

Förfrågningsunderlag för bedrivande av hemtjänst enligt Lag om valfrihetssystem

Gäller från och med 2018-04-01

Bilagor:

Bilaga 1: Blankett "Ansökan om godkännande för Fritt Val inom hemtjänstverksamhet"

Bilaga 2: Kontraktsförslag

Bilaga 3: Timersättning

Bilaga 4: "Kvalitet och värdegrund i vården"

Bilaga 5: Miljö- och folkhälsopolicy för Nyköpings kommun 2012-2015

Bilaga 6: "Ansökan om ändring av kontrakt"

Bilaga 7: Riktlinjer Lex Sara

Innehåll

| | |
|--|-----------|
| 1 ADMINISTRATIVA KRAV | 4 |
| 1.1 Allmän information | 4 |
| 1.2 Huvudmannaskap | 4 |
| 1.3 Upphandlingens omfattning | 4 |
| 1.3.1 Målgrupp | 5 |
| 1.3.2 Geografiskt område | 5 |
| 1.3.3 Kapacitetstak | 5 |
| 1.4 Ansökan | 5 |
| 1.5 Ansökans utformning | 6 |
| 1.6 Behandling av ansökan | 6 |
| 1.7 Kontrakt | 7 |
| 1.8 Verksamhetsstart | 7 |
| 1.9 Verksamhetssystem | 7 |
| 1.9.1 IT- krav | 7 |
| 2 KRAV PÅ UTFÖRAREN | 8 |
| 2.1 Formella krav | 8 |
| 2.1.1 Yttrande – Meddelarrätt | 8 |
| 2.1.2 Allmänhetens rätt till insyn i utförarens verksamhet | 8 |
| 2.1.3 Ombud eller företrädare..... | 9 |
| 2.2 Marknadsföring | 9 |
| 2.3 Miljö | 9 |
| 2.4 Praktikanter | 9 |
| 2.5 Ekonomisk insyn | 9 |
| 2.6 Samverkan | 10 |
| 2.6.1 Utföraren ska: | 10 |
| 2.7 Utvecklingsarbete | 10 |
| 3 KRAV PÅ TJÄNSTEN | 10 |
| 3.1 Beställning, verkställighet och redovisning | 10 |
| 3.1.1 Hemtjänst | 11 |
| 3.1.2 Larm | 11 |
| 3.1.3 Nyckelfritt | 11 |
| 3.1.4 Hemsjukvård | 12 |
| 3.1.5 Medicinskt ansvarig sjuksköterska | 12 |
| 3.1.6 Tilläggstjänster | 12 |
| 3.2 Kvalitetskrav | 12 |
| 3.2.1 Kunskapsbaserad. | 12 |
| 3.2.2 Säker | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.3 Individanpassad | 13 |
| 3.2.4 Effektiv | 13 |
| 3.2.5 Jämlik | 13 |
| 3.2.6 Tillgänglig | 13 |
| 3.2.7 Personalkontinuitet | 13 |
| 3.2.8 Värdegrundsarbete | 13 |
| 3.2.9 Övriga krav | 13 |
| 3.3 Kris- och katastrofberedskap | 15 |
| 3.4 Arbetsgivaransvar | 15 |
| 3.4.1 Anhöriganställning | 16 |
| 3.5 Utbildning och kompetens | 16 |
| 3.5.1 Verksamhetsansvarig för hemtjänst personlig omvårdnad ska ha: | 16 |
| 3.5.2 Omvårdnadspersonal ska ha: | 16 |
| 3.5.3 Den som ansvarar för hemtjänst i form av service ska ha: | 17 |
| 3.5.4 Servicepersonal ska ha: | 17 |
| 3.5.5 Gemensamt för alla: | 17 |
| 3.6 Dokumentation | 17 |
| 3.7 Uppföljning | 18 |
| 3.7.1 Uppföljning på individnivå | 18 |
| 4 AVTALSVILLKOR | 18 |
| 4.1 Fakturering | 18 |
| 4.2 Fakturan skall innehålla uppgift om; | 18 |
| 4.3 Ersättning | 19 |
| 4.3.1 Moms | 19 |
| 4.4 Registrering i Mobipen | 19 |
| 4.5 Villkor för ersättning | 20 |
| 4.5.1 Procapita och Mobipen Care | 21 |
| 4.6 Kommunikation | 22 |
| 4.7 Kundens val/byte av utförare | 22 |

1 ADMINISTRATIVA KRAV

1.1 Allmän information

I Nyköpings kommun infördes Fritt val inom hemtjänst - ett valfrihetssystem enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) - från och med 2009-11-01. Detta innebär att intresserade utförare har möjlighet att löpande ansöka om att bedriva hemtjänst i kommunen. Syftet med Fritt val är att kunden får valmöjlighet och själv kan bestämma vem som ska utföra de beslutade tjänsterna. Hur många kunder varje utförare får beror på hur många personer som väljer utföraren. Kommunen kan inte garantera någon uppdragsvolym.

Förfrågningsunderlaget beskriver de tjänster som ingår i Fritt val samt de krav som ansökande utförare måste uppfylla. Samtliga krav måste vara uppfyllda under hela kontraktperioden för att utföraren ska vara godkänd. Om kommunen ändrar kraven måste även tidigare godkända utförare uppfylla dessa.

Kommunens egenregi är direktkvalificerad.

Alla utförare som kommunen tecknat kontrakt med får beskriva sin verksamhet enligt en särskild mall, ett så kallat faktablad. Beskrivningarna publiceras på kommunens hemsida samt delas ut i samband med att en person ska välja vilken utförare som ska utföra hemtjänstinsatserna.

Samtidigt som kontrakt tecknas vid ett godkännande enligt LOV har utföraren att underteckna även ett kontrakt gällande personuppgiftsbiträdesavtal.

När en ansökan om hemtjänst inkommer från en kund gör kommunens biståndshandläggare individuella behovsbedömningar enligt socialtjänstlagen. Handläggaren fattar beslut om insatser, kunden väljer utförare beställning skickas till vald utförare.

Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obunden men får gärna ha en egen profil/inriktning vad gäller t.ex. personalens kompetens.

1.2 Huvudmannaskap

Inom Nyköpings Kommun är Vård- och omsorgsnämnden ansvarig nämnd för kommunens vård och omsorg samt den kommunala hälso- och sjukvården. I denna egenskap är Vård- och omsorgsnämnden huvudman för de tjänster som omfattas av upphandling enligt LOV.

1.3 Upphandlingens omfattning

Uppdraget omfattar att bedriva hemtjänst i form av omvårdnads- och/eller serviceinsatser. Ansökan, enligt detta förfrågningsunderlag, om att bedriva

hemtjänst kan avse omvårdnadsinsatser inkl. serviceinsatser eller enbart serviceinsatser.

I begreppet personlig omvårdnad ingår alla förekommande uppgifter som rör den egna personen som t.ex. att äta, dricka, klä på/av sig, sköta personlig hygien, förflytta sig eller för en ökad trygghet.

I begreppet serviceinsatser ingår städning, tvätt och inköp. Promenad, social samvaro, post- bank- och apoteksärenden samt övriga hjälpinsatser i hemmet som disk, bäddning, blomvattning, bära ut sopor och allmän uppsnygning kan ingå i serviceinsatser.

I uppdraget kan förekomma att enskilda anställda efter delegation/instruktion får utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter.

1.3.1 Målgrupp

Målgrupp är främst äldre personer boende i Nyköpings kommun och som har biståndsbeslut om hemtjänst. Även andra personer än äldre förekommer i målgruppen.

1.3.2 Geografiskt område

Ansökan och godkännande gäller för **hela** kommunen, både tätort och landsbygd.

1.3.3 Kapacitetstak

Anbudsgivaren kan **inte** begränsa sitt åtagande genom att ange ett s.k. kapacitetstak

Om befintlig kund får utökat behov ska utföraren utföra den utökade tid som beviljats

1.4 Ansökan

Ansökan märkt "Ansökan Hemtjänst" ska insändas till:

Nyköpings kommun
Vård- och
Omsorgsnämnden
611 83 Nyköping

1.5 Ansökans utformning

Ansökan ska innehålla blankett "Ansökan om godkännande för Fritt val inom hemtjänstverksamhet" ifylld och undertecknad av behörig person samt de bilagor och redovisningar som efterfrågas

Till ansökan ska bifogas

1. Kopia på registreringsbevis från Bolagsverket
2. Kopia på F-skattebevis
3. Bevis om giltig ansvarsförsäkring
4. Presentation av företaget och dess ledning
5. Referens med uppgift om namn och telefonnummer till referent
6. Företagets kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9
7. Redovisning av verksamhetsansvarigs utbildningsnivå, kunskap och erfarenhet (CV)
8. Sammanställning över berörd personals utbildningsnivå, kunskap och erfarenhet
9. Beskrivning av företagsidé, verksamhetens innehåll samt eventuell profilering
10. Hur personalen löpande fortbildas/kompetensutvecklas

1.6 Behandling av ansökan

Inkommen ansökan öppnas och registreras. Därefter görs kontroll att sökanden uppfyller samtliga ställda krav för att bedriva hemtjänst i Nyköpings kommun. Begäran om komplettering kan ske. Sökanden kallas till ett möte där krav och åtaganden går igenom innan beslut om godkännande görs.

Beslut meddelas efter inkommen, komplett ansökan. Normal handläggningstid är ca 1 månad. Under sommarsemesterperioden kan dock handläggningstiden vara längre. Efter beslut tecknas kontrakt enligt bifogat kontraktsförslag, se bilaga 2.

Om anbudsgivaren inte har godkänts och anser sig felaktigt behandlad har denne möjlighet att begära rättelse av beslutet, genom att skriftligen och inom 3 veckor till Förvaltningsrätten i Linköping ansöka om rättelse med begäran om vilken ändring som yrkas.

1.7 Kontrakt

Kommunen fattar beslut om godkännande och tecknar avtal med godkänd utförare

Kontraktet skrivs initialt på 2 år för att därefter vid förlängning tecknas tills vidare under förutsättning att utföraren uppfyller de kvalitetskrav som kommunen ställer.

Av det tecknade kontraktet framgår när kontraktet startar och vilken tidsperiod som kontraktet gäller.

1.8 Verksamhetsstart

Verksamhetsstart kan ske vid något av två tillfällen varje år, 1 april eller 1 oktober.

För att verksamhetsstart ska kunna ske på utsatta tider måste ansökan ha inkommit minst två månader före önskat startdatum 1 april eller 1 oktober.

Innan verksamheten kan starta ska följande åtgärder vara genomförda:

Installation och uppstart av IT-system

Utbildning i Procapita och Mobipen Care 3 x 2 tim
Procapita för chefer och superanvändare 3 x 2 tim
Mobipen Care för chefer och superanvändare Ca 2 tim
allmän genomgång för hela personalgruppen

Dessutom ska så kallade siths-kort utfärdas för säker inloggning i kommunens verksamhetssystem..

1.9 Verksamhetssystem

1.9.1 IT- krav

Utföraren ska ha en internetuppkoppling med kapaciteten 8 Mbit eller mer för att kommunicera med verksamhetssystemet Procapita samt PC-utrustning med Windows 7 eller Windows 10 (Pro eller Enterprise Edition) samt 2 stycken tillgängliga USB-portar

Kringutrustning i form av kortläsare Omnikey CardMan 3121 USB krävs för inloggning i kommunens verksamhetssystem med hjälp av så kallade siths-kort.

Skrivare kan behövas och vi rekommenderar att alltid ta kontakt med kommunens IT-support innan skrivare köps in för att säkerställa att den är kompatibel.

För att kunna använda det nyckelfria systemet krävs en telefon motsvarande Samsung Galaxy X cover 3.

2 KRAV PÅ UTFÖRAREN

2.1 Formella krav

Sökanden ska:

- Ha fullgjort sina skyldigheter avseende skatter och sociala avgifter samt inte vara på obestånd eller föremål för konkurs
- Vara registrerad i bolagsregister om sådan registreringsskyldighet föreligger
- Inneha F-skattsedel
- Inneha giltig ansvarsförsäkring
- Acceptera och arbeta efter villkoren i detta förfrågningsunderlag samt i bifogad kontraktsmall.
- Om fysisk person eller grupp av fysiska personer/utförare ansöker och får tillstånd att bedriva hemtjänst, ska juridisk form bildas och i samband med kontraktsskrivning ska kopia på F-skattebevis, bevis om giltig ansvarsförsäkring samt registreringsbevis från Bolagsverket (om registreringsskyldighet föreligger) inlämnas till kommunen.
- Ansvara för att nödvändiga tillstånd finns från andra tillsynsmyndigheter

Nyköpings kommun samarbetar med Skatteverket för kontroll av anbudsgivare avseende information motsvarande SKV 4820.

2.1.1 Yttrande – Meddelarrätt

Personal anställd hos utföraren har rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen 1 kap 1 § samt offentlighets- och sekretesslagen 13 kap.

2.1.2 Allmänhetens rätt till insyn i utförarens verksamhet

Utföraren ska efter begäran från Beställaren, utan dröjsmål, lämna sådan information som avses i 3 kapitlet 19a § kommunallagen (1991:900). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur den verksamhet som omfattas av detta avtal sköts.

Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Beställaren ska i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas.

Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan

väsentlig praktisk olägenhet för Utföraren, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos Beställaren.

2.1.3 Ombud eller företrädare

Utförare har ej rätt att agera som ombud eller företrädare för kunds räkning vid biståndsbedömning. En fullmakt med denna innebörd kommer att aviseras med hänvisning till Förvaltningslagens § 9.

2.2 Marknadsföring

Marknadsföringen av utförarens verksamhet ska stämma överens med god marknadsföringssed och även i övrigt vara tillbörlig mot kunder och övriga utförare. Vid marknadsföringen ska utföraren lämna information som är saklig och av särskild betydelse ur kundens synpunkt.

Marknadsföring gällande hemtjänst, direkt till kund, via direktadresserade utskick, utskick som läggs direkt i brevlåda hos kund eller annan typ av direktreklam till kund är inte tillåtet i Nyköpings kommun, för hemtjänstutförare som är godkänd av kommunen. Marknadsföring får däremot ske via annonsering i press, affischering på allmän plats eller andra liknande åtgärder.

2.3 Miljö

Det är viktigt att miljöfrågorna integreras i det dagliga arbetet. Utföraren ska ha ett eget miljöprogram samt ha kunskap om den miljö- och folkhälsopolitik som kommunfullmäktige i Nyköpings kommun antagit, se bilaga 6

Utföraren skall ha rutiner som säkerställer att relevanta miljökrav ställs i samband med organisationens anskaffning av varor och tjänster. Rutiner ska finnas för hantering av avfall och kemikalier, pappersförbrukning och miljöanpassat resande.

2.4 Praktikanter

Utföraren ska ta emot praktikanter från omvårdnadsutbildning på gymnasienivå och högskolenivå.

2.5 Ekonomisk insyn

De utförare som beställaren tecknar avtal med ska fullgöra sitt ekonomiska åtagande beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter samt leva upp till de administrativa krav som ställs på en ekonomisk organisation. Beställaren följer fortlöpande upp att dessa åtaganden och krav följs.

Beställaren har rätt till insyn i utförarens ekonomiska ställning. Utföraren ska, senast den 15 april året efter det år informationen avser, lämna en skriftlig verksamhetsberättelse med bokslut och resultat- och balansräkning.

2.6 Samverkan

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan utföraren och beställaren förutsätts. Syftet är att skapa en väl fungerande helhet av insatser kring brukaren och undvika brister i information och planering.

Beställaren erbjuder dialog i form av så kallade branschmöten minst 2 ggr/år. Dialogmöten sker även med hemsjukvården och kommunens biståndshandläggare.

2.6.1 Utföraren ska:

- Samarbeta med anhöriga och för kunden viktiga personer, andra aktörer såsom god man, förvaltare, kommunal verksamhet, hemsjukvård, primärvård och frivilliga organisationer t ex Väntjänsten

2.7 Utvecklingsarbete

Utföraren ska vidta åtgärder och utveckla verksamheten utifrån de resultat som framkommer vid brukarundersökningar, klagomål/synpunkter och uppföljningar samt utifrån de förändringar som sker i lagar och riktlinjer som styr verksamheten

3 KRAV PÅ TJÄNSTEN

3.1 Beställning, verkställighet och redovisning

Utföraren får beställningar på de tjänster som ska utföras från kommunens biståndshandläggare enligt nedan:

Hemtjänstinsatser beställs via verksamhetssystemet Procapita. Utföraren bekräftar mottagandet av beställningen genom funktionen verkställighet i Procapita.

Larmcentralen distribuerar anrop från trygghetslarm till vald utförare för åtgärd.

Hemsjukvård beställs och delegeras/instrueras av kommunens arbetsterapeut, sjukgymnast eller distriktssjuksköterska direkt till utförarens personal. Legitimerad personal förmedlar uppdraget från hälso- och sjukvårdsjournalen som en beställning till utföraren i Procapita. Utföraren bekräftar uppdraget och verkställer det genom funktionen verkställighet i Procapita. Hsl-uppdrag beställs separat från beställning av hemtjänst.

Kommunen debiterar kunden och tar in avgifter för omvårdnads- och servicetjänster. Utföraren rapporterar avvikelser som underlag för debitering av kundens hemtjänstavgift.

3.1.1 Hemtjänst

I begreppet omvårdnadsinsatser ingår personlig omvårdnad och hjälp vid larm.

Omvårdnadsinsatser utförs under tiden kl 07:00 - 22:00 under årets samtliga dagar.

Serviceinsatser utförs vardagar 07:00 - 22:00 vid tidpunkt som kund och utförare kommer överens om. vad ingår i serviceinsatser, se p 1.3

Alla insatser mellan kl 22:00 – 07:00 utförs av kommunens egen regi.

Insatser på annan tid kan efter överenskommelse ske vid vård i livets slut, eller vid annan akut situation. Inställelsetid är max 3 timmar. Ersättning utgår då med ordinarie timersättning plus ob-tillägg. Bedömning av vård i livets slut sker av patientansvarig läkare och omvårdnadsansvarig sjuksköterska. Sjuksköterska kontaktar utföraren. Faktureras med egen rad där antal timmar och kostnad specificeras.

3.1.2 Larm

Hjälp vid larm ingår i insatsen personlig omvårdnad och gäller mellan klockan 07.00-22.00. Inställelsetid vid larm är max 30 minuter.

3.1.3 Nyckelfritt

Nyköpings kommun använder ett nyckelfritt system, kallat Phonirol, life care mobil. För att få tillgång till kommunens verksamhetssystem använder vi mobil arbetsplats som är en Citrix-lösning. Utföraren får denna installationsfil från kommunen. Inloggning sker med hjälp av e-tjänstekort som vi tillhandahåller.

Alla kunder med hemtjänstbeslut ska ha nyckelfritt, vilket innebär att kundernas dörrar har Phonirolås installerade. Låset öppnas av utförarens personal med hjälp av en mobiltelefon

Kommunen står för kostnaden att montera ett nyckelfritt lås hos kund. Utföraren står för kostnaden för de telefoner som behövs för att använda låsen. Användningen av nyckelfritt kan inte väljas bort.

Tid och insatsregistrering sker i dag med Phonirols digitala penna (Mobipen). Vi undersöker möjligheten att gå över till Life Care mobil hemtjänst. Detta innebär att tid och insatsregistrering i stället sker med hjälp av den arbetstelefon som används för att låsa upp kundens dörr.

Se vidare under rubriken IT-krav

3.1.4 Hemsjukvård

I uppdraget kan förekomma att enskilda anställda efter delegation/instruktion får utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter. Uppdrag lämnas då av legitimerad personal som arbetsterapeut, sjukgymnast eller distriktssjuksköterska. Dessa uppdrag ersätts på samma villkor som övriga hemtjänstinsatser.

Även i de fall kunden inte är beviljad hemtjänstinsats och behov uppstår av delegerade hemsjukvårdsinsatser väljer kund vilken utförare som ska utföra insatsen.

Utföraren ska tillhandahålla delegerbar personal.

3.1.5 Medicinskt ansvarig sjuksköterska

Beställaren ansvarar för att det finns en medicinskt ansvarig sjuksköterska. Utföraren är skyldig att tillse att den medicinskt ansvariga sjuksköterskan kan utöva sitt ansvar och att gällande riktlinjer och rutiner på området följs av utförarens personal.

Eventuella Lex Maria anmälningar görs av medicinskt ansvarig sjuksköterska. Medicinskt ansvarig sjuksköterska ska hållas underrättad om sådant som faller inom dennes ansvarsområde samt ges tillträde till verksamheten i den omfattning som hon/han finner nödvändigt för tillsyn av verksamheten.

3.1.6 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet och som kunden betalar direkt till utföraren. Kommunen har inget ansvar för dessa tilläggstjänster.

3.2 Kvalitetskrav

Syftet med hemtjänst är att möjliggöra ett så självständigt och aktivt liv som möjligt med ett stort mått av valfrihet och grundläggande trygghet. Detta kräver individanpassade och flexibla former för vård och omsorg. Insatserna ska syfta till att bibehålla funktions-/aktivitetsnivå så länge som möjligt.

3.2.1 Kunskapsbaserad.

Verksamheten ska vara kunskapsbaserad vilket innebär att tjänsterna ska utföras i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter ska tas tillvara.

Genomförandeplanen utgör grunden för hur insatsen utformas för kunden och verksamheten.

3.2.2 Säker

Vården och omsorgen ska vara säker. Riskförebyggande verksamhet ska förhindra skador. Verksamheten ska också präglas av rättssäkerhet

Uppdraget ska utföras enligt gällande lagstiftning, författningar och kommunens styrdokument aktuella för området.

3.2.3 Individanpassad

Vården och omsorgen ska ges med respekt för individens specifika behov, förväntningar och integritet. Individen ska ges möjlighet att vara delaktig

3.2.4 Effektiv

Vården och omsorgen ska utnyttja tillgängliga resurser på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål.

3.2.5 Jämlik

Vården och omsorgen ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla

3.2.6 Tillgänglig

Vården och omsorgen ska vara tillgänglig och ges i rimlig tid och ingen ska behöva vänta oskälig tid på vård eller omsorg

3.2.7 Personalkontinuitet

Antalet personer som utför vård och omsorg hos varje kund ska minimeras. Kontinuitet är ett mått som följs varje år i samband med SKL's redovisning av kommunens kvalitet i korthet, KKik-mått. Det är därför väsentligt att utföraren aktivt arbetar med att minimera antalet personer som besöker kund.

3.2.8 Värdegrundsarbete

Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2012:13 ska uppfyllas i allt arbete

Vård- och omsorgsnämnden har antagit ett dokument "Kvalitet och värdegrund i vården" som syftar till att utveckla det samlade kvalitetsarbetet inom vård- och omsorg. I dokumentet finns prioriterat etik, tillgänglighet, information och kommunikation, valmöjlighet och trygghet, ett professionellt bemötande, rättssäkerhet, medinflytande och flexibilitet samt kontinuitet. Se vidare bilaga 5.

3.2.9 Övriga krav

Utföraren ska:

- Starta personlig omvårdnad från och med det datum som anges i **biståndsbeslutet.**
- Starta serviceinsatser vid lämplig tidpunkt enligt överenskommelse med **kunden**
- Upprätta en genomförandeplan tillsammans med kund/närstående med **biståndsbeslutet som grund, Genomförandeplanen upprättas i antingen Mobipen eller Procapita senast 14 dagar efter att beställningen verkställts.**
- Utse en kontaktpersonal för varje kund när uppdraget inleds
- Minimera antalet personal som besöker kunden
- Vid akuta behov utföra insatser, dock längst under 7 dagar, som inte ingår i **biståndsbeslutet samt rapportera detta i efterhand till biståndshandläggaren, samt dokumentera detta i Mobipen**
- Rapportera avvikelser som underlag för debitering av kunds avgift en gång **per månad till avgiftshandläggaren.**
- Ansvara för att personalen vid hembesök bär synlig namnskylt, innehar giltig **legitimation samt lämplig klädsel**
- Ansvara för att handlingar som rör kundens personliga förhållanden förvaras så **att obehöriga inte får tillgång till dem**
- Ha ett säkert system och rutiner för hantering av kundens eventuella nycklar **och portkoder. Gäller i avvaktan på att nyckelfritt kan monteras.**
- Ha ett säkert system och rutiner för hur ev handhavande av privata medel **hanteras**
- Ansvara för betalningsansvar gentemot **landstinget för utskrivningsklar patient som p.g.a orsak som utföraren råår över inte kan återgå till sitt boende.**
- Ha rutiner för rapportering av tillbud.
- Ha rutiner för att upptäcka hot och våld i nära relationer
- Kontakta kommunens handläggare **om kundens behov av hemtjänst minskar eller ökar i sådan omfattning att biståndsbeslut behöver omprövas.**
- Omgående meddela biståndshandläggaren och andra berörda om en kund är **inlagd på sjukhus eller har avlidit.**

Se till att all personal undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt, enligt socialtjänstlagen 15 Kap 1 §, samt förstår och lever efter innebörden av begreppet tystnadsplikt.

Kontrollera att all personal som utför uppgifter inom uppdraget iakttar den sekretess, tystnadsplikt och anmälningsplikt som gäller.

Ha fungerande rutiner för rapportering av missförhållanden enligt Lex Sarah och i enlighet med Vård- och omsorgsnämndens riktlinjer, bilaga 8.

bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter och kunna redovisa de rutiner som upprättats (SOSFS 2011:9)

arbeta enligt Vård- och omsorgsnämndens dokument "Kvalitet och värdegrund i vården" (bilaga 5)

3.3 Kris- och katastrofberedskap

Med extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun eller ett landsting.

Utföraren ansvarar för att planera och hålla beredskap för att kunna klara extra-ordinära händelser exempelvis snöoväder, störningar i vattenförsörjningen och elav-brott. Vidare står utföraren för eventuella extra omkostnader som kan uppkomma för att fullgöra uppdraget gentemot kommunen.

I Nyköping kommun har Division Vård och Omsorg fastställt en Kris- och störningshanteringsplan i linje med kommunens övergripande kris- och störningshanteringsplan. Av planen framgår att verksamheten skall bedrivas så att de grundläggande livsbetingelserna tryggas. Utföraren skall vid **större** extraordinära händelser inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen för vård och omsorg. Division Social omsorgs plan för extraordinär händelse skall då följas.

Utföraren är skyldig att överlägga med kommunen om företagets medverkan vid katastrofer, kriser eller höjd beredskap, medverka i utbildningar och övningar som genomförs i beredskapshöjande syfte, på begäran bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner, upprätta nödvändiga krisplaner för den egna verksamheten samt i övrigt följa tillämpliga delar av Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

3.4 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska följa svensk arbetsrättslig lagstiftning.

Gällande lagar, förordningar och kollektivavtal rörande anställningsvillkor och arbetarskydd, på såväl nationell nivå som europeiska unionens nivå, är tillämpliga vid fullgörandet av kontraktet, om dessa bestämmelser och tillämpningen av dem överensstämmer med gemenskapsrätten/gemenskapslagstiftningen.

Utföraren ska vid behov införskaffa, bekosta samt ansvara för underhåll och service av arbetstekniska hjälpmedel. Som arbetstekniska hjälpmedel räknas drivaggregat till rullstol samt vårdsäng som behövs av arbetsmiljöskäl.

Byte av verksamhetsansvarig inom omvårdnadsföretag ska skriftligen meddelas beställaren innan bytet äger rum.

Arbetsgivaren ska löpande fortbilda/kompetensutveckla sin personal.

3.4.1 Anhöriganställning

Anhöriganställningar är inte tillåtet i Nyköpings kommun. Det åligger utföraren att på förekommen anledning, visa att det inte är en anhöriganställning.

Med anhöriganställning menas personal som anställts uteslutande för att sköta omsorgen av en närstående.

3.5 Utbildning och kompetens

3.5.1 Verksamhetsansvarig för hemtjänst personlig omvårdnad ska ha:

- Högskoleutbildning med inriktning mot vård, omsorg eller socialt arbete, eller annan utbildning och erfarenhet som ger motsvarande kompetens och bedöms likvärdig
- Minst sex månaders egen erfarenhet av arbete med vård av äldre med omfattande omvårdnads- och medicinska behov. Erfarenheten ska ha inhämtats under de senaste fem åren.
- Verksamhetsansvarig ska finnas på plats i Nyköping och vara tillgänglig för arbetsledning, handledning och rådgivning
- Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskap om tillämpliga lagar och förordningar, socialtjänstlagen, förvaltningslagen, hälso- och sjukvårdslagen, offentlighets- och sekretesslagen samt tillämpliga föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen.

3.5.2 Omvårdnadspersonal ska ha:

- kompetens motsvarande treårigt omvårdnadsprogram eller annan likvärdig utbildning eller erfarenhet

relevanta kunskaper om hygien

relevanta kunskaper om kostens betydelse för äldre samt livsmedelshygien

3.5.3 Den som ansvarar för hemtjänst i form av service ska ha:

3-årig gymnasieutbildning eller annan utbildning och erfarenhet som är relevant för uppdraget

3.5.4 Servicepersonal ska ha:

god kompetens för sina arbetsuppgifter, d v s ha tillräcklig utbildning och erfarenhet för att utföra uppdraget

3.5.5 Gemensamt för alla:

behärska det svenska språket i tal och skrift

fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter samt ha ett gott bemötande

arbeta med ett rehabiliterande förhållningssätt och utföra sitt arbete med engagemang och omtanke om kunden

datavana och annan administrativ kompetens för att hantera dokumentation och informationsöverföring i datasystem

3.6 Dokumentation

Dokumentation ska ske i beställarens verksamhetssystem. Social dokumentation görs med hjälp av Mobipen eller direkt i Procapita medan dokumentation avseende hälso- och sjukvård enbart ska göras i Procapita.

Utföraren ska ha rutiner för dokumentation liksom för rapportering av avvikelser enl HSL och SoL.

Utföraren har skyldighet att dokumentera ”uppgifter som har betydelse i det enskilda fallet och med hänsyn till insatsens art”. Avvikelse från beviljad tid och insats ska dokumenteras och motiveras om den beviljade tiden överskrids eller beställd insats inte utförs.

Vid byte till ny utförare ska samtliga handlingar av betydelse avseende aktuell kund överlämnas till ny utförare. Då kund avlider eller ärendet avslutas av annan orsak ska all dokumentation överlämnas till biståndshandläggare vid Myndighetskontoret.

Se vidare Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser SOSFS 2014:5

3.7 Uppföljning

Beställaren är huvudman för hemtjänsten och har det yttersta ansvaret för den verksamhet som bedrivs inom området. Utföraren är skyldig att samverka vid tillsyn och uppföljning och ska på beställarens begäran lämna information om verksamheten och dess kvalitetsresultat. Kvalitetsgranskningen innebär t ex genomgång av volymer, dokumentation, personalens kompetens och kvalitetssystem. Beställaren följer regelbundet upp verksamheten hos samtliga utförare.

3.7.1 Uppföljning på individnivå

Vid uppföljning på individnivå gäller följande:

Beslut om insats jämförs med den genomförandeplan som utföraren upprättat

Beslutad tid för insatser jämförs med utförd tid i samband med utbetalning av ersättning. Krav om återbetalning kan ställas om felaktigheter upptäcks. Stickprovskontroll av fakturerad tid sker i efterhand och återkrav kan ställas om felaktigheter upptäcks. Återkrav kan komma att kvittas mot inestående fordran.

Kunds uppfattning om verksamhetens kvalitet undersöks. Kommunen deltar i SCB's årliga brukarundersökning som görs för samtliga kunder hos både privat utförare och egen regi.

4 AVTALSVILLKOR

4.1 Fakturering

Om korrekt faktura inkommit senast den 10:e i månaden efter debiterad period, utbetalas ersättningen runt den 22:a i innevarande månad. Inkommer fakturan senare än den 10:e gäller 30 dagars betalning.

Som grund för ersättning finns den registrerade tiden i Mobipen varför fakturerad tid alltid jämförs med registrerad tid i Mobipen.

4.2 Fakturan skall innehålla uppgift om;

Kommunens referensnummer **NK27**

Företagets namn

Företagets organisationsnummer

Registreringsnummer för F-skatt och mervärdesskatt

Tidsperiod som fakturan avser

Utförda timmar delas upp i tätort eller landsbygd

Dubbelbemanning ska redovisas med angivet antal utförda timmar som överstiger 20 timmar. Anges somvarav dubbelbemanning

Om någon av uppgifter ovan saknas eller vid andra eventuella felaktigheter i fakturan returneras denna, utan åtgärd, för rättelse efter kontakt med utföraren.

4.3 Ersättning

Ersättning utgår för utförd insats och tid i enlighet med beställning och från och med den dag verkställighet påbörjas och insatser genomförts. Ersättning utgår maximalt för tid upp till beställd tid.

Ersättning utgår månadsvis i efterskott.

Ersättningen följer en modell som innebär att det är en viss timtaxa för omvårdnadsinsatser och en för serviceinsatser. Om utföraren utför både omvårdnads- och serviceinsatser utgår beloppet för omvårdnad för samtliga timmar. En högre ersättning utgår för insatser som utförs hos kund som bor på landsbygd. Landsbygd resp tätort definieras av SCB:s nyckelkodsområden och är förvald i beställningen från handläggaren.

Ersättningens storlek bestäms varje år av Vård- och omsorgsnämnden. Meddelande om nytt ersättningsbelopp för kommande kalenderår ska vara utförarna tillhanda senast 1 december året innan.

För information om ersättning se särskild bilaga med aktuella ersättningsbelopp.

4.3.1 Moms

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är normalt momsfria om utföraren tillhandahåller både omvårdnadstjänster och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster. Vid beräkning av timpriset för dessa utförare har hänsyn tagits till att tjänsterna är momsfria. I de fall som utföraren endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten istället momspliktig, eftersom tjänsten därmed inte kan anses ha karaktär av "social omsorg" eller "annan jämförlig social omsorg".

De utförare som endast utför servicetjänster ska därför lägga på moms på det fastställda timpriset.

4.4 Registrering i Mobipen

Som grund för tidsredovisningen dokumenterar utföraren tidsåtgången hemma hos kunden vid varje hjälptillfälle i Mobipen Care. Registrering ska avse faktisk utförd tid och göras med hjälp av den elektroniska pennan i kundens hem. Efterregistrering

(utan att pennan används) i systemet får endast ske i undantagsfall och ska då motiveras genom anteckning. Beställaren följer användningen av pennan och kan kräva rättelse om pennan används felaktigt eller inte i tillräcklig omfattning utan att detta är motiverat.

4.5 Villkor för ersättning

- Om utföraren inte använder Mobipen för registrering av utförd tid kan betalning komma att innehållas och om rättelse inte sker kan avtalet komma att sägas upp.
- Genomförandeplan ska finnas upprättad och vara läsbar i antingen Mobipen eller Procapita senast 14 dagar efter att uppdraget påbörjats.
- Besök hos **ny kund, då genomförandeplan upprättas**, ersätts med belopp motsvarande 60 minuter och redovisas med särskild notering.
- Revidering av genomförandeplan ersätts med 30 minuter. Genomförandeplan ska finnas läsbar i antingen Mobipen eller Procapita. Tiden ska registreras i Mobipen på den kund som planen avser.
- Insats ska finnas redovisad i Mobipen **senast det datum som för varje månad bestämts som stoppdatum**, därefter stängs systemet och ersättning kan ej åberopas. Information om gällande stoppdatum fås från Division Social omsorg it-support.
- När en insats utförs utanför bostaden och/eller till **flera kunder samtidigt** dokumenteras tiden som en uppskattad tidsåtgång hos kunden om inte exakt tid kan anges. Detta gäller vid samordning av inköp, tvätt, post-, bank- eller apoteksärenden. Den skattade tiden får inte avse schablontid för insatsen.
- När kontakt med sjukvård, närstående/god man/förvaltare eller myndighet för kunds räkning sker i grupplokal eller motsvarande dokumenteras tiden i Mobipen direkt med anteckning om anledningen till samtalet.
- Telefonsamtal med kund ersätts med faktisk tid. Tiden ska registreras vid varje tillfälle i Mobipen med anteckning om anledningen till samtalet.
- Planerade insatser som av olika anledningar inte kan utföras ersätts normalt inte.
- Undantag är ersättning för omställningstid. Ersättning för omställningstid utgår under högst 3 dagar för beviljad och inplanerad tid som inte kan utföras på grund av dödsfall, akut sjukhusvistelse/korttidsvård eller tillfälligt uppehåll i hemtjänstinsatserna, som inte meddelats i förväg enligt reglerna. En förutsättning för att ersättningen skall utbetalas är att utföraren fått kännedom om händelsen kortare tid än fem dagar i förväg.

Varje dag ersätts med en trettiondel (1/30) av beviljad månadstid. Om kund enbart har hemsjukvårdssinsatser ersätts utebliven insats med schablontid för just den insatsen. Omställningstid ska inte användas för enstaka insatser utan enbart hela dagar.

Planerad tid för vak ersätts med högst 3 dagar avseende tid som inte finns med i beställning från handläggare.

Vid kunds frånvaro av annan orsak än ovan angivna eller då kund avböjer insats, så kallad "bomtid", utgår ersättning för högst två gånger per månad för en och samma kund. Kontakt med handläggare ska ske omedelbart om kund avböjer insats mer än två ggr under samma månad.

Dubbelbemanning ingår i timersättningen och ersätts normalt inte. Undantag gäller för utförda timmar vid dubbelbemanning som överstiger 20 timmar per person och månad. I dessa fall utgår timersättning för de överstigande timmarna.

Dokumentationstid (i grupplokal eller motsvarande) ingår i timersättningen och ersätts inte.

Vid akuta behov kan insatser utföras, dock längst under 7 dagar, som inte ingår i biståndsbeslutet. En förutsättning för ersättning är att den akuta situationen beskrivs genom anteckning i Mobipen samt att utföraren rapporterar detta i efterhand till biståndshandläggaren.

4.5.1 Procapita och Mobipen Care

Beställaren tillhandahåller verksamhetssystemen Procapita och Mobipen inom ramen för beställarens licens och medför ingen kostnad för utföraren.

Beställaren tillhandahåller en grundutrustning av material för uppstart av Mobipen.

Utföraren ska använda verksamhetssystemet Procapita för att verkställa beslut/beställningar, dokumentation, kommunikation med biståndshandläggare avseende avvikelserapportering och andra meddelanden som rör uppdraget.

Registrering av tid och utförda insatser ska ske i Mobipen Care

Utföraren står för driftskostnader för Mobipen-pennor, etiketter hos kunden, rapporteringsblanketter m m som kan köpas från kommunen.

Kommunen ger support av Procapita och Mobipen Care omfattande:

- uppläggning av konton
- upplåsning
- borttagande av felaktigheter

uppdateringar

information

skriftlig men även muntlig genomgång av förändringar, beroende på behov och omfattning av uppdatering.

Kommunen förbinder sig att tillhandhålla grundutbildning enl punkt 1.7 vid verksamhetsstart för chefer och superanvändare, allmän genomgång för personalgruppen och därefter vid behov i samband med förändringar i systemen.

Utföraren förbinder sig att delta i anordnade utbildningar. Utföraren förbinder sig även att vid behov skicka personal som deltar i utvecklingsgrupper rörande Procapita och Mobipen Care.

4.6 Kommunikation

Utföraren ska ha telefon samt kunna nås via e-post för att underlätta kommunikationen mellan kommunens biståndshandläggare och utföraren. Utföraren ska vara tillgänglig per telefon under motsvarande tider som hemtjänstuppdrag föreligger.

4.7 Kundens val/byte av utförare

Kunden ska alltid informeras om möjligheten att välja utförare. Målsättningen är att varje kund eller dennes företrädare ska kunna göra ett eget val. Utföraren upprättar därför ett faktablad som beskriver utförarens verksamhet enligt en bestämd mall som tillhandahålls av beställaren. Faktabladet finns publicerat på kommunens hemsida. Utföraren ansvarar själv för att uppgifterna är aktuella genom att meddela beställaren eventuella förändringar.

Biståndshandläggaren har en neutral och vägledande roll för att hjälpa kunden i valet av utförare. Vill eller kan inte kunden välja utförare finns ett ickevalsalternativ enligt en på förhand bestämd turordningsrutin.

Efter beslut om hemtjänst väljer kunden utifrån aktuell förteckning och information om godkända utförare vem som ska utföra tjänsten. Kommunens biståndshandläggare beställer därefter insatsen hos vald utförare. Möjlighet finns att välja olika utförare för insatser som gäller personlig omvårdnad respektive för servicetjänster.

Kund har när som helst rätt att byta till en annan utförare. Byte av utförare meddelas biståndshandläggaren och ska, i normalfallet, anmälas 10 arbetsdagar i förväg. Biståndshandläggaren informerar avlämnande och mottagande utförare om bytet. Dessa kommer därefter överens om de praktiska detaljerna kring bytet.

Vid byte av utförare respektive avslut av insats ska utföraren lämna den dokumentation i ärendet, som inte redan finns i Procapita, till biståndshandläggaren.