

# Förfrågningsunderlag för valfrihetssystem inom hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem (LOV)



**VÄSTERVIKS  
KOMMUN**

Antagen 2009-12-18, uppdaterad  
2019-05-28, reviderad 2024-05-16

# Innehållsförteckning

<b>1 Allmän orientering</b> .....	<b>1</b>
1.1 Information om Västerviks kommun .....	1
1.2 Information om socialnämnden/socialförvaltningen .....	1
1.4 Information om valfrihetssystem .....	1
1.5 Grundläggande principer för valfrihetssystem .....	2
1.6 Biståndsbeslut och val av leverantör .....	2
1.7 Ickevalsalternativ .....	2
<b>2 Uppdragsbeskrivning</b> .....	<b>3</b>
2.1 Vad innebär det att ha erhållit godkännande? .....	3
2.2 Definition av begreppet den enskilde .....	3
2.3 Definition av geografiska områden .....	3
2.4 Definition av tjänsteformer .....	3
2.4.1 Service .....	3
2.4.2 Personlig omvårdnad .....	3
2.4.3 Trygghetslarm .....	4
2.5 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet .....	4
2.6 Definition av tider som tjänster erbjuds .....	4
2.7 Kapacitetstak .....	4
2.8 Utgångspunkter för genomförande av uppdrag .....	4
2.8.1 Kontinuitet .....	5
2.8.2 Inflytande och självbestämmande .....	5
2.8.3 Bemötande, respekt och integritet .....	5
2.9 Skyldighet att ta uppdrag .....	5
2.10 Byte av leverantör .....	5
2.11 Tilläggstjänster .....	5
<b>3 Kravspecifikation</b> .....	<b>6</b>
3.1 Kommunens mål, riktlinjer och kvalitetskriterier .....	6
3.2 Arbetsgivaransvar .....	6
3.3 Efterlevnad av lagar .....	6
3.4 Motverkande av diskriminering .....	6
3.5 Tillstånd .....	6
3.6 Kunskaps- och erfarenhetsbakgrund .....	6
3.6.1 Kompetenskrav för service .....	6
3.6.2 Kompetenskrav för personlig omvårdnad .....	7
3.7 Hälso- och sjukvård .....	7
3.8 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) .....	7
3.9 Språkkunskaper .....	7
3.10 Kompetensutveckling .....	7
3.11 Informationsöverföring .....	8
3.12 Dokumentation .....	8
3.13 Genomförandeplan .....	8
3.14 Förändrat behov .....	8
3.15 Information .....	8
3.16 Marknadsföring .....	9
3.17 Kvalitetsarbete .....	9
3.18 Leveranssäkerhet .....	9
3.19 Samverkan .....	9
3.20 Tjänstelegitimation .....	9

3.21	Hantering av nycklar .....	10
3.22	Hantering av egna medel.....	10
3.23	Anhöriganställning .....	10
3.24	Beredskapsplaner för svåra och oväntade påfrestningar i samhället.....	10
3.25	Kollektivavtal .....	10
3.26	Miljöarbete .....	10
<b>4</b>	<b>Administrativa föreskrifter .....</b>	<b>10</b>
4.1	Upphandlande myndighet .....	11
4.2	Kontaktperson .....	11
4.3	Ansökan .....	11
4.4	Ansökans giltighet .....	11
4.5	Handläggning .....	11
4.6	Uteslutningsprövning.....	11
4.7	Kvalificering .....	12
4.7.1	Ekonomisk ställning och teknisk kapacitet .....	12
4.8	Godkännande.....	12
4.9	Underrättelse om beslut.....	12
4.10	Avtal .....	12
4.11	Förfarande om ansökan inte godkänns .....	12
4.12	Ansökan om rättelse .....	13
<b>5</b>	<b>Kommersiella villkor.....</b>	<b>13</b>
5.1	Avtalstid.....	13
5.2	Handlingars inbördes rangordning.....	13
5.3	Ersättning och prisjustering .....	13
5.4	Moms .....	14
5.5	Avgifter .....	14
5.6	Faktura .....	15
5.7	Betalningsvillkor .....	15
5.8	Dröjsmålsränta och administrativa avgifter.....	15
5.9	Underleverantör .....	15
5.10	Uppföljning och insyn .....	15
5.11	Skadeståndsskyldighet .....	16
5.12	Ansvarsförsäkring.....	16
5.13	Överlåtelse av avtal.....	16
5.14	Ändring av villkor på grund av politiska beslut.....	17
5.15	Godkännandets upphörande .....	17
5.15.1	På egen begäran .....	17
5.15.2	På grund av avsaknad av uppdrag.....	17
5.15.3	På grund av bristande efterlevnad av krav för godkännande .....	17
5.15.4	På grund av avbrytande av valfrihetssystem .....	17
5.16	Hävning .....	17
5.17	Force majeure .....	18
5.18	Tvist .....	18

# 1 Allmän orientering

## 1.1 Information om Västerviks kommun

Västerviks kommun ligger i norra Kalmar län, i nordostligaste hörnet av Småland, och består bland annat av tätorterna Västervik, Gamleby, Ankarsrum, Överum, Gunnebo och Loftahammar. I kommunen bor ungefär 36 000 invånare, varav cirka 21 000 i centralorten, 3 000 i Gamleby, 1 300 i Ankarsrum och 1 300 i Överum. Övriga bor i de mindre tätorterna eller på landsbygden.

## 1.2 Information om socialnämnden/socialförvaltningen

Socialförvaltningen är en av kommunens största verksamheter. Förvaltningen har socialnämndens uppdrag att verka för ekonomisk och social trygghet för kommunens invånare. Socialförvaltningen har en bred verksamhet och ansvarar för omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning samt stöd, rådgivning och övriga insatser till barn, ungdomar och vuxna. Socialförvaltningens olika verksamheter bygger på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet. Insatserna utgår från den enskildes behov, förutsättningar och ansvar för sin situation. Större delen av socialförvaltningens insatser är lagstadgade och styrs främst av socialtjänstlagen (2001:453), lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade samt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30).

Socialförvaltningens arbete är uppdelat i verksamhetsområden:

- Äldreomsorg
- Funktionsstöd
- Individ- och familjeomsorg
- Utredningsenheten
- Hälso- och sjukvård

## 1.4 Information om valfrihetssystem

Enligt 3 kapitlet 16 § kommunallagen (2017:725) får kommuner efter beslut av fullmäktige lämna över vården av en kommunal angelägenhet till aktiebolag, handelsbolag, ekonomisk förening, stiftelse eller enskild individ. I Västerviks kommun tog kommunfullmäktige 2009-05-28 beslut att enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) införa valfrihetssystem inom hemtjänst från och med 2010-01-01.

Valfrihetssystemet innebär att den enskilde ges rätt att välja vilken av de leverantörer som kommunen har godkänt och tecknat avtal med som ska utföra de beviljade hemtjänstinsatserna. Västerviks kommun bestämmer vilka krav som ska gälla för att bli godkänd som leverantör av hemtjänst. Alla sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget, och som inte har uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kapitlet LOV, ska godkännas av kommunen. Kommunen ska sedan lämna information om samtliga leverantörer som har godkänts enligt LOV. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

## 1.5 Grundläggande principer för valfrihetssystem

Enligt 1 kapitlet 2 § LOV ska kommunen behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt. Kommunen ska också ta hänsyn till principerna om öppenhet, ömsesidigt erkännande och proportionalitet när den tillämpar valfrihetssystem.

## 1.6 Biståndsbeslut och val av leverantör

Biståndshandläggarnas arbete styrs bland annat av socialtjänstlagen (2011:453) och förvaltningslagen (2017:900). Grunden är att en ansökan görs av den enskilde eller dess legala företrädare, varpå utredning inleds och beslut fattas. Om ansökan beviljas har den enskilde, i enlighet med valfrihetssystemet, möjlighet att välja leverantör. Handläggaren ska i samband med detta ge information om de leverantörer som är godkända av kommunen och verkar i den enskildes geografiska område. I de fall den enskilde, tillsammans med legal företrädare, inte har möjlighet att företa ett aktivt val ska kommunens handläggare fungera som ett stöd i valsituationen. Då kommunen, enligt kommunallagen, inte får gynna enskilda näringsidkare är det av största vikt att ett objektivt och neutralt tillvägagångssätt tillämpas.

När valet är utfört gör handläggaren en beställning som skickas till vald leverantör. Med beställningen följer den information om den enskilde som är av vikt för att leverantören ska kunna fullgöra uppdraget.

## 1.7 Ickevalsalternativ

Ickevalsalternativ finns för dem som inte vill eller kan göra ett aktivt val. Detta går under benämningen ickeval.

Enligt 9 kapitlet 2 § LOV får kommunen själv välja vilket som ska vara ickevalsalternativ. Det ska dock vara ett kvalitativt fullgott alternativ. Kommunen ska i förväg bestämma vad som gäller om den enskilde inte väljer. Kommunen får således inte slumpvis välja. Det är viktigt att ickevalsalternativet är konkurrensneutralt mellan de leverantörer som tecknat avtal med kommunen enligt LOV. Det är också viktigt att den enskilde får information om ickevalsalternativet och vilken leverantör han eller hon kommer att få. I Västerviks kommun bestäms ickevalsalternativet av en på förhand uppgjord turordningslista bestående av de leverantörer som är godkända för tjänsten inom respektive geografiskt område.

## 2 Uppdragsbeskrivning

### 2.1 Vad innebär det att ha erhållit godkännande?

Ett godkännande innebär att leverantören är godkänd av Västerviks kommun för att utföra hemtjänst inom ramen för kommunens valfrihetssystem. Det är den enskilde som väljer vilken leverantör som ska utföra den hemtjänst som har beviljats. Ett godkännande innebär inte att leverantören garanteras kunder.

### 2.2 Definition av begreppet den enskilde

Med den enskilde avses den person som är föremål för biståndsbeslutet. I de fall personen inte själv kan föra sin talan kan istället laglig företrädare träda i dennes ställe.

### 2.3 Definition av geografiska områden

Leverantören kan välja att bedriva verksamhet inom ett eller flera av de geografiska områden som finns i Västerviks kommun. Se aktuell karta på kommunens hemsida.

Leverantören har möjlighet att efter godkännandet anmäla förändrat geografiskt område till socialnämnden. Utökningar av geografiskt område träder i kraft vid första månadsskiftet efter anmälan. Minskningar eller byte av geografiskt område träder i kraft vid första månadsskiftet tre (3) månader efter anmälan.

### 2.4 Definition av tjänsteformer

Leverantören kan välja att erbjuda service och/eller personlig omvårdnad. Således har leverantören möjlighet att ansöka om att bli godkänd för att erbjuda en eller båda av tjänsteformerna. Kraven för godkännande är dock olika för olika tjänsteformer (se avsnittet *Kravspecifikation*). För de som erbjuder personlig omvårdnad kan leverantören även ansöka om att besvara och utföra tjänst kopplad till trygghetslarm.

Leverantören kan efter godkännandet anmäla förändring av de erbjudna tjänsteformerna till socialnämnden. Utökningar av antalet tjänsteformer träder i kraft vid första månadsskiftet efter anmälan. Minskningar av antalet tjänsteformer träder i kraft vid första månadsskiftet tre (3) månader efter anmälan.

#### 2.4.1 Service

Med service avses hjälp med:

- Städ
- Tvätt
- Inköp

#### 2.4.2 Personlig omvårdnad

Med personlig omvårdnad avses det personliga stöd som behövs för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov såsom:

- Personlig hygien
- Toalettbesök

- På- och avklädning
- Förflyttningar
- Stöd i samband med måltider
- Tillsyn
- Dusch
- Socialt stöd
- Utevistelse
- Ledsagning
- Avlösning i hemmet
- Egenvård
- Delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter

### 2.4.3 Trygghetslarm

- Besvara och utföra tjänst kopplad till trygghetslarm.

## 2.5 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet

Följande tjänster ingår inte i Västervik kommuns valfrihetssystem, varför de även fortsättningsvis kommer att utföras av kommunens egen regi:

- Installation av trygghetslarm
- Nattnliga insatser, inklusive besvarande och utförande av tjänst kopplad till trygghetslarm.
- Hemsjukvård

## 2.6 Definition av tider som tjänster erbjuds

Personlig omvårdnad och trygghetslarm ska erbjudas dagtid, kvällstid samt helg (klockan 07-22 årets alla dagar). Service ska utföras på dagtid (vardagar klockan 07-17). Extra ersättning om service utförs på kvällstid eller på helger utgår inte.

## 2.7 Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att ange ett kapacitetstak som begränsar hur många hemtjänsttimmar som kan utföras per månad. På så sätt kan leverantören skydda sig mot att allt för snabbt få för många uppdrag. Det antal timmar som kapacitetstaket avser gäller biståndsbedömda timmar per månad. Om enskild som har befintliga insatser från leverantören får utökad behov ska leverantören utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överstigs, för att på så vis upprätthålla kontinuiteten för den enskilde.

Leverantören har möjlighet att efter godkännandet anmäla förändrat kapacitetstak till socialnämnden. Utökningar av kapacitetstaket träder i kraft vid första månadsskiftet efter anmälan. Minskningar av kapacitetstaket träder i kraft vid första månadsskiftet tre (3) månader efter anmälan.

## 2.8 Utgångspunkter för genomförande av uppdrag

### 2.8.1 Kontinuitet

Den enskilde ska i möjligaste mån erhålla personalmässig kontinuitet. Samverkan mellan den enskilde och personalen ska i första hand handhas av en fast omsorgskontakt. Fast omsorgskontakt ska i möjligaste mån utföra de beviljade insatserna och är även vid behov ansvarig för planering av insatser tillsammans med den enskilde. Vid behov ska fast omsorgskontakt konsultera ansvarig chef om förändringar och om kontakt behöver tas med ansvarig handläggare för omprövning av biståndsbeslutet. Den enskilde ska ha möjlighet att byta fast omsorgskontakt.

### 2.8.2 Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider då de utförs. Den enskilde ska tillförsäkras möjlighet att påverka och bestämma över sin egen vardag. Ett reellt inflytande över insatserna är en förutsättning för självbestämmande.

### 2.8.3 Bemötande, respekt och integritet

Leverantörens insatser ska genomsyras av gott bemötande. Detta innefattar att visa respekt och integritet för den enskildes unika förutsättningar och behov.

## 2.9 Skyldighet att ta uppdrag

Leverantören är skyldig att ta och bibehålla uppdrag inom de geografiska områden, tjänsteformer och det eventuella kapacitetstak som angivits.

Uppdrag om personlig omvårdnad ska påbörjas senast 24 timmar efter det att leverantören mottagit uppdraget, om det krävs för att tillgodose den enskildes biståndsbehov. Detta gäller inte servicetjänster, där det är den tidpunkt som överenskommits mellan den enskilde och leverantören som gäller.

## 2.10 Byte av leverantör

Den enskilde som har valt en leverantör har rätt att byta till en annan leverantör. Om den enskilde önskar byta till en annan leverantör ska befintlig leverantör meddela detta till kommunens handläggare. När ny leverantör är vald meddelar handläggaren den befintliga leverantören att ett avslut ska göras och att en beställning sker hos den nya leverantören. En omställningstid om sju (7) dagar tillämpas och räknas från den dagen då handläggaren har meddelat både den gamla och den nya leverantören.

## 2.11 Tilläggstjänster

Leverantören har rätt att erbjuda tilläggstjänster utöver de insatser och den omfattning som inryms i biståndsbeslutet. Den enskilde beställer tilläggstjänster direkt från leverantören och betalar för dessa med egna medel utifrån avtal med leverantören. Tilläggstjänsterna faktureras av leverantören och ställs direkt till den enskilde. Om leverantören erbjuder tilläggstjänster ska den enskilde tydligt informeras om att biståndsbeslutet inte avser dessa tjänster och att den enskilde av egna medel betalar för dessa. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för den enskilde och de får heller inte vara en del av biståndsbeslutet.



## 3 Kravspecifikation

### 3.1 Kommunens mål, riktlinjer och kvalitetskriterier

Leverantörens verksamhet ska bedrivas i enlighet med de mål, riktlinjer och kvalitetskriterier som kommunfullmäktige har bestämt.

### 3.2 Arbetsgivaransvar

Leverantören är arbetsgivare för sin personal och helt ansvarig för sin verksamhet.

### 3.3 Efterlevnad av lagar

Leverantören ska vara förtrogen med och efterleva inom socialtjänsten gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt andra av regeringen och tillsynsmyndigheten föreskrivna åtgärder.

Det åvilar leverantören att tillse att all personal har kännedom om skyldigheten att anmäla missförhållanden enligt 14 kapitlet 2 § socialtjänstlagen (Lex Sarah). Leverantören ska ha rutiner för anmälan om missförhållanden och ansvarar för att socialnämnden omedelbart får kännedom om upprättad anmälan.

Leverantören ansvarar för att all personal iakttar de bestämmelser i socialtjänstlagen samt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) om sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt som gäller för socialtjänstens personal.

### 3.4 Motverkande av diskriminering

Leverantören ansvarar för att följa vid varje tid i Sverige gällande antidiskrimineringslagstiftning och att verksamheten präglas av alla människors lika värde.

### 3.5 Tillstånd

Leverantören ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) att bedriva hemtjänst enligt socialtjänstlagen. Leverantören ska vid ansökan om godkännande bifoga kopia av IVO:s tillstånd.

### 3.6 Kunskaps- och erfarenhetsbakgrund

#### 3.6.1 Kompetenskrav för service

För leverantör som erbjuder service gäller följande kompetenskrav:

- Leverantören och dennes personal ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kunskaps- och erfarenhetsbakgrund.
- Leverantören ska ha kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Leverantören ska ha administrativ kompetens som krävs för att bedriva verksamheten. Leverantören ska ha den kompetens som fordras för kommunikering med Västerviks kommun.

### 3.6.2 Kompetenskrav för personlig omvårdnad

För leverantör som erbjuder personlig omvårdnad gäller följande kompetenskrav:

- Verksamhetsansvarig ska ha lägst undersköterskeutbildning (treårig omvårdnadsutbildning på gymnasienivå eller motsvarande) samt minst två (2) års erfarenhet under de senaste tio (10) åren av arbete inom vård och omsorg. Med erfarenhet av vård och omsorg avses arbete inom äldreomsorg, funktionsstöd och/eller sjukvård, exempelvis som omsorgspersonal eller arbetsledare.
- Vid nyanställning av personal är målet undersköterskeutbildning eller motsvarande. Undantag från detta kan medges vid vikariat.
- Leverantören ska ha kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- Leverantören ska ha administrativ kompetens som krävs för att bedriva verksamheten. Leverantören ska ha den kompetens som fordras för kommunikering med Västerviks kommun.

### 3.7 Hälso- och sjukvård

Om leverantören erbjuder personlig omvårdnad ska leverantörens personal kunna ta emot delegation, ordination och instruktion från legitimerad sjukvårdspersonal. Leverantörens personal får dock inte ta på sig ansvar för hälso- och sjukvård om detta inte har delegerats, ordinerats eller instruerats från hälso- och sjukvården samt godkänts av arbetsledare.

Representant för leverantören ska vid behov delta vid utskrivningsplanering alternativt SIP (samordnad individuell planering). Leverantören åtar sig att svara för att den enskilde som vårdats på sjukhus ska kunna återvända hem. Fullföljs inte detta åtagande ska leverantören ersätta kommunen för vad den nödgas utge till regionen.

### 3.8 Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS)

Kommunen ansvarar för att det finns en medicinskt ansvarig sjuksköterska. Den medicinskt ansvariga sjuksköterskan ska hållas underrättad om sådant som faller inom dennes ansvarsområde samt ges tillträde till verksamheten i den omfattning som hon/han finner behövlig för tillsyn av verksamheten.

### 3.9 Språkkunskaper

Leverantören och dennes personal ska ha förmåga att kommunicera i tal och skrift i det svenska språket.

### 3.10 Kompetensutveckling

Nyanställda ska ges erforderlig introduktion och handledning. Leverantören ska upprätta en kompetensutvecklingsplan och bedriva kompetensutveckling för personalen utifrån den.

### 3.11 Informationsöverföring

Leverantören ska kunna ta emot och lämna information till Västerviks kommun på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system. Informationen ska lämnas på ett sådant sätt att sekretess garanteras.

Västerviks kommun har digitala system för dokumentation, beställning samt registrering av utförd tid. Leverantören ska under avtalstiden vara beredd på att anpassa sig till och använda de system som kommunen beslutar tillämpa.

### 3.12 Dokumentation

Leverantören har dokumentationsskyldighet enligt socialtjänstlagen och enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5). Personalen ska ha god förmåga att dokumentera enligt gällande lagstiftning. Leverantören ska utforma och genomföra insatserna tillsammans med den enskilde enligt lagen. All dokumentation ska förvaras på ett betryggande sätt.

Vid överlämnande av dokumentation till kommunen ansvarar leverantören för inhämtande av den enskildes medgivande.

### 3.13 Genomförandeplan

En genomförandeplan ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) upprättas med utgångspunkt från biståndsbeslutet tillsammans med den enskilde och eventuellt andra personer vars medverkan den enskilde önskar. Av genomförandeplanen ska bland annat framgå mål för den enskilde, hur och när insatserna ska utföras samt när planen ska följas upp.

Genomförandeplanen ska följas upp och utvärderas regelbundet.

Genomförandeplanen ska skickas till handläggare på Utredningsenheten senast två veckor efter det att leverantören mottagit biståndsbeslutet.

### 3.14 Förändrat behov

Om den enskildes omvårdnadsbehov förändras (utökas eller minskas) i sådan omfattning att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska leverantören omgående kontakta kommunens handläggare. Det åligger också leverantören att omgående meddela berörda på kommunen om en person är inlagd på sjukhus, på korttidsboende eller har avlidit. Förändringar av den enskildes behov ska framgå av leverantörens dokumentation.

### 3.15 Information

Västerviks kommun kommer att publicera information om samtliga godkända leverantörers verksamhet på kommunens hemsida. Handläggarna kommer också, på ett objektiva och neutralt sätt, att informera den enskilde om vilka leverantörer som finns att välja på i

samband med valsituationen. Leverantören ansvarar för att uppgifterna är aktuella så att en uppdatering av kommunens information kan ske vid behov.

### 3.16 Marknadsföring

Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Västerviks kommun förutsätter att leverantören utformar sin marknadsföring på ett sådant sätt att den är etisk försvarbar och att den enskilde inte uppfattar den som påträngande. Detta gäller även beträffande eventuella tilläggstjänster.

### 3.17 Kvalitetsarbete

Leverantören ska bedriva dokumenterat systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9). Det ska till exempel finnas rutiner för klagomålshantering av vilka det framgår till vem som den enskilde ska vända sig med synpunkter samt hur dessa ska följas upp och åtgärdas. Leverantören ska även ha rutiner för avvikelshantering, till exempel för hur olycksfall, skador och andra avvikelser som kan ha betydelse för kvaliteten ska rapporteras, följas upp och åtgärdas. Leverantören ska dokumentera utredning, uppföljning och vidtagna åtgärder gällande klagomålshantering, rapportering av fel och brister samt anmälan om missförhållanden. Synpunkter/klagomål samt avvikelser ska skickas till kommunens företrädare enligt den överenskommelse och det intervall som bestämts.

### 3.18 Leveranssäkerhet

Leverantören ska ha beredskap för att kunna utföra tjänsterna som erfordras enligt biståndsbeslutet på ett kvalitetsmässigt sätt även när den ordinarie personalen är frånvarande.

### 3.19 Samverkan

Leverantören ska samverka med anhöriga och andra för den enskilde viktiga personer och organisationer liksom med gode män och förvaltare då detta är aktuellt. I uppdraget ingår att leverantören ska vara den enskilde behjälplig med externa kontakter, exempelvis med sjukvård eller färdtjänst.

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan leverantören och kommunen förutsätts. I leverantörens åtagande ligger ett stort ansvar i att verka för goda samverkansformer mellan parterna. Det åligger leverantören att kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling.

### 3.20 Tjänstelegitimation

Tillsvidareanställd personal ska bära fotolegitimation. Vikarier och timanställda ska bära tjänstekort utan foto som ska uppvisas tillsammans med personlig legitimation när den anställde är okänd för den enskilde. Tjänstekortet ska vara undertecknat av ansvarig chef. Företagets namn, den anställdes namn samt titel ska framgå av legitimation/tjänstekort. Legitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga. Leverantören ska ha rutiner för säker hantering av legitimation och tjänstekort.

### 3.21 Hantering av nycklar

Inom Västerviks kommun används digitala lås inom hemtjänsten. Leverantören ska ha rutiner för säker hantering av den enskildes reservnycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nycklar med signering. Det ska också framgå hur nycklar kommer att förvaras. Eventuella kostnader för låsbyte som drabbar den enskilde på grund av försumlighet hos leverantörens personal åligger leverantören att betala.

### 3.22 Hantering av egna medel

Den enskilde eller legal företrädare ska normalt sett sköta hanteringen av den enskildes egna medel. I de fall egna medel hanteras av leverantören ska säkra rutiner för detta finnas.

### 3.23 Anhöriganställning

Leverantören får inte anställa en anhörig (make/maka/partner eller släkting) till den enskilde för att verkställa insatser, så kallad anhöriganställning/ objektanställning. Undantag medges när legitimerad läkare/sjuksköterska har bedömt att den enskilde är i behov av vård i livets slut. Anhöriga ska ha tagit ut all närståendepenning från Försäkringskassan innan en anhöriganställning kan bli aktuell. En annan förutsättning som krävs är att både den enskilde och den anhörige vill att anhöriganställning ska tillämpas.

### 3.24 Beredskapsplaner för svåra och oväntade påfrestningar i samhället

Leverantören ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Leverantören ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som leverantören är godkänd för. Aktuell kontinuitetsplan ska lämnas till socialnämnden.

### 3.25 Kollektivavtal

Leverantören är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om leverantören inte har tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för leverantörens anställda.

### 3.26 Miljöarbete

Leverantören ska iaktta ett systematiskt miljötänkande i alla delar av verksamheten. Det innebär bland annat att leverantören bör granska alla inköp ur miljö- och hälsosynpunkt och i första hand välja miljömärkta produkter samt minimera avfallsmängden genom exempelvis återanvändning, källsortering och kompostering. Vid nyinköp eller leasing av fordon ska leverantören välja miljöbil i enlighet med aktuell definition. Fossilfritt förnybart bränsle ska användas.

## 4 Administrativa föreskrifter

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

I och med att upphandlingen utförs enligt LOV kommer alla leverantörer som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag att få teckna avtal med kommunen.

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

## 4.1 Upphandlande myndighet

Västerviks kommun, organisationsnummer 212000-0779

## 4.2 Kontaktperson

Frågor angående förfrågningsunderlaget ska ställas till kontaktperson på socialförvaltningen.

## 4.3 Ansökan

Ansökan ska ske enligt gällande blankett. Ansökan ska vara på svenska och vara undertecknad av behörig företrädare. I ansökningsformuläret finns angivet vilken information kommunen behöver för att kunna bedöma ansökan.

Sista anbudsdag i traditionell mening förekommer inte vid upphandlingar enligt LOV eftersom upphandlingen pågår så länge upphandlingen annonseras. Ansökan får lämnas in löpande i enlighet med vid tidpunkten aktuellt förfrågningsunderlag.

Ansökan skickas till:

Västerviks kommun  
Kommunledningskontoret  
593 80 VÄSTERVIK

Ansökan ska vara märkt "**Ansökan LOV**"

## 4.4 Ansökans giltighet

Sökanden ska vara bunden av sin ansökan i 90 dagar från och med inlämningsdagen.

## 4.5 Handläggning

Inkommen ansökan kommer att öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter görs en kontroll att sökanden uppfyller samtliga ställda krav. Om ansökan är komplett tar handläggningen normalt högst fyra (4) veckor och behandlas sedan vid nästkommande sammanträda med socialnämnden.

## 4.6 Uteslutningsprövning

Enligt 7 kapitlet 1 § LOV får kommunen utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, 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.

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

## 4.7 Kvalificering

### 4.7.1 Ekonomisk ställning och teknisk kapacitet

Kommunen kommer att ta en kreditupplysning på den sökande. Utifrån kreditupplysningsföretagets uppgifter gör kommunen en bedömning av om sökanden har tillräcklig ekonomisk kapacitet för att kunna utföra uppdraget.

En sökande får åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

Nybildade företag eller företag under bildande ska bifoga en affärsplan inkluderande en finansiell plan. Kommunen kommer att göra en bedömning av om sökanden har tillräckliga resurser för att bedriva verksamheten.

## 4.8 Godkännande

Alla sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget, och som inte har uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kapitlet LOV, blir godkända av kommunen. Godkännandet förutsätter att sökanden gör trovärdigt att denne kommer att kunna fullgöra de tjänster utifrån de kategorier som ansökan avser.

## 4.9 Underrättelse om beslut

Underrättelse om beslut kommer att lämnas skriftligt snarast möjligt. Skäl till beslut kommer att framgå.

## 4.10 Avtal

Om sökanden godkänns kommer ett avtal att tecknas mellan kommunen och sökanden.

## 4.11 Förfarande om ansökan inte godkänns

Om kommunen beslutar att inte godkänna en sökande kan denne lämna in en ny ansökan. Den nya ansökan ska vara utformad enligt det vid den aktuella tidpunkten gällande förfrågningsunderlaget.

## 4.12 Ansökan om rättelse

Enligt 10 kapitlet 1 § i LOV får den sökande som inte godkänts ansöka om rättelse av kommunens beslut. Ansökan om rättelse ska lämnas skriftligen till Länsrätten i Kalmar.

# 5 Kommersiella villkor

## 5.1 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre (3) månader.

Uppsägningen ska vara skriftlig.

## 5.2 Handlingars inbördes rangordning

Ändringar och tillägg i avtalet ska vara skriftliga för att vara giltiga. Handlingarna kompletterar varandra. Förekommer mot varandra stridande uppgifter i handlingarna gäller de sinsemellan i följande ordning.

1. Skriftliga ändringar och tillägg som överenskommits mellan parterna.
2. Avtal med bilagor.
3. Förfrågningsunderlag.
4. Leverantörens ansökan.

## 5.3 Ersättning och prisjustering

Västerviks kommuns ersättning till leverantörer beräknas på en schablonmässigt framräknad timkostnad. I timkostnaden ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader och kostnader för kringtid, administration, lokaler, transporter och material. Detta innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som genereras av de redovisade utförda timmarna.

Ersättning lämnas även för biståndsbedömd tid upp till fem (5) dagar om den enskilde oplanerat har tagits in på sjukhus, på korttidsboende eller har avlidit.

Ersättningen bygger på följande utgångspunkter:

- För de leverantörer som erbjuder både personlig omvårdnad och service alternativt endast personlig omvårdnad är verksamheten skattebefriad för moms, vilket innebär att dessa leverantörer kompenseras för moms och har en högre timersättning än kommunens egen regi. Timersättningen anges inklusive moms.
- För privata leverantörer som endast erbjuder service är verksamheten inte skattebefriad. Dessa leverantörer ska därför fakturera kommunen exklusive moms, vilket innebär att timersättningen är lägre än för de leverantörer som erbjuder personlig omvårdnad. I praktiken är dock ersättningen per timme densamma både för kommunen och för olika kategorier av privata leverantörer.
- Timersättningen för personlig omvårdnad är högre än för service beroende på att det kompenseras för att personlig omvårdnad utförs på obekvämtid (klockan 07-22) kvällar och helger medan service endast utförs på dagtid (klockan 07-17) på vardagar. Dessutom finns krav på utbildning vad gäller personlig omvårdnad, vilket inte finns i samma utsträckning avseende service.



- Ersättning för trygghetslarm
- Utförd tid för delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter ersätts i enlighet med timersättningen för personlig omvårdnad.
- För besvarande och utförande av tjänst kopplad till trygghetslarm utgår en schablonersättning med 0,5 tim/v och brukare med ersättningsnivå motsvarande personlig omvårdnad.
- Ersättningen är differentierad utifrån befolkningstäthet, vilket innebär att en högre timersättning, som kompensation för högre transportkostnader, utgår i de geografiska områden som betecknas som "Glesbygd", "Tätort" och "Skärgården".

Aktuell timersättning med tillhörande villkor finns på Västerviks kommuns hemsida.

Ersättningen fastställs årligen genom beslut i socialnämnden. Beslutet tas senast 30 dagar innan de nya ersättningsnivåerna träder i kraft. Kommunen utger ersättning för utförda tjänster enligt detta förfrågningsunderlag i enlighet med vid varje tidpunkt gällande beslut i socialnämnden. Ersättningen kan under löpande kalenderår påverkas av bland annat löneavtal, prisutveckling samt justeringar i verksamheten.

För att Västerviks kommun ska ersätta leverantören för utförd tjänst måste följande villkor vara uppfyllda:

- Leverantören ska senast fem (5) arbetsdagar månaden efter tjänsten utförts lämna en redovisning över utfört arbete till kommunen. Gäller för dem som endast utför service.
- Redovisningen ska lämnas på sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.

## 5.4 Moms

Hemtjänst är undantagen från skatteplikt om den innefattar personlig omvårdnad. För privata leverantörer som erbjuder personlig omvårdnad ingår kostnader för moms i timersättningen. För leverantörer som endast erbjuder service är inte verksamheten skattebefriad, varför leverantören ska fakturera kommunen exklusive moms.

## 5.5 Avgifter

Den enskildes hemtjänstavgift följer av kommunfullmäktige fastställd taxa och uttages av kommunen.

Avgifter för tilläggstjänster (se stycke 2:11) faktureras av leverantören och ställs direkt till den enskilde.

## 5.6 Faktura

Fakturaadress:

Västerviks kommun  
Box 291  
593 24 Västervik

Beställare och referenskod VK505 ska tydligt anges på varje faktura. Leverantören ska under avtalstiden fakturera elektroniskt enligt PEPPOL BIS Billing 3. Under avtalstiden kan beställaren införa ytterligare format för e-faktura.

## 5.7 Betalningsvillkor

Betalning sker senast 30 dagar efter det att kommunen har mottagit fakturan och godkänt insatsen.

## 5.8 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Västervik kommun godkänner att uppkommen dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagens regler. Expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgift eller andra avgifter accepteras ej.

## 5.9 Underleverantör

Om underleverantör kommer att anlitas ska detta framgå av ansökan. Leverantören får inte utan kommunens skriftliga medgivande anlita annan underleverantör än som angivits i ansökan. Leverantören ansvarar för underleverantören såsom för den egen verksamhet.

## 5.10 Uppföljning och insyn

Enligt 6 kapitlet 7 § kommunallagen är kommunen huvudman och ansvarig för att verksamheten bedrivs i enlighet med de föreskrifter, mål och riktlinjer som kommunfullmäktige bestämt. Detta gäller även i ett valfrihetssystem. Enligt 3 kapitlet 19 § kommunallagen behöver kommunen således genom avtal tillförsäkra sig en möjlighet att kontrollera och följa upp verksamheten innan den lämnas över till någon annan. Enligt 3 kapitlet 19 a § kommunallagen ska kommunen också tillförsäkra sig information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs.

Västerviks kommun kommer regelbundet att följa upp att kommunens krav för godkännande efterlevs. Leverantören ska i samband med kommunens verksamhetsuppföljning uppvisa att kommunens krav för godkännande efterlevs samt bistå kommunen med erforderligt underlag.

Socialnämnden äger rätt att kontrollera och följa upp leverantörens verksamhet på det sätt som nämnden anser vara nödvändigt. Socialnämnden ska för detta ändamål äga tillträde till

de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som socialnämnden anser vara erforderliga.

Senast den 31 december innevarande år ska leverantören lämna en verksamhetsplan för det kommande året. Denna ska innehålla en beskrivning av vilka åtaganden och åtgärder som krävs för att uppnå uppsatta mål, en analys över personalinsatserna, en plan för kompetensutveckling samt inriktningsmål för verksamheten.

Leverantören ska ge socialnämnden insyn i verksamhetens ekonomiska ställning genom att, senast den 31 mars året efter det år som informationen avser, lämna en skriftlig verksamhetsberättelse med bokslut och balansräkning. Leverantören ska vidare årligen, vid samma tidpunkt som ovan, lämna en verksamhetsberättelse för det gångna året. Om leverantörens organisationsform medför andra inlämningstider för efterfrågade uppgifter ska detta anges.

Leverantören ska kvartalsvis, eller på begäran från socialnämnden vid annan tidpunkt, redovisa för socialnämnden vilka synpunkter och klagomål som har inkommit beträffande leverantörens verksamhet samt vilka åtgärder som har vidtagits med anledning av dessa.

Socialnämnden äger rätt att genomföra undersökningar för att utvärdera leverantörens verksamhet. Leverantören ska bistå socialnämnden i detta arbete.

Kommunens revisorer ska äga rätt att kontrollera och utvärdera leverantörens verksamhet på samma sätt som för verksamhet som kommunen bedriver i egen regi. Leverantören förbinder sig att aktivt medverka och underlätta revisorernas arbete.

Socialnämnden kan även uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll och/eller utvärdering. Leverantören förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

## 5.11 Skadeståndsskyldighet

Leverantören svarar i förhållande till kommunen för uppkommen skada som kommunen, på grund av vållande och/eller oaktsamhet hos leverantören, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

## 5.12 Ansvarsförsäkring

Leverantören ska inneha ansvarsförsäkring som håller den enskilde och kommunen skadelösa för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos leverantören.

Kopia av försäkringsbrevet ska lämnas till kommunen, senast vid avtalsskrivning.

## 5.13 Överlåtelse av avtal

Leverantören har inte rätt att utan kommunens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal.

## 5.14 Ändring av villkor på grund av politiska beslut

Västerviks kommuns krav för godkännande kan komma att förändras genom beslut i socialnämnden. Detta kan innebära att leverantörer behöver anpassa sig i enlighet med de nya besluten. Leverantören måste också vara beredd att anpassa sin verksamhet till förändrad lagstiftning.

## 5.15 Godkännandets upphörande

### 5.15.1 På egen begäran

Om leverantören önskar avveckla verksamheten inom valfrihetssystemet ska Västerviks kommun meddelas minst tre (3) månader före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört är leverantörens godkännande inte längre giltigt.

### 5.15.2 På grund av avsaknad av uppdrag

Om leverantören saknar uppdrag under en period av tolv (12) månader avregistreras erhållet godkännande. Leverantören har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som leverantör.

### 5.15.3 På grund av bristande efterlevnad av krav för godkännande

Om leverantören inte efterlever kommunens krav för godkännande ska fortsatt godkännande prövas av socialnämnden med ett ställningstagande till om godkännandet ska återkallas. Vid mindre brister kan varning utfärdas. Om leverantören inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna återkallas godkännandet.

Om verksamhetsansvarig ersätts av annan person ska detta meddelas Västerviks kommun. Ny verksamhetsansvarig ska godkännas av kommunen. Godkänns inte personen upphör godkännandet att gälla.

### 5.15.4 På grund av avbrytande av valfrihetssystem

Om Västerviks kommun fattar beslut om att inte längre tillämpa valfrihetssystem inom hemtjänst upphör kommunens avtal med leverantören att gälla efter en uppsägningstid av tolv (12) månader.

## 5.16 Hävning

Om leverantören under avtalets gång häftar i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker eller bristerna avseende betalning upprepas har kommunen rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. På samma sätt gäller om förekommande underleverantörer häftar i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker eller bristerna avseende betalning upprepas.

Hävning med omedelbar verkan kan även ske då leverantören försätts i konkurs, likvidation eller eljest är på sådant obestånd att han inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden

Om tillsynsmyndighet riktar allvarlig kritik mot leverantörens verksamhet och kritiken inte föranleder erforderlig rättelse kan avtalet hävas med omedelbar verkan.

## 5.17 Force majeure

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet, som part inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina kontraktsskyldigheter, befriar sådan part från fullgörande av berörd förpliktelse. Arbetskonflikt, som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal, får inte åberopas som befrielsegrund. Motparten skall omedelbart underrättas om det föreligger omständighet, som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

## 5.18 Tvist

Om tvist uppstår inom ramen för detta avtal ska den i första hand lösas av parterna. I andra hand ska tvist hänskjutas till svensk allmän domstol på köparens hemort och avgöras enligt svensk rätt.