



**VARBERGS  
KOMMUN**

**Inbjudan**  
2022-11-08












### Upphandlande organisation

Varbergs kommun  
Linnea Hedegård

### Upphandling

Hemtjänst enligt LOV  
22/96  
Publicerad 2022-11-08 14:56  
Sista ansökansdag: 2022-11-04 09:11

### Symbolförklaring

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

## 1. Administrativa föreskrifter

### 1.1 Inbjudan

Socialnämnden i Varbergs kommun bjuder in till att ansöka om att bli en utförare i Varbergs kommuns valfrihetssystem för hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem, LOV.

### 1.2 Allmän orientering

#### 1.2.1 Definitioner

**Beställaren** - Socialnämnden i Varbergs kommun

**Kunden** - en individ som har beviljats hemtjänst enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen

**Sökanden** - den som lämnat in ansökan om att bli godkänd som utförare

**Utföraren** - leverantör av hemtjänst

#### 1.2.2 Upphandlingens omfattning

Upphandlingen omfattar utförande av hemtjänst (serviceinsatser, personlig omvårdnad, ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser) samt anhörigavlösning till personer i alla åldrar i ordinärt boende inom Varbergs kommun, och beviljad ledsagning utan övernattning eller hjälp med besök på vårdinrättning även utanför Varbergs kommun.

För en närmare beskrivning av uppdraget se kapitel 3.

### 1.2.3 Avtalstid

Avtal kommer att tecknas till och med den 31 januari 2025.

### 1.2.4 Upphandlande myndighet

Den upphandlande myndigheten är Varbergs kommun, org. nr. 212000-1249.

Upphandling utförs och avtal tecknas av Socialnämnden i Varbergs kommun.

### 1.2.5 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen sker enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV.

Socialnämnden i Varbergs kommun godkänner och tecknar avtal med samtliga sökande som uppfyller de krav som fastställts i detta förfrågningsunderlag.

### 1.2.6 Förteckning över handlingar

Förfrågningsunderlaget består av följande handlingar:

- Eventuella svar på frågor samt förtydliganden/kompletteringar
- Detta dokument, bestående av
  - Administrativa föreskrifter (kapitel 1)
  - Krav på utföraren (kapitel 2)
  - Krav på tjänsten (kapitel 3)
  - Avtalsvillkor (kapitel 4)
- Bilagor
  - [Varbergskartan, en digital karta | Varbergs kommun](#)

## 1.3 Ansökan

### 1.3.1 Förutsättningar för ansökan

Ansökan ska lämnas enligt förfrågningsunderlaget och vara författat på svenska.

Intyg, bevis och certifikat accepteras även på engelska. Om originalintyget inte är på svenska eller engelska ska en översättning till svenska eller engelska bifogas med intyget.

Genom att lämna ansökan accepterar sökanden samtliga föreskrivna villkor i förfrågningsunderlaget.

### 1.3.2 Elektronisk ansökan

Ansökan lämnas elektroniskt genom [www.tendsign.com](http://www.tendsign.com).

För att kunna lämna ansökan krävs att behörig person för sökanden registrerar ett användarkonto på TendSign.

Det konto varifrån ansökan lämnas ska vara registrerat för den organisation som avser att ha

huvudansvar för fullföljande av uppdraget och ingå eventuellt avtal.

Det är sökandens ansvar att kontrollera att det konto som finns registrerat i TendSign, och genom vilket ansökan lämnas, är uppdaterat med aktuella uppgifter såsom organisationsnummer, adress, kontaktuppgifter etc.

Den e-postadress som sökanden använt för inloggning i systemet är den som gäller för all kommunikation gällande ansökan.

Tekniska frågor om systemet ställs till Visma TendSign support per e-post: [tendsignsupport@visma.com](mailto:tendsignsupport@visma.com). Manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på [www.tendsign.com/support](http://www.tendsign.com/support).

Användning av upphandlingssystemet TendSign är kostnadsfritt för sökande. Sökande får genom TendSign:

- tillkommande information
- kontroll av att alla frågor ställda i förfrågningsunderlaget är besvarade vid avlämnandet
- en tydlig information ifall inte alla obligatoriska krav är uppfyllda

### 1.3.3 Frågor om upphandlingen

Eventuella frågor angående denna upphandling ska ställas skriftligen via TendSign.

Svar på frågor samt eventuella förtydliganden och kompletteringar publiceras via TendSign. Frågor och svar utgör en del av förfrågningsunderlaget. Endast skriftliga svar och uppgifter är bindande.

### 1.3.4 Ansökningstid

Ansökningar kan lämnas löpande.

### 1.3.5 Ansökans giltighetstid

Sökanden är bunden av sin ansökan till dess att beställaren har fattat beslut om godkännande/avslag och att eventuellt avtal har tecknats.



#### Uppfylls och accepteras ovanstående krav på ansökans giltighet?

Ja/Nej. **Ja krävs**



### 1.3.6 Reservationer

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

### 1.3.7 Rättelse, fel, förtydligande och komplettering

Beställaren kan tillåta att sökanden rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Beställaren kan också ge möjlighet till att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Beställaren är dock inte skyldig att medge rättelse, förtydligande eller komplettering.

### 1.3.8 Handläggning av ansökan

I handläggning av ansökan ingår kontroll av att

- ansökan är korrekt och komplett
- sökanden uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget
- sökanden accepterar samtliga krav och villkor.

Handläggningstiden är åtta veckor efter det att en komplett ansökan har inkommit. Under semesterperioden juni-augusti kan handläggningstiden vara längre.

En ofullständig ansökan, som av sökanden inte kompletterats efter uppmaning, medför att sökanden inte godkänns.

För att bli godkänd krävs att sökanden uppfyller och accepterar samtliga krav och villkor i förfrågningsunderlaget.

### **1.3.9 Underrättelse om beslut**

Meddelande om beslut kommer att skickas via TendSign till den e-postadress som sökanden använt för inloggning i systemet.

Beslutet utgör inte ett bindande avtal. Ett civilrättsligt bindande avtal mellan beställaren och utföraren sluts genom att ett avtal undertecknas.

### **1.4 Information om behandling av personuppgifter i ansökan**

Varbergs kommun behandlar de personuppgifter ni lämnar in i enlighet med dataskyddsförordningen, GDPR.

Informationen kommer under den tid den är aktuell att lagras av en extern part, vår systemleverantör Visma, inom EU/EES. Efter denna tid raderas inlägg från systemet men kan komma att arkiveras i Varbergs kommuns e-arkiv.

Rättsligt stöd för denna behandling av personuppgifter är rättslig förpliktelse som kräver att personuppgifter lagras för detta specifika ändamål.

Personuppgiftsansvarig är socialnämnden i Varbergs kommun, [sn@varberg.se](mailto:sn@varberg.se), 0340-880 00. Dataskyddsombud är Karin Malmsten, [dataskyddsombud@varberg.se](mailto:dataskyddsombud@varberg.se), 0340-880 00.

För mer information om vår behandling av personuppgifter se [www.varberg.se/personuppgifter](http://www.varberg.se/personuppgifter).

Sökanden ansvarar för att de personer vars personuppgifter som finns i ansökan får del av ovanstående information.

## 2. Krav på utföraren

### 2.1 Allmänna uppgifter

#### 2.1.1 Kontaktuppgifter



Sökanden ska uppge avtalsansvarig/kontaktperson för avtalsfrågor och behörig firmatecknare. Istället för firmatecknare kan sökanden ange en behörig företrädare för sökande. Behörig företrädare ska genom fullmakt kunna styrka sin firmateckningsrätt om beställaren så önskar.

**a. Uppge avtalsansvarig/kontaktperson för avtalsfrågor (namn, befattning, postadress, telefonnummer, e-postadress).**



Fritext

**b. Uppge firmatecknare alternativt behörig företrädare (namn, befattning, postadress, telefonnummer, e-postadress).**



Fritext

#### 2.1.2 Bankgiro/postgiro



Sökanden ska uppge sitt bankgironummer/postgironummer.

**Uppge sökandens bankgironummer/postgironummer**



Fritext

#### 2.1.3 Sökandens verksamhet

Sökanden ska i sin ansökan bifoga en beskrivning av sin:

- huvudsakliga verksamhet,
- organisations- och ledningsstruktur,
- ägarförhållanden.

**Bifoga en beskrivning enligt ovan.**



Bifogad fil

## 2.2 Krav som ska uppfyllas

Sökanden ska inneha tillräcklig ekonomisk styrka samt teknisk och yrkesmässig kapacitet för att kunna upprätthålla avtalet med beställaren.

Som utgångspunkt för bedömningen av om sådan styrka och kapacitet föreligger ska nedanstående krav uppfyllas. Intyg som visar att kraven uppfylls ska bifogas ansökan när så begärs. Vissa intyg behöver inte bifogas ansökan utan ska inges på begäran.

Samtliga nedanstående krav ska uppfyllas av utföraren under hela avtalsperioden.

### 2.2.1 Underleverantörer

Om sökanden avser att åberopa underleverantörs kompetens eller resurser för att uppfylla några obligatoriska krav i förfrågningsunderlaget ska ett åtagande/samarbetsavtal, där det framgår att sökanden förfogar över den namngivna underleverantörens resurser under hela avtalstiden, finnas för samtliga dessa eventuella underleverantörer. Åtagande/samarbetsavtal ska lämnas på begäran.

Sökanden ansvarar för att eventuella underleverantörer uppfyller de krav som ställs på utföraren och som är relevanta även för underleverantören. Sökanden ska på begäran lämna intyg som visar att underleverantörer uppfyller ställda krav.

#### a. Åberopas underleverantörs kompetens eller resurser för att uppfylla några obligatoriska krav?



Ja/Nej

#### b. Om ja, ange namn och org.nr på underleverantörer vars kompetens eller resurser åberopas samt vilken del som ska läggas ut på respektive underleverantör.



Fritext

### 2.2.2 Omständigheter som kan medföra uteslutning



Sökande som inte uppfyller kraven i LOV 7 kap. 1 § kan uteslutas från deltagande i upphandlingen.

Enligt LOV 7 kap. 1 § får sökanden uteslutas om sökanden:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Har sökanden/företrädare för sökanden genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförande av hemtjänst, kan detta medföra att sökanden inte godkänns, även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen

Beställaren kan komma att begära in bevis för att det inte finns någon grund för uteslutning enligt punkterna 1, 2, 3 eller 5, eller enligt stycket ovan.

#### Sökanden saknar skäl för uteslutning enligt ovan.



Ja/Nej. Ja krävs

### 2.2.3 Bolagsregistrering



Sökanden ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende bolagsregistreringar eller motsvarande i Sverige alternativt i hemlandet.

Kopia på det gällande registreringsbeviset utfärdat av behörig officiell myndighet (t.ex. Bolagsverket) ska lämnas på begäran. Registreringsbeviset får inte vara äldre än en (1) månad räknat från dag då

beviset lämnas in.

**Sökanden har fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registreringar enligt ovan. Svara 'ja' även om registreringskyldighet inte finns.**



Ja/Nej. **Ja krävs**

## 2.2.4 Skatt



Sökande ska vara godkänd för svensk F-skatt samt andra tillämpliga lagstadgade skatter och avgifter, registrerad som arbetsgivare samt fri från skulder för skatter och sociala avgifter.

Uppgifter som styrker att sökande uppfyller ovanstående krav kommer att begäras in från Skatteverket. Då begäran om sådana uppgifter endast är tillämplig i Sverige ska utländsk sökande på begäran kunna visa motsvarande dokumentation som intygar att föreskrivna registreringar och betalningar är fullgjorda i hemlandet.

**Sökanden uppfyller krav avseende skatt enligt ovan.**



Ja/Nej. **Ja krävs**

## 2.2.5 Tillstånd



Sökanden ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att driva hemtjänst enligt socialtjänstlagen (2001:453).

**Bifoga kopia på gällande tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO).**



Bifogad fil

## 2.2.6 Referenser



Sökanden ska visa sin erfarenhet enligt följande:

1. Uppdraget kan vara pågående eller ha utförts de senaste tre åren. Pågående uppdrag ska ha påbörjats senast 6 månader innan den dag då ansökan lämnats in. Avslutade uppdrag ska ha påbörjats tidigast tre år från dagen för ansökan och varit pågående under minst 6 månader.

Om sökanden har utfört motsvarande uppdrag åt Varbergs kommun behöver referensuppdrag inte anges. Beställaren förbehåller sig rätten att i detta fall inhämta egen referens.

2. Om sökanden inte har referensuppdrag enligt ovan (t.ex. sökanden är ett nystartat företag) kan detta ersättas med en personlig referens. För personlig referens ska följande uppfyllas:

Minst en person i sökandens organisation som är i ledande position och ansvarig för verksamhetsområdet och dess inriktning, omfattning och utveckling (dvs. inte stödfunktioner såsom IT, administration) ska under de senaste fem åren, under en period på minst 24 månader, ha varit ansvarig för eller annars erhållit tillräcklig erfarenhet om motsvarande verksamhet i annan verksamhet/hos annan arbetsgivare. Med motsvarande erfarenhet menas i första hand utförande av hemtjänst, eller i andra hand, utförande av andra likande uppdrag inom äldreomsorg, hälso- och sjukvård och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning.

Sökanden ska ange referensuppdrag/personlig referens med uppgifter som efterfrågas nedan.

Kontaktpersonen för referensuppdraget/personlig referens får inte stå i närstående relation eller vara i jävsförhållande med person hos sökanden som är i ledande ställning eller som har utfört uppdraget.

Kontaktpersonen avseende personlig referens ska vara t.ex. före detta chef eller annan person i ledande position i den andra verksamheten.

Beställaren kommer att kontakta angiven kontaktperson som ska kunna styrka att de lämnade uppgifterna är korrekta samt svara på nedanstående frågor. Kontaktpersonen ska vara vidtalad. Referenstagning kan komma att ske skriftligt och/eller muntligt.

Frågor som ställs till kontaktpersonen:

- Vilken är din relation till utföraren/personen?
- Har utföraren/personen i sitt uppdrag levt upp till gällande lagar, författningar och föreskrifter? Beskriv hur.
- Har utföraren/personen i sitt uppdrag erfarenhet av att bedriva systematiskt kvalitetsarbete? Om personen inte har arbetat i ledande befattning, bedömer du att personen har motsvarande förmåga? Beskriv hur.
- Har utföraren/personen i sitt uppdrag haft brister som inte är oväsentliga och som inte har rättats till på ett av uppdragsgivaren/arbetsgivaren godkänt sätt? Beskriv hur/vilka.
- Har utföraren/personen i sitt uppdrag erfarenhet av att leda och styra verksamhet? Om personen inte har arbetat i ledande befattning, bedömer du att personen har motsvarande förmåga? Beskriv hur.
- Har utföraren/personen visat god samverkan med uppdragsgivare/arbetsgivare? Beskriv hur.

Negativa svar på en eller flera av ovanstående frågor kan innebära att ansökan inte godkänns.

Om kontaktpersonen på grund av frånvaro eller annan anledning inte kan bekräfta sökandens uppgivna uppgifter och svara på frågor kan kontaktpersonen bytas ut till annan kontaktperson för samma referensuppdrag. Sådan ny kontaktperson måste dock leva upp till de obligatoriska kraven avseende bland annat jävsförhållanden för referensuppdrag.

**Om sökanden inte har utfört uppdrag enligt punkt 1 åt Varbergs kommun under de senaste tre åren, ange följande uppgifter (referensuppdrag alternativt personlig referens):**



**Referensuppdrag:**

- Uppdragsgivare
- Uppdragsperiod
- Kontaktperson
- Kontaktpersonens telefonnummer och e-postadress
- Kort beskrivning av uppdraget och dess innehåll

**Personlig referens:**

- Namn på person i ledande ställning och personens position i sökandens organisation
- Annan verksamhet/arbetsgivare och personens position i denna organisation
- Uppdragsperiod i annan verksamhet/hos annan arbetsgivare
- Kontaktperson och kontaktpersonens position/förhållande med personen
- Kontaktpersonens telefonnummer och e-postadress
- Kort beskrivning av uppdraget och dess innehåll

Bifogad fil

## 2.2.7 Ansvarig för den dagliga driften



Den som är ansvarig för den dagliga driften enligt punkt 3.3.7.2 ska ha:

- Socionomexamen, högskolans sociala omsorgsutbildning eller likvärdig högskoleutbildning. Med likvärdig utbildning avses högskoleutbildning motsvarande minst två års heltidsstudier med



exempelvis vårds-, omsorgs- eller beteendevetenskaplig inriktning eller annan inriktning som beställaren bedömer lämplig.

- Chefserfarenhet sammanlagt under 24 månader under de senaste fem åren med minst 75% tjänstgöringsgrad. Erfarenheten ska vara från äldreomsorg, hälso- och sjukvård och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning. Med chefserfarenhet avses praktisk erfarenhet av arbetsledning med verksamhets-, personal- och ekonomiansvar.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet och inom arbetsmiljöområdet.
- Kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiets kurs 3 eller svenska som andraspråk 3 för att behärska det svenska språket i tal och skrift.

Kraven kan även uppfyllas genom delat ledarskap där personer gemensamt uppfyller ovanstående krav, eller genom att ha minst en person i organisationens ledning som har ovan efterfrågad kompetens och erfarenhet och som finns tillgänglig som mentor i tillräcklig omfattning för att ge stöd och handledning till den som utsetts som ansvarig för den dagliga driften.

Sökanden ska till ansökan bifoga CV för den person, eller vid delat ledarskap de personer, som kommer att vara ansvarig/a för den dagliga driften. Om personen som ansvarar för den dagliga driften har en mentor enligt ovan, ska även CV för mentorn samt en beskrivning på hur mentorn kommer att vara tillgänglig för den som ansvarar för den dagliga driften bifogas.

CV ska innehålla följande uppgifter:

- genomgången högskoleutbildning med inriktning och omfattning
- arbetsgivare, anställningstid (fr.o.m. och t.o.m. med år och månad), tjänstgöringsgrad, benämning på tjänsten och arbetsuppgifter

Bevis, intyg och betyg som styrker att ovanstående krav uppfylls ska lämnas på begäran.

#### **a. Bifoga CV för den person eller de personer som kommer att vara ansvarig/a för den dagliga driften.**



Bifogad fil

#### **b. Om den som är ansvarig för den dagliga driften har en mentor enligt ovan, bifoga CV för mentorn samt en beskrivning på hur mentorn kommer att vara tillgänglig för den som har utsetts som ansvarig för den dagliga driften.**



Bifogad fil

### **2.2.8 Ledningssystem för kvalitet**



Sökande ska ha ett ledningssystem för kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Ledningssystemet ska vara anpassat för sökandens verksamhet och minst innehålla:

- Processbeskrivning. Sökanden ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.
- Rutiner som beskriver hur processerna ska utföras, i vilken ordning och av vem.
- Riskanalys
- Egenkontroll
- Klagomål- och synpunktshantering
- Avvikelsehantering (SoL, LSS, HSL)
- En beskrivning av hur sökanden arbetar långsiktigt med ledningssystemet för att förbättra verksamheten

Sökanden ska på begäran lämna en beskrivning av hur ledningssystemet är utformat samt på

begäran om det anses behövt, delar av ledningssystemet och dess rutiner.

**Sökanden har ett kvalitetsledningssystem enligt ovan.**

Ja/Nej. Ja krävs



## 2.2.9 Arbetsrättsliga villkor



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

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

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

Villkoren kan uppfyllas genom att utföraren är ansluten till centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal. I de fall utföraren är ansluten till ett sådant centralt kollektivavtal ska utföraren ange vilket kollektivavtal de är anslutna till. Intyg ska lämnas på begäran.

**a. Sökanden är ansluten till centralt kollektivavtal enligt ovan, alternativt accepterar och under avtalsperioden kommer att uppfylla ovanstående villkor.**

Ja/Nej. Ja krävs



**b. Om sökanden är ansluten till centralt kollektivavtal, ange vilket.**

Fritext



## 3. Uppdragsbeskrivning och krav på tjänsten

### 3.1 Grundläggande förutsättningar



#### 3.1.1 Målgrupp

Målgrupp är de personer som bedöms ha rätt till bistånd i form av hemtjänstinsatser enligt socialtjänstlagen (SoL).

#### 3.1.2 Beslut

Beställaren fattar beslut om hemtjänstinsatserna. Beslutet är ett bistånd som beviljas enligt socialtjänstlagen (SoL). För kunder som är bosatta i annan kommun men tillfälligt vistas i Varberg gäller bosättningskommunens beslut.

### 3.2 Kundval

#### 3.2.1 Allmänt

Kundval innebär att kunden själv får välja vem som ska utföra insatsen. Kunden kan välja mellan olika utförare som godkänts av beställaren. Antal uppdrag som varje utförare får beror på hur många kunder som väljer utföraren.

Beställaren kan inte garantera några kunder. Kunden har rätt att när som helst byta utförare och behöver inte ange orsak.

#### 3.2.2 Ickevalsalternativ

Lagen om valfrihetssystem kräver att kommunen erbjuder ett ickevalsalternativ för de kunder som inte kan eller vill välja utförare. I Varbergs kommun tillämpas turordningsprincipen vilket innebär en turordning mellan utförarna i alfabetisk ordning enligt kundvalskatalogen.

##### 3.2.2.1 Kundvalskatalog

Alla utförare som beställaren tecknar avtal med får beskriva sin verksamhet enligt en särskild mall. Beskrivningarna sammanställs i en kundvalskatalog som delas ut till kunden. Kunden väljer vem som ska utföra hemtjänsten utifrån kundvalskatalogen.

Det är utförarens ansvar att tillse att det tydligt framgår att informationen enbart riktar sig till de kunder som har beslutat om bistånd samt att uppdatera uppgifterna i kundvalskatalogen.

Det ska tydligt framgå om utföraren erbjuder tilläggstjänster enligt punkt 3.2.8, vilka tjänster som erbjuds samt om tjänsterna är avgiftsbelagda.

#### 3.2.3 Geografiskt område



Kundvalsmodellen gäller i hela kommunen.

Utföraren kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i specifika områden. Beställaren har fastställt nio (9) områden som utföraren kan välja mellan. Utföraren kan inte välja att vara verksam i delar av ett område.

Insatserna är uppdelade i nio (9) geografiska områden enligt följande:

- Område 1 - Stråvalla, Väröbacka, Bua, Åskloster, Årnäshalvön
- Område 2 - Veddige, Derome, Sällstorp, Stamnared
- Område 3 - Gunnarsjö, Kungsäter, Karl-Gustav, Grimmared
- Område 4 - Kärradal, Torpa, Tofta, Tångaberg, Trönninge, Lindberg, Valinge

Område 5 – Nösslinge, Skällinge  
Område 6 - Rolfstorp, Gödestad, Grimeton, Dagsås, Himle, Hunnestad  
Område 7 - Tvååker, Sibbarp  
Område 8 - Norra delen av centralorten i Varberg, Getterön  
Område 9 - Södra delen av centralorten i Varberg, Södra Näs, Träslövsläge.

**Ange vilka områden enligt ovan (nr) som sökanden avser vara verksam i vid avtalsstart. Om ingen begräsning önskas ange "alla områden".**



Fritext

### 3.2.4 Ändring av geografiskt område

Om utföraren önskar ändra sitt uppdrag avseende geografiskt område ska utföraren ansöka om detta hos beställaren.

Utföraren kan ansöka om att ändra det geografiska området maximalt fyra gånger under en 12-månadersperiod räknat från avtalsstart. Det geografiska området ska gälla i minst 3 månader.

Utökning eller minskning av geografiskt område ska anmälas till beställaren senast den 15 i månaden för att börja gälla den 1 i kommande månad. Detta gäller dock inte under semesterperioden, utan ansökan om att ändra geografiskt område som inkommer mellan den 16 juni och 15 september kommer att verkställas från och med 1 oktober.

Om det geografiska området ändras behåller ändå utföraren alla befintliga kunder under tre månader under förutsättning att kunden inte väljer att byta utförare.

### 3.2.5 Kapacitetstak



Utföraren kan välja att ansöka om ett så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren anger maximalt antal timmar som kan utföras under en månad.

Kapacitetstaket begränsar hur många beviljade timmar enligt SoL (hemtjänst och anhörigavlösning) och HSL (delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård) som utföraren har möjlighet att utföra under en månad.

Så länge kapacitetstaket ej uppnåtts ska nya uppdrag accepteras.

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

Utföraren ska skriftligt meddela beställaren då kapacitetstaket är nått samt när utföraren har ledig kapacitet.

**Ange önskat kapacitetstak som ska gälla vid avtalsstart. Om inget kapacitetstak önskas ange "inget".**



Fritext

### 3.2.6 Ändring av kapacitetstak

Om utföraren önskar ändra sitt uppdrag avseende kapacitetstak ska utföraren ansöka om detta hos beställaren.

Utföraren kan ansöka om att ändra kapacitetstaket maximalt fyra gånger under en 12-månadersperiod räknat från avtalsstart. Kapacitetstaket ska gälla i minst 3 månader.

Ändring av kapacitetstak ska anmälas till beställaren senast den 15 i månaden för att börja gälla den 1 i kommande månad. Detta gäller dock inte under semesterperioden, utan ansökan om att ändra

kapacitetstak som inkommer mellan den 16 juni och 15 september kommer att verkställas från och med 1 oktober.

Om kapacitetstaket minskas behåller ändå utföraren alla befintliga kunder under förutsättning att kunden inte väljer att byta utförare.

### 3.2.7 Tilläggstjänster

Utföraren kan erbjuda kunden tilläggstjänster. Tilläggstjänster är tjänster som inte ingår i kundens biståndsbeslut.

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

Beställaren har inget ansvar för dessa tjänster och kunden betalar direkt till utföraren.

Tilläggstjänster är i allmänhet mervärdesskattepliktiga.

#### Om tilläggstjänster erbjuds, ange vilka.

Fritext



## 3.3 Genomförande av verksamheten

### 3.3.1 Allmänt

Utföraren ska bedriva verksamheten i enlighet med gällande lagstiftning, förordningar och aktuella föreskrifter. Utföraren ska följa nationella och regionala riktlinjer, kommunens och beställarens mål, beställarens kvalitetsdeklarationer samt beställarens riktlinjer och rutiner. Under avtalsperioden kan beställaren komma att anta nya dokument som vägleder och styr verksamheten. Dessa dokument ska då följas av utföraren.

Beställarens aktuella rutiner och riktlinjer för hemtjänst finns på Utförarwebben, <https://www.varberg.se/omsorgstod/uforarwebben/utforarwebben/hemtjanst.4.5eadaba015ee6d85938d8fb8.html>.

Kommunens och socialnämndens mål, riktlinjer, rutiner och kvalitetsdeklarationer kan komma att förändras under avtalsperioden. Utföraren har att anpassa verksamheten utifrån aktuella mål, riktlinjer, rutiner och kvalitetsdeklarationer.

För att uppdraget ska kunna genomföras med hög kvalitet är det viktigt med ett gott samarbete mellan beställare och utförare som bygger på ömsesidig respekt och förtroende. Parterna ska agera professionellt med beaktande av motpartens intressen i enlighet med god affärssed.

### 3.3.2 Omfattning

Utföraren ska för kommunens räkning utföra insatser i fråga om hemtjänst till personer i alla åldrar. I uppdraget ingår också att utföra hemtjänstinsatser till personer från annan kommun, som tillfälligt vistas i Varberg.

Hemtjänst omfattar serviceinsatser, personlig omvårdnad, ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt anhörigavlösning i ordinärt boende inom Varbergs kommun, och beviljad ledsagning utan övernattning eller hjälp

med besök på vårdinrättning även utanför Varbergs kommun. Hälso- och sjukvårdsinsatser är insatser som ordinerats av arbetsterapeut, sjukgymnast/fysioterapeut eller sjuksköterska och kan omfatta punktinsatser och vård i livets slut (vak).

Hemtjänstinsatser utförs samtliga dagar mellan klockan 07.00 – 22.00. Insatser som påbörjas före kl 22.00 ska slutföras även efter kl 22.00.

Insatserna får inte utföras i annat land eller på annan ort utanför Varbergs kommun. Insatserna får heller inte utföras i ett område som utföraren inte är verksam i. Undantag är beviljad ledsagning utan övernattnings eller hjälp med besök på vårdinrättning utanför Varbergs kommun.

Insatsen anhörigavlösning innebär att avlösaren tillfälligt övertar omvårdnaden/tillsynen från anhörigvårdare. Eventuella övriga biståndsbedömda insatser ska ej utföras under tiden för avlösningen.

Avlösningen ska ske i hemmet eller i närmiljö.

### **3.3.3 Insatser/vårdåtgärder utanför valfrihetssystemet**

Valfrihetssystemet och avtalet omfattar inte hemtjänst nattetid (kl. 22.00 – 07.00), ansvar för trygghetslarm eller delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser för kunder som inte har hemtjänstinsatser.

### **3.3.4 Insatserna**

All omvårdnad, stöd och service ska utgå från ett hälsofrämjande perspektiv. Utföraren ska tillgodose kundens individuella vård- och omsorgsbehov med fokus på att stärka kundens självständighet, förmåga och hälsa.

Personalen ska i det dagliga arbetet

1. Tillsammans med kunden identifiera det som kunden kan göra själv
2. Uppmuntra och låta kunden att göra det självständigt
3. Utföra den del av aktiviteten som kunden inte kan göra själv.

Kunden ska meddelas om personalen inte kan komma på avtalad tid (+/- 30 min).

Om personalen inte kan komma på avtalad tid ska en överenskommelse om annan tid göras med kunden.

### **3.3.5 Hälso- och sjukvård**

#### **3.3.5.1 Hälso- och sjukvårdsuppgifter**

Utföraren ska utföra omvårdnadsinsatser och ordinerade eller delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter med god kvalitet och på ett säkert sätt. Hälso- och sjukvården ska bedrivas enligt vetenskap och beprövad erfarenhet samt i överensstämmelse med gällande lagar, författningar, föreskrifter samt enligt rutiner och riktlinjer från medicinskt ansvariga.

När personalen utför delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter är de hälso- och sjukvårdspersonal och omfattas av de lagar och regelverk som rör hälso- och sjukvården.

Utföraren ska ha ett systematiskt patientsäkerhetsarbete för att undvika och förebygga vårdskador. Som ett led i detta arbete ska utföraren använda de nationella kvalitetsregistren som beställaren anger.

Omvårdnaden och de delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter ska utföras med hänsyn till kundernas behov, utifrån kompetens, kontinuitet och samverkan med berörda parter. Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska i möjligaste mån utföras i samband med redan beviljade SoL-insatser.

### 3.3.5.1.1 Vak

Kommunens sjuksköterskor tar beslut om vak. Utföraren ansvarar för vak mellan kl. 07:00 och 22.00. Utföraren ansvarar för vak även övrig tid, 22.00-07.00 - dvs. dygnet runt. Detta gäller då för samtliga kunder som väljer utföraren.

För personlig omvårdnad, under pågående vak, där det behövs dubbelbemanning ersätts utföraren med ett schablonbelopp. En särskild överenskommelse görs mellan beställare och utförare avseende eventuella serviceinsatser.

### 3.3.5.2 Verksamhetschef HSL

Verksamhetschef enligt 4 kap. 2 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) ska säkerställa att patientens behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet i vården tillgodoses.

Socialförvaltningen utser verksamhetschef enligt HSL, den verksamhetschefen har ett samlat ansvar för den kommunala hälso- och sjukvården.

Utföraren ska säkerställa att det finns personal, i sådan omfattning och med tillräcklig kompetens, så att omvårdnadsinsatser utförs med kvalitet och att hälso- och sjukvårdsuppgifter kan delegeras eller instrueras på ett patientsäkert sätt.

### 3.3.5.3 Medicinskt ansvariga

Inom den kommunala hälso- och sjukvården har medicinskt ansvarig sjuksköterska och medicinskt ansvarig för rehabilitering ett särskilt medicinskt ansvar för att patient får en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård av god kvalitet. De har eget tillsynsansvar som också omfattar externa utförare. Utföraren ska se till att medicinskt ansvariga kan utöva sitt ansvar för tillsyn över hälso- och sjukvården genom att lämna efterfrågade uppgifter.

Utföraren ska, utöver lagar och föreskrifter följa direktiv utfärdade av verksamhetschef för hälso- och sjukvård samt medicinskt ansvarigas riktlinjer, anvisningar och rutiner.

### 3.3.6 Vårdhygien

Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder samt skyddsutrustning bestående av handskar, plastförkläde, munskydd och handdesinfektion.

Utföraren ska säkerställa att personalen har goda kunskaper om, och följer basala hygienrutiner och klädregler i sitt arbete för att förebygga vårdrelaterade infektioner, enligt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2015:10.)

Utföraren ska följa samarbetsavtalet mellan Vårdhygien Halland och Varbergs kommun. Samarbetsavtalet finns på utförarwebben.

### 3.3.7 Personal och bemanning

#### 3.3.7.1 Allmänt

Person i ledande position hos utföraren kan samtidigt inte vara bemanningspersonal/vikarie/anställd inom liknande verksamhet på Socialförvaltningen.

Insatserna får inte utföras av en person som är nära anhörig till kunden och utföraren får därmed inte heller anställa en person som är nära anhörig till en kund för att utföra dennes beviljade insatser. Med nära anhörig räknas make/maka/partner/sammanboende, barn, föräldrar/svärföräldrar, syskon, barnbarn samt mor-farföräldrar. Det kan också finnas andra omständigheter som gör att någon annan kan vara nära anhörig. Här får en bedömning göras från fall till fall.

### 3.3.7.2 Ansvarig för den dagliga driften

Utföraren ska ha en person som ansvarar för den dagliga driften.

Ansvarig för den dagliga driften ska vara delaktig i verksamheten och närvarande i den omfattning som krävs utifrån uppdraget.

Ansvarig för den dagliga driften ska leda och organisera det dagliga arbetet så att uppdraget utförs utifrån avtalet. Det innebär att:

- kunderna tillförsäkras insatser av god kvalitet i enlighet med biståndsbeslutet.
- säkerställa att utförarens personal arbetar enligt socialnämndens värdegrund.
- att insatserna utförs på ett sådant sätt att all omvårdnad och service utgår från ett hälsofrämjande perspektiv och vad som i övrigt framgår av avtalet.

Vidare ingår i ansvaret att:

- personal med relevant utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras.
- verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.

Den som är ansvarig för den dagliga driften ska ha:

- Socionomexamen, högskolans sociala omsorgsutbildning eller likvärdig högskoleutbildning. Med likvärdig utbildning avses högskoleutbildning motsvarande minst två års heltidsstudier med exempelvis vårds-, omsorgs- eller beteendevetenskaplig inriktning eller annan inriktning beställaren bedömer lämplig.
- Chefserfarenhet sammanlagt under 24 månader under de senaste fem åren med minst 75% tjänstgöringsgrad. Erfarenheten ska vara från äldreomsorg, hälso- och sjukvård och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning. Med chefserfarenhet avses praktisk erfarenhet av arbetsledning med verksamhets-, personal- och ekonomiansvar.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet och inom arbetsmiljöområdet.
- Kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiets kurs 3 eller svenska som andraspråk 3 för att behärska det svenska språket i tal och skrift.

Kraven kan även uppfyllas genom delat ledarskap där personer gemensamt uppfyller ovanstående krav, eller genom att ha minst en person i organisationens ledning som har ovan efterfrågad kompetens och erfarenhet och som finns tillgänglig som mentor i tillräcklig omfattning för att ge stöd och handledning till den som utsetts som ansvarig för den dagliga driften.

Om utföraren under avtalstiden byter den som ansvarar för den dagliga driften eller ledningen av verksamheten ska detta omgående anmälas skriftligen till beställaren för godkännande. CV för den tilltänkta personen/mentorn ska skickas in och på begäran ska intyg och betyg uppvisas. Inget godkännande krävs för tid som är normal semester eller för kortare sjukskrivningar.

Under särskilda omständigheter kan utförare, under maximalt tre månader, ha en person ansvarig för den dagliga driften som inte uppfyller ovanstående. Utföraren ska skriftligen informera beställaren om orsak och få det godkänt. Det kan exempelvis gälla byte av ansvarig för den dagliga driften och längre sjukskrivning.

Utföraren ansvarar för informationsöverföring i samband med byte av ansvarig för daglig drift och andra nyckelpersoner.

### 3.3.7.3 Personalens kompetens

Utföraren ska ha personal med den kompetens som krävs för att utföra en god och säker vård och omsorg. Det ska alltid finnas personal som beställaren kan delegera hälso- och sjukvårdsuppgifter till.



Minst 50% av besöken varje vecka ska utföras av personal med lägst följande kompetens:

- yrkesförberedande utbildning (gymnasieexamen) från vårdlinje eller omvårdnadsprogrammet alternativt minst 600 poäng från KOMVUX i karaktärsämnen inom vård och omsorg, eller
- utbildning motsvarande Nationellt yrkespaket med kurser från vård- och omsorgsprogrammet utformat för arbete som vårdbiträde (800 gymnasiepoäng) eller undersköterska (1500 gymnasiepoäng).

Vid nyanställning ska i första hand personal med relevant utbildning anställas. I undantag kan personal utan relevant utbildning anställas.

All tillsvidareanställd personal ska ha grundläggande kunskaper i demenssjukdomar motsvarande Demens ABC från Svenskt Demenscentrum.

Personalen ska behärska det svenska språket för att kunna kommunicera med kund/närstående/legal företrädare samt förstå instruktioner kopplade till insatserna. Det innebär även tillräckliga språkkunskaper för att kunna fullgöra dokumentationsskyldigheten. Personalen ska ha kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk på grundläggande nivå.

Utföraren ansvarar för att all personal får kontinuerlig kompetensutveckling, se SOSFS 2011:12, utifrån verksamhetens behov, sett ur ett kundperspektiv.

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

Utföraren ska inte anställa personal som är uppenbart olämpliga för uppdraget.

Utföraren ska på begäran uppvisa bevis, intyg och betyg på personalen.

### **3.3.7.4 Bemanning**

Personalgrupperna ska vara bemannade i den omfattning och med den kompetens som krävs för att utföra beviljade insatser och trygga kundernas säkerhet.

Insatserna åt enskild kund ska utföras av så få antal personer som möjligt (personalkontinuitet).

## **3.4 Arbetssätt och metoder**

Personalen ska använda sig av evidensbaserade metoder, utveckla kvaliteten i arbetssätt och metoder samt anpassa arbetssätten utifrån kundens aktuella situation.

## **3.5 Värdegrund**

Personalen ska arbeta utifrån värdegrunden: "Vi möter dig där du är. Tillsammans med dig formar vi lösningar utifrån din situation". Arbetssättet ska genomsyras av värdighet, integritet, omtanke, respekt och delaktighet.

## **3.6 Bemötande**

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

## **3.7 Arbetsgivaransvar**

Utföraren är arbetsgivare för sin personal och ska vara ansvarig för:

- att gällande lagar, författningar och avtal inom det arbetsrättsliga området följs,
- att anställa, avlöna och säga upp personal,
- att skatter och sociala avgifter inlevereras,
- att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete i enlighet med arbetsmiljölagstiftningen och arbetsmiljöverkets föreskrifter,
- att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en kund.

Utföraren ska ha, och kontinuerligt utveckla, metoder för att upprätthålla en god arbetsmiljö. Samtliga arbetsskador och tillbud ska dokumenteras på sådant sätt att erfarenheter kan återföras till verksamheten. Utföraren ska svara för att den företagshälsovård som arbetsförhållandena kräver finns att tillgå.

### **3.8 Skyldighet att anta uppdrag**

Utföraren är skyldig att anta, bibehålla och utföra de uppdrag inom det geografiska området och på de tider och inom det eventuella kapacitetstak som angetts.

Vid ett nytt uppdrag som gäller omvårdnadsinsatser ska utföraren starta insatserna inom 24 timmar, om inte annan tid är överenskommen, från det att omsorgshandläggaren har kontaktat utföraren. Om omsorgshandläggaren bedömer att behovet är akut ska insatserna starta omgående efter det att omsorgshandläggaren kontaktat utföraren.

Vid serviceinsatser såsom städ och tvätt ska utföraren ta kontakt med kunden inom 24 timmar, och insatserna ska starta enligt överenskommelse dock senast inom 14 dagar.

Omställningstiden vid byte av utförare är 14 dagar. Under dessa dagar ansvarar den tidigare utföraren för insatserna.

### **3.9 Information till kunden**

Utföraren ska svara för att alla nya kunder och om det behövs närstående och/eller god man eller förvaltare ska få skriftliga upplysningar om vart man vänder sig för att framföra synpunkter och/eller klagomål. Den skriftliga informationen ska även innehålla uppgifter om möjligheten att vända sig till Patientnämnden respektive Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

### **3.10 Fast omsorgskontakt**

Enligt 4 kap. 2 b § SoL ska den som har hemtjänst med stöd av 4 kap. 1 eller 2 a § erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning.

Den fasta omsorgskontakten ska utses omgående. Utföraren ska ha en rutin som beskriver den fasta omsorgskontaktens ansvar. I rutinen ska även framgå vilka övriga uppgifter den fasta omsorgskontakten har. Den fasta omsorgskontakten ska ha rätt kompetens för uppdraget.

Om kunden bedöms sakna behov av en fast omsorgskontakt eller erbjuds en sådan men tackar nej ska detta särskilt dokumenteras.

### **3.11 Genomförandeplan**

Insatserna som ska utföras föregås av ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen. Utföraren ska utifrån beställningen upprätta en genomförandeplan tillsammans med kund/legal företrädare. Om kunden så önskar ska anhörig/närstående/god man medverka. Genomförandeplanen ska påbörjas direkt när hemtjänstinsatserna startar och vara klar inom fyra veckor. Det ska tydligt framgå att kunden varit delaktig i upprättandet av genomförandeplanen. Kopia på upprättad genomförandeplan ska skickas till beställaren på begäran.

### 3.12 Förändrat behov hos kunden

Utföraren ansvarar för att akuta behov hos kund som måste tillgodoses, åtgärdas omedelbart. Smärre förändringar i tidsåtgång beroende på ett tillfälligt förändrat behov ersätts ej, då det rymms inom den beviljade tiden. I särskilda fall vid stora förändringar beroende på tillfälligt förändrat behov kan ersättning för tid vid akut händelse ges efter bedömning och beslut av omsorgshandläggaren.

Vid förändringar av behovet som bedöms som varaktiga kontaktas omsorgshandläggaren skyndsamt för ny bedömning både om behovet minskar och ökar.

Vid dödsfall meddelas omsorgshandläggaren skyndsamt.

Utföraren ska skyndsamt meddela omsorgshandläggaren om kunden inte längre har behov av beviljad insats eller om kunden inte längre önskar insatsen.

### 3.13 Betalningsansvar

Utföraren har ansvar för att kund som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sin bostad när läkare bedömt att kunden är utskrivningsklar.

Om utföraren inte kan utföra de insatser som kunden blivit beviljad av handläggare för att kunna återvända hem med hemtjänst uppstår ett betalningsansvar till Region Halland. Beställaren fakturerar utföraren för de kostnader som uppstår enligt gällande lagstiftning och överenskommelser.

### 3.14 Om kunden inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon

Utföraren ska ha skriftlig rutin för agerande när kunden inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon för att försäkra sig om kundens säkerhet.

Utföraren ska tillsammans med kunden upprätta en överenskommelse angående vem som kontaktas om kunden inte går att nå vid planerad insats.

### 3.15 Tolk

Om behov av tolk uppstår i utförarens verksamhet ska utföraren anlita tolk och bära kostnaderna. När beställaren begär ett möte och tolk behövs står beställaren för kostnaden för tolk.

### 3.16 Dokumentation

Utföraren ska svara för att all dokumentation sker i enlighet med gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2014:5.

Hälso- och sjukvårdsinsatser ska dokumenteras i enlighet med Hälso- och sjukvårdslagen samt Patientjournalagen.

När ett ärende avslutas ska senaste genomförandeplan och eventuell annan dokumentation som inte är arbetsanteckningar översändas till omsorgshandläggaren.

### 3.17 Vårdinformationssystem

Utföraren behöver ha den systemmiljön som beställaren anvisar. För närvarande gäller att utföraren ska ha tillgång till en PC med operativsystem Windows 10 och en internetförbindelse i form av fiber/4G samt mobiltelefon.

Programvaran SITHS Eid behöver finnas tillgängligt för användning i dator.

För säker inloggning i nationella eller regionala system krävs SITHS-kortsinloggning.

För inloggning i vissa av Varbergs kommuns system krävs Telia E-leg (finns på SITHS-korten), BankID eller mobilt bankID. Mobilt BankID är den enda lösningen för inloggning i mobiler.

Utföraren ska använda och rapportera in data/information i de system beställaren anvisar. I nuläget handlar det om följande system:

- Intraphone, för dokumentation, kvalitetssäkring och tidsregistrering (kommer att ändras)
- Life Care / Life Care SIP, för samordnad vårdplanering med Region Halland
- Senior alert, Kvalitetsregister för riskbedömning.

Inom teknik och IT sker snabb utveckling och nya system kan komma att införas under avtalsperioden.

De utvecklingsområden som är särskilt aktuella är gemensamt verksamhetssystem, system för informationsutbyte mellan beställare och utförare, samt system för säker informationshantering.

Införande av nya system kan påverka användningen av befintliga system.

För de system som utföraren ska använda tillhandahåller beställaren:

- Licenser och programvaror
- Viss program-/systemsupport

En första utbildning för användare när ett nytt system startas (inte löpande för varje ny användare), förutom Senior alert där registratorer utbildas regelbundet.

Utföraren ansvarar för:

- sina driftskostnader
- teknisk utrustning i form av datorer och mobiltelefoner
- teknisk support för egen utrustning
- eventuellt integrationsarbete med kommunens system
- bevakning av uppdateringar
- löpande utbildning av anställda.

Utföraren ska följa beställarens rutiner för de olika systemen, samt rutin för säker inloggning.

### **3.18 Välfärdsteknologi**

Beställaren arbetar aktivt för att öka användningen av välfärdsteknologi. Beställaren ansvarar för nödvändig teknisk utrustning, förutom datorer och mobiltelefoner, i samband med införandet av ny välfärdsteknologi samt utrustning till nya kunder. Utföraren står för kostnader för onormalt slitage, reservdelar, tillbehör m.m.

### **3.19 Hantering av personuppgifter**

Utföraren är personuppgiftsansvarig för sin behandling av personuppgifter. Det innebär att denna ska följa de bestämmelser som finns i GDPR och Datainspektionens föreskrifter. För de personuppgiftsbehandlingar som sker i de system beställaren tillhandahåller ska personuppgiftsbiträdesavtal tecknas.

### **3.20 Sekretess**

Utföraren ska tillse att all personal som utför uppgifter inom hemtjänstupdraget har kännedom om och iakttar den sekretess och tystnadsplikt som gäller för socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens personal.

### **3.21 Samverkan**

Utföraren ska utan extra kostnad för kund eller beställare samverka med de enheter inom socialförvaltningen, andra myndigheter, Region Halland och olika organisationer som kan vara aktuella för kunden.

### **3.22 Våld i nära relation**

Utföraren ska ha rutiner för att uppmärksamma våld och dessa ska vara kända hos personalen.

### **3.23 Anhörigperspektiv**

Utföraren ska arbeta utifrån förvaltningens riktlinje för anhörigperspektiv. Samverkan med anhöriga ska ske så att de anhöriga kan känna stöd och erkännande till att vara en respekterad samarbetspartner. Utföraren ska ha rutiner för detta.

### **3.24 Barnperspektiv**

Barnens bästa ska alltid beaktas i utförandet av insatsen.

Vid kännedom om eller när misstanke finns, att ett barn far illa ska detta genast anmälas till Socialtjänsten.

### **3.25 Anmälan och tillstånd**

Utföraren ska ha erforderliga tillstånd och göra de anmälningar som krävs för verksamhetens bedrivande.

### **3.26 Påpekande från tillsynsmyndighet**

Utföraren ska på eget ansvar och på egen bekostnad svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekanden från tillsynsmyndighet efter granskning av verksamheten.

### **3.27 Riktlinjer för anmälan av missförhållande och avvikelse i hälso- och sjukvård**

Utföraren ska handlägga anmälningar i enlighet med föreskriften och allmänna råd från Socialstyrelsen SOSFS 2011:5 vilket innebär att utföraren ska rapportera, utreda samt åtgärda händelser som bedömts som lex Sarah. All personal ska ha kännedom om sin rapporteringsskyldighet. Utföraren ska delge beställaren lex Sarah-anmälan samt utredning med tillhörande åtgärder.

Enligt Patientsäkerhetslagen 2010:659, kap 6 har den som arbetar inom hälso- och sjukvården skyldighet att rapportera risker för vårdskador och händelser som har medfört en vårdskada eller hade kunnat göra det. Utföraren ska följa kommunens riktlinjer och anvisningar för hälso- och sjukvårdsavvikelser som finns på utförarwebben.

### **3.28 Systematiskt förbättringsarbete**

Verksamheten ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd SOSFS 2011:9, se punkt 2.2.8.

Verksamheten ska ha en formaliserad struktur för verksamhetens ledning och styrning samt bedriva ett kontinuerligt förbättringsarbete. Ledningssystemet ska vara ett stöd i att få alla att dra åt samma håll och skapa värde för kund.

Verksamheten ska analysera riskerna i verksamheten och följa upp sin egenkontroll samt kunna redogöra för detta. Dokumentation av synpunkter/klagomål/avvikelsehantering och åtgärder ska kunna redovisas för beställaren.

## 4. Avtalsvillkor

### 4.1 Uppdragets omfattning

Uppdraget avser utförande av hemtjänst (serviceinsatser, personlig omvårdnad, ordinerade hälso- och sjukvårdsinsatser) samt anhörigavlösning till personer i alla åldrar i ordinärt boende inom Varbergs kommun, och beviljad ledsagning utan övernattning eller hjälp med besök på vårdinrättning även utanför Varbergs kommun, enligt detta avtal och förfrågningsunderlag.

### 4.2 Avtalstid

Avtalet gäller från och med undertecknandet till och med den 31 januari 2025 om det inte sägs upp tidigare enligt nedan. Utföraren blir valbar efter genomförd introduktion.

Utföraren har rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägningen ska meddelas beställaren skriftligen för att vara gällande.

Om utföraren inte fått några uppdrag och därmed inte bedrivit någon verksamhet åt Varbergs kommun under sex (6) månader efter genomförd introduktion upphör avtalet automatiskt att gälla.

För det fall uppsägning inte sker och om maximal avtalstid har uppnåtts upphör avtalet automatiskt att gälla utan föregående uppsägning.

### 4.3 Handlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra.

Om avtalshandlingarna 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 detta avtal
- 2) detta avtal
- 3) förfrågningsunderlaget med eventuella bilagor
- 4) ansökan.

### 4.4 Utförarens åtagande

Utföraren ska på ett fackmässigt sätt och med omsorg utföra det uppdrag som framgår av avtalshandlingarna.

### 4.5 Beställarens åtagande

Beställaren ska på utförarens begäran lämna utföraren den information, de uppgifter och handlingar som beställaren förfogar över och som utföraren behöver för att genomföra uppdraget.

### 4.6 Underleverantörer

Utföraren kan använda sig av underleverantörer. Utföraren ska skriftligen underrätta beställaren innan anlitaandet av underleverantör eller ersättandet av i ansökan angiven underleverantör. Beställaren har rätt att på saklig och motiverad grund, exempelvis frånvaro av uppfyllande av kvalificeringskrav, inte godkänna en underleverantör.

I den utsträckning underleverantör anlitas för utförande av åtagande enligt detta avtal ansvarar utföraren för dess utförande såsom för egen del. Underleverantören ska uppfylla de krav som i avtalshandlingarna uppställs på utföraren avseende de delar av tillhandahållandet av föremålet för

avtalet som underleverantören ska utföra.

## 4.7 Samverkan mellan beställaren och utföraren



God samverkan mellan beställare och utförare är av avgörande betydelse för att uppdraget ska kunna utföras med god kvalitet. Parterna ska agera professionellt med ömsesidig respekt och förtroende samt med beaktande av motpartens intressen i enlighet med god affärssed.

Parterna ska hålla varandra informerade om händelser i respektive organisation som kan påverka såväl utförande av tjänsterna som samarbetet.

Utföraren ska samverka med beställaren både avseende uppföljning av avtalet samt för att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten. Utföraren ska delta i samverkans- och uppföljningsmöten, informationsdagar, utbildningar med mera som beställaren kallar till.

Utföraren ska omgående informera beställaren om utredningar enligt SoL 14 kap. 3 § samt rapporter och påpekanden från tillsynsmyndighet.

Utföraren ska läsa inkommande mail och post och besvara frågor inom föreskriven tid.

Utföraren ska på beställarens anfordran, lämna specificerade uppgifter som grund för statistik, ansökan för statsbidrag, måluppfyllelse eller för annat ändamål i den omfattning som kan anses skäligt. Denna skyldighet gäller emellertid inte uppgifter som kan karaktäriseras som affärshemligheter.

## 4.8 Ändringar och tillägg



Parterna är införstådda med att villkor och förutsättningar för den typ av verksamhet avtalet avser kan komma att ändras till följd av ny lagstiftning, nya bidragsformer, nya målsättningar antagna av kommunfullmäktige eller socialnämnden eller andra förändringar av de förutsättningar som ligger till grund för avtalet.

Hos beställaren pågår ett arbete med att utveckla ersättningsmodellen som kan komma att förändras under avtalsperioden. Utgångspunkten är att varken utförare eller beställare ska påverkas ekonomiskt.

Ändring av avtalet kan påkallas av socialnämnden. Från datumet när beställaren har skickat underrättelse till utföraren, ska denne inom tre veckor skriftligen meddela beställaren om utföraren godkänner de förändrade villkoren eller ej. Om utföraren inte kan acceptera de nya villkoren, upphör kontraktet efter tre (3) månader från datumet när meddelandet har ankomststämplats hos beställaren. Inkommer inget skriftligt svar från utföraren, upphör avtalet tre (3) månader från det att tre veckor gått när utföraren underrättades.

## 4.9 Särskilda avtalsvillkor



### 4.9.1 Miljömål och handlingsplan



Utföraren ska ha miljömål som berör utförarens huvudsakliga miljöpåverkan i de delar av organisationen som levererar det som upphandlingen omfattar. Miljömålen ska leda till ständig förbättring och det ska finnas en handlingsplan för att nå målen. Handlingsplanen ska följas upp minst en gång per år inom utförarens organisation.

## 4.10 Ekonomiska villkor



### 4.10.1 Prismodell



Kundvalsmodellen medför att den ekonomiska ersättningen för utförandet följer kunden till den



utförare som valts.

Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning, som är densamma för samtliga utförare. Utföraren ersätts utifrån beslutad och beställd tid. Denna ersättning ska inte enbart täcka den tid som personalen är i kundens hem, utan också tider för förflyttning, planering, utbildning, dokumentation, samverkan med andra aktörer etc. Ersättningen beräknas utifrån fastställda schabloner. Utföraren ska inom den totala tiden för alla kunder och alla insatser omfördela resurser så att kundernas behov tillgodoses enligt uppdragsbeskrivningen i beställningen.

Anhörigavlösning, läkarbesök och andra tillfälliga insatser, som utförs på uppdrag från omsorgshandläggare, ersätts för utförd tid med samma timersättningsbelopp som övriga hemtjänstinsatser. Läkarbesök och tillfälliga insatser rapporteras enligt beställarens rutin.

Ersättning för tillfälliga insatser som ordinerar av legitimerad personal ersätts enligt gängse timersättning. Tillfälliga HSL-insatser rapporteras enligt beställarens rutin.

Ersättningar i 2023 års nivå är följande:

Timersättningen som utgår är 486 SEK för insatser på landsbygd och 450 SEK för insatser inom tätort.

Dessa kommer att justeras till 2024 års nivå enligt punkt 4.10.3

Startersättning utgår vid varje nytt ärende och ersätts med två timmar. Detta för att utföraren ska ges möjlighet att utse en fast omsorgskontakt och upprätta en första genomförandeplan tillsammans med kunden. Ersättningen utgår även vid ärende då kunden byter utförare.

Byte av utförare ska ske inom 14 dagar efter det att kunden lämnat önskemål. Om bytet, på grund av specifika skäl, sker innan perioden är slut, ersätts den första utföraren till och med dag 14.

Insatser till kund från annan kommun som tillfälligt vistas i Varberg ersätts enligt Varbergs kommuns timpris.

Utföraren får inte kräva eller acceptera betalning utöver värdet för de tjänster biståndet avser.

#### 4.10.2 Ekonomisk reglering



Utföraren ska rapportera planerad och oplanerad frånvaro. Planerad frånvaro är frånvaro som kunden och utföraren haft kännedom om minst två dagar i förväg. Planerad frånvaro ersätts inte. Oplanerad frånvaro är frånvaro som inte kunnat förutses. Oplanerad frånvaro ersätts de två första dagarna.

Utbetalningsunderlag för ersättning utifrån beställda timmar skickas till utföraren månadsvis.

Utföraren ska bekräfta att den har mottagit underlaget samt meddela beställaren om eventuella felaktigheter i underlaget. Därefter betalas ersättning ut. Eventuella felaktigheter justeras vid nästa utbetalning.

Om utföraren underlåtit att göra frånvaroadrag, eller underlåtit meddela felaktighet i underlaget så att för hög ersättning utbetalats blir utföraren återbetalningsskyldig.

Under avtalsperioden kan en förändring komma att ske så att utföraren ska fakturera beställaren.

#### 4.10.3 Indexomräkning



Ersättningar i 2023 års nivå kommer att justeras till 2024 års nivå per 31/12 utan utförarens begäran. Därefter kommer ersättningarna justeras årsvis per 31/12 utan utförarens begäran.

Ersättningen justeras med omsorgsprisindex, OPI, som fastställs och publiceras av Sveriges Kommuner och Regioner. Om en definitiv omräkningsfaktor finns publicerad ska denna användas.

Om endast en preliminär omräkningsfaktor finns publicerad ska denna användas fram till dess att en definitiv omräkningsfaktor publiceras. En retroaktiv avräkning ska göras av skillnaden mellan den preliminära och definitiva omräkningsfaktorn så snart detta är möjligt.

## 4.11 Gåvor och andra förmåner

### 4.11.1 Otillåtna förmåner

Utföraren får inte lämna, utlova eller erbjuda en otillbörlig förmån för utövningen av uppdraget avseende myndighetsutövning.

### 4.12 Gåvor - otillbörlig förmån

Enligt 10 kap 5 a § i brottsbalken kan den som är arbetstagare eller utövar uppdrag och tar emot, godtar ett löfte om eller begär en otillbörlig förmån för utövningen av anställningen eller uppdraget döms för tagande av muta till böter eller fängelse i högst två år.

Det gäller också efter det att anställningen har upphört, till exempel vid mottagande av förmåner genom testamente.

Vård- och omsorgsområdet ställer höga krav på personalens integritet och utrymmet att ta emot gåvor är mycket litet. Personal ska inte heller vara behjälpliga med tjänster av juridisk karaktär som att bevittna eller underteckna handlingar.

Utföraren ska säkerställa att alla anställda är införstådda med och informerade om gåvoförbudet, mottagande av förmåner och andra otillåtna handlingar samt ha en skriftlig rutin.

### 4.13 Marknadsföring

Marknadsföringen skall stämma överens med god marknadsföringssed och även i övrigt vara tillbörlig mot kunder och övriga utförare.

All marknadsföring skall utformas och presenteras så att det tydligt framgår att det är fråga om marknadsföring. Det ska också tydligt framgå vem som ansvarar för marknadsföringen.

### 4.14 Meddelarskydd

Lagen (2017:151) om meddelarskydd gäller för utförarens verksamhet. Det innebär kortfattat att anställda och uppdragstagare har rätt att lämna uppgifter för offentliggörande och att utföraren inte får efterforska vem som lämnat uppgifter. Uppgifter som omfattas av tystnadsplikt omfattas inte av meddelarskyddet.

### 4.15 Uppföljning

Utföraren förbinder sig att samarbeta med beställaren så att uppföljning och kontroll kan genomföras och full insyn ges i verksamheten. Uppföljning av verksamheten kommer att ske kontinuerligt och syftar till att utföraren följer avtalet och säkerställer kvaliteten i verksamheten. Utgångspunkten i uppföljningen är de krav som ställs i avtalet och förfrågningsunderlaget.

Uppföljningen innefattar följande delmoment:

Område	Vad	Hur	Periodicitet
--------	-----	-----	--------------

Seriositetskontroll, krav på utföraren	Skatter/skulder	Kontroll via skattemyndigheten	Två gånger per år
	Ansvarsförsäkring	Inlämnas i samband med ny försäkringsperiod eller på begäran från beställaren	I samband med ny försäkringsperiod eller vid behov
	Övriga krav	Inlämnas på begäran från beställaren	Vid behov
Planerad uppföljning av krav i övriga avtalshandlingar	Uppdragsbeskrivning och krav på tjänsten  Avtalsvillkor	Enligt beställarens uppföljningsplan, t.ex. - checklistor - frågeformulär - platsbesök - dokumentgranskning - uppföljningsmöten	Årligen eller tätare vid behov
Påkallad uppföljning			Vid behov
Medicinskt ansvarigas uppföljning av hälso- och sjukvårdsinsatser	Uppföljning som aviserats samt påkallad uppföljning vid uppmärksammade avvikelser/brister	Enligt anvisningar	Tidsbestämt samt vid behov

#### 4.16 Allmänhetens insyn

Enligt 3 kap. 19 a kommunallagen har allmänheten rätt att få insyn i verksamhet som bekostas av offentliga medel och utförs av privata utförare. Utföraren är skyldig att utan oskäligt dröjsmål lämna information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Beställaren accepterar vissa inskränkningar i insynen för allmänheten när det gäller det som kan klassas som affärshemligheter, beställaren har tolkningsföreträde. Den information som beställaren hämtar in från utföraren med undantag för information om enskilda, betraktas som offentlig handling.

#### 4.17 Åtgärder vid fel och brister

##### 4.17.1 Fel och brister

Den avtalade tjänsten ska anses felaktigt utförd om resultatet avviker från vad utföraren har utfäst eller marknadsfört, eller vad beställaren med fog kunnat förutsätta utifrån förutsättningarna som angivits i förfrågningsunderlaget, erbjudits i ansökan samt annat som har avtalats.

Fel och brister kan vara av olika allvarlighetsgrad. Beroende på allvarlighetsgrad ställs olika krav på åtgärder och/eller andra påföljder enligt nedan:

## 1. Mindre brist

- fel/brist av mindre karaktär och allvarlighetsgrad som
  - inte haft någon påverkan/risk för påverkan på kund eller verksamhet
  - som har haft liten påverkan/risk för påverkan på kund eller verksamhet.

Vid mindre brist ska en dialog mellan beställaren och utföraren föras och felet/bristen i verksamheten åtgärdas omgående.

## 2. Måttlig brist

- fel/brist med måttlig allvarlighetsgrad som har påverkat/riskerat att påverka kund eller verksamhet i viss omfattning
- en mindre brist som inte åtgärdats, eller
- flera upprepade mindre brister av samma karaktär.

*Vid måttlig brist kan beställaren välja att vidta en eller flera av följande åtgärder:*

- utfärda skriftlig erinran enligt punkt 4.16.2.
- begära handlingsplan enligt punkt 4.16.3.

*Utföraren ska:*

- på begäran upprätta handlingsplan enligt punkt 4.16.3.
- åtgärda fel/brist omgående eller inom den tid som anges i den godkända handlingsplanen.
- redovisa genomförda åtgärder för beställaren.

## 3. Allvarlig brist

- fel/brist av betydande eller hög allvarlighetsgrad som påverkat/riskerat att påverka kund eller verksamhet i betydande omfattning
- utföraren uppfyller uteslutningsgrund i LOV 7 kap. 1 § eller inte längre uppfyller kvalificeringskrav som ställts i upphandlingen
- en måttlig brist som inte åtgärdats, eller
- flera upprepade måttliga brister av samma karaktär.

*Vid allvarlig brist kan beställaren välja att vidta en eller flera av följande åtgärder:*

- utfärda skriftlig varning enligt punkt 4.16.2.
- begära handlingsplan enligt punkt 4.16.3.
- införa tillfälligt beställningsstopp enligt punkt 4.16.4.
- om beställaren inte anser det möjligt och lämpligt att ge utföraren möjlighet att inom skälig tid vidta rättelse, åtgärda fel/brist på utförarens bekostnad eller säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

*Utföraren ska:*

- på begäran upprätta handlingsplan enligt punkt 4.16.3
- åtgärda fel/brist omgående eller inom den tid som anges i den godkända handlingsplanen.
- redovisa genomförda åtgärder för beställaren.

Det är beställaren som avgör vilken allvarlighetsgrad fel/brist anses vara.

### 4.17.2 Erinran och varning



Vid måttlig brist kan beställaren utfärda en skriftlig erinran oavsett om felet/bristen har åtgärdats eller inte.

Vid allvarlig brist kan beställaren utfärda en skriftlig varning oavsett om felet/bristen har åtgärdats

eller inte.

Beställaren kan även utfärda en skriftlig varning om utföraren vid minst tre tillfällen, under pågående avtalsperiod eller inom de senaste tre åren under tidigare avtalsperioder, erhållit skriftlig erinran från beställaren och dessa erinringar avser måttliga brister av samma karaktär.

Erinran/varningen gäller fram till dess att handlingsplan, om sådan begärts, är godkänd och fel/brist är åtgärdad.

#### 4.17.3 Handlingsplan



På beställarens begäran ska utföraren upprätta en handlingsplan för åtgärder. Handlingsplan ska upprättas inom, av beställaren, angiven tidsram och skickas till beställaren för godkännande. Av handlingsplanen ska framgå hur åtgärder ska vidtas, när de ska vara genomförda samt hur utföraren säkerställer att felet/bristen inte uppstår igen.

Beställaren granskar handlingsplanen och kan vid behov be utföraren förtydliga eller komplettera handlingsplanen. Utföraren ska komplettera/förtydliga handlingsplanen inom, av beställaren, angiven tidsram. Handlingsplan godkänns skriftligen av beställaren om den bedöms vara komplett. Beställaren förbehåller sig rätten att besluta när de i handlingsplanen angivna åtgärder ska vara genomförda.

#### 4.17.4 Tillfälligt beställningsstopp



Beställaren har, under den tid varningen gäller/fram till dess att allvarlig brist är åtgärdad, rätt att införa tillfälligt beställningsstopp. Under tillfälligt beställningsstopp är utföraren inte valbar för nya kunder och är inte heller ickevalsalternativ.

Tillfälligt beställningsstopp kan även införas under den tid det tar att utreda misstanke om att utföraren:

- uppfyller uteslutningsgrunderna i LOV 7 kap. 1 §,
- inte längre uppfyller de kvalificeringskrav som ställts i upphandlingen, eller
- gjort sig skyldig till andra oegentligheter av allvarlig karaktär.

Sådant stopp i utförandet av arbetet medför inte skadeståndsskyldighet för beställaren.

#### 4.17.5 Vite



Om utföraren inte upprättar en handlingsplan eller kompletterar/förtydligar handlingsplanen på beställarens begäran inom den angivna tidsramen har beställaren rätt till vite på 5000 kr per varje påbörjad vecka som dröjsmålet varar. Om vitet har utgått under två veckor har beställaren rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

Om utföraren efter uppmaning inte avhjälper allvarlig brist eller fel/brist som har lett till skriftlig varning inom den i handlingsplanen angivna tiden, eller, om handlingsplan inte har begärts och fel/brist ska åtgärdas omgående, inom skälig tid, har beställaren:

- rätt till vite på 5% av månadsersättningen den månad då fel/brist har uppmärksammats, per påbörjad vecka tills fel/brist är åtgärdad, och/eller
- rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

Om beställaren är berättigad till vite av utföraren inskränker inte det rätten till att utfå skadestånd.

#### 4.17.6 Avtalets upphörande i förtid



Endera parten har rätt att genom skriftlig uppsägning säga upp detta avtal till omedelbart upphörande om:

- den andra parten i väsentligt hänseende eller upprepade gånger begått avtalsbrott, förutsatt att den andra parten inte vidtagit rättelse senast tio (10) dagar efter skriftlig anmodan härom.

Dessutom har beställaren ensidig rätt att säga upp detta avtal till omedelbart upphörande om:

- utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring
- utföraren bedriver sin verksamhet på ett sätt som enligt medicinskt ansvarig sjuksköterska bedöms äventyra kundernas patientsäkerhet
- beställarens verksamhetstillsyn/verksamhetsuppföljning visar på en eller flera allvarliga brister och det inte anses möjligt och lämpligt att ge utföraren möjlighet att inom skälig tid vidta rättelse
- utföraren har vid minst tre tillfällen, under pågående avtalsperiod eller inom de senaste högst tre åren under tidigare avtalsperioder, erhållit skriftlig erinran och dessa erinringar avser måttliga brister av samma karaktär
- utföraren upprepar en allvarlig brist av samma karaktär under pågående avtalsperiod, eller utföraren upprepar en allvarlig brist av samma karaktär som har lett till skriftlig varning inom de senaste högst tre åren under tidigare avtalsperioder
- utföraren inte upprättar en handlingsplan eller kompletterar/förtydligar handlingsplanen på beställarens begäran inom den angivna tidsramen och dröjsmålet har varat i minst två veckor
- utföraren inte har avhjälpt felet/bristen inom den i handlingsplanen angivna tiden, eller om fel/brist ska åtgärdas omgående, inom skälig tid
- de genomförda åtgärderna inte lett till att uppmärksammade fel/brister rättats till
- tillsynsmyndighet riktar allvarlig kritik mot verksamheten
- utföraren som driver tillståndspliktig verksamhet får sitt tillstånd från IVO om att bedriva verksamhet indraget eller tillståndet upphör
- utföraren inte uppfyller sina skyldigheter enligt lagar och avtal vad gäller inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter samt innehav av F-skattesedel
- utföraren uppvisar brister i sitt arbetsmiljöarbete, exempelvis genom att inte följa aktuell lagstiftning eller rätta sig efter föreläggande eller förbud från Arbetsmiljöverket
- det framkommer att utföraren lämnat oriktiga uppgifter, inklusive manipulation av dokument, i ansökan, vilket om korrekt uppgifter lämnats, skulle ha inneburit att kontrakt inte erhållits
- utföraren har ställt in sina betalningar, begärs eller försätts i konkurs, inlett ackordsförhandlingar, ansökt om företagsrekonstruktion, träder i likvidation eller annars kan anses ha kommit på obestånd
- omständigheter som avses i LOV 7 kap. 1 § uppstår
- företrädare för utföraren genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförande av uppdraget, även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen
- andra oegentligheter av allvarlig karaktär från utförarens sida förekommit.

Vad som i denna punkt sägs om utföraren gäller även dess underleverantörer.

Sådant avtalsbrott, som medför avtalets förtida upphörande, ger den hävande parten rätt till skadestånd för den skada som part har åsamkats. Vid förtida uppsägning har utföraren rätt till skälig ersättning för nedlagt arbete fram till uppsägningen, dock inte indirekta kostnader.

#### 4.18 Ansvar för skada



Utföraren ansvarar för samtliga skador som Utföraren, eller annan för vilken Utföraren ansvarar, orsakar genom vårdslöshet. Om Beställaren gentemot tredje man görs ansvarig för sådan skada, ska Utföraren hålla Beställaren skadeslös.

Om Utföraren enligt lag eller rättspraxis har ett längre gående ansvar för en skada, ansvarar Utföraren oavsett föregående stycke för den uppkomna skadan.

Utförarens ansvar för person- eller sakskada begränsas till 20 Mkr per skada och 40 Mkr per år.

För Utförarens ansvar för ideell skada eller ren förmögenhetsskada enligt dataskyddsförordningen 2016/679 (GDPR) och lagen med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning (dataskyddslagen), personuppgiftslagen (1998:204), annan svensk lag med tillhörande

följdförfattningar inom dataregister- och dataskyddsområdet eller EU-lagstiftning, gäller vad som anges i Personuppgiftsbiträdesavtalet (SKR:s mall).

Utförarens ansvar för annan ren förmögenhetsskada än enligt ovan begränsas till 2 Mkr per skada och år.

Utföraren ansvarar för att utkvitterade nycklar m.m. förvaras och handhas på ett för Beställaren betryggande sätt. Om utkvitterad nyckel m.m. förkommer, svarar Utföraren för kostnaderna för byte av lås och låscylindrar m.m. Vid nyckelförlust begränsas Utförarens ansvar för skada till 0,5 Mkr per skada.

Utföraren ansvarar för att larmanläggning hanteras i enlighet med givna instruktioner. Vid underlåtenhet av detta som leder till inbrott eller utryckning av bevakningsföretag eller räddningstjänst, svarar Utföraren för kostnaderna för t.ex. utryckning.

#### **4.18.1 Grov vårdslöshet och uppsåt m.m.**

De i punkt 4.18 angivna ansvarsbegränsningar gäller inte om Utföraren har orsakat skadan genom rättighetsintrång, grov vårdslöshet eller uppsåt.

#### **4.19 Försäkring**



Utföraren förbinder sig att teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker Utförarens skadeståndsrättsliga ansvar enligt punkt 1 ovan. Detta inkluderar skydd för skada på eller förlust av Beställaren tillhörig och av Utföraren omhändertagen egendom.

Utföraren ska även teckna och vidmakthålla en förmögenhetsbrottsförsäkring med försäkringsbelopp om lägst 5 Mkr.

Bevis om att ovan nämnda försäkringar har tecknats skall överlämnas till Beställaren senast två veckor före uppdragets påbörjande. Bevis om att förnyad försäkring finns skall överlämnas till Beställaren senast en vecka före det att försäkringen går ut.

Om Utföraren brister i någon av ovanstående förutsättningar, har Beställaren rätt att häva avtalet.

#### **4.20 Befrielsegrunder (force majeure)**



Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar sådan part från fullgörelse av berörd förpliktelse.

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

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

#### **4.21 Katastrofberedskap och beredskapsplanering**



Utföraren ska i händelse av fredstida kris/extraordinär händelse eller krig/höjd beredskap ha förberedda rutiner och dokumenterade riktlinjer/planer/checklistor etc. för hur de ska hantera situationen.

Utföraren ska vid behov/förfrågan från beställaren biträda vid upprättande av "Socialförvaltningens krisledningsplan" samt medverka i andra krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

I händelse av fredstida kris/extraordinär händelse eller krig/höjd beredskap ska utföraren vid behov samordna sin verksamhet med den kommunala äldre- och funktionshinderverksamheten.

#### 4.22 Överlåtelse av avtal



Om utföraren byter ägare eller ombildas i ny företagsform ska utföraren meddela beställaren utan dröjsmål.

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande.

#### 4.23 Tvist



Tvist angående tillämpning eller tolkning av avtalet ska avgöras av allmän domstol vid beställarens hemort som första instans med tillämpning av svensk lagstiftning.