighet och respekt samt kunna vara trygga i att servicen fungerar på bästa sätt.

1.4.2.1 Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten

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.

1.4.3 Finskt förvaltningsområde

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.

Inom verksamhet för personer med funktionsnedsättningar är kraven specificerade enbart med avseende på myndighetsutövning.

Som utförare kan du välja att vara en utförare som vid efterfrågan helt eller till väsentlig del kan erbjuda hemtjänst och/eller ledsagning (SoL) med personal som talar och skriver finska.

1.5 Beskrivning av tjänsten

1.5.1 Tjänsten

Den som ansöker om att godkänd som utförare kan göra följande val av tjänster.

- Utförare av hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SoL)
- Utförare av ledsagningen enligt socialtjänstlagen SoL
- Utförare av ledsagarservice enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

Ansökan kan avse en, två eller samtliga tre tjänster. Ange vilka tjänster ansökan avser

Fritext

1.5.1.1 Hemtjänst

Valfritetssystemet 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 samt i bilaga 1.

Utföraren ska enligt uppdrag från Göteborgs Stads handläggare utföra hemtjänst (dag och kväll) måndag till söndag mellan kl. 06.00-23.30. 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 enheten för kontrakt och uppföljning 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).

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.

1.5.1.2 Ledsagning enligt Socialtjänstlagen

I förarbetena till socialtjänstlagen beskrivs ledsagning som en insats som gör det möjligt att besöka vänner, delta i kulturlivet eller bara att promenera. Syftet med insatsen är att bryta den isolering som kan uppstå på grund av en funktionsnedsättning och att ge den enskilde möjligheten att delta i samhällslivet och ha kontakter med andra. Omvårdnadsinsatser och delegerad hälso- och sjukvård ingår inte. I det fall insatsen syftar till att personen ska kunna bo kvar i ordinärt boende så krävs tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO), vilket oftast är fallet.

Valfrihetssystemet gäller den som - oavsett ålder - beviljats bistånd enligt SoL i form av ledsagning. Utförare ska ha tillstånd från IVO.

1.5.1.3 Ledsagarservice enligt LSS

Av förarbetena till LSS anges bl.a. att ledsagarservice kan underlätta för personer med omfattande funktionsnedsättningar att delta i samhällslivet. Servicen bör erbjudas dem som tillhör personkretsen och som inte har personlig assistans för att t.ex. besöka vänner, delta i fritidsaktiviteter eller i kulturlivet eller för att bara promenera. Ledsagarservice syftar till att bryta den isolering som ofta blir följd av ett omfattande funktionshinder. Insatsen bör ha karaktären av personlig service och anpassas efter de individuella behoven. Omvårdnadsinsatser och delegerad hälso- och sjukvård ingår inte.

För att som privat utförare ha rätt att bedriva ledsagarservice enligt LSS krävs från den 1 januari 2019 tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO

Valfrihetssystemet gäller den som - oavsett ålder - beviljats insats enligt LSS i form av ledsagarservice.

1.5.2 Geografiska områden

Göteborgs Stad har delats in i sammanlagt 35 geografiska LOV-områden, vilka beskrivs i bilaga 2.

1.5.2.1 Begränsning och förändring av geografiskt område

Begränsning av geografiskt område

Utförare kan välja att utföra verksamhet 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.

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 nästnasta 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.

1.5.3 Kapacitetstak

1.5.3.1 Hemtjänst enligt SoL

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 1.5.4.1.

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):

Fritext
Hemtjänst

1.5.3.2 Ledsagning enligt SoL ledsagarservice enligt LSS

Kapacitetstak för ledsagning enligt SoL och ledsagarservice enligt LSS ska anges i antal personer och följa tillståndet från IVO. Utföraren kan välja att begränsa antalet personer som ställs till förfogande för Göteborg Stad.

Utföraren ska skriftligt meddela enheten för kontrakt och uppföljning, då kapacitetstaket är nått samt när utföraren har ledig kapacitet utan väntelista, se avsnitt 1.5.4.1.

Under kontraktstiden kan utförare som valt att begränsa kapacitetstaket höja eller sänka sitt detta maximalt fyra gånger per år.

a. Vill utföraren ange ett kapacitetstak som ställs till förfogande för Göteborg Stad?

Ja/Nej
Ledsagning och ledsagarservice

b. Om ja, ange antal personer

Fritext
Ledsagning och ledsagarservice

1.5.4 Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak

1.5.4.1 Anmälan om kapacitetstak

Anmälan om att utföraren vill ange ett 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 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.

1.5.4.2 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.

1.5.4.3 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.

1.5.5 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.

1.6 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utförare kan välja att utföra **verksamhet** i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera av stadens 35 geografiska LOV-områden, se avsnitt 1.5.2. Utföraren kan ange ett kapacitetstak, se avsnitt 1.5.3.

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

1.6.1 Uppstart av nytt uppdrag

1.6.1.1 Hemtjänst

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.

1.6.1.2 Ledsagning och ledsagarservice

Utföraren ska påbörja nya uppdrag senast 14 kalenderdagar efter det att uppdraget skickats från handläggaren om det krävs för att tillgodose den enskildes behov.

För enskilda med befintligt biståndsbeslut om hemtjänst ska utföraren påbörja uppdrag om tillfällig ledsagning senast 24 timmar efter det att uppdraget skickats från handläggaren om det krävs för att tillgodose den enskildes behov. Utföraren ska då informera den enskilde om att utföraren fått uppdraget och komma överens om en tidpunkt för det första ledsagningstillfället. 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.

1.7 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.

1.8 Information om godkända utförare och den enskildes val och omval

1.8.1 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 specifikt till brukare, 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, **ledsagning och/eller ledsagarservice** 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.

1.8.2 Göteborgs Stads information till enskilda om valbara utförare

Stadsdelsnämndernas / Kommande äldreomsorgsnämnd och funktionshindernämnds 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 enlighet med instruktion från enheten för kontrakt och uppföljning. Göteborgs Stad ansvarar för att den enskilde får tillgång till information om valbara godkända utförare i samband med att insats beviljas. Informationen finns tillgänglig i en jämförelsetjänst (Jämför Service) på Göteborgs Stads webbplats, www.goteborg.se.

Enheten för kontrakt och uppföljning 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 enheten för kontrakt och uppföljning.

Göteborgs Stad har rätt att tillgängliggöra informationen som öppna data.

1.8.3 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 verksamhet. 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. Handläggaren ska ställa frågan i samband med utvärdering av insats, UH.

1.8.4 Val av ny utförare/omval

Den enskilde kan byta utförare med tio kalenderdagens 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.

1.9 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.

1.10 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.

1.11 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

2.1.1.1 Elektronisk ansökan

Ansökan ska lämnas elektroniskt via 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 TendSign.

2.1.1.2 Registrering av uppgifter i TendSign

Ansökan registreras för den utförare som ansökan avser. För utförare som sedan tidigare har registrerat konto i 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.

2.1.1.3 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.

2.1.1.4 Konsult

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

2.1.1.5 TendSigns support

Tekniska frågor om systemet ställs till Visma TendSign support. TendSign support har öppet vardagar 07.00-17.00. e-post: tendsignsupport@visma.com. manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på www.tendsign.com/support

2.1.2 Frågor om förfrågningsunderlaget

Enheten för kontrakt och uppföljning 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 TendSign, frågor och svarsfunktionen. Enheten för kontrakt och uppföljning besvarar frågor via samma funktion. Frågor och svar, liksom eventuella förtydliganden, utgör en del av förfrågningsunderlaget. Endast skriftliga svar i TendSign är bindande.

Om förfrågningsunderlaget upplevs som oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att enheten för kontrakt och uppföljning kontaktas genom TendSign, så att missförstånd kan undvikas.

2.1.3 Ansökans giltighet

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

2.1.4 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 efterfrågas.

2.1.5 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.

2.1.6 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 enheten för kontrakt och uppföljning 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 enheten för kontrakt och uppföljning uppstartsmöte med utföraren för att gå igenom utbildningsinsatser och ge information om att bedriva verksamhet i Göteborgs Stad.

2.1.7 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 kan verksamhet startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag:

15 februari

15 maj

15 oktober

15 december

2.1.8 Underrättelse om beslut och kontrakt

För att tilldelas kontrakt krävs att samtliga villkor uppfylls.

Beslut om godkännande av ansökan fattas av stadsdirektör på delegation av kommunstyrelsen. Snarast efter det att beslut fattats kommer utföraren att skriftligen informeras om beslutet. Information om beslut sker via 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.

2.1.9 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 TendSign till utföraren med instruktioner för hur signeringen går till.

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

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 ChamberSign kontaktas. Kontot hos ChamberSign 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 ChamberSign. Fullmakter registreras i de flesta fall inom en arbetsdag.

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

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:

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:

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.

Enheten för kontrakt och uppföljning 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

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.

Enheten för kontrakt och uppföljning 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 enheten för kontrakt och uppföljning att få tillgång till de aktuella uppgifterna ska utföraren när enheten för kontrakt och uppföljning så begär vara beredd att tillhandahålla dessa uppgifter.

Kravet Skatter och socialförsäkringsavgifter samt registrering uppfylls:

Ja/Nej. Ja krävs

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. Enheten för kontrakt och uppföljning 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.

Enheten för kontrakt och uppföljning 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 enheten för kontrakt och uppföljning 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

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

3.4 IVO-tillstånd

Utföraren ska ha giltigt tillstånd från IVO för att bedriva den verksamhet som ansökan avser. Tillståndet ska bifogas vid ansökan.

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

Bifogad fil

3.5 Arbetstillstånd

För det fall utförarens medarbetare omfattas av reglerna för arbetstillstånd ska utföraren på anmodan av enheten för kontrakt och uppföljning kunna visa upp giltiga arbetstillstånd. Enheten för kontrakt och uppföljning kan komma att genomföra stickprov för att kontrollera att kravet följs.

3.6 Referenser

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).

Fritext

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

Fritext

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

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 enheten för kontrakt och uppföljning.

Byte av verksamhetsansvarig och tillfällig ersättare

Om utföraren under kontraktstiden ska byta eller byter verksamhetsansvarig ska detta omgående anmälas till enheten för kontrakt och uppföljning. Ny verksamhetsansvarig ska godkännas av enheten för kontrakt och uppföljning.

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 enheten för kontrakt och uppföljning 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

Utförare av hemtjänst 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

3.7.1.1 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.

3.7.1.2 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 hans examensbevis eller annan likvärdig handling.

3.7.1.3 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.

Enheten för kontrakt och uppföljning förbehåller sig rätten att kontakta tidigare arbetsgivare för att styrka kompetens och erfarenhet som chef.

3.7.2 Dokumentation som styrker utbildning och chefserfarenhet

Enheten för kontrakt och uppföljning kan komma att begära in verksamhetsansvarigs anställningsavtal med utföraren.

3.7.2.1 Verksamhetsansvarig är utsedd vid ansökan

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

3.7.2.2 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 enheten för kontrakt och uppföljning bedömt att verksamhetsansvarig uppfyller kraven.

a. Är verksamhetsansvarig utsedd?

Ja/Nej

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

Fritext

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

Bifogad fil

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

Bifogad fil

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

Bifogad fil

3.7.3 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 enheten för kontrakt och uppföljning som gör bedömningen om kompetens, chefserfarenhet och tillgänglighet inom organisationen är tillräcklig för att den ändamålsenliga organisationen ska godkännas. Om enheten för kontrakt och uppföljning 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.

Bifogad fil

3.8 Medarbetare

3.8.1 Omsorgspersonalens kompetens

Minst 60 procent av den arbetade tiden ska utföras av medarbetare 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.

I det fall verksamheten avser hemtjänst ansvarar Göteborgs Stad 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.

3.8.2 Arbetstid och anställningsform

Utförare ska organisera schemaläggning på sådant sätt att delade turer ej förekommer i verksamheten.

Arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas. Utföraren ska särskilt beakta arbetsmiljölagen och föreskrift AFS 2015:4 12§ angående arbetstidens förläggning

Registerkontroll

Innan anställning hos brukare under 18 år kan ske ska utdrag lämnas ur polisens belastningsregister enligt Lag (2013:852) om registerkontroll av personer som ska arbeta med barn.

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 uppdrag 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 utföra insatser 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 **av hemtjänst** 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

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

Utföraren erbjuds möjlighet att använda verksamhetsstödet 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 5.

I bilaga 5 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 5 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.

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 verksamheterna. 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 enheten för kontrakt och uppföljning 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 diskrimineringslagstiftning och verka för att dess övergripande syfte att motverka diskriminering och främja 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

3.13.2 Miljökrav

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

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. Villkoren är hämtade ur, nu gällande HÖK (Huvudöverenskommelse) och den nu gällande, bilagan Allmänna bestämmelser (AB). Detta kollektivavtal är tecknat mellan Sveriges Kommuner och Landsting och Svenska Kommunalarbetsförbundet. De hänvisningar till paragrafer som anges nedan avser nu gällande HÖK och AB. I kommande versioner kan dessa komma att ändras.
- Lägstlön 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.
- Utföraren ska säkerställa att tillämplig arbetsrättslig lagstiftning efterlevs.

a. Är utföraren ansluten till centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal

Ja/Nej

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

Fritext

3.13.4 Syssetsättningsgrad

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 och ledsagning enligt SoL samt ledsagarservice enligt LSS.

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.

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.

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).

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

4.1.4.1 Hemtjänst

Beslut om hemtjänst i Göteborgs Stad fattas huvudsakligen i form av rambeslut. Bakgrunden till rambeslut är kommunfullmäktiges inriktningsmål inom programmet för Attraktiv hemtjänst att den enskildes självbestämmande och inflytande i hemtjänsten ska öka. Se bilaga 1.

Genomförandeplan

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

Vid upprättandet av genomförandeplan ska den enskilde tillfrågas gällande kontinuitet och vad som är viktigt för att den enskilde ska uppleva en god kontinuitet. För vissa brukare innebär det att hjälpen utförs på bestämda tider medan det för andra brukare innebär att stöd och hjälp utförs av så få medarbetare som möjligt.

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

Arbetsplan

Om den enskilde inte kan/vill vara delaktig i upprättandet av en genomförandeplan och den enskilde inte kan företrädas av en legal företrädare ska kontaktpersonalen upprätta en plan för arbetet, vilken då inte kallas för genomförandeplan utan arbetsplan.

Samtycke

Handläggaren ska ta del av upprättad och/eller reviderad genomförandeplan/arbetsplan. 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.

4.1.4.2 Ledsagning och ledsagarservice

Genomförandeplan

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

Vid upprättandet av genomförandeplan ska den enskilde tillfrågas gällande kontinuitet och vad som är viktigt för att den enskilde ska uppleva en god kontinuitet. För vissa brukare innebär det att hjälpen utförs på bestämda tider medan det för andra brukare innebär att stöd och hjälp utförs av så få medarbetare som möjligt.

100 procent av utförarens brukare, som har beslut om fortlöpande insats i mer än 14 dagar ska ha en aktuell genomförandeplan.

Arbetsplan

Om den enskilde inte kan/vill vara delaktig i upprättandet av en genomförandeplan och den enskilde inte kan företrädas av en legal företrädare ska kontaktpersonalen upprätta en plan för arbetet, vilken då inte kallas för genomförandeplan utan arbetsplan.

Samtycke

Handläggaren ska ta del av upprättad och/eller reviderad genomförandeplan/arbetsplan. 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 Valfärdsteknik

För att nå målsättningen att den enskildes inflytande och självbestämmande ska öka har kommunfullmäktige antagit vägledande principer för valfärdsteknik i hemtjänsten, se bilaga 9.

Utifrån de vägledande principerna utvecklar och implementerar Göteborgs Stad valfärdsteknik. 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 valfärdsteknik.

4.1.6 Utvärdering av biståndsbeslut

Handläggarna genomför regelbundna utvärderingar enligt metoden utvärdering av hemtjänst, UH. Syftet med utvärderingarna är att handläggaren ska försäkra sig om att den enskilde har förstått beslutet och har möjlighet till självbestämmande och inflytande under genomförandet samt att den enskilde är tillfreds med resultatet.

Metoden för utvärdering ger handläggaren stöd i att säkra den enskildes rättssäkerhet. Representant för utföraren ska inte delta vid utvärderingen. Utföraren ska ta del av utvärderingarnas resultat och aktivt arbeta med att både tillgodose den enskildes behov och att följa upp samt utveckla god kvalitet i sin verksamhet. I de fall då den enskilde skattat betygsteg 1-2 ansvarar handläggaren för att ta kontakt med utföraren för att tillsammans analysera resultatet och utifrån respektive ansvar vidta lämpliga åtgärder.

Resultatet av utvärdering av hemtjänst, UH, presenteras på gruppnivå, per utförare och kommer att användas för att jämföra utförare utifrån brukarnöjdhet.

För ledsagning enligt SoL och ledsagarservice enligt LSS genomför handläggaren uppföljning av beslut. Uppföljning sker en gång per år eller vid behov.

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/utforarehemtjanst 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 Hantering av personuppgifter

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

4.3.2 Social dokumentation

Utföraren ska följa lagstiftning och föreskrifter om 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 stadsdelsnämnd som har fattat beslut om insats. Överlämnandet ska ske snarast efter att uppdraget från handläggaren upphört. Rutin för överlämnanden av akt finns på goteborg.se

Övertagande av personakter vid verksamhetens upphörande

Respektive stadsdelsnämnd/kommande berörda nämnder 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 berörda nämnder utförarens personakter i händelse av att dennes verksamhet upphör.

4.3.4 Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen

Utförare av hemtjänst ska utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder som delegerats eller ordinerats. Hur delegerade åtgärder ska dokumenteras avgörs av den som ger utföraren uppdraget. Dokumentation av åtgärderna görs först och främst via signeringslistor.

Dokumentation enligt HSL i form av signeringslistor tillhör Göteborgs Stad.

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, av sagt sig insatser vid flera tillfällen eller avlidit.

4.3.5.1 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.

4.3.5.2 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.

4.3.5.3 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 hemtjänstinsatser som den enskilde blivit beviljad av handläggare för att kunna återvända hem uppstår ett betalningsansvar till Västra Götalandsregionen. Göteborgs Stad fakturerar utföraren för de kostnader som uppstår enligt gällande lagstiftning och överenskommelser.

4.3.6 Kontaktpersonal

Kontaktpersonal är en medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. Utförare av hemtjänst 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.

4.3.7 Nyckelhantering

Utföraren ska ha en säker hantering och förvaring av enskildas nycklar samt ha skriftlig rutin för hantering och förvaring.

4.3.8 Hantering av privata medel

Med hantering av privata medel avses hantering inom hemtjänst 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.

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, ledsagning och ledsagarservice enligt LSS (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.

4.3.13 Avvikelse

Utföraren ansvarar för att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja avvikelser på ett systematiskt sätt.

I samband med uppföljning av utföraren kommer enheten för kontrakt och uppföljning 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 av hemtjänst ska följa Socialstyrelsen föreskrift om basal hygien i vård och omsorg, SOSFS 2015:10 samt ha en skriftlig rutin för ändamålet.

Utföraren av hemtjänst ansvarar för att medarbetarna har goda kunskaper om basala hygienrutiner samt att de får kontinuerlig utbildning i hygien.

Utföraren av hemtjänst ansvarar för att medarbetarna konsekvent tillämpar basala hygienrutiner i sitt arbete för att förebygga vårdrelaterade infektioner.

Utföraren av hemtjänst ska enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om smittrisker, AFS 2018:4 tillhandahålla arbetskläder för sina medarbetare och ombesörja tvätt av dessa utan att kostnader ska belasta medarbetaren. Med arbetskläder menas underdel samt kortärmad överdel exempelvis t-shirt eller tunika. Utförare 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 av hemtjänst ska tillhandahålla skyddsutrustning bestående av engångshandskar, plastförkläde, munskydd, 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 sjukvårdspersonal och i samråd med den enskilde, utföras som egenvård.

Utförare av hemtjänst 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.

Utförare av hemtjänst 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

Utförare av hemtjänst 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.

Utförare av hemtjänst ansvarar för att medarbetarna vet vart man vänder sig då personligt hjälpmedel inte fungerar.

Utförare av hemtjänst ansvarar för att kontakta legitimerad personal då det finns behov av information/utbildning gällande personligt förskrivet hjälpmedel.

4.3.22 Mat och måltider

Utförare av hemtjänst 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.

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 av hemtjänst:

- 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 personalen 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 5.1 Allmänna kontraktsvillkor

5.1.1 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 överenskommit 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 Kontraktstid

Kontraktet gäller från kontraktets tecknande och tills vidare. 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 uppsägningdagen 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 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 enheten för kontrakt och uppföljning 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 enheten för kontrakt och uppföljning tillhanda senast fyra veckor innan underleverantörens verksamhet startar.

Utföraren får inte anlita eller byta underleverantör under kontraktstiden utan enheten för kontakt och uppföljnings skriftliga godkännande, detsamma gäller förändringar i samarbetsavtalet som påverkar tjänstens utförande enligt kontraktet med Göteborgs Stad. Vid anlitan eller byte av underleverantör ska förfrågan inkomma till enheten för kontrakt och uppföljning senast fyra veckor innan planerat anlitan 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. Enheten för kontrakt och uppföljning genomför under

hela kontraktperioden fortlöpande uppföljning och kontroller av utförare och dess eventuella underleverantörer.

Planerar utföraren anlita underleverantör? Om ja, ange vilken underleverantör i kommentarsfältet.

Ja/Nej

5.2 Kommersiella villkor

5.2.1 Krav på digital rapportering

Utförare ska registrera i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser i enlighet med användarhandbok för registrering och uppföljning i Göteborgs Stad (fortsättningsvis kallad användarhandbok).

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 både avgifter till brukare och ersättning till utföraren. Systemet används för att registrera utförande av biståndsbedömd insats då enskilda med hemtjänst även delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

5.2.1.1 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 det tar att utföra beställda insatser. Det timbaserade ersättningssystemet gäller 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/resor, omkostnader i samband med utfarande av ledsagning, utrustning för tjänstens utförande, 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 goteborg.se där även momskompensation redovisas.

5.2.3 Extra ersättning

Startersättning för genomförandeplan

Utförare kan få startersättning motsvarande två timmar för upprättande av genomförandeplan vid start av insatser till nya brukare. Med ny brukare menas enskild som inte haft insats från utföraren de senaste två åren.

Startersättning erhålls under förutsättning att genomförandeplanen upprättats inom två veckor från det att insatsen påbörjades samt att den enskildes handläggare säkerställt och bedömt genomförandeplanen som fullständig. Startersättning betalas ut i efterskott.

Upprättande av genomförandeplan sker på indirekt brukartid och brukarna ska inte betala hemtjänstavgift och därför ska inte tiden vid upprättande av genomförandeplan registreras hos brukaren. Om utföraren har en pågående insats hos brukaren ska utföraren registrera att besöket avslutas innan genomförandeplanen upprättas.

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. Ö-tillägget utbetalas med automatik utifrån utförd tid hos dessa personer.

5.2.4 Förutsättningar för ersättning

Hemtjänstens utförare kan få ersättning upp till den tid som är beställd av handläggare och/eller legitimerad personal.

Förändringar av den enskildes behov regleras av utföraren i första hand genom att tillsammans med den enskilde fördela om beslutad tid mellan olika insatser. I andra hand kan det bli aktuellt att den enskilde får göra en ny ansökan.

5.2.4.1 Regler för registrering

Den utförda tiden ska vara registrerad av utförare i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning.

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.

Undantag från att registrera insatser med kvittens

Det finns några undantag när insatser kan registreras utan kvittens. Dessa framgår nedan. Av användarhandboken framgår hur registrering ska ske.

Schablontider hemtjänst

Nedanstående tabell anger för vilka insatser utföraren kan få ersättning utan att insatserna utförs i den enskildes hem, dvs insatsen ska inte registreras via kvittensmärket hemma hos den enskilda brukaren. I dessa fall utgår istället ersättning för tid enligt nedanstående schablontider.

För att kunna registrera schablontid krävs att den enskilde är beviljad bistånd för behoven. I de fall nedanstående tidsregistrering utan kvittensmärke är aktuellt ska det framgå i den enskildes sociala dokumentation att insatsen verkställs på så sätt.

Insats Tid

1. *Ringtillsyn 5 min/tillfälle*
2. *Sophantering 2 min per tillfälle max 10 min/vecka*
3. *Inköp via underleverantör 45 min/vecka*
4. *Tvätt via underleverantör 30 min/vecka*
5. *Städ via underleverantör 36 min/vecka*
6. *Fönsterputs 4 min/vecka*

Vid tvätt, städ och fönsterputs är det normala att tiderna per vecka läggs samman till att omfatta flera veckor. Exempelvis tvätt varannan vecka = 60 min och fönsterputs två gånger per år = 1 timma och 45 minuter per gång.

1. Ringtillsyn

Behov av tillsyn verkställs genom att utföraren ringer brukaren.

2. Sophantering

Utförandet av insatsen sker vanligtvis både i den enskildes hem och utanför. Det innebär att den tid som utförs i hemmet registreras genom kvittensmärket och den övriga tiden ersätts via schablonen. Om utförarens personal slänger sopor utan att gå tillbaka till brukarens hem kan registrering via schablon enligt ovanstående göras.

3. Inköp via underleverantör

Utförandet av insatsen sker vanligtvis både i den enskildes hem och utanför. Det innebär att den tid som utförs i hemmet, exempelvis skriva inköpslista och plocka upp varor, registreras genom kvittensmärket och den övriga tiden ersätts via schablonen.

4. Tvätt via underleverantör

Utförandet av insatsen sker vanligtvis både i den enskildes hem och utanför. Det innebär att den tid som utförs i hemmet, exempelvis sortering av smutsig och ren tvätt, registreras genom kvittensmärket och den övriga tiden ersätts via schablonen.

5. Städ via underleverantör

Utförande av insatsen sker genom utförarens underleverantör och ersätts enligt schablonen.

6. Fönsterputs

Fönsterputs är en del av städningen. Den utförs normalt sett två gånger per år. Utförandet av fönsterputs sker av utförarens personal eller en underleverantör.

Hemtjänstinsatser som utförs för flera brukare samtidigt

Om insatser såsom exempelvis inköp utförs för flera brukare samtidigt ska den totala tiden fördelas mellan brukarna. När insatsen utförs för flera brukare samtidigt ska det framgå i brukarens sociala dokumentation att verkställighet sker på så sätt.

För att kunna registrera insatser för flera brukare samtidigt krävs att de enskilda är beviljade bistånd för behoven och det ska framgå i brukarens sociala dokumentation att insatsen verkställs på så sätt. Det framgår i användarhandboken hur registrering ska ske.

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.

Ledsagningsuppdrag som inte startar/slutar i den enskildes bostad

Registrering av ledsagningsuppdrag kan ske utan kvittens via kvittensmärket hemma hos den enskilda brukaren i de fall uppdraget inte startar/slutar i den enskildes bostad. För att kunna registrera tiden manuellt krävs att det ska framgå i brukarens sociala dokumentation att insatsen verkställs på så sätt.

5.2.4.2 Dubbelbemanning

Om den enskilde är i behov av dubbelbemanning för att kunna få sina **behov av hemtjänst** tillgodosedda beviljas tid för dessa moment. I sådana fall utgår ersättning för dubbelbemanning.

För att ersättning och brukarens taxa ska bli rätt krävs att registreringar görs på det sätt som anges i användarhandboken.

5.2.4.3 Sammanboende där båda har hemtjänst

Om en av makarna/sammanboende har anmält frånvaro och hushållsgemensamma sysslor ska utföras under frånvaroperioden, ska den tid det tar att utföra sysslorna registreras på den make/sammanboende som är hemma.

För att ersättning och brukarens taxa ska bli rätt krävs att registreringar görs på det sätt som anges i användarhandboken.

5.2.4.4 Frånvaro

Planerad frånvaro

Ingen ersättning utgår för planerad frånvaro. Utföraren ansvarar för att registrera frånvaron i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser i enlighet med användarhandboken.

Oplanerad frånvaro/avböjd insats

Om den enskilde inte informerat om frånvaro i förväg eller om hen avböjer ett besök vid dörren ska inget besök registreras och ersättning utgår 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.

Sjukhusvistelse/vistelse på korttidsplats

Frånvaro ersätts de två första dagarna (om hen skulle haft insatser utförda dessa dagar), tid därefter ersätts inte. Den dag den enskilde kommer till sjukhuset eller korttidsplatsen räknas som dag ett. Rambeslutet för hemtjänst innebär att den enskilde beviljas tid per vecka och ersättningen per dag motsvarar en sjundedel av den tid brukaren beviljats per vecka.

Utföraren ansvarar för att registrera frånvaron i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser i enlighet med användarhandbok.

5.2.4.5 Akuta situationer

Om en brukare får ett akut behov av utökad hemtjänst 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.

5.2.4.6 Kontroll av utförd tid

Göteborgs Stad kontrollerar den utförda tiden mot beställd tid. Vid felaktigheter kommer korrigeringar att ske.

Justering av besök där start- eller avslutningstid ändrats kan komma att underkännas för ersättning.

Anledning till sådan justering ska vara dokumenterad av utföraren.

5.2.4.7 Avslutat uppdrag

Vid avslutat uppdrag registreras ingen utförd tid och ersättningen upphör omedelbart.

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.

Vid ledsagning betalar den enskilde ingen egenavgift.

5.2.6 Matleverans inom hemtjänst

Ersättning för 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 utförd 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. 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.

Hantering av beställningar ska inte betalas av den enskilde och får av utförare finansieras inom den fastställda ersättningen.

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.

5.2.7 Prisjustering

Ersättningsnivån beslutas i samband med kommunfullmäktiges fastställande av budget för nästkommande år, vilket vanligtvis sker i november, och gäller från den 1 april kommande kalenderår om inget annat beslutas.

Så snart ersättningsnivån för nästkommande år är beslutad ges information på goteborg.se

5.2.8 Fakturering och betalningsvillkor

Fakturering av insatser ska avse föregående månad. Startersättning för genomförandeplaner samt 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.

5.2.9 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.

5.3 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

5.3.1 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 anlåtande 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 insatsernas 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.

5.3.7 Ansvar vid fel eller brister

Enheten för kontrakt och uppföljning 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. Enheten för kontrakt och uppföljning 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 enheten för kontrakt och uppföljning. Efter godkännande av åtgärdsplan beslutar enheten för kontrakt och uppföljning 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 enheten för kontrakt och uppföljning.

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.

5.4 Kontraktsuppföljning

5.4.1 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 kontraktperioden 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.

5.4.2 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

5.4.2.1 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.

5.4.3 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 kontraktperioden fortlöpande kontroller av utförare och dess eventuella underleverantörer, bl.a. avseende skattebetalningar. Utföraren förbinder sig att medverka i arbetet med prevention.

5.5 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.

5.6 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.

Ja/Nej. Ja krävs