



**LOV – Lagen om Valfrihet i  
Hemtjänst**

**FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG**

**Gällande Omvårdnad och/eller Service**

**2021**

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1</b>	<b>Affärsförutsättningar</b>	<b>4</b>
1.1	Avtalets parter	4
1.2	Definitioner	4
1.3	Information om Ljusdals kommun	4
1.4	Bakgrund till ON beslut om införande av LOV	4
1.5	Omfattning	5
1.6	Utförarens åtagande	5
1.7	Kommunens åtagande	6
1.8	Ickevalsalternativ	6
1.9	Tjänster som inte ingår i det fria valet	6
1.10	Tilläggstjänster	6
<b>2</b>	<b>Administrativa föreskrifter</b>	<b>7</b>
2.1	Förfrågningsförfarande	7
2.2	Frågor och svar, samt kompletteringar	7
2.3	Ansökan och handläggning	7
2.4	Nya tillstånd och krav	7
2.5	GDPR	8
2.6	Kompletterande uppgifter	8
2.7	Ansökan om rättelse	8
<b>3</b>	<b>Kvalificering av Utförare</b>	<b>9</b>
3.1	Underlag för kvalificering	9
3.2	Finansiell och ekonomisk förmåga	9
3.3	Teknisk förmåga	10
3.4	Godkännande	10
<b>4</b>	<b>Särskilda krav på tjänstens innehåll</b>	<b>11</b>
4.1	Krav för Utförare inom omvårdnad	11
4.1.1	<i>Hemtjänst - omvårdnad</i>	11
4.1.2	<i>Kontaktmannaskap</i>	11
4.1.3	<i>Delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter</i>	11
4.1.4	<i>Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig</i>	12
4.2	Krav för Utförare inom service	12
4.2.1	<i>Service</i>	12
4.2.2	<i>Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig</i>	12
<b>5</b>	<b>Allmänna kontraktsvillkor</b>	<b>13</b>
5.1	Allmänna krav	13
5.2	Kommunens ansvar	13
5.3	Huvudmannaskap	13
5.4	Myndighetsutövning	13
5.5	Tillsyn av socialtjänst	13
5.6	Grundläggande principer för valfrihetssystem	13
5.7	Kvalitetsmål	13
5.8	Personalfrågor	14
5.9	Lag och kollektivavtal	14
5.10	Meddelarfrihet	14
5.11	Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen	14

5.12	Ledningssystem för kvalitet i verksamheten .....	14
5.13	Uppföljning och utvärdering.....	15
5.14	Samarbete/Samverkan.....	15
5.15	Kris- och beredskapsplan.....	15
<b>6</b>	<b>Särskilda kontraktsvillkor .....</b>	<b>16</b>
6.1	Kompetens och erfarenhet hos personal.....	16
6.2	Kundens rätt att välja Utförare.....	16
6.3	Biståndsbeslut/beslut om insats .....	16
6.4	Beställning av uppdrag.....	17
6.5	Skyldighet att ta emot uppdrag.....	17
6.6	Bekräftelse av uppdrag .....	17
6.7	Skyldighet att verkställa uppdrag.....	17
6.7.1	<i>Skyldighet att verkställa uppdrag för kund från slutenvård.....</i>	<i>17</i>
6.8	Genomförandeplan.....	18
6.9	Gemensam vårdplanering .....	18
6.10	Kundens rätt att byta Utförare .....	18
6.11	God man/förvaltare.....	18
6.12	Förändring av kundens behov .....	19
6.13	När en kund inte är anträffbar .....	19
6.14	Samverkan kring kund.....	19
6.15	Trygghetstelefon.....	19
6.16	Nyckelhantering.....	19
6.17	Hantering av personliga medel.....	19
6.18	Namnskylt/identifikation.....	19
6.19	Hjälpmedel .....	19
6.20	Dokumentation .....	20
6.21	Lex Sarah.....	20
6.22	Rutiner för planering av insatser samt inrapportering av utförda besök .....	20
6.24	Miljöpåverkan.....	21
6.25	Kommunens ansvar gällande information och marknadsföring.....	21
6.26	Allmänhetens insyn.....	21
6.27	Insyn i Utförarens verksamhet .....	21
6.28	Uppföljning och rätt till insyn i verksamheten .....	22
<b>7</b>	<b>Kommersiella kontraktsvillkor .....</b>	<b>23</b>
7.1	Avgifter .....	23
7.2	Avtalstid.....	23
7.3	Avtalshandlingars inbördes rangordning .....	23
7.4	Ersättning .....	23
7.5	Moms .....	24
7.6	Underlag för ersättning.....	24
7.7	Fakturerings .....	24
7.7.1	<i>Reglering efter avtalsslut.....</i>	<i>25</i>
7.8	Dröjsmålsränta och administrativa avgifter.....	25
7.9	Underleverantör.....	25
7.10	Ändring av villkor på grund av politiska beslut.....	25
7.11	Andra förändringar av villkor .....	25
7.12	Avbrytande/upphörande av valfrihetssystem.....	25
7.13	Omförhandling av avtalsvillkor .....	25
7.14	Förändring av kapacitetstak .....	26
7.15	Rättning och hävning av avtal .....	26

7.16	Tillfälligt beställningsstopp.....	27
7.17	Vite.....	27
7.18	Avtalets upphörande i vissa fall.....	27
7.19	Överlåtelse av avtal eller uppdrag.....	27
7.20	Skadeståndsskyldighet.....	27
7.21	Försäkringar.....	27
7.22	Skatter och avgiftskontroll.....	27
7.23	Befrielsegrunder (force majeure).....	28
7.24	Tvist.....	28
	<b>Insatslista.....</b>	<b>29</b>
	<b>Ickevalsalternativ under 2021.....</b>	<b>32</b>

# 1 Affärsförutsättningar

## 1.1 Avtalets parter

Uppdragsgivare = Omsorgsnämnden Ljusdals Kommun

Beställare = Omsorgsnämnden Ljusdals Kommun

Utförare = Part som erhåller avtal

Avtalsparter = Uppdragsgivare och Utförare

## 1.2 Definitioner

LOV	Lagen om valfrihet
SoL	Socialtjänstlagen
HSL	Hälsa- och sjukvårdslagen
AML	Arbetsmiljölagen
OSL	Offentlighets- och sekretesslagen
KL	Kommunallagen
ON	Omsorgsnämnden
TES	Trygghet, Enkelhet, Säkerhet. Datastöd, planerings- och registreringsstöd
SkR	Sveriges kommuner och regioner

## 1.3 Information om Ljusdals kommun

Ljusdals kommun är belägen i norra Hälsingland. Kommunen består av tätorten Ljusdal samt kommundelarna Järvsö, Färila, Los och Ramsjö. Antal invånare är 19 000. Kommunens yta är 5643 km<sup>2</sup>.

## 1.4 Bakgrund till ON beslut om införande av LOV

ON beslutade 2009-10-22 att inom hemtjänsten införa valfrihetssystem enligt LOV med början 2010-03-01. Verksamheten påbörjades i mitten av maj 2010.

Syftet innebär därmed att de personer i kommunen som har rätt till hemtjänst, själva kan välja en Utförare som kommunen godkänt och tecknat kontrakt med.

Socialtjänstlagen reglerar kommunernas ansvar för insatser inom socialtjänsten för bland annat äldre och personer med funktionsnedsättning. I Ljusdals kommun har ON det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Det finns lagstöd för ON att sluta avtal med andra Utförare enligt 2 kap 5§ SoL.

ON:s uppgift är att godkänna Utförare, det vill säga ange de krav gällande insatser inom socialtjänsten för äldre som Utföraren ska uppfylla för att kvalificera sig. Vidare ansvarar ON för att kontrollera och följa upp att kraven är uppfyllda.

Inom omsorgsförvaltningen finns en handläggarenhet där biståndshandläggare, som på delegation beslutar om omsorgs- och serviceinsatser till enskilda.

Alla Utförare som önskar delta i valfrihetssystemet har rätt att ansöka om godkännande som Utförare. Samtliga sökanden som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget, ska godkännas av kommunen. Kommunen ska lämna information till allmänheten om samtliga Utförare som kontrakterats enligt LOV. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

Lagen bygger på att det inte är någon priskonkurrens mellan Utförarna, då syftet är att ge den enskilde möjlighet att välja den Utförare som kunden uppfattar tillhandahåller den bästa kvaliteten.

## 1.5 **Omfattning**

Hemtjänst är samlingsnamnet för alla insatser som beviljas den enskilde enligt SoL i dennes hem. Hemtjänst omfattar omvårdnad och insatser av servicekaraktär.

LOV omfattar alla kunder som har ett biståndsbeslut om beviljad hemtjänst enligt SoL för omvårdnad eller service.

De tjänster som en privat utförare kan utföra är:

- **Kategori A - Omvårdnad och service**
- **Kategori B - Service**

I oktober 2019 finns i Ljusdals kommun ca 480 kunder som får någon hjälp från hemtjänsten, omfattningen i tid för dessa kunder är totalt ca 160 000 på helår. Insatserna kan variera kraftigt, allt från 1 timme/månad till nästan dygnet runt (ex. ett palliativt ärende).

## 1.6 **Utförarens åtagande**

Utförarens åtagande följer av det avtal som kommunen slutit med respektive Utförare.

Utförare av omvårdnad och service förbinder sig att leverera årets alla dagar kl. 07.00-22.00. Detta gäller även att åtgärda Trygghetstelefon under angiven tid. Utföraren lämnar utifrån checklista rapporter om kund som erhållit omvårdnad till kommunens nattpatrull.

Utförare av enbart service förbinder sig att leverera måndag-fredag kl. 08.00-17.00 eller enligt överenskommelse med kunden.

Hela Ljusdals kommun gäller som arbetsområde.

Utförare kan lägga ett kapacitetstak på max antal beviljade timmar per månad. Innan kapacitetstaket uppnås måste i god tid en dialog ske med biståndshandläggare. Utförare kan ej välja kunder. Kommunen garanterar inte någon volym. Det är kundens val utifrån biståndsbeslut och beviljade timmar som avgör den volym som Utföraren får.

### **1.7 Kommunens åtagande**

Kommunen ansvarar för alla beviljade nattinsatser kl. 22.00 - 07.00. Kommunens nattpatrull lämnar utifrån checklista rapporter om kund som erhållit omvårdnad till Utföraren. Detta gäller även att åtgärda Trygghetstelefon under angiven tid.

### **1.8 Ickevalsalternativ**

För den kund som inte önskar välja Utförare ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet i Ljusdals kommun fördelas i turordning månadsvis mellan de Utförare som är godkända.

### **1.9 Tjänster som inte ingår i det fria valet**

Tjänster som inte ingår i det fria valet och som utförs i kommunens egenregi är:

- nattinsatser
- installation av Trygghetstelefon
- Trygghetstelefon innan andra insatser är beviljade
- anhörigavlösning
- matdistribution via centralköket

### **1.10 Tilläggstjänster**

Utöver de biståndsbeslutade insatserna har en Utförare, som erhållit avtal med kommunen, rätt att erbjuda tilläggstjänster. Det ska tydligt framgå att kunden inte har någon skyldighet att köpa dessa tjänster.

Med tilläggstjänster menas:

- insatser som ingår i biståndsbeslutet men där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet eller
- tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet

Tilläggstjänster faktureras av Utföraren direkt till kunden.

## 2 Administrativa föreskrifter

### 2.1 Förfrågningsförfarande

Förfrågningsförfarande genomförs enligt LOV (lagen om valfrihetssystem).

Ansökan ska ske enligt blankett "Ansökan om godkännande att bedriva hemtjänst inom Ljusdals kommun" se **Bilaga 1**. Svara genom att kryssa i ja/nej rutor som finns under varje krav samt fyll i de uppgifter och redogörelser som efterfrågas.

Var extra noga med att skall-kraven uppfylls.

Fyll i svarsfälten elektroniskt men skriv sedan ut och underteckna ansökan.

För att underlätta utvärderingen och intern hantering tänk på följande:

- fullständig ansökan lämnas på svenska
- ange företagsnamn och organisationsnummer
- använd inte inbundna eller häftade handlingar
- undvik fliksystem om det går, det går bra att särskilja med gem
- samtliga handlingar ska vara sidnumrerade
- ansökan lämnas som ett undertecknat original

Sökande ska ange om:

- ansökan avser hemtjänst - omvårdnad och service , kategori A
- ansökan avser hemtjänst - enbart service, kategori B
- ansökan avser visst kapacitetstak (max/min antal utförda timmar)
- sökanden avser att tillhandahålla tilläggstjänster och redogöra för vilka dessa är

### 2.2 Frågor och svar, samt kompletteringar

Vid eventuella frågor om förfrågningsförfarandet ber vi Utföraren att skicka sin frågeställning via [lov@ljusdal.se](mailto:lov@ljusdal.se).

### 2.3 Ansökan och handläggning

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter kommer en kontroll att göras om sökande uppfyller samtliga krav i ansökningsformuläret.

Sökande kommer skyndsamt efter inkommen ansökan att få besked om de godkänts som Utförare, då ett avtal tecknas mellan sökanden och Ljusdals kommun.

Ansökan till att bedriva hemtjänst kan ske kontinuerligt men avtalsstart sker enligt överenskommelse.

### 2.4 Nya tillstånd och krav

Riksdagen har beslutat att införa nya regler som gäller vilka verksamheter som behöver tillstånd samt vilka krav som ska gälla för att få behålla sitt tillstånd.



Från den 1 januari 2019 behöver Hemtjänst enligt socialtjänstlagen (SoL) tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Intyg om godkännande ska bifogas ansökan för att handläggning skall påbörjas.

## **2.5 GDPR**

LOV-utförare ska upprätta ett (PUB-avtal) personuppgiftsbiträdesavtal med kommunen. Se mer info och vägledning på [ljusdal.se](http://ljusdal.se)

## **2.6 Kompletterande uppgifter**

Kommunen får tillåta att sökanden rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel. Kommunen får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Ansökan får dock endast rättas eller förtydligas på kommunens begäran. Alla kompletteringar ska ske skriftligt!

## **2.7 Ansökan om rättelse**

En sökande får ansöka om rättelse, om beslutet går denne emot, det vill säga att sökanden inte godkänns i systemet. I kommunens beslut ska det framgå hur en ansökan om rättelse sker.

### 3 Kvalificering av Utförare

Här ställs krav på sökandes finansiella-, ekonomiska- samt tekniska förmåga och kapacitet för att klara uppdraget.

#### 3.1 Underlag för kvalificering

Till ansökan ska bifogas:

- F-skattebevis
- registreringsbevis från Bolagsverket
- uppgift om eventuella underleverantörer
- presentation av företaget och dess ledning inklusive meritförteckning (CV) som intygar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- meritförteckning för personer som är ansvariga för verksamheten
- referenser från liknande uppdrag
- tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

#### 3.2 Finansiell och ekonomisk förmåga

Uppdragsgivare kan vid behov kontrollera Utförarens ekonomiska stabilitet genom kreditupplysningsföretag eller att begära in årsredovisning.

Utförare som bedöms vara i ej godtagbar riskklass, låg kreditvärdighet, kan komma att uteslutas om inte Utföraren lämnar en godtagbar förklaring till varför företaget hamnat i denna riskklass.

Enligt 5 kap. 2§ LOV får en sökande vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Detta kan till exempel göras genom att sökanden tillhandahåller ett skriftligt åtagande från företagen i fråga.

Ljusdals kommun får utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom ESS- området
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 sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4.

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

Nybildade företag eller företag under bildande ska till anbudet bifoga affärsplan inkluderande en finansiell plan. Startkapitalet ska minst täcka kortfristiga skulder. Kommunen kommer att göra bedömningen om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att sökande har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

### **3.3 Teknisk förmåga**

Här kommer Ljusdals kommun att göra en trovärdighetsbedömning huruvida Utföraren uppfyller genomförandet av systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1 samt AFS 2003) och ledningssystem för kvalitet (SOSFS 2011:9).

Utförare som klarat både den finansiella-, ekonomiska- och tekniska förmågan kommer att kallas till muntlig presentation av inlämnad ansökan för slutligt godkännande.

### **3.4 Godkännande**

Den som bedöms uppfylla kraven under särskilda krav på tjänstens innehåll, allmänna kontraktsvillkor, särskilda kontraktsvillkor och kommersiella kontraktsvillkor, samt klarat kvalificeringen med finansiell-, ekonomisk- och teknisk förmåga är godkänd.

## 4 Särskilda krav på tjänstens innehåll

### 4.1 *Krav för Utförare inom omvårdnad*

#### 4.1.1 *Hemtjänst - omvårdnad*

Hemtjänst i ordinärt boende ska ha sin utgångspunkt i att kundens funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas.

Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

Kundens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt möjligt ska Utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar kundens modersmål.

Kunden ska ges kontinuitet när det gäller personal. Samverkan mellan kunden och personalen ska framför allt bygga på kontaktmannaskap.

Med omvårdnad avses stöd för att klara fysiska, psykiska och sociala behov. Se insatslista sid 29.

Utföraren ska ha ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt till kunderna och ge hjälp till självhjälp.

#### 4.1.2 *Kontaktmannaskap*

En kontaktsman i arbetsgruppen ska utses, denne ansvarar för att hålla god kontakt med kunden. Kontaktsmannen ska delta vid omsorgsplaneringen och se till att genomförandeplanen är aktuell samt att kundens behov är väl kända av alla i arbetsgruppen. Kontaktsmannen kan också ha kontakt med anhöriga eller gode män om behov finns.

#### 4.1.3 *Delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter*

I tjänsten omvårdnad ingår att Utförarens personal ska kunna utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter på delegation från sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter. Delegeringen är personlig och det kommunens sjuksköterska som säkerställer att personalen har erforderlig kompetens för delegeringen för hemsjukvårdskunder. Ett teoretiskt test och ibland ett praktiskt test görs 1gång/år innan delegering.

För övriga hemtjänstkunder med behov av hälso- och sjukvårdsuppgifter ansvarar regionens sjuksköterska för delegering till hemtjänstpersonalen. På motsvarande sätt är arbetsterapeuter och fysioterapeuter inom kommun respektive region ansvariga inom sitt område att säkerställa personalens kompetens vid delegering.

#### **4.1.4 Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig**

Person som är ansvarig för utförandet av omvårdnad i verksamhet som omfattas av avtalet ska ha:

- dokumenterad adekvat högskoleutbildning och dokumenterad erfarenhet av ledarskap
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt Utförarens avtal med kommunen
- datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet och e-post.

## **4.2 Krav för Utförare inom service**

### **4.2.1 Service**

Med service menas praktisk hjälp med hemmets skötsel. Hemtjänsten ska genomsyras av grundtanken att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

Kundens behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt möjligt ska Utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar kundens modersmål.

Ljusdals kommun har valt att beskriva insatserna se sid 29.

### **4.2.2 Kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig**

Person som är ansvarig för utförandet av den service i verksamheten som omfattas av avtalet ska ha:

- dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster
- kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med en dator och kunna hantera Internet och e-post.

## 5 Allmänna kontraktsvillkor

### 5.1 Allmänna krav

- Utföraren förutsätts ha ingående kännedom om den målgrupp som kan komma ifråga som kunder samt
- Vara väl insatt i den lagstiftning som gäller för hemtjänstverksamheten.

### 5.2 Kommunens ansvar

Kommunernas ansvar för vård, omsorg och övriga stödinsatser regleras i SoL, HSL samt LSS till vissa funktionshindrade. KL ger kommunen rätt att, efter beslut i fullmäktige, lämna över vården av en kommunal angelägenhet, som inte reglerats i särskild ordning, till ett aktiebolag, ett handelsbolag, en ekonomisk förening, en ideell förening eller en enskild individ.

Kommunen är skyldig att kontrollera och följa upp hemtjänstverksamheten.

Kommunen måste garantera att medborgarna får insyn och blir informerade om de Utförare som kommunen skriver avtal med. Se hemsida [www.ljusdal.se](http://www.ljusdal.se)

### 5.3 Huvudmannaskap

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för hemtjänstverksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning.

### 5.4 Myndighetsutövning

Utifrån kundens ansökan om bistånd utreder, bedömer och beslutar biståndshandläggare enligt SoL vilka insatser kunden ska erhålla.

### 5.5 Tillsyn av socialtjänst

Socialstyrelsen är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de Utförare som ingår avtal med kommuner uppfyller de krav som ställs i gällande lagar, förordningar och föreskrifter inom SoL. Detta följer av 13 kap.3§ andra punkten SoL.

### 5.6 Grundläggande principer för valfrihetssystem

Enligt 1 kap. 2§ LOV ska uppdragsgivaren behandla Utförare på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt. Paragrafen innehåller de grundläggande principerna som uppdragstagaren ska ta hänsyn till, öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet.

### 5.7 Kvalitetsmål

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Utföraren ska utföra verksamheten i enlighet med SoL samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet. Utföraren ska även följa och vara förtrogen med de mål och riktlinjer som följer av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Utföraren ska följa ON mål och styrdokument.

## **5.8 Personalfrågor**

Utföraren är arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för att:

- gällande lagar och föreskrifter efterföljs
- anställa, avlöna och säga upp personal
- skatter och sociala avgifter inbetalas
- förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- personalen efterlever offentlighets och sekretesslagstiftningen
- personalen arbetar efter ett rehabiliterande förhållningssätt, så att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls.

## **5.9 Lag och kollektivavtal**

Utföraren får inte vidta åtgärder som kan förväntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som allmänt är godtagat inom arbetsgivarens ansvarsområde.

## **5.10 Meddelarfrihet**

Personal anställd hos Utföraren har rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen 1 kap.1§ samt sekretesslagen 16 kap.1§.

## **5.11 Samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen**

Den Utförare som har mest utförd tid hos kund har samordningsansvar enligt arbetsmiljölagen, AML1977:1160

## **5.12 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten**

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska Utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

### **5.13 Uppföljning och utvärdering**

Utföraren är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Utföraren ska om kommunen begär det, lämna muntlig och skriftlig redovisning till ON.

Uppföljning och utvärdering ska ske när kommunen kallar och kan ske genom:

- information och diskussion i för parterna gemensamt samrådsorgan
- avtalsuppföljning
- uppföljning av dokumentation och genomförandeplan
- uppföljning av avvikelshantering
- uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål i kommunens/Utförarens system för klagomålshantering
- kontinuerlig uppföljning av beslutade, planerade och utförda insatser
- kommunens system för kvalitetsrevision
- kommunens revisorer, som ska ha rätt att på samma sätt som i kommunens egenregiverksamhet kontrollera och utvärdera verksamheten
- fristående konsult anlitad av kommunen efter samråd med Utföraren
- enkäter till och intervjuer med kunder om kvaliteten i verksamheten
- kontakter med biståndshandläggare
- samtal med personalgrupp.

### **5.14 Samarbete/Samverkan**

Utföraren och Ljusdals kommun ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god personlig omsorg respektive service inom hemtjänsten.

Utföraren och Ljusdals kommun är skyldiga att informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtagande och ansvar.

Utföraren är skyldig att delta i ett särskilt upprättat samrådsmöte tillsammans med kommunen och eventuellt andra Utförare. Kommunen kallar alla Utförare till dessa möten och upprättar agenda för varje möte. Samrådsmöte hålls minst en gång per halvår. Protokoll ska föras vid mötet. Samverkan ska ske med syfte att utveckla verksamheten utifrån kundens behov samt vara ett led i kvalitetsförbättringar.

### **5.15 Kris- och beredskapsplan**

Utföraren ska vara insatt i lagen (2006:544) om kommuners och regioners ansvar inför och vid extra ordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Utföraren ska utifrån sin verksamhet:

- ta del av kommunens risk- och sårbarhetsanalys
- göra en riskanalys för verksamheten, för kundernas säkerhet
- uppföra en skriftlig plan över hur man ska agera i händelse av en allvarlig händelse eller kris, såsom exempelvis brand, längre tid med el- eller vattenavbrott eller om personal eller kund skadas allvarligt i bostaden.



## 6 Särskilda kontraktsvillkor

### 6.1 *Kompetens och erfarenhet hos personal*

- Utföraren förväntas ha goda kunskaper om SoL.
- Utföraren ska ansvara för att verksamheten är bemannad så att erforderlig service, omvårdnad och säkerhet garanteras.
- För Utförare av omvårdnad och service gäller att Utföraren ska sträva efter att all personal ska ha genomgått vård- och omsorgsprogrammet eller motsvarande samt ha dokumenterad erfarenhet.
- Goda kunskaper krävs i svenska när det gäller att tala, läsa och skriva för att personalen ska kunna ta emot instruktioner, samtala med kunderna och dokumentera insatserna. Flerspråkighet hos en Utförarens personal ses som en fördel.
- Utföraren ska se till att den personal som används för uppdragets genomförande är väl insatt i kommunens mål för verksamheten och kvalitetskrav inom socialtjänsten samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal.
- Utföraren ska aktivt arbeta med fortbildning av personalen om äldre och funktionshindrades förutsättningar för ett självständigt liv och personalens kompetens och bemötande i omsorgen. Utbildningsinsatser som kommunen genomför kommer även att erbjudas externa Utförare. Utföraren ska ha rutiner för introduktion av nyanställda och en beredskap att kunna utföra insatserna även när den ordinarie personalen är frånvarande.

### 6.2 *Kundens rätt att välja Utförare*

En av grundpelarna i ett valfrihetssystem är kundens rätt att välja och byta Utförare av tjänsten. En kund har alltid rätt men ingen skyldighet att välja och byta Utförare.

### 6.3 *Biståndsbeslut/beslut om insats*

- Bistånd enligt SoL beslutas av biståndshandläggare inom kommunen och dokumenteras i ett verksamhetssystem
- Utredning sker utifrån kunds ansökan
- Beslut fattas utifrån kunds behov av sökta insatser för att tillförsäkras skälig levnadsnivå
- Kund delges beslutet via beslutsmeddelande som skickas per post
- Biståndshandläggarna bistår kunden med opartisk information gällande Utförarna.
- **Kund väljer utförare:**
  - Kund med beslut om endast omvårdnad: det går inte att dela upp insatserna inom omvårdnad på flera utförare.
  - Kund med beslut om endast service (städ, tvätt och inköp): det går inte att dela upp insatserna inom service på flera utförare.
  - Kund med beslut om omvårdnad och service: det går att dela upp insatserna på två utförare.

## 6.4 **Beställning av uppdrag**

- När kunden fått ett biståndsbeslut och valt Utförare, kontaktar biståndshandläggaren Utföraren som kunden valt och gör en formell beställning via ett uppdragsdokument
- Beställningen från handläggarenheten ska vara skriftlig och bör finnas hos Utföraren innan arbete kan påbörjas. Vid enstaka tillfällen kan beställningen från handläggarenheten göras via telefon, men ska ändå alltid efterföljas av ett skriftligt uppdrag.
- Om redan befintlig kund har behov av utökad insats under tid då biståndshandläggare ej är i tjänst ska insatserna utföras och biståndshandläggaren meddelas via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet. Insatsen ska då dateras från den dag den påbörjades.

## 6.5 **Skyldighet att ta emot uppdrag**

En Utförare får inte, inom ramen för angiven verksamhetskategori och angivet kapacitetstak, tacka nej till uppdrag.

Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för kunden.

## 6.6 **Bekräftelse av uppdrag**

Utföraren ska snarast bekräfta till biståndshandläggare att ett uppdrag mottagits. Beställningar som lämnats före kl.15.30 vardagar ska bekräftas samma dag.

## 6.7 **Skyldighet att verkställa uppdrag**

### Definition av ny omvårdnadskund

- Okänd
- Kund med Trygghetstelefon
- Kund med matdistribution
- Kund med enbart serviceinsatser

Uppdrag ska verkställas inom 2 dygn. Om beställning lämnas från kommunhandläggare före kl.12.00 dag 1 ska ärendet verkställas senast dag 3.

### Akuta insatser hos ny omvårdnadskund

- Kund med dagliga insatser, ej service.

Uppdrag ska verkställas samma dag.

### Definition av känd omvårdnadskund

Kund som redan har dagliga insatser, personlig omvårdnad.

Uppdrag ska verkställas inom 1 dygn.

### 6.7.1 **Skyldighet att verkställa uppdrag för kund från slutenvård**

- Kund från sjukhus med oförändrade insatser, uppdrag från sjukhushandläggare ska verkställas samma dag.

### **När ny eller känd kund beräknas vara utskrivningsklar av slutenvården ska uppdrag verkställas enligt följande:**

- Kommer utskrivningsmeddelande i Lifecare före klockan 12:00 ska uppdrag verkställas samma dag
- Kommer utskrivningsmeddelande i Lifecare efter klockan 12:00 ska uppdrag verkställas följande dag
- Detta gäller veckans alla dagar inklusive helg och röda dagar

Kvitteringstider i Lifecare är klockan 09:00 och klockan 13:00 enligt länsgemensam överenskommelse om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård i Gävleborg.

### **6.8 Genomförandeplan**

Utföraren ska tillsammans med kunden upprätta en genomförandeplan utifrån biståndsbeslutet som ska innehålla en samlad bild av hur och när kundens behov ska genomföras. Genomförandeplanen ska undertecknas av kund (eller kundens företrädare) och Utföraren för att stärka inflytande och delaktighet för kunden.

### **6.9 Gemensam vårdplanering**

När en kund blivit inlagd på sjukhus och efter sjukhusvistelsen är utskrivningsklar ska kommunen och regionen i samförstånd med kunden gemensamt planera kundens fortsatta personliga omvårdnad och service. Vid förändrat behov görs ett nytt biståndsbeslut. Biståndshandläggaren informerar Utföraren om ny genomförandeplan ska upprättas.

### **6.10 Kundens rätt att byta Utförare**

Om kunden önskar byta Utförare ska biståndshandläggare kontaktas. När en ny Utförare är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga Utföraren. Detta ska ske omgående, via kommunens verksamhetssystem.

När en kund gjort detta byte av Utförare ska tillträdande Utförare inom högst två veckor påbörja sitt uppdrag.

Avlämnande Utförare ska i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information inklusive genomförandeplan under förutsättning att kunden medger detta. Ersättning utgår till den dag då ny Utförare påbörjar uppdraget.

### **6.11 God man/förvaltare**

En god man/förvaltare är utsedd att företräda en viss person som på grund av sjukdom, psykisk störning eller försvagat hälsotillstånd, behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person utan att dennes rättshandlingsförmåga begränsas. God man och förvaltare utses av överförmyndare/tingsrätten genom en ansökan. Familjeläkaren bedömer om den enskilde har behov av god man eller förvaltare. Biståndshandläggare är vid behov behjälplig vid ansökningsförfarandet.

### **6.12 Förändring av kundens behov**

Om kundens behov förändras ska biståndsbeslutet omprövas. Kund/närstående/god man alternativt Utförare ska i dessa fall omgående kontakta biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov ska framgå av Utförarens dokumentation. Vid kända uppehåll av insatser ska Utföraren dokumentera och meddela kommunens avgiftshandläggare.

### **6.13 När en kund inte är anträffbar**

Om en kund inte är anträffbar på överenskommen tid ska kommunens rutiner följas.

### **6.14 Samverkan kring kund**

Utföraren ska samverka med kommunen, regionen, anhöriga och andra för kunden viktiga personer och organisationer, liksom med gode män och förvaltare när det är aktuellt. Representant för Utföraren ska vid behov delta i individuell vårdplanering i hemmet i samverkan mellan huvudmännen och kunden. Om kunden inte kan medverka själv sker vårdplanering med dennes företrädare.

### **6.15 Trygghetstelefon**

Den Utförare som har godkänts att utföra omvårdnad och serviceinsatser ansvarar för åtgärd på Trygghetstelefon till sina kunder under dagtid, kl. 07.00-22.00. Om kund haft omvårdnads- och/eller serviceinsatser hos en Utförare och dessa avslutas behåller Utföraren ansvaret för Trygghetstelefonen. Kommunens nattpatrull ansvarar för åtgärd på Trygghetstelefon nattetid

### **6.16 Nyckelhantering**

Om Utföraren har behov av nyckel till kunden för att genomföra uppdraget ska nyckelkvittens skrivas vid mottagandet av nycklar och undertecknas av både Utförare och kund. Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering och förvaring av den enskildes nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering vid varje tillfälle. Vid förlust av nycklar ska Utföraren ombesörja och bekosta låsbyte så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av Utförarens personal bärs av Utföraren.

### **6.17 Hantering av personliga medel**

Den enskilde eller dennes närstående/god man ska sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel hanteras av Utföraren ska rutiner för detta finnas. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hantering av privata medel mellan Utföraren och kunden.

### **6.18 Namnskylt/identifikation**

Utförarens anställda (och underutförare) ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han/hon är anställd av.

### **6.19 Hjälpmedel**

Kommunens legitimerade arbetsterapeuter och fysioterapeuter bedömer, förskriver och tillhandhåller personliga hjälpmedel, exempelvis höj- och sänkbara sängar, rullstolar och rullatorer. Kommunens legitimerade sjuksköterskor förskriver inkontinensskydd. Hjälpmedlen skrivs ut till kunder inskrivna i hemsjukvården.

Hjälpmedlen bekostas av hemsjukvården. Utförare ska bistå kunden med att använda hjälpmedlen, rengöra dem samt eventuellt beställa service. Primärvården ansvarar för hjälpmedel till kunder som ej är inskrivna i hemsjukvården.

Arbetstekniskt hjälpmedel som används av utföraren för att förhindra ohälsa hos sin personal exempelvis förkläden och handskar, skaffar utföraren. Ersättning utgår inte.

## **6.20 Dokumentation**

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med SoL bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 "Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL" samt kommunens riktlinjer för Social dokumentation.

All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap. 4§ SoL. Vid överlämnande av dokumentation till kommunen ansvarar Utföraren för inhämtande av den enskildes medgivande.

Personakt/dokumentation om en kund som återgår till kommunen eller avlider ska överlämnas till kommunen för arkivering. Se kommunens rutiner för arkivering av personakter.

## **6.21 Lex Sarah**

Utföraren ska se till att all personal känner till skyldigheten att anmäla missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade enligt socialtjänstförordningen (2011:5) föreskrifter och allmänna råd om tillämpning av 14 kap. 2§ SoL och 24§ LSS gällande från 1 juli 2011. Utföraren ska följa gällande föreskrifter samt Ljusdals kommuns rutiner vid Lex Sarah anmälningar.

## **6.22 Rutiner för planering av insatser samt inrapportering av utförda besök**

Kommunen använder två olika verksamhetssystem som administrativt stöd när det gäller planering, registrering och dokumentation för kunden. Utföraren ska använda dessa system enligt kommunens rutiner. Gäller ej företag som enbart erbjuder service.

Mobiler, datorer med kringutrustning tillhandahålls och bekostas av Utföraren. Val av tekniken görs i samråd med kommunen. Fr om 2020 skall datorer beställas via IT-enheten Ljusdals kommun som då installerar programvaran och ger support på dessa. Leasingavgift kommer att tas ut för det som ett paket. Licenser för omsorgsförvaltningens verksamhetssystem med support, utbildning och service bekostas av kommunen. Utbildning gäller en av Utförarens anställda som är huvudansvarig samt en ersättare.

## **6.23 Överenskommelser mellan kommunen och regionen**

Utföraren ska följa gällande skriftliga överenskommelser mellan kommunen och regionen som berör den kategori som Utföraren är godkänd för. Kommunen informerar Utförarna om gällande överenskommelser. I Gävleborgs län ansvarar kommunen för hemsjukvård i hemtjänsten.

### **6.24 Miljöpåverkan**

Utföraren ska i sin verksamhet aktivt verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer. Utföraren ska källsortera avfall i den utsträckning som det finns förutsättningar hos kunden eller i den fastighet där kunden bor.

### **6.25 Kommunens ansvar gällande information och marknadsföring**

Kommunen informerar om Utförarens verksamhet på kommunens hemsida. För att underlätta valet för kunden finns en presentationsmall som alla Utförare ska fylla i. Med utgångspunkt i mallen sammanställer kommunen ett gemensamt informationsmaterial som presenterar alla godkända Utförare. Informationen finns både som tryckt material samt på kommunens hemsida [www.ljusdal.se](http://www.ljusdal.se). Utförarens telefonnummer finns hos kommunens växel.

Biståndshandläggarna informerar opartiskt om vilka Utförare som finns att välja på utifrån informationsmaterialet i samband med kundens val.

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet samt länka sig via kommunens hemsida. Utföraren ska utforma sin marknadsföring enligt god marknadsföringssed, på ett etiskt försvarbart sätt och den får ej vara påträngande.

### **6.26 Allmänhetens insyn**

Kommunen ska se till att allmänheten ges möjlighet att få kunskap/information om hur verksamheten utförs. Utföraren ska därför lämna nödvändig information till kommunen. Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det är kommunens ansvar att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas.

Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för Utföraren, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen. Information som lämnats enligt första stycket ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

### **6.27 Insyn i Utförarens verksamhet**

Kommunen kan komma att begära in uppgifter för att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande riktlinjer, mål och krav. Det kan röra sig om resultat av enkäter, statistiska uppgifter eller liknande.

Utföraren ska ge kommunen insyn i dennes ekonomiska ställning genom att lämna in årsredovisning på kommunens begäran. Kommunens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Utföraren ska förbinda sig att aktivt medverka för att underlätta deras arbete.

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

Utföraren ska enligt särskild tidplan delge kommunen det sammanställda resultatet av genomförda kundundersökningar, som visar kundernas tillfredsställelse med verksamheten.

Senast den 31 augusti innevarande år ska Utföraren lämna en verksamhetsplan för det kommande året. Kommunens mall för verksamhetsplan finns på intranet.ljusdal.se

Senast den 31 januari ska Utföraren lämna en verksamhetsberättelse där det systematiska arbetsmiljöarbetet ingår för det gångna året. Kommunens mall för verksamhetsberättelse finns på intranet.ljusdal.se

Om Utförarens organisationsform medför andra tider för efterfrågade uppgifter ska det anges i anbudet.

### **6.28 Uppföljning och rätt till insyn i verksamheten**

Utföraren ska bistå kommunen med det underlag som krävs för att kommunen ska kunna följa upp kraven i förfrågningsunderlaget

Utföraren förbinder sig att utan oskäligt dröjsmål lämna uppgifter/information som kommunen i övrigt efterfrågar, till exempel dokumentation som rör kunden och information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten sköts.

Utföraren ska redovisa uppföljning enligt de kvalitetssystem/rutiner som utföraren tillämpar. Utföraren förbinder sig också att delta i de kvalitets- och kundundersökningar som omsorgsförvaltningen genomför och som kommer att redovisas på kommunens hemsida.

Utföraren ska efter uppmaning lämna in sin årsredovisning till omsorgsförvaltningen. Kommunen förbehåller sig rätten till stickprovskontroller i form av planerade/genomförda insatser. Utföraren är skyldig att delta i de möten som omsorgsförvaltningen inbjuder till, då ersättning inte utgår.

Kommunen ska följa upp verksamheten för att se hur Utföraren arbetar med kvalitetssäkring, avvikelser, klagomålshantering mm. Kommunen kommer också att lämna ut enkäter eller intervjua kunder som är beviljad hemtjänst hos respektive Utförare för att säkerställa att dessa får den hjälp de är beviljade och att kunden är nöjd med sina insatser.

## 7 Kommersiella kontraktsvillkor

### 7.1 Avgifter

Kommunen ansvarar för och debiterar avgifter för omvårdnad och service. Avgifterna tillfaller kommunen.

### 7.2 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet eller enligt överenskommelse. Avtal tecknas för ett år i taget. Avtalet förlängs automatiskt och kan sägas upp enligt nedanstående eller vid avtalsbrott enligt punkt 7.15 Hävning.

Uppsägningstiden för Utföraren är 90 dagar och för kommunen 180 dagar från att skriftligt meddelande om uppsägning skett.

### 7.3 Avtalshandlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingar skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. Avtalet med bilagor
3. Förfrågningsunderlaget med bilagor och kompletteringar
4. Ansökan med bilagor och kompletteringar.

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för uppdragsgivaren och Utföraren.

### 7.4 Ersättning

#### Ersättning för planerade timmar, extern utförare, år 2021

Område	Omvårdnad inkl. service, kr per timme
Ljusdal	570
Färila, Järvsö	593
Los, Ramsjö	613

Område	Enbart service, kr per timme Moms tillkommer med 25 %.
Ljusdal	382
Färila, Järvsö	383
Los, Ramsjö	389

Kommunen ersätter Utföraren för planerad kundtid som grundar sig på beviljade insatser. Ersättning utgår inte för planerad tid som överstiger beviljad tid.

I timpriset ingår ersättning gällande alla kostnader för tjänsternas utförande.

Vid bomkörning då kund tillfälligt inte kan ta emot hjälp enstaka dag eller enstaka besök utbetalas ersättning för planerad insats. Upprepas detta mer än tre gånger under en månad ska biståndshandläggaren kontaktas och orsaken utredas.



Då kund blir inlagd på sjukhus, utbetalas ersättning för insatserna under max tre dagar. Därefter betalas ingen ersättning till utföraren förrän kunden återkommit till hemmet.

Ersättning utgår ej vid kunds uppsägning, minskning av uppdrag, planerad frånvaro eller dödsfall som meddelats Utföraren senast kl. 12.00 dag innan insatsen ska utföras.

Kommunen fastställer årligen ovanstående timersättningar.

## **7.5 Moms**

Hemtjänst i form av omvårdnad är undantagen från skatteplikt. Utförarens kostnader för moms är då kopplade enbart till material, transporter etc. Moms tillförs timersättningen för privata Utförare på den del de är momspliktiga, ej löner. Kompensationen beror på att kommunen till skillnad mot Utföraren får "lyfta momsen" även inom vård och omsorg.

När kunden har enbart serviceinsatser är insatserna momspliktiga. Kommunen ersätter då med 25 % moms på hela timersättningen.

## **7.6 Underlag för ersättning**

Sammanställning över städ och inköp ska skickas till avgiftshandläggare senast den 4:e i månaden efter utförd insats. Detta gäller kunder med enbart service. Endast inlämnade underlag ersätts.

## **7.7 Fakturering**

Utföraren ska lämna bevis på betalda försäkringspremier innan första fakturering får ske.

Krav på innehåll och form av faktura:

- referensperson Marie Larsson
- märkning 8MARL
- fakturanummer
- fakturadatum
- fakturabelopp
- plusgiro/bankgiro
- Utförarens organisationsnummer (F-skattesedel)
- företagets namn och adress
- fakturan ska skickas i ett exemplar och får inte vara handskriven
- samlingsfakturer accepteras inte om särskild överenskommelse inte träffats
- fakturan ska vara vit med svart tryck, utan raster och skuggor.

### **Fakturaadress:**

Ljusdals Kommun  
Ekonomikontoret 8MARL  
827 80 Ljusdal

Faktura som ej uppfyller kraven returneras. Ersättning betalas ej innan erhållande av korrekt utställd faktura.

Faktura skickas av Utföraren efter varje kalendermånad. Fakturan ska vara kommunen tillhanda senast den 4:e varje månad. Betalningsvillkor 10 dagar från ankomstdatum. Faktureringsavgifter, expeditionsavgifter eller dylikt godtages ej.

### **7.7.1 Reglering efter avtalsslut**

Utföraren ska inom två månader efter avtalstidens utgång till uppdragsgivaren översända faktura med återstående fordringar avseende utförda tjänster.

### **7.8 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter**

Vid eventuell dröjsmålsränta ska räntelagens bestämmelser tillämpas. Räntebelopp understigande 100 kr, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgift eller andra avgifter accepteras ej.

### **7.9 Underleverantör**

Eventuellt anlitage av underleverantör ska godkännas av kommunen. Kommunen kan godkänna att Utföraren hänvisar till kapacitet hos annan leverantör. Utföraren ansvarar för att anlitate underleverantörer uppfyller de krav som anges i detta förfrågningsunderlag. Vid anlitage av underleverantör eller byte av underleverantör under avtalstiden är det Utförarens ansvar att informera alla berörda, inklusive de enskilda kunderna, om den nye underleverantören.

### **7.10 Ändring av villkor på grund av politiska beslut**

Ljusdals kommun har rätt att, genom politiska beslut, ändra villkoren i de riktlinjer, policys och priser som ska tillämpas enligt detta kontrakt. Om Utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska Utföraren inom 90 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligt meddela Ljusdals kommun att de ändrade villkoren inte accepteras. Om inget meddelande, angående ändrade villkor, mottagits av Ljusdals kommun från Utförare inom den angivna tidsfristen blir Utföraren bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Ljusdals kommun angivit i ändringsmeddelande, dock tidigast efter det att meddelandet avsänts. Om Utföraren inte accepterat ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen löpt ut.

### **7.11 Andra förändringar av villkor**

Uppdragsgivaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra förutsättningar över tid. Ändrat innehåll i förfrågningsunderlaget innebär att nya kontrakt upprättas för alla utförare, oberoende av kontraktstid. Om förfrågningsunderlaget eller ersättning förändras och Utföraren ej kan acceptera de nya villkoren upphör avtalet efter 90 dagar, från tidpunkten då detta meddelats uppdragsgivaren.

### **7.12 Avbrytande/upphörande av valfrietssystem**

Ljusdals kommun kan besluta om att upphöra med valfrietssystemet enligt LOV. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna har ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintliga Utförare. Uppsägningstiden är då 180 dagar från att uppsägning av avtal skett.

### **7.13 Omförhandling av avtalsvillkor**

Part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar de förutsättningar som detta

avtal bygger på. Anmälan om omförhandling ska ske så snart som det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten. Det befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse intill dess en eventuell överenskommelse om ändring träffats.

### **7.14 Förändring av kapacitetstak**

Om Utförare önskar förändra sitt kapacitetstak ska kommunen meddelas 14 dagar innan förändringen. Utföraren är alltid skyldig att fortsätta utföra insatser för befintliga kunder även om kapacitetstaket sänks.

### **7.15 Rättning och hävning av avtal**

#### **Rättning**

Utföraren ska skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit i kvalitetsrevisionen, eller vid tillsyn av tillsynsmyndighet. Om rättning av fel och brister inte har skett inom överenskommen tidsplan skickas en påminnelse. Påminnelsen kommer att skickas ut två gånger och Utföraren har 15 dagar på sig att rätta fel och brister på varje påminnelse. Vidtas ingen rättelse får drabbad part antingen avhjälpa bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen. Om inte rättning skett enligt ovan, se hävning nedan.

#### **Hävning**

Om Utföraren efter upprepade påminnelser inte åtgärdat fel eller brister, äger Ljusdals kommun rätt att häva avtalet.

- Vid avtalsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva avtalet. Hävande part är berättigad till skadestånd.
- Grundläggande krav är att kvalitetsmålen i punkten 5.7 efterlevs. Brister enligt punkt 5.7 kan vara ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.
- Brister i dokumentationen kan komma att betraktas som ett sådant väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning.
- Om Utföraren byter verksamhetsansvarig under avtalsperioden och denne inte uppfyller kompetens- och erfarenhetskraven är detta grund för hävning av avtalet.
- Kommunen har härutöver rätt att häva avtalet om Utföraren försätts i konkurs eller av annan anledning befinner sig vara på sådant obestånd att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.
- Om Utföraren inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar Utföraren äger kommunen rätt att häva avtalet.
- Uppdragsgivaren äger rätt att med omedelbar verkan häva avtalet om Utföraren efter avtalets ingående fått allvarlig kritik riktad mot verksamheten av tillsynsmyndighet, om beställarens uppföljning visar på allvarliga brister, om fungerande rutiner och system saknas för kvalitetssäkring, avvikelshantering eller klagomålshantering samt om utföraren i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna avtalspunkt.

Om hävningsgrund föreligger har skadelidande part rätt till skadestånd med faktiska merkostnader för kompletteringsköp, personalkostnader, inkassokostnader etc. som åberopad hävningsgrund förorsakat honom, oavsett om hävning begärs eller inte. Part har rätt till ersättning för den skada han lider genom motpartens avtalsbrott, om inte motparten visar att avtalsbrottet beror på ett hinder utanför hans kontroll.

Om Utföraren väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist inom 30 dagar äger kommunen rätt att häva kontraktet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen. Hävning ska vara skriftlig. Kommunen äger vidare alltid rätt att omedelbart häva avtalet om förhållanden enligt 7 kap. 1§ LOV föreligger Utföraren garanterar att dess underutförare uppfyller motsvarande krav.

### **7.16 Tillfälligt beställningsstopp**

Uppdragsgivaren har rätt att införa tillfälligt beställningsstopp gentemot utförare som står under utredning av olika typer av brister och missförhållanden i avvaktan på ett klagande.

### **7.17 Vite**

Vid påtalade brister i verksamheten som ej korrigerats efter skriftlig anmodan har uppdragsgivaren rätt att innehålla utbetalningar till Utföraren.

### **7.18 Avtalets upphörande i vissa fall**

Om Utföraren saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Utföraren har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som Utförare.

### **7.19 Överlåtelse av avtal eller uppdrag**

Avtalet får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan kommunens skriftliga medgivande.

### **7.20 Skadeståndsskyldighet**

Utföraren svarar i förhållande till kommunen för skadestånd, som kommunen på grund av vållande hos Utföraren eller av Utföraren anlitate underleverantörer eller annan som Utföraren svarar för, kan komma att förpliktas utgå till tredje man.

### **7.21 Försäkringar**

Utföraren ska omedelbart efter undertecknandet av avtalet och för avtalad verksamhet, teckna och vidmakthålla:

- avtalsförsäkringar
- ansvarsförsäkring för sin egendom
- företagsförsäkring för sin egendom
- ansvarsförsäkring för skada eller förlust för såväl Utföraren som tredje man.

Det maximala ersättningstaket för skada eller förlust ska uppgå till 5 Mkr vid personskada och 2 Mkr vid egendomsskada för varje skadetillfälle.

### **7.22 Skatter och avgiftskontroll**

Utföraren förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter. Utförare och deras underentreprenörer ska inneha F-skattsedel samt om de har anställda vara registrerade. Utföraren garanterar att dess underleverantör uppfyller motsvarande krav. Kommunen kommer löpande kontrollera att Utföraren fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

### **7.23 Befrielsegrunder (force majeure)**

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har kommunen rätt att så länge de består, själv utföra Utförarens åtaganden. Ersättningen till Utföraren reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

### **7.24 Tvist**

Tvist ska avgöras av Hudiksvalls tingsrätt med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

## Insatslista

Nedanstående lista beskriver de vanligaste förekommande insatserna.

### Omvårdnad

Omvårdnad morgon	Kunden ansvarar för
<p><b>Vardagsrehab:</b> Vardagsrehabilitering innebär att kunden gör så mycket den själv klarar av utifrån sina egna förmågor och resurser.</p> <p><b>Personlig hygien.</b> Övre/nedre toalett, smörja in ev lotion, hand- och fotkräm, rengöra och stödja användandet av hörapparat och glasögon</p> <p><b>Toalettbesök.</b> Hjälpa till toalett samt byte av inkontinenshjälpmedel, uribag och stomipåse vid behov</p> <p><b>Lägesändring</b></p> <p><b>Munvård.</b> Borsta tänder/protes</p> <p><b>Hårvård.</b> Kamma/borsta och rulla hår</p> <p><b>Rakning</b></p> <p><b>På/av klädning.</b> Ta fram kläder, på- och avklädning av kläder. Vid behov ta på stödstrumpor och stödbandage</p> <p><b>Bädda.</b> Bädda rent vid behov</p> <p><b>Måltider.</b> Ställa i ordning frukost, värma matlåda/färdiglagad mat till lunch och middag, enklare kvällsmål</p> <p><b>Äta/dricka.</b> Duka fram/av, lägga upp på tallrik, finfördela mat, breda smörgås, hälla upp dryck, matning, sällskap vid måltid, iordningställa termos, ta fram mat ur frys, ta bort eventuell gammal mat ur kylskåp</p> <p><b>Diska.</b> Torka av matbord och diskbänk, ta ut sopor, ta ut soptunna till avsedd plats, plocka i/ur diskmaskin, torka ur mikrougn, kylskåp och vid behov spisplattor.</p> <p><b>Tillsynsbesök</b></p> <p><b>Hygienstäd/tvätt</b></p> <p><b>Rengöra fristående toalettstol</b></p> <p><b>Vattna blommor</b></p> <p><b>Ta in post.</b> Posta brev</p> <p><b>Rengöring av hjälpmedel</b></p>	<p>Tvål</p> <p>Tandborste och tandkräm Kam/borste, hårrullar Rakapparat</p> <p>Disktrasa, diskmedel, diskborste Sopsorteringskärl</p> <p>Tvättmedel</p> <p>Rullstol/rollators säkerhet</p>
Omvårdnad dag	Kunden ansvarar för
Omvårdnadsinsatser – se omvårdnad morgon	
Trygghetssamtal	Kunden ansvarar för
Höra om kunden mår bra	
Egenvård	Kunden ansvarar för
Utifrån intyg utfärdat av legitimerad personal	
Omvårdnad kväll	Kunden ansvarar för
<p><b>Förbereda sänggåendet.</b> Bädda upp, ställa dryck vid sängbord, släcka/tända mindre lampor, dra ner persienn/rullgardin</p> <p>Övriga omvårdnadsinsatser – se omvårdnad morgon</p>	

<b>Omvårdnad natt</b>	<b>Kunden ansvarar för</b>
Se om kunden sover eller behöver hjälp med tex. vattenglas/något att äta Toalettbesök Byte av uribag, stomipåse eller inkontinenshjälpmedel Lägesändring i säng	
<b>Nattillsyn</b>	
Se om kunden mår bra Kort tillsyn vid normalläge Längre tillsyn vid oro	

<b>Dusch</b>	<b>Kunden ansvarar för</b>
Hjälp till och från dusch, Av/påklädning Dusch inklusive hårtvätt, Rulla/föna hår, Nagelvård av händer och fötter(i normalfall om inte fysiologiska eller medicinska skäl föreligger) Ta fram rena kläder, Smörja eventuell lotion, hand- och fotkräm Rakning Torka golv, Hänga upp badlakan	Tvål/duschkräm  Hårschampo Kam/hårborste, Hårrullar, Fön Nagelsax Tandborste, Tandkräm  Hudkräm Rakapparat

<b>Ärende</b>	
Hämta ut receptbelagd medicin/APO dos, Följa kund till post/bank.	

<b>Social samvaro, kan bestå av:</b>	<b>Kunden ansvarar för</b>
Ta på/av ytterkläder Utevistelse, promenad, stöd vid behov Ev. köra rullstol om väderlek tillåter Samtal enligt kundens önskemål Fika	

<b>Ledsagning, kan bestå av följande till:</b>	
Fritids - kultur och föreningsaktivitet Besök hos vänner, frisör, fotvård, tandläkarbesök Inköp (ej veckohandel) Sjukhusbesök	

## Trygghetstelefon

<b>Trygghetstelefon</b>	
Besvara och åtgärda.	

## Service

<b>Städ</b>	<b>Kunden ansvarar för</b>
<p><b>Rum:</b> Dammsuga stora mjuka mattor och golv, små mattor skakas. Fukttorka golv</p> <p><b>Kök:</b> Dammsuga och fukttorka golv. Rengöring av diskbänk, arbetsbänk samt spis på ovsida och framsida.</p> <p><b>WC:</b> Rengör toalettstol, tvättställ, badkar/duschutrymme, speglar. Fukttorka</p> <p><b>Generellt:</b> Dammtorka fönsterbrädor samt fria ytor. Torka bort fläckar på dörrar, dörrkarmar och ytor kring strömbrytare.</p> <p><b>En gång/år:</b> Ta fram spis, rengör under och bakom spis samt torka ur ugn.</p> <p>Renbäddning</p>	<p>Att dammsugare har bra effekt, hel sladd och stickkontakt</p> <p>Städmopp</p> <p>Hink</p> <p>Dammtrasor</p> <p>Rengöringsmedel</p>
<b>Tvätt</b>	<b>Kunden ansvarar för</b>
<p>Sortering av tvätt</p> <p>Tvätta och hänga/torktumla tvätt</p> <p>Vika tvätt och placera tvätten på avsedd plats</p> <p>Enklare strykning</p> <p>Boka tvättid</p> <p>Renbäddning</p> <p>Sy i knapp</p>	<p>Tvättmaskin/torktumlare i lägenhet/villa ska vara fackmannamässigt installerat, eller tillgång till tvättstuga. Upphångningsanordning. Tvättmedel och tvättkorg</p> <p>Fungerande strykjärn (hel sladd och stickkontakt), strykbräda</p> <p>"Syskrin"</p>
<b>Inköp</b>	<b>Kunden ansvarar för</b>
<p>Skriva inköpslista med kunden</p> <p>Handla varor</p> <p>Köra hem varor och plocka in i kyl/skaffereri</p> <p>Redovisning av kvitton</p>	<p>Önskvärt: Betalkort - kontanter undviks</p>
<b>Matdistribution</b>	<b>Kunden ansvarar för</b>
<p>Leverans av matlådor</p> <p>Matsedel lämnas och beställning görs med kunden för en vecka åt gången</p>	<p>Förvaring av matlådor (kylbag) om man inte är hemma</p>



## Ickevalsalternativ under 2021

### Omvårdnad och service:

Januari	Ljusdals kommuns hemtjänst
Februari	Addera
Mars	Ljusdals kommuns hemtjänst
April	Addera
Maj	Ljusdals kommuns hemtjänst
Juni	Addera
Juli	Ljusdals kommuns hemtjänst
Augusti	Addera
September	Ljusdals kommuns hemtjänst
Oktober	Addera
November	Ljusdals kommuns hemtjänst
December	Addera

### Enbart service:

Januari	Bäckströms hem- och företagstjänster
Februari	Ljusdals kommuns hemtjänst
Mars	Addera
April	Bäckströms hem- och företagstjänster
Maj	Ljusdals kommuns hemtjänst
Juni	Addera
Juli	Bäckströms hem- och företagstjänster
Augusti	Ljusdals kommuns hemtjänst
September	Addera
Oktober	Bäckströms hem- och företagstjänster
November	Ljusdals kommun
December	Addera