



SVEDALA KOMMUN

Förfrågningsunderlag för Hemtjänstval enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem

- Omvårdnadsinsatser och
delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Diarienummer Sn 15–169
version 2025-09-29

Innehållsförteckning

1. Allmän information.....	5
1.1. Hemtjänstval i Svedala kommun	5
1.2. Kommunen huvudman	5
1.3. Hälso- och sjukvårdsansvar	6
1.4. Definitioner och förkortningar	6
2. Administrativa bestämmelser	7
2.1. Beställare.....	7
2.2. Kontaktuppgifter.....	7
2.3. Ansökan om godkännande	7
2.3.1 Ansökningstid	7
2.3.2 Krav för godkännande	8
2.3.3 Ansökans utformning och innehåll.....	8
2.3.4 Ansökningsadress	9
2.3.5 Prövning och handläggning av ansökan	9
2.3.6 Handläggningstid och beslut.....	10
2.3.7 Ansökan om rättelse av beslut.....	10
2.3.8 Underleverantörer och andra företags kapacitet.....	10
2.3.9 Nystartade företag.....	10
2.4. Standardavtal	10
3. Uppdragsbeskrivning.....	11
3.1. Insatser	11
3.2. Geografisk avgränsning	12
3.3. Kapacitetstak	13
3.4. Gällande författningar.....	13
3.5. Lokala verksamhetsgarantier och övriga mål och kvalitetskrav	13
3.6. Verkställighet	14
3.6.1 Beställning av omvårdnadsinsatser.....	14
3.6.2 Beställning av delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser	14
3.6.3 Beställning av trygghetslarm.....	15
3.6.4 Verkställighet	15
3.6.5 Fast omsorgskontakt.....	15
3.6.6 Tillgänglighet	16
3.6.7 Förändring av behov hos vårdtagare.....	16
3.6.8 Vårdtagarens frånvaro	16
3.6.9 Vårdtagarens omval	16
3.6.10 Utrustning.....	17
3.6.11 Nyckelhantering	17
3.6.12 Tolk	17

3.6.13 Extraordinär händelse och krisberedskap	17
3.7. Samverkan och kommunikation	18
3.8. Ledningssystem för kvalitet.....	18
3.9. Anmälan om missförhållanden – Lex Sarah	18
3.10. Lex Maria.....	19
3.11. Dokumentation	19
3.11.1 Dokumentation enligt socialtjänstlagen.....	19
3.11.2 Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen.....	19
3.12. Uppföljning.....	20
3.12.1 Övergripande	20
3.12.2 Uppföljning av insatser enligt socialtjänstlagen	20
3.12.3 Uppföljning av insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen.....	20
3.13. Tillsyn.....	21
3.14. Arbetsgivaransvar och personal.....	21
3.14.1 Arbetsgivaransvar	21
3.14.2 Gemensamt arbetsställe.....	21
3.14.3 Lag och kollektivavtal	21
3.14.4 Utbildning och kompetens.....	22
3.14.5 Anställning av anhörig eller närstående.....	22
3.14.6 Identifikation.....	22
3.14.7 Sekretess och tystnadsplikt	22
3.14.8 Meddelarfrihet	23
3.15. Beställarens kontaktpersoner.....	23
4. Kommersiella villkor och förutsättningar	24
4.1. Avtalshandlingars inbördes rangordning	24
4.2. Avtalets giltighet och tid.....	24
4.3. Ändringar och tillägg	24
4.4. Ekonomisk ersättning	24
4.4.1 Ersättning per timme	24
4.4.2 Moms och momsersättning	25
4.4.3 Ersättning vid frånvaro och byte	25
4.4.4 Betalningsansvar för utskrivningsklara	26
4.4.5 Betalningsvillkor.....	26
4.5. Hantering av avgifter.....	26
4.6. Tilläggstjänster.....	26
4.7. Förändringar och avbrytande av valfrihetssystem	27
4.8. Omförhandling.....	27
4.9. Avtalets upphörande i vissa fall	27
4.10. Allmänt om fel och brister.....	28
4.11. Hävning och ersättning vid fel och brister och övriga avtalsbrott.....	28
4.12. Ansvar och försäkringar	29
4.13. Skatter och avgifter jämte beställarens insyn i verksamheten	29
4.14. Presentation och marknadsföring av leverantör.....	29
4.15. Underleverantörer.....	30
4.16. Force majeure	30

4.17. Överlåtelse av avtal.....	30
4.18. Tvist.....	31
Bilaga 1: Standardavtal	
Bilaga 2: Karta hemtjänstområden	
Bilaga 3: Lokala verksamhetsgarantier för äldreomsorgen i Svedala kommun	
Bilaga 4: Ansökningsformulär	
Bilaga 5: Avtal om samordning av arbetsmiljöarbetet inom hemtjänsten	

1. Allmän information

1.1. Hemtjänstval i Svedala kommun

Svedala kommun har infört ett valfrihetssystem, benämnt hemtjänstval, i enlighet med lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Svedala kommun ligger i sydvästra Skåne. Kommunen har ca 23 000 invånare varav ca 12 000 bor i Svedala tätort, ca 4 700 i Bara, ca 2 200 i Klågerup och resterande på mindre orter. Kommunens hemtjänst är indelad i tre hemtjänstgrupper som verkar i olika delar av kommunen (se karta, bilaga 2).

Hemtjänstvalet i Svedala kommun omfattar serviceinsatserna städning och inköp, omvårdnadsinsatser inklusive trygghetslarm samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Leverantörer kan välja mellan att utföra endast serviceinsatser (både städning och inköp) *eller* omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser *eller* samtliga insatser (service-, omvårdnads- och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser). Tvätt utförs av privat utförare som tilldelats uppdraget efter upphandling. Insatser nattetid (kl 23.00–06.45) samt matdistribution utförs fortsättningsvis endast av kommunen. Om det är möjligt för leverantören kan vak vid vård i livets slutskede utföras dygnet runt. Se avsnitt 3.1 för beskrivning av insatserna.

Detta förfrågningsunderlag gäller endast omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Ansökan gällande serviceinsatser ska göras separat. Krav och avtalsvillkor för att utföra serviceinsatser framgår av *Förfrågningsunderlag för hemtjänstval enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Serviceinsatser*, dnr Sn 15-168.

Leverantörer kan avgränsa sitt åtagande vad gäller geografiskt område (se avsnitt 3.2). Leverantörer ska inom det geografiska området ta emot alla vårdtagare som väljer leverantören. Leverantören kan ange ett kapacitetstak (se avsnitt 3.3). Vårdtagaren har rätt att när som helst byta leverantör. Ett byte verkställs inom 14 dagar. Personer som inte vill eller kan välja tilldelas en leverantör enligt en fastställd turordningslista där kommunens hemtjänst och godkända leverantörer turas om att vara ickevalsalternativ per kalendermånad (ickevalsalternativ). Vårdtagarens avgift är densamma oavsett leverantör och betalas i sedvanlig ordning till kommunen.

1.2. Kommunen huvudman

Kommunen har det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver (socialtjänstlagen 4 kap 1 § samt hälso- och sjukvårdslagen 12 kap 1 §). Kommunen får sluta avtal med annan om att utföra uppgifter inom socialtjänsten. Den externa leverantören tillhandahåller en kommunal tjänst och kommunen bär ansvaret på samma sätt som när kommunen bedriver verksamheten i egen regi, dvs kommunen är alltiämt huvudman för verksamheten (prop 2008/09:29 s19). Vid avtal med extern leverantör har kommunen skyldighet att säkerställa möjligheten till insyn samt att kontrollera och följa upp verksamheten (kommunallagen 10 kap 8 och 9 §§).

1.3. Hälso- och sjukvårdsansvar

Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) har ansvaret enligt 11 kap 4 § hälso- och sjukvårdslagen. Kommunens hemsjukvård ger handledning gällande omvårdnads- och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Denna handledning är obligatorisk för leverantören.

1.4. Definitioner och förkortningar

Beställare = Svedala kommun.

Delegerad hälso- och sjukvårdsinsats = En insats som utförs av omvårdnadspersonal i hemtjänsten på delegation av sjuksköterska, fysioterapeut eller arbetsterapeut i hemsjukvården, i enlighet med en ordination.

God man = Ställföreträdare för den som inte kan bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person.

Hemsjukvård = Kommunens verksamhet som ger insatser i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen.

Hemtjänstval = Valfrihetssystem i hemtjänsten i Svedala kommun.

ickevalsalternativ = Enligt lagen om valfrihetssystem ska kommunen erbjuda ett så kallat ickevalsalternativ för personer som inte väljer leverantör. I Svedala kommun tilldelas brukaren en leverantör enligt en fastställd turordningslista som ickevalsalternativ.

Leverantör = Ett företag eller en organisation som har tecknat avtal med kommunen om att erbjuda tjänster i hemtjänstvalet.

LOV = Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

MAS = Medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Tandvårdsbesök i hemmet = Personer som har svårigheter att ta sig till tandvårdsklinik kan få tandvårdsbehandling i hemmet. Uppsökande och nödvändig tandvård regleras av tandvårdslagen.

Ordination = Beskrivning av hur delegerad hälso- och sjukvårdsinsats ska utföras. Ordinationen innehåller problembeskrivning, mål, utförare samt hur och när det ska utföras. Ordinationer skrivs av legitimerad personal (sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut) inom kommunens hemsjukvård till leverantören.

SOSFS = Socialstyrelsens föreskrifter.

Vårdtagare = En person som av kommunens biståndshandläggare har beviljats omvårdnadsinsatser eller av legitimerad personal i hemsjukvården har ordinerats delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser.

2. Administrativa bestämmelser

2.1. Beställare

Svedala kommun
Socialnämnden
233 80 Svedala
Tel vx 040-40 80 00
Organisationsnummer 212000-1074

2.2. Kontaktuppgifter

Frågor om ansökan och Hemtjänstvalet ska i första hand ställas skriftligt via post eller e-post till:

Svedala kommun
Vård och omsorg, Hemtjänstval
233 80 Svedala

E-post: registrator.sn@svedala.se

Frågor om verksamheten ska i första hand ställas skriftligt via post eller e-post till:

Myndighetschef
Svedala kommun
Vård och omsorg
233 80 Svedala

E-post: registrator.sn@svedala.se
Telefon: 040-626 80 00

2.3. Ansökan om godkännande

2.3.1 Ansökningstid

Beställaren kommer i enlighet med lagen om valfrihetssystem (LOV) att annonsera detta förfrågningsunderlag löpande på Upphandlingsmyndighetens webbplats www.upphandlingsmyndigheten.se/hitta-lov-uppdrag. Ansökningar får lämnas in löpande i enlighet med vid varje tidpunkt gällande förfrågningsunderlag.

2.3.2 Krav för godkännande

För att godkännas som leverantör i hemtjänstvalet ska den sökande uppfylla följande villkor:

1. Sökandens ansökan ska vara komplett och utformad i enlighet med vad som framgår av avsnitt 2.3.3.
2. Sökanden ska försäkra och efter begäran från beställaren kunna visa att denne inte är dömd för brott specificerat i LOV 7 kap 1 § eller att någon av de övriga omständigheterna specificerade i LOV 7 kap 1 § föreligger.
3. Sökanden ska vara registrerad i enlighet med vad som föreskrivs för sökandens organisationsform, inneha F-skattebevis samt ha relevanta försäkringar.
4. Sökanden ska ha erforderlig ekonomisk ställning i förhållande till uppdraget.
5. Sökanden ska ha relevant kompetens, erfarenhet och kapacitet (erforderlig teknisk förmåga och kapacitet) att utföra uppdrag i enlighet med de krav och intentioner som föreskrivs i detta förfrågningsunderlag, exempelvis vad gäller personalstyrka, utbildning och kompetens.
6. Sökanden ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg att bedriva hemtjänstverksamhet.

Samtliga sökanden som uppfyller kraven ovan kommer att godkännas som leverantör i hemtjänstvalet. Samtliga krav enligt detta förfrågningsunderlag ska vara uppfyllda under hela den period som beställaren och leverantören har ett avtal.

2.3.3 Ansökans utformning och innehåll

Ansökan ska göras skriftligt på svenska och på kommunens ansökningsformulär (bilaga 3). Ansökan ska vara undertecknad av behörig avtals-/firmatecknare.

Ansökan ska innehålla följande uppgifter jämte bifogad relevant dokumentation:

- Presentation av sökanden (företagspresentation) jämte presentation av personer i företagets ledning samt dess eventuella personal. Av presentationen ska framgå hur kraven på utbildning och kompetens uppfylls (se avsnitt 3.5 och 3.14.4) samt utbildningsnivån hos den personal som ska vara verksam i Svedala kommun (andel personal med undersköterskekompetens).
- Presentation av hur sökanden avser att fullgöra uppdraget i enlighet med beställarens krav och intentioner.
- Referensförteckning, innehållande minst två referenser av relevans för uppdraget.
- En av Skatteverket ifylld blankett "Begäran/svar offentliga uppgifter", SKV 4820.
- Registreringsbevis från Bolagsverket.
- Kopia på tillståndsbevis från Inspektionen för vård och omsorg.
- Kopia på giltiga försäkringsbevis eller en utfästelse om att teckna försäkringar i enlighet med vad som föreskrivs i avsnitt 4.12.

2.3.4 Ansökningsadress

Ansökan om godkännande kan göras via etjänst på Svedala kommuns webbplats eller skickas till följande adress:

Svedala kommun
Vård och omsorg, Hemtjänstval
233 80 Svedala

2.3.5 Prövning och handläggning av ansökan

Prövningen av ansökan kommer att ske i följande steg:

1. Kontroll av att ansökan är komplett enligt beställarens anvisningar i detta förfrågningsunderlag.
2. Kontroll av att inga av de omständigheter som specificeras i LOV 7 kap 1 § föreligger samt att sökanden uppfyller samtliga formella krav som framgår av detta förfrågningsunderlag, dvs punkterna 2-3 enligt vad som framgår ovan under rubriken "Krav för godkännande". Detta sker dels genom en kontroll av att sökanden i ansökningsformuläret försäkrar att inga omständigheter enligt LOV 7 kap 1 § föreligger, dels genom en bedömning av den dokumentation som sökanden har bifoga ansökan enligt vad som framgår under rubriken 2.3.3 Ansökans utformning och innehåll.
3. Kontroll av att den sökande uppfyller kravet på erforderlig ekonomisk ställning i förhållande till uppdraget. Beställaren gör en kreditupplysning från Creditsafe. Ratingen får vara lägst 40. Om sökanden inte lever upp till kraven om lägst 40, exempelvis pga. att företaget är nystartat, ska anbudsgivarens finansiella och ekonomiska ställning godkännas om denna kan styrkas på annat vis. Beställaren kommer, vid lägre rating än 40, att göra en individuell bedömning av sökandens ekonomiska ställning utifrån uppställda krav och inlämnade uppgifter, varvid särskild hänsyn tas till eventuellt uppgivet kapacitetstak. (se avsnitt 3.3 nedan)
4. Kontroll av att sökanden har relevant kompetens, erfarenhet och kapacitet (erforderlig teknisk förmåga och kapacitet) att utföra uppdrag i enlighet med de krav och intentioner som föreskrivs i detta förfrågningsunderlag. Detta sker dels genom beställarens bedömning av sökandens skriftliga presentation enligt vad som framgår ovan under rubriken "Ansökans utformning och innehåll", dels genom användandet av de referenser sökanden åberopar i sin ansökan, samt genom personligt möte mellan beställaren och avtals/firmatecknare där den sökande redogör för hur denne ämnar genomföra uppdraget för att tillse uppfyllandet av förfrågningsunderlagets krav och intentioner.

Vid brist kan beställaren efter egen bedömning begära förtydligande eller komplettering av ansökan alternativt inte godkänna den sökande.

2.3.6 Handläggningstid och beslut

Normal handläggningstid beräknas till ca 10 veckor. I de fall beställaren ber om komplettering eller förtydligande av ansökan förändras tidsramen. Under perioden 15 juni – 15 augusti och vid storhelger kan handläggningstiden bli längre. Underrättelse om beslut kommer att meddelas skriftligt via brev.

Ifall ansökan avslås kommer skäl till beslut att framgå av underrättelsen.

2.3.7 Ansökan om rättelse av beslut

Sökande som inte godkänns som leverantör i hemtjänstvalet kan ansöka om rättelse av detta beslut. Ansökan om rättelse görs hos den allmänna förvaltningsdomstol där kommunen har sin rättsliga hemvist, för närvarande Förvaltningsrätten i Malmö.

2.3.8 Underleverantörer och andra företags kapacitet

Kraven för godkännande enligt ovan gäller även eventuella underleverantörer. Eventuella underleverantörer ska därför lämna in en komplett ansökan enligt anvisningarna i detta förfrågningsunderlag och kommer att vara föremål för samma kontroll/godkännandeprocess som sökanden. Eventuell underleverantörs ansökan ska skickas in i samma kuvert som den sökandes ansökan.

En sökande får åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i sin ansökan. Sökanden ska dock i sådant fall kunna styrka att denne kommer att förfoga över dessa resurser när sökandens åtagande enligt undertecknat avtal ska fullgöras.

2.3.9 Nystartade företag

Särskilda förutsättningar gäller för sökanden som vid tidpunkten för ansökan inte har bildat företag och således inte kan medsända samtliga intyg och bevis eller erhålla rating från kreditupplysningsföretag enligt ovan. För dessa sökanden gäller att de senast inför avtalstecknande ska överlämna de myndighetsintyg jämte kopia på relevanta försäkringshandlingar som anges under rubriken 2.3.3 Ansökans utformning och innehåll. Nystartade företag, eller sökanden i övrigt som ej vid ansökningstidpunkten har bildat företag, ska emellertid sända in övrigt material som framgår ovan under rubriken "Ansökans utformning och innehåll". Personliga referenser kan emellertid lämnas avseende företrädare för företaget istället för företagsreferenser.

2.4. Standardavtal

Beställaren kommer att teckna avtal med sökande som godkänns som leverantör i hemtjänstvalet i enlighet med de villkor och förutsättningar som framgår av detta förfrågningsunderlag (se bilaga 1 Standardavtal). Avtalet gäller i sin helhet och sökanden har inte möjlighet att reservera sig mot delar därav.

3. Uppdragsbeskrivning

3.1. Insatser

Hemtjänstvalet i Svedala kommun omfattar serviceinsatserna städning och inköp, omvårdnadsinsatser inklusive trygghetslarm samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Leverantörer kan välja mellan att utföra endast serviceinsatser (både städning och inköp) *eller* omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser *eller* samtliga insatser (service-, omvårdnads- och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser). Tvätt utförs av privat utförare som tilldelats uppdraget efter upphandling. Insatser nattetid (kl 23.00–06.45) samt matdistribution utförs fortsättningsvis endast av kommunen. Om det är möjligt för leverantören kan vak vid vård i livets slutskede utföras dygnet runt.

Detta förfrågningsunderlag gäller endast omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser inklusive trygghetslarm. Ansökan gällande serviceinsatser ska göras separat. Krav och avtalsvillkor för att utföra serviceinsatser framgår av *Förfrågningsunderlag för hemtjänstval enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Serviceinsatser*, dnr Sn 15–168.

Det är kommunens biståndshandläggare som tar emot ansökningar och fattar beslut om service- och omvårdnadsinsatser. Trygghetslarm och matdistribution är insatser som ges utan individuell behovsprövning utifrån särskilda kriterier. Det är legitimerad personal vid kommunens hemsjukvård (sjuksköterska, fysioterapeut och arbetsterapeut) som fattar beslut om delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Besluten följs upp och omprövas med jämna mellanrum. Det går därför inte att på förhand ange vilka insatser vårdtagarna har. Det är alltid kommunens beställning som gäller.

Omvårdnadsinsatser omfattar kategorierna personlig omvårdnad, tillsyn, avlösning i hemmet, aktivering, ledsagning, hjälp med husdjur, tvätthantering samt sophantering. Personlig omvårdnad kan exempelvis innebära på- och avklädning, dusch/bad, toalettbesök, byte av stomipåse, lättare såromläggning, smörjning, vändning, hjälp vid måltid, diskning, bäddning/renbäddning, post- och bankärenden och uppsnygning av hygienutrymmen. Omvårdnadsinsatser utförs alla dagar kl 6.45 - 23.00. Kommunens hemtjänst utför omvårdnadsinsatser nattetid. Om det är möjligt för leverantören kan vak vid vård i livets slutskede utföras dygnet runt. I tabell 1 nedan redovisas statistik för de olika kategorierna av omvårdnadsinsatser, som har verkställts av hemtjänsten i Svedala kommun i genomsnitt mellan januari-juni 2025. Dubbelbemanning ingår ej. Observera att kolumnen antal vårdtagare inte kan summeras eftersom en vårdtagare kan ha flera insatser.

Tabell 1: Omvårdnadsinsatser. Antal vårdtagare och antal timmar i genomsnitt januari-juni 2025. (Källa: Procapita)

Insats	Antal vårdtagare	Antal timmar
Personlig omvårdnad	336	4 281
Tillsyn	35	89
Avlösning i hemmet	20	121
Aktivering	60	174
Ledsagning	28	80
Totalt	—	4 744

Exempel på vanliga delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser är överlämnande av läkemedel, delning av läkemedel, såromläggning, blodtryckskontroll, blodsockerkontroll, insulingivning, apoteksärenden och utlämnande av Apodos. Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser utförs alla dagar kl 6.45 – 23.00. Kommunens hemtjänst utför delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser nattetid. I maj 2025 var 192 vårdtagare ordinerade delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser av sjuksköterska.

Trygghetslarm innebär att vårdtagaren dygnet runt kan larma vid behov av hjälp i hemmet. Exempel på vanliga insatser är hjälp vid toalettbesök, praktisk hjälp eller hjälp när vårdtagaren har ramlat. Leverantören ska för sina vårdtagare åtgärda larm kl 6.45 – 23.00 alla dagar. Kommunens hemtjänst åtgärdar alla larm nattetid. Trygghetslarm innebär också att leverantören på larmansvarigs beställning ska kontrollera att ett larm fungerar hemma hos vårdtagaren samt vid behov byta ut armband/halsband. I juni 2025 hade 691 personer trygghetslarm.

Kommunens hemtjänst hade under perioden januari-juni 2025 i genomsnitt tagit emot 2 502 larm per månad. Merparten av larmen har inkommit mellan kl. 7.00–23.00.

Leverantören ska även vid behov utföra vissa tillfälliga insatser som vanligtvis inte är beställda på förhand. Det gäller vak kl. 06.45-23.00, ledsagning till läkarbesök, avlösning vid anhörigträffar, utökade insatser vid kortvarig sjukdom (max 14 dagar), dubbelbemanning samt hjälp vid hembesök av tandvården. Leverantören ska vid behov av dessa insatser kontakta ansvarig biståndshandläggare eller ansvarig personal inom hemsjukvården för att få insatsen beställd. Ifall det inte är möjligt att få kontakt med kommunen innan insatsen ska utföras ska biståndshandläggare eller ansvarig personal inom hemsjukvården kontaktas i efterhand för att få insatsen godkänd. Detta krävs för att ersättning ska kunna utbetalas.

Fysioterapeuter och arbetsterapeuter i kommunens hemsjukvård kan lämna en ordination på hur en insats ska utföras. Det kan exempelvis innebära att vårdtagaren ska gångträna i samband med en insats, exempelvis vid toalettbesök. Detta är vardagsrehabilitering och syftar till att bevara vårdtagarens aktiviteter och funktioner.

Leverantören ansvarar för att sköta vårdtagarens hjälpmedel (medicintekniska produkter). Leverantören ska rengöra, regelbundet kontrollera samt rapportera fel på och problem med vårdtagarens hjälpmedel i enlighet med beställarens rutiner (riktlinjer enligt MTP-pärmen).

3.2. Geografisk avgränsning

Leverantören har möjlighet att i sin ansökan avgränsa åtagandet avseende geografi, dvs leverantören kan vara verksam i ett eller två av kommunens tre hemtjänstområden eller i hela kommunen (bilaga 2).

Önskemål om hemtjänstområde ska lämnas i ansökan på ansökningsformuläret (bilaga 4). En leverantör kan inte tacka nej till ett uppdrag om inte en avgränsning är gjord i ansökan. Leverantören ska inom det valda området ta emot alla vårdtagare som väljer leverantören.

3.3. Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att i sin ansökan avgränsa åtagandet kapacitetsmässigt, dvs leverantören kan ange totalt antal timmar som kan utföras. Leverantörens kapacitetstak ska innefatta en säkerhetsmarginal om 10 procent. Säkerhetsmarginalen innebär att leverantören ska ha kapacitet att utföra timmar över kapacitetstaket (intill 10 procent över angivet kapacitetstak) i de fall en eller flera av leverantörens vårdtagare får behov av utökade insatser, i syfte att bibehålla kontinuiteten för respektive vårdtagare.

Önskemål om kapacitetstak ska lämnas i ansökan på ansökningsformuläret (bilaga 4). Leverantören ska inom det valda området ta emot alla vårdtagare som väljer leverantören till dess att kapacitetstaket har nåtts.

3.4. Gällande författningar

Leverantören ska hålla sig underrättad om och följa gällande författningar, exempelvis socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, patientsäkerhetslagen, offentlighets- och sekretesslagen, gällande lagstiftning kring hantering av personuppgifter samt myndigheters föreskrifter och allmänna råd mm.

Verksamheten ska också bedrivas i enlighet med gällande och relevanta lokala styrdokument i tillämpliga delar, dvs policies, riktlinjer och rutiner fastställda av Svedala kommun.

Leverantören ansvarar för att all berörd personal informeras om bestämmelserna samt att dessa efterlevs.

3.5. Lokala verksamhetsgarantier och övriga mål och kvalitetskrav

Äldreomsorg i Svedala kommun ska bedrivas enligt fastställda lokala verksamhetsgarantier (se bilaga 3 Lokala verksamhetsgarantier för Äldreomsorgen i Svedala kommun). Dessa gäller även för av beställaren godkänd leverantör av insatser enligt Hemtjänstval. Värdegrunden för äldreomsorgen och de lokala verksamhetsgarantierna för Svedala kommun ska vara utgångspunkt för personalen i sitt yrkesutövande och ett redskap för att tillgodosätta behoven hos den äldre personen. Den äldre personen ska alltid stå i centrum med möjlighet att upprätthålla sitt självbestämmande.

Övergripande mål:

- I den brukarenkät som genomförs av kommunen är målet att vårdtagare i hemtjänst ska ge verksamheten minst medelbetyget 3,9 (5-gradig skala där 5 är högsta betyg). (Antaget av KF 2011-11-28)
- I den brukarenkät som genomförs av kommunen är målet att anhöriga ska ge verksamheten minst medelbetyget 3,9 (5-gradig skala där 5 är högsta betyg). (Antaget av KF 2011-11-28)

Kvalitetskrav (alla insatser):

- Insatserna ska utföras fackmässigt med sådan yrkessed, yrkesskicklighet, noggrannhet och omsorg som förutsätts vara allmän inom verksamhetsområdet.

- Leverantören ska erbjuda en fast omsorgskontakt till varje vårdtagare (se vidare under avsnitt 3.6.5 Fast omsorgskontakt)
- Leverantören ska eftersträva största möjliga personalkontinuitet, dvs att så få som möjligt och samma personal utför insatser hos en vårdtagare. Antal vårdare som besöker en äldre person, med beviljad hemtjänst av kommunen, under 14 dagar får i snitt uppgå till 12 personer.

Kvalitetskrav (delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser):

Hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god och säker vård. Detta innebär bland annat att vården ska vara av god kvalitet, vara lätt tillgänglig och bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet (hälso- och sjukvårdslagen 5 kap 1 §).

3.6. Verkställighet

3.6.1 Beställning av omvårdnadsinsatser

Omvårdnadsinsatser utreds och beslutas av kommunens biståndshandläggare med stöd av socialtjänstlagen.

När vårdtagaren har valt leverantör kontakter biståndshandläggaren vald leverantör och gör en beställning av insatsen. Beställningar görs via beställarens IT-system alternativt via fax. Leverantören ska omgående bekräfta via beställarens IT-system alternativt fax att beställningen är mottagen. Leverantören ska förvara mottagna beställningar på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till informationen.

Därefter ska leverantören kontakta vårdtagaren och boka tid för första besöket. Det framgår av beställningen när första besöket ska göras.

3.6.2 Beställning av delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Hälso- och sjukvårdsinsatser bedöms, ordinerar och delegeras av legitimerad personal vid kommunens hemsjukvård (distriktssköterska, sjuksköterska, fysioterapeut, arbetsterapeut) med stöd av hälso- och sjukvårdslagen.

Med delegering menas att någon som tillhör hälso- och sjukvårdspersonalen och som är formellt kompetent för en medicinsk arbetsuppgift överlåter denna till en annan person som saknar formell kompetens för uppgiften. Uppgiftsmottagaren ska vara reellt kompetent för den aktuella uppgiften (SOSFS 1997:14). Leverantören ska ha personal som är reellt kompetent att utföra delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter. Det är legitimerad personal vid kommunens hemsjukvård som bedömer om leverantörens personal har reell kompetens vid varje enskild delegering.

Delegering sker i enlighet med riktlinjer fastställda av MAS i Svedala kommun. Beställaren i egenskap av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal ger nödvändig introduktion och handledning till leverantörens personal. Denna är obligatorisk och ersättning för deltagande utbetalas inte. I vissa fall innebär delegeringen att leverantörens personal går bredvid personal i hemsjukvården för att säkerställa att leverantörens personal kan utföra hälso- och sjukvårdsinsatsen på rätt sätt.

När vårdtagaren har valt leverantör kontakter hemsjukvårdspersonalen vald leverantör och gör en beställning av hälso- och sjukvårdsinsatsen. Hur hälso- och sjukvårdsinsatsen ska utföras framgår av en

ordination som följer med beställningen. Beställningar görs via beställarens IT-system alternativt via fax. Leverantören ska omgående bekräfta via beställarens IT-system alternativt fax att beställningen är mottagen. Leverantören ska förvara mottagna beställningar på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till informationen.

3.6.3 Beställning av trygghetslarm

Trygghetslarm är en insats som ges utan individuell behovsprövning. Vårdtagaren behöver inte ha någon annan insats från hemtjänsten för att ha trygghetslarm. Kommunens larmansvarige installerar larmet hemma hos vårdtagaren. På larmansvarigs uppmaning ska leverantören kontrollera att larmet fungerar samt byta ut armband/halsband.

Larmen besvaras av en särskild larmcentral. Personalen vid larmcentralen gör en bedömning av om larmet behöver åtgärdas av personal i hemtjänsten. I så fall ringer larmcentralen vårdtagarens leverantör på ett särskilt larmnummer, som leverantören ska uppge till larmcentralen. Leverantören ansvarar för att larmcentralen alltid har aktuella telefonnummer till leverantören samt att tillgängligheten är hög.

3.6.4 Verkställighet

Omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska verkställas snarast efter det att beställningen är mottagen. Det framgår av beställningen när första insatsen ska ges. Det kan förekomma att den första insatsen ska ges samma dag. Leverantören kontakter vårdtagaren och bokar tid för insatserna.

Leverantören ska utföra alla beställda insatser. För de fall då leverantören inte hinner utföra beställda insatser innan kl 23.00, ska leverantören utföra beställda insatser efter denna tidpunkt fram till dess att insatsen är slutförd enligt beställning. Någon överföring av utförandet av insats till annan leverantör på grund av tidsbrist får således inte ske. Åsidosättande av kravet att utföra insatser medför en rätt för beställaren att med omedelbar verkan häva avtalet.

Vid larm ska leverantören infinna sig hos vårdtagaren snarast efter att larmcentralen har mottagit larmet. Inställelsetiden är för närvarande 60 minuter, dvs leverantören ska infinna sig hos vårdtagaren senast inom 60 minuter. Beställaren kan komma att ändra inställelsetiden och leverantören ska i så fall rätta sig efter den nya inställelsetiden.

Leverantören ska svara på trygghetslarm fram till kl. 23.00. Samtliga larm som inkommit före detta klockslag ska åtgärdas av leverantören. För de fall då leverantören inte hinner åtgärda de larm för vilka leverantören ansvarar för innan kl 23.00, ska leverantören ändå åtgärda larmet på sådant sätt att åtgärden är relevant i förhållande till larmets beskaffenhet. Någon överföring av larmåtgärder till annan leverantör på grund av tidsbrist får således inte ske. Åsidosättande av kravet att åtgärda samtliga larm inkomna före 23.00 medför en rätt för beställaren att med omedelbar verkan häva avtalet.

3.6.5 Fast omsorgskontakt

Leverantören ska följa gällande bestämmelser om fast omsorgskontakt enligt socialtjänstlagen. Leverantören ska inom två veckor från det att beslutad insatsen påbörjats ha erbjudit vårdtagaren en fast omsorgskontakt. Även en vice fast omsorgskontakt ska utses. Syftet är att den enskilda individen

ska få ökad kontinuitet i kontakterna med hemtjänsten, ökad trygghet och mer individanpassade och samordnade hemtjänstinsatser. Den fasta omsorgskontakten ska:

- arbeta i en nära relation till vårdtagaren och skapa en helhetsbild av dennes situation och anpassa stödet till personens individuella behov.
- Planera och följa upp insatsen. Den fasta omsorgskontakten upprättar och följer upp vårdtagarens genomförandeplan samt ansvarar för övrig dokumentation.
- Ha en samordnande roll, vilket till exempel innebär att vid behov hålla kontakt med vårdtagaren, dess anhöriga, beställaren och andra instanser, delta vid upprättande av individuella planer. Den fasta omsorgskontakten bör vara den som utför merparten av insatserna.

3.6.6 Tillgänglighet

Leverantören ska ha en erforderlig telefontillgänglighet i relation till uppdraget. Telefontiderna ska fastställas mellan parterna i samband med avtalstecknande.

3.6.7 Förändring av behov hos vårdtagare

För det fall att det krävs annan tidsåtgång än den beställda för att utföra insatsen, ska leverantören omgående meddela detta till ansvarig biståndshandläggare (gäller omvårdnadsinsatser) eller till ansvarig inom kommunens hemsjukvård (gäller delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser) för eventuell ändring av beställningen. Ersättning utbetalas i normalfallet inte för utförd tid utöver beställd tid (se avsnitt 4.4 Ekonomisk ersättning). Vid behov av akuta insatser, exempelvis ledsagning till sjukhus, utbetalar kommunen ersättning.

Om vårdtagaren har behov av andra insatser än vad som har beställts ska leverantören uppmana vårdtagaren att ta kontakt med ansvarig biståndshandläggare eller personal inom kommunens hemsjukvård, eller så ska leverantören efter samtycke från vårdtagaren ta kontakt med biståndshandläggaren eller personal inom kommunens hemsjukvård.

3.6.8 Vårdtagarens frånvaro

Leverantören ska skriftligen komma överens med varje vårdtagare om rutin för vem som ska kontaktas om vårdtagaren inte är anträffbar på överenskommen tid. Detta syftar till att säkerställa vårdtagarens säkerhet och hälsa. Vid varje planerad insats då leverantören inte får kontakt med vårdtagaren ska leverantören omedelbart försöka få klarhet i vad frånvaron beror på. Leverantören ska även meddela beställaren om vårdtagaren är frånvarande. Leverantören ska även omgående meddela beställaren om vårdtagaren avlidit, lagts in på sjukhus eller om insatsen upphört av annan anledning.

3.6.9 Vårdtagarens omval

Vårdtagaren har rätt att när som helst byta leverantör. Byte av leverantör verkställs inom 14 dagar efter det att ifylld blankett för omval har lämnats till ansvarig biståndshandläggare. Vid behov kan kommunens biståndshandläggare kontaktas för information om Hemtjänstvalet.

3.6.10 Utrustning

Leverantören ska tillhandahålla och bekosta den utrustning som krävs för uppdraget, exempelvis lokaler, fordon, datorer, telefoni, fax samt förbrukningsmaterial. Inkontinenshjälpmedel bekostas av kommunen eller Region Skåne.

Tillgång till Internet och eventuellt fax krävs för att kunna ta del av för uppdraget relevant information samt kunna kommunicera med beställaren och andra aktörer.

Leverantören ska i enlighet med sitt arbetsgivaransvar tillhandahålla och bekosta de arbetstekniska hjälpmedel som krävs för att fullfölja uppdraget, exempelvis skyddskläder, matningsstol och hjälpmotor på rullstol (se avsnitt 3.14). Det är legitimerad personal inom kommunens hemsjukvård som bedömer och beslutar om ett hjälpmedel är arbetstekniskt eller tekniskt (dvs till hjälp för vårdtagaren).

3.6.11 Nyckelhantering

Leverantören ska använda sig av det digitala system för nyckelhantering för att låsa upp och låsa vårdtagares dörrar som beställaren valt att använda. Systemet innebär att personal via en app i en smarttelefon, kan öppna och låsa vårdtagarens dörr. Personalen kan endast öppna dörrar till sina egna vårdtagare. Beställaren ansvarar för att installera lås och abonnemangskostnader för dessa, leverantören ansvarar för att tillhandahålla smarttelefon som är kompatibel med det digitala låssystemet.

I de fall nycklar till vårdtagare och nycklar till andra lokaler används ska de dessa förvaras och hanteras på ett säkert sätt. Leverantören ska använda Svensk Säkerhetstjänsts nyckelbrickor eller likvärdig tjänst. Leverantören ska ha en rutin för nyckelhantering som säkerställer att nycklar inte försvinner. Rutinen ska på begäran kunna uppvisas för beställaren.

Om nyckel förkommer ansvarar leverantören för byte av lås och nycklar. Därutöver ska leverantören se till att vårdtagarens övriga leverantörer informeras om låsbytet samt skicka nya nycklar till dessa.

Leverantören ska informera sina vårdtagare om hur leverantören förvarar och hanterar vårdtagarens nycklar.

3.6.12 Tolk

Ansvarig biståndshandläggare bedömer initialt behovet av tolkhjälp. Därefter har leverantören ett ansvar att till beställaren påtala förändrat behov. Beställaren står för kostnaderna för tolktjänster.

3.6.13 Extraordinär händelse och krisberedskap

Leverantören ska utföra uppdraget även under svår påfrestning eller extraordinär händelse. Exempel på svår påfrestning eller extraordinär händelse är när väderleken förhindrar framkomlighet eller när en stor andel av personalen blir sjuk. Leverantören ska ha dokumenterade och av personalen kända riktlinjer/motsvarande och rutiner för hur uppdraget ska utföras vid svår påfrestning eller extraordinär händelse.

Leverantören ska i händelse av svår påfrestning eller extraordinär händelse vid behov och på förfrågan från beställaren samverka med och samordna sin verksamhet med kommunens vård och omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning. Leverantören ska även vid behov och på förfrågan från beställaren biträda vid upprättande av kommunal krisberedskapsplan samt medverka i andra krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

Leverantören ska ha en ansvarig person för extraordinära händelser och krisberedskap. Denna person ska också vara kontaktperson mot beställaren i dessa frågor.

3.7. Samverkan och kommunikation

Leverantören ska verka för en god samverkan med anhöriga, god man, beställaren samt andra aktörer. Leverantören och beställaren ska samverka i syfte att ge vårdtagaren bästa möjliga omhändertagande samt att följa upp och utveckla verksamheten. Leverantören ska, efter skriftligt samtycke från vårdtagaren, samverka med vårdtagarens ev övriga leverantörer samt hemsjukvården avseende schema, samordning, informationsutbyte, genomförandeplan etc. Det sistnämnda innebär bland annat att leverantören regelbundet ska delta på möten med beställaren för att samverka kring vårdtagarna. Leverantören ska vid behov samverka med andra aktörer inom kommunen, exempelvis dagcentraler, anhörigstöd, boendestöd samt externa aktörer.

Leverantören ska i händelse av att en vårdtagare gör omval eller att avtalet upphör medverka till att övergången till annan leverantör sker med minsta möjliga olägenhet för vårdtagaren, anhöriga, beställaren samt den nya leverantören.

3.8. Ledningssystem för kvalitet

I syfte att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet ska leverantören i tillämpliga delar följa *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och verksamheter enligt LSS*.

I enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter ska leverantören bland annat ha rutiner för att identifiera och dokumentera fel och brister i verksamheten samt för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda och från t ex myndigheter och organisationer. Både fel och brister i verksamheten samt klagomål och synpunkter definieras som avvikelser. Leverantörens avvikelser ska dokumenteras på kommunens mall och omedelbart delges beställaren. Avvikelser gällande service- och omvårdnadsinsatser lämnas till myndighetschef. Avvikelser gällande delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser lämnas till ansvarig sjuksköterska i hemsjukvården.

Leverantören ska ge varje vårdtagare skriftlig information om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål på verksamheten.

3.9. Anmälan om missförhållanden – Lex Sarah

Leverantören ska följa gällande bestämmelser enligt Lex Sarah. Leverantören ska omgående informera socialnämnden i Svedala kommun om rapporterad händelse enligt bestämmelserna om lex Sarah. Le-

verantören ska ha en lokal rutin för hur personalen ska agera vid missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden. Leverantören ansvarar för att rutinen är väl känd inom verksamheten. Rutinen ska på begäran kunna uppvisas för beställaren.

3.10. Lex Maria

Händelser där en vårdtagare drabbats av allvarlig skada eller utsatts för allvarliga risker i hälso- och sjukvården ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg. Denna anmälan gör medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

3.11. Dokumentation

3.11.1 Dokumentation enligt socialtjänstlagen

Leverantören ska dokumentera verkställighet av insatser enligt gällande författningar och i förekommande fall beställarens rutiner. Leverantören dokumenterar i beställarens verksamhetssystem.

All dokumentation som rör vårdtagaren ska utformas med respekt och förvaras säkert och oåtkomligt för obehöriga. Samtliga handlingar som rör vårdtagaren ska överlämnas till beställaren senast 14 dagar efter att leverantörens uppdrag i varje enskilt fall upphör.

När ett uppdrag påbörjas ska en individuell genomförandeplan upprättas i samråd med vårdtagaren och/eller med dennes anhöriga. Genomförandeplanen ska fungera som en överenskommelse mellan vårdtagaren och personalen om hur vårdtagaren önskar att det beviljade biståndet ska genomföras. Genomförandeplanen ska undertecknas av vårdtagaren. Genomförandeplanen ska vara upprättad inom 21 dagar efter den första insatsen (verkställighetsdatum).

3.11.2 Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen

Leverantören ska dokumentera delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser enligt gällande författningar och i förekommande fall beställarens rutiner. Leverantören ska vid varje tillfälle notera på en signeringslista att hälso- och sjukvårdsinsatsen är utförd i enlighet med ordinationen. Signeringslistan är en journalhandling som tillhör hemsjukvårdens journal.

Leverantören ska dokumentera iakttagelser av vikt i beställarens verksamhetssystem samt rapportera nödvändig information till personal inom hemsjukvården.

All dokumentation som rör vårdtagaren ska utformas med respekt och förvaras säkert och oåtkomligt för obehöriga. Samtliga handlingar som rör vårdtagaren ska överlämnas till beställaren senast 14 dagar efter att leverantörens uppdrag i varje enskilt fall upphör.

3.12. Uppföljning

3.12.1 Övergripande

Beställaren har rätt att göra den uppföljning som anses nödvändig. Leverantören ska bistå beställaren med det underlag som beställaren bedömer krävs för att kunna följa upp att bestämmelser i förfrågningsunderlag och avtal efterlevs.

Beställaren förbehåller sig rätten att göra oanmälda stickprovskontroller. Om uppföljningen visar avvikelser från angivna kvalitetsmål, och dessa avvikelser ej är oväsentliga enligt beställarens bedömning, kan godkännandet som leverantör i Hemtjänstvalet återkallas, se avsnitt 4.11.

Leverantören och beställaren ska minst en gång per år genomföra en gemensam avtalsuppföljning. Beställaren är sammankallande. Årligen ska leverantören avge verksamhetsberättelse, årsredovisning, personalstatistik, avvikelser och klagomål, uppgifter om kvalitetssystem, resultat av interna kvalitetsuppföljningar, brukarundersökningar, planerat och pågående utvecklingsarbete, genomförd kompetensutveckling av personal och ledning under året samt utbildningsnivå hos personalen.

Leverantören ska vid behov ta fram och till beställaren rapportera statistiska uppgifter enligt anvisningar från beställaren.

Leverantören ska vid förfrågan från beställaren medverka i enkätundersökning bland vårdtagare och anhöriga.

Beställaren kan uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra kontroll, uppföljning eller utvärdering. Leverantören förbinder sig i sådant fall att i samma utsträckning som för beställaren att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan fullgöra sitt uppdrag.

3.12.2 Uppföljning av insatser enligt socialtjänstlagen

Kommunens biståndshandläggare ansvarar för uppföljning av insatser enligt socialtjänstlagen. Leverantören ska följa upp och utvärdera varje vårdtagares genomförandeplan minst en gång varje halvår samt vid behov. Genomförandeplanen samt uppföljningen av densamma ska vara tillgänglig för beställaren.

3.12.3 Uppföljning av insatser enligt hälso- och sjukvårdslagen

Kommunens personal inom hemsjukvården ansvarar för uppföljning av delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Leverantören ska dock i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter 2009:11 bland annat ha rutiner för att identifiera, dokumentera och åtgärda fel och brister i verksamheten.

3.13. Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg äger som tillsynsmyndighet rätt att utöva tillsyn över leverantörens verksamhet. Kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) äger rätt att utöva tillsyn över leverantörens verksamhet. Leverantören ska ställa begärd information, lokaler och personal till beställarens och Inspektionen för vård och omsorgs förfogande.

Det åligger leverantören att på eget ansvar och på egen bekostnad svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekanden från Inspektionen för Vård och omsorg efter tillsyn. Underlåter leverantören att vidta de åtgärder som krävs kan beställaren på leverantörens bekostnad vidta nödvändiga åtgärder.

3.14. Arbetsgivaransvar och personal

3.14.1 Arbetsgivaransvar

Leverantören anställer och ansvarar för sin personal och har ensamt arbetsgivaransvar för sig och sin personal och svarar för löner, sociala avgifter, skatter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader och övriga förpliktelser för sig och sin personal.

Beställaren ska inte i något avseende bära arbetsgivaransvar för leverantörens personal eller för någon annan som leverantören anlitar för fullgörande av leverantörens åtagande enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar och är ej heller att betrakta som principal i skadeståndsrättslig mening.

Leverantören ansvarar för att gällande lagar och övriga författningar inom personalområdet efterlevs, och har att tillse att personalen följer gällande arbetstidslagstiftning.

Leverantören ansvarar för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Leverantören ska ha och kontinuerligt utveckla metoder för att upprätthålla en god arbetsmiljö.

3.14.2 Gemensamt arbetsställe

Arbetsgivaransvaret är inte tillräckligt på arbetsställen där flera arbetsgivare/företag driver verksamhet samtidigt eller i anslutning till varandra. Där kan särskilda risker skapas genom att de olika verksamheterna påverkar varandra. Samtidigt kan arbetstagarna vara omedvetna om de risker som kommer från andra verksamheter än den egna. Därför krävs i arbetsmiljölagen 3 kap 7 g § att alla som driver verksamhet på gemensamt arbetsställe ska samråda och samarbeta för att åstadkomma säkra arbetsförhållanden. Leverantören ska därför i samband med att avtalet tecknas med kommunen samtidigt teckna avtal om samordningsansvar med anledning av gemensamt arbetsställe, enligt beställarens avtalsmall (bilaga 5).

3.14.3 Lag och kollektivavtal

Leverantören får ej vidtaga sådan åtgärd som kan medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal för arbetet eller på annat sätt strida mot vad som är allmänt godtaget inom leverantörens/verksamhetens kollektivavtalsområde.

Leverantören är skyldig att kräva samma utfästelse av den som leverantören eventuellt ämnar anlita för uppfyllandet av sina förpliktelser enligt avtalet med beställaren.

3.14.4 Utbildning och kompetens

Den person som hos leverantören ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska:

- ha kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet,
- ha enligt beställaren relevant kompetens och erfarenhet inom verksamhetsområdet, har datorvana, dvs att kunna hantera erforderliga program, Internet och e-post, samt
- behärska svenska i tal och skrift.

All leverantörens eventuella personal ska:

- ha erforderlig kompetens och erfarenhet inom verksamhetsområdet, samt
- behärska svenska språket i tal och skrift.

Leverantören ska ha personal som kan utföra delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Beställaren kommer att regelbundet följa upp och redovisa för vårdtagarna hur stor andel av leverantörens personal som har undersköterskeutbildning.

Leverantören ansvarar för att personalen kontinuerligt får den utbildning, fortbildning och handledning som krävs för att utföra arbetsuppgifterna. Beställaren kan komma att erbjuda leverantören utbildning, fortbildning och handledning. Leverantören ska utan särskild ersättning delta i sådan utbildning, fortbildning och handledning som enligt beställaren är obligatorisk.

3.14.5 Anställning av anhörig eller närstående

Leverantören ska i möjligaste mån undvika att anställa anhörig eller närstående till brukaren som verkställer insatser hos den aktuelle brukaren. Om så ändå sker gäller samma ansvar som för andra anställningar. Det innebär bland annat normala anställningsvillkor, samma kompetenskrav, att personalen behärskar språket i tal och skrift, att genomförandeplaner upprättas, social dokumentation genomförs samt ansvar för att följa upp att uppdraget utförs på ett professionellt sätt.

3.14.6 Identifikation

Personalen ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för vårdtagaren. Av identifikationen ska framgå namn, yrke, giltighetstid samt foto.

3.14.7 Sekretess och tystnadsplikt

Leverantören ansvarar för att all personal i verksamheten har god kännedom om och i det dagliga arbetet efterlever den för var tid gällande lagstiftningen, exempelvis vad gäller 26 kap offentlighets- och sekretesslagen, 6 kap 12 § patientsäkerhetslagen samt 17 kap 11 § socialtjänstlagen, avseende sekretess och tystnadsplikt för personal inom socialtjänst. Leverantören ska, utöver att denne kontinuer-

ligt informera sin personal om regelverket, tillse att all personal undertecknar förbindelse om tystnadsplikt. Tystnadsplikt gäller även efter att anställning har upphört.

3.14.8 Meddelarfrihet

Leverantörens personal ska omfattas av samma meddelarskydd samt yttrande- och meddelarfrihet som gäller i kommuner.

Anställd och annan som leverantören anlitar för fullgörandet av avtalat uppdrag ska på samma sätt och i samma utsträckning som offentligt anställd ha rättighet att utan påföljd eller ingripande lämna uppgift till massmedia om sådant, inte sekretessbelagt förhållande, som ingår i utförandet av uppdrag inom ramen för förevarande valfrihetssystem.

3.15. Beställarens kontaktpersoner

Vid ärenden gällande hemtjänst för enskilda vårdtagare kontaktas ansvarig biståndshandläggare.

Vid ärenden gällande trygghetslarm kontaktas larmansvarig.

Vid ärenden gällande avtal och ersättningar kontaktas myndighetschef (se avsnitt 2.2).

4. Kommersiella villkor och förutsättningar

4.1. Avtalshandlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om dessa skulle visa sig vara motsägelsefulla gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan enligt nedanstående:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. Av båda parter undertecknat avtal inkl bilagor
3. Kompletteringar till förfrågningsunderlaget
4. Förfrågningsunderlaget med bilagor

4.2. Avtalets giltighet och tid

Avtalet träder i kraft när det har undertecknats av behöriga företrädare för parterna och gäller därefter tillsvidare till dess att någondera parten säger upp avtalet, varefter avtalet upphör att gälla efter en uppsägningstid om tre (3) månader eller enligt särskild överenskommelse mellan parterna. Uppsägning ska vara skriftlig.

4.3. Ändringar och tillägg

Ändringar och/eller tillägg till avtalet kan endast ske genom skriftlig överenskommelse undertecknad av behöriga företrädare för parterna. Beställaren har dock rätt att göra förändringar i avtalet i enlighet med vad som framgår av avsnitt 4.8 nedan.

4.4. Ekonomisk ersättning

4.4.1 Ersättning per timme

Ersättningen baseras på kostnaden för kommunens hemtjänst. Beställaren ersätter leverantören per utförd timme för insatser utförda i enlighet med beställning. Ersättning utbetalas inte för utförd tid utöver beställd tid. För det fall att det krävs annan tid än den beställda för att utföra insatsen, ska leverantören meddela detta till ansvarig biståndshandläggare eller ansvarig personal inom hemsjukvården för omprövning av beslutet.

Undantag är insatser vid trygghetslarm och andra insatser utan beställning, exempelvis tillfälligt ökade insatser vid kortvarig sjukdom (se avsnitt 3.1). Dessa insatser ersätts för utförd tid och ska bekräftas med signatur av vårdtagaren samt godkännas av biståndshandläggaren eller personal i hemsjukvården innan utbetalning kan ske.

Ersättning utgår med 494 kr/tim för år 2025 inkl momskompensation (se avsnitt 4.4.2). Ersättningen omfattar leverantörens samtliga kostnader för att fullgöra uppdraget.

Ersättning utbetalas för:

- Omvårdnadsinsatser (beställd tid)
- Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser (beställd tid)
- Insatser vid trygghetslarm (rapporterad utförd tid)
- Tillfälliga insatser som godkänts av beställaren (rapporterad utförd tid)

För övriga aktiviteter som leverantören ska utföra eller delta i enlighet med detta förfrågningsunderlag, exempelvis handledning, utbildning, samverkan, skötsel av vårdtagarens hjälpmedel, kontakter med tvättleverantören samt kontroll av larm, utbetalas ingen timersättning, utan det ingår i timersättningen för insatserna.

Utöver timersättningen bekostar beställaren exempelvis:

- Registrering och bearbetning av statistiska uppgifter för inrapportering till myndigheter.
- Utarbetning, tryckning och distribution av beställarens informationsmaterial till vårdtagare och medborgare.
- Tolkjänster.

De ekonomiska förutsättningarna och ersättningen regleras årligen utifrån av beställaren fastställda villkor per den 1 januari.

4.4.2 Moms och momsersättning

Den externa leverantörens tjänster är momspliktiga när avtalet med kommunen omfattar endast serviceinsatser (städning och inköp). Leverantören ska i detta fall debitera moms.

Den externa leverantörens tjänster är momsfria när avtalet med kommunen omfattar omvårdnads- och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Även serviceinsatserna är då momsfria. Omvårdnads- och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser behöver inte utföras hos varje vårdtagare som leverantören har, för att dessa tjänster ska bli momsfria. Leverantören ska i detta fall inte debitera moms. Kommunen utbetalar momsersättning med 4 kr/tim.

4.4.3 Ersättning vid frånvaro och byte

Ifall vårdtagaren avbokar insatsen minst två (2) dagar i förväg utgår ingen ersättning. Ifall vårdtagaren uteblir eller avbokar en insats senare än två (2) dagar i förväg utbetalas full ersättning för insatser två dagar i följd därefter, och därefter utgår ingen ersättning. Leverantören ska senast den 5:e varje månad meddela föregående månads frånvaro genom att faxa en särskild blankett för frånvaro till kommunens faxnummer 040-626 83 83 alternativt rapportera frånvaro via verksamhetssystemet. Kommunen behöver dessa uppgifter för att kunna justera vårdtagarens avgift samt leverantörens ersättning.

Vid byte av leverantör utbetalas ersättning för planerade insatser fram till dess bytet är verkställt, dvs för planerade insatser under maximalt fjorton (14) dagar.

4.4.4 Betalningsansvar för utskrivningsklara

En vårdtagare som under en viss tid fått somatisk, geriatrisk eller psykiatrisk sjukvård har rätt att återvända till sin bostad när vederbörande är utskrivningsklar. Läkare avgör när vårdtagaren är utskrivningsklar. Innan personen är utskrivningsklar ska en vårdplan upprättas och justeras av berörda parter (Svedala kommun och Region Skåne) för att betalningsansvar ska inträda. Beställarens biståndshandläggare ansvarar för att gällande rutin för informationsöverföring följs.

Om leverantören, i strid med beställning från biståndshandläggare eller personal inom hemsjukvården, inte åtar sig att ta emot en utskrivningsklar vårdtagare och utföra de insatser vårdtagaren har behov av för att kunna återvända till sin bostad, och detta får till följd att betalningsansvar inträder för kommunen enligt ovan, kommer leverantören att debiteras den kostnad som betalningsansvaret innebär enligt gällande lagstiftning.

4.4.5 Betalningsvillkor

Leverantören fakturerar beställaren månadsvis via elektronisk faktura. Leverantören ska följa beställarens instruktioner vad gäller fakturering och fakturans innehåll. Av fakturaunderlaget ska följande framgå per vårdtagare: personnummer, insatser samt antal timmar per insats. Det ska även framgå vilka insatser som är avbokade där ersättning ska utgå. Fakturaunderlaget ska vara beställaren tillhanda senast den 5:e varje månad.

Betalning sker i efterskott, trettio (30) dagar från fakturaunderlagets ankomstdag samt för utfört och godkänt uppdrag. Uppdrag, och därmed fakturaunderlaget, anses godkänt om invändning inte har framförts av beställaren inom tjugo (20) dagar från det att beställaren erhöll fakturaunderlaget.

Tilläggsavgifter, såsom fakturerings-, administrations- eller expeditonsavgifter, får ej debiteras.

Om betalning inte erläggs i rätt tid utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen.

4.5. Hantering av avgifter

Leverantören äger inte rätt att ta ut avgift av den enskilde för insatser som omfattas av detta avtal.

4.6. Tilläggstjänster

Utöver de av kommunen beslutade insatserna inom ramen för hemtjänstvalet äger leverantören inom ramen för detta avtal rätt att inom vissa ramar erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i kommunens beslut men där vårdtagaren önskar utöka volymen eller antalet tillfällen då tjänsten utförs, dels andra tjänster.

För tilläggstjänster gäller följande:

- Tilläggstjänsten är inte en del av biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänsten får inte vara obligatorisk för vårdtagaren för att denne ska kunna välja leverantören.
- Beställaren ansvarar inte för tilläggstjänstens innehåll och/eller kvalitet, varför tjänsten inte ska dokumenteras i vårdtagarens genomförandeplan.
- Leverantören äger rätt att själv prissätta tilläggstjänster.
- Alla priser ska anges inklusive mervärdesskatt.
- Tilläggstjänsten bekostas av vårdtagaren, dvs beställaren är inte betalningsansvarig, och faktureras av leverantören till vårdtagaren direkt.
- Konsumenttjänstlagen är tillämplig.

För mer information om hur marknadsföring av tilläggstjänster får gå till, se under avsnitt 4.14 Presentation och marknadsföring av leverantör.

4.7. Förändringar och avbrytande av valfrihetssystem

Beställaren har rätt att ändra utformningen av eller avbryta valfrihetssystemet. Beställaren kommer då att säga upp avtalet med de leverantörer som beställaren ingått (se avsnitt 4.2).

Beställaren förbehåller sig dock rätten att genomföra mindre justeringar och tillrättslägganden i förutsättningarna för valfrihetssystemet samt justeringar i avtalet under pågående avtalstid utan att sådana justeringar och/eller tillrättslägganden behöver medföra att nytt avtal upprättas mellan parterna. Exempel på sådana omständigheter som kan medföra behov av justeringar och/eller tillrättslägganden är förändringar av kommunens mål, regler och rutiner inom aktuellt område och förändringar i lagar eller förordningar eller andra för kommunen bindande föreskrifter. För det fall att leverantören inte önskar bli bunden av dessa förändrade villkor ska leverantören inom trettio (30) dagar skriftligen meddela beställaren att dessa inte accepteras. Har sådant skriftligt meddelande inte mottagits av beställaren inom föreskriven tid är leverantören bunden av de ändrade villkoren.

4.8. Omförhandling

Endera parten får påkalla omförhandling av bestämmelse i upprättat avtal om väsentligt ändrade förhållanden gör att bestämmelserna motverkar parternas gemensamma målsättning, t ex vid förändring av lagstiftning, förfrågningsunderlag eller politiska beslut. Anmälan om omförhandling ska ske skriftligen så snart det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten. Åberopandet befriar inte part från skyldighet att fullgöra förpliktelse enligt ingånget avtal och till i avtalet angivna priser och villkor.

4.9. Avtalets upphörande i vissa fall

Leverantör som avser att avveckla verksamheten ska skriftligen meddela beställaren minst tre (3) månader, eller den tid som annars beslutas i särskilt fall, före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört upphör avtalet att gälla.

Om leverantören saknar uppdrag under en period av tolv (12) månader, efter att avtalet trädde i kraft, upphör avtalet att gälla per automatik med leverantören. Leverantören har därefter möjlighet att inkomma med en ny ansökan om godkännande som leverantör.

4.10. Allmänt om fel och brister

Om leverantören inte fullgör sitt åtagande enligt detta avtal och tillhörande avtalshandlingar och efter anmodan inte senast inom fem (5) dagar vidtagit rättelse, äger beställaren rätt att antingen avhjälpa bristen på leverantörens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

4.11. Hävning och ersättning vid fel och brister och övriga avtalsbrott

Vid upprepat åsidosättande av vad som avtalats och underlåtelse att efter tillsägelse från beställaren vidta rättelse utan dröjsmål (inom tjugo/20 dagar) eller om felet eller bristen vid ett tillfälle är av väsentlig betydelse för beställaren, äger beställaren rätt att med omedelbar verkan häva avtalet.

Hävningsgrund föreligger om leverantören bryter mot gällande hälso- och sjukvårdslag eller socialtjänstlag och rättelse ej sker utan dröjsmål (inom fem/5 dagar) efter skriftlig erinran.

Hävningsgrund föreligger dessutom om leverantören inte fullgör sina betalningsskyldigheter vad avser skatter och sociala avgifter, försätts i konkurs eller eljest befinnes vara på sådant obestånd att han inte förväntas kunna fullgöra sitt åtagande, eller om leverantören ej uppfyller och upprätthåller de krav som framgår av "Förfrågningsunderlag för hemtjänstval enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser", version 2025-09-29, punkten 2.3.2 Krav för godkännande.

Omständigheter som framgår av LOV kapitel 7 utgör alltid hävningsgrund.

Hävning ska vara skriftlig.

Beställaren har rätt till ersättning för den skada som han lider genom leverantörens avtalsbrott. Leverantören är endast fri från skadeståndsskyldighet om avtalsbrottet beror på händelse utanför dennes kontroll. Beror avtalsbrottet på någon som leverantören har anlitat för att helt eller delvis fullgöra sina förpliktelser enligt avtalet, är leverantören befriad från skadeståndsskyldighet endast om den som leverantören anlitat är fri enligt denna ansvarsbegränsning. Detsamma gäller för samtliga tidigare leverantörsled.

Om hävningsgrund föreligger äger beställaren rätt till skadestånd motsvarande de faktiska merkostnader som den skadegörande handlingen har orsakat. Sådana merkostnader kan exempelvis vara kostnader för fullgörande av leverantörens förpliktelser, personalkostnader och inkassokostnader. Beställaren har rätt till skadestånd oavsett om hävning begärs eller inte.

4.12. Ansvar och försäkringar

Leverantören svarar i förhållande till beställaren för skadestånd, som beställaren på grund av vållande hos leverantören eller av leverantören anställd personal, anlitad uppdragstagare eller underleverantör eller annan som leverantören svarar för, kan komma att förpliktats utge till tredje man.

Leverantören ska ha och under avtalstiden vidmakthålla gällande ansvarsförsäkring, med försäkringsbelopp om lägst 10 Mkr, som täcker eventuell skada/skadeståndsanspråk, som orsakas av honom eller av hos honom anställd/anlitad personal/underleverantör i enlighet med ovan.

Leverantören intygar genom undertecknandet av avtalet att denne har relevant ansvarsförsäkring enligt ovan, jämte övriga relevanta försäkringar, som kan komma att krävas för att garantera fullgörandet av leverantörens förpliktelser enligt avtalet och övriga avtalshandlingar.

Leverantören ska på begäran av beställaren uppvisa samtliga relevanta försäkringsbrev/handlingar.

4.13. Skatter och avgifter jämte beställarens insyn i verksamheten

Den leverantör som beställaren tecknar avtal med ska fullgöra sina ekonomiska åtaganden beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter samt leva upp till de administrativa kraven, t ex inlämnande av årsredovisning, som ställs på en ekonomisk organisation. Därutöver ska de krav som framgår av "Förfrågningsunderlag för hemtjänstval enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser", version 2025-09-29, punkten 2.3.2 Krav för godkännande, upprätthållas under hela avtalstiden.

Beställaren följer fortlöpande upp att dessa åtaganden och krav efterlevs.

4.14. Presentation och marknadsföring av leverantör

Efter det att avtalet trätt i kraft ska leverantören och beställaren informera vårdtagare, medborgare, myndigheter och andra intressenter om den verksamhet leverantören kommer att bedriva. Detta ska ske via Svedala kommuns webbplats. För presentation av leverantör ska beställarens blankett med fasta rubriker användas. Språket ska hållas vårdat och enkelt. Beställarens uppföljningsresultat kommer senare att läggas in som en parameter i presentationen. Beställaren beslutar om den slutgiltiga utformningen och formuleringen av all information.

Leverantörens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed med stor respekt för vårdtagaren och övriga leverantörer.

Vid marknadsföring av eventuella tilläggstjänster ska det tydligt framgå att det är fråga om tilläggstjänster, så skillnaden tydligt framgår för vårdtagaren mellan vad som ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver och som vårdtagaren själv får stå för utöver avgift till kommunen. Informationen under avsnitt 4.6 Tilläggstjänster ska tydligt framgå av både skriftlig och muntlig information, och vårdtagaren ska också informeras om möjligheterna till skatteavdrag för hushållsnära tjänster.

Leverantören ansvarar för att vårdtagaren informeras på ett sådant sätt att vårdtagaren uppfattar informationen på ett korrekt sätt.

Leverantören ska vidare informera beställaren om vilka tilläggstjänster som leverantören kan erbjuda vårdtagare.

4.15. Underleverantörer

Leverantören får ej anlita underleverantör för fullgörande av sina förpliktelser enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar utan skriftligt godkännande av beställaren. Vid godkänt anlitan- de av underleverantör ankommer det på leverantören att informera alla berörda parter, inklusive de enskilda vårdtagarna, om underleverantören.

Samtliga krav som ställs på leverantören i detta avtal och övriga avtalshandlingar gäller på motsvarande sätt för underleverantörer. Leverantören svarar för underleverantörers arbete och skyldigheter såsom för eget arbete och egna skyldigheter.

4.16. Force majeure

Om parts fullgörande av detta avtal förhindras eller blir oskäligt betungande till följd av omständighet utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets tillkomst och vars följder han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation alternativt befriar part från fullgörande av berörd förpliktelse. Beställaren äger rätt att under tid ovan nämnda förhållande föreligger själv utföra leverantörens åtaganden enligt avtal och övriga avtalshandlingar.

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

Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

4.17. Överlåtelse av avtal

Avtalet och/eller parternas förpliktelser och/eller rättigheter enligt detta avtal får inte i någon form överlåtas till tredje man utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har beställaren rätt att säga upp avtalet under två (2) månaders uppsägningstid. I avtalet angivna priser och villkor ska gälla under uppsägningstiden. Det åligger leverantören att i god tid informera beställaren om planerade ägarförändringar.

4.18. Tvist

Parterna förbinder sig att i första hand hänskjuta eventuellt uppkomna tvister i anledning av detta avtal till att lösas gemensamt och i samförstånd genom förhandling.

Om parterna inte kan nå en uppgörelse enligt ovan beskrivna förfarande ska alla tvister angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal avgöras av allmän domstol i den domkrets beställaren har sin hemvist med tillämpning av svensk rätt.

Leverantören får inte avbryta eller skjuta upp fullgörandet av sina åtaganden enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar med åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågått. Under tvisteförfarandet gäller de villkor som framgår av avtalet och övriga avtalshandlingar.