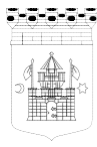
**Innehållsförteckning**

1.	Allmän information	2
1.2	Trelleborgs kommun samt Vård- och omsorgsnämnden	2-3
1.3	Vård- och omsorgstagarna	3
1.4	Uppdraget	3
1.5	Samarbete och samverkan	4
1.6	Presentation och marknadsföring	5
1.7	Kommunikation med beställaren	5
1.8	Avtalsvillkor	5
1.9	Krav på utförarna	5
1.10	Ersättning	6
1.11	Insyn	6
1.12	Ansökan	6-7
1.13	Behandling av ansökan	7
1.14	Upplysningar	7
2.	Avtal om att bedriva servicetjänster enligt LOV i Trelleborgs kommun	7
2.1	Parter	8
2.2	Åtagande	8-9
2.3	Ersättning	9-10
2.4	Uppföljning och samverkan	11
2.5	Avtalet	11
2.6	Skadestånd	12
2.7	Handlingarnas inbördes förhållande	12
2.8	Tvist	12
2.9	Befrielsegrunder (force majeure)	12
3.	Kravlista hemtjänst Trelleborgs kommun	13
3.1	Krav på formell och finansiell grund	13
3.2	Krav på uppdraget	13-15
3.3	Krav på personalen	15-16
3.4	Ledningssystem för kvalitet i verksamheten	16
3.5	Krav på dokumentation och uppgift rörande kunden	17
3.6	Krav på uppföljning och insyn	17
4.	Administrativa rutiner	18
4.1	Bistånd och information om valet	18
4.2	Svårigheter att välja eller ickeval	18
4.3	Beställning	18
4.4	Att påbörja uppdrag	18
4.5	Förändringar	19
4.6	Om kapacitetstak uppnåtts	19
4.7	Fakturaadress	19
5.	Uppföljningsplan för återkommande uppföljning av hemtjänst	20
5.1	Syfte med uppföljningen	20
5.2	Brukarundersökningar	20
5.3	<i>Avtalsuppföljning</i>	<i>20-21</i>
5.4	Resultat och delgivning	21
5.5	Checklista för avtalsuppföljning	22-26



From 2010-09-01 kommer kundval enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem, (LOV) inom hemtjänstens serviceinsatser att gälla i Trelleborgs kommun. Valfriheten innebär att kunden kan välja någon av de utförare som kommunen godkänt att utföra de biståndsbedömda insatserna. Socialnämnden erbjuder utförare som önskar bedriva serviceinsatser inom hemtjänst att löpande ansöka om att bli godkända och teckna avtal med beställaren.

1.1 Förfrågningsunderlaget

Förfrågningsunderlaget beskriver det uppdrag som omfattas av valfrihetssystemet, de krav som ansökande utförare måste uppfylla, vilka administrativa rutiner som kommer att användas samt hur uppföljning av avtalet ska ske. I förfrågningsunderlaget betecknas Trelleborgs kommun som beställaren och den som levererar serviceinsatserna som utföraren.

De blanketter som ska användas vid ansökan är:

- Ansökan om godkännande (bilaga 1)
- Referenser (bilaga 2)
- Blankett SKV 4820W (bilaga 3)

Övriga dokument och blanketter som används:

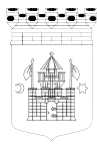
- Blankett "Begäran om utträde eller förändringar"
- Blankett "Utförarpresentation"
- Social dokumentation
- Om kund inte är anträffbar
- Avvikelserutin
- Avvikelserapport
- Instruktion Lex Sarah
- Blankett "Anmälan enligt Lex Sarah"
- Karta (bilaga 4)

1.2 Trelleborgs kommun samt Socialnämnden

Trelleborgs kommun är den av landets kommuner som ligger närmast kontinenten, endast 7 mil från den tyska gränsen. Kommunen har en över 35 kilometer lång kuststräcka i söder, bokskog i norr och däremellan världens bördigaste jordbruksmark. Invånarantalet i kommunen har ökat stadigt sedan mitten av 80-talet.

De senaste årens ökning har varit kraftig och antalet överstiger nu 42 000 invånare. Centralort är Trelleborgs stad. Övriga tätorter är Anderslöv, Gislövsläge och Simremarken, Smygehamn, Skegrie, Beddingstrand, Klagstorp samt Alstad. Trelleborg har en varierad bebyggelse med både lägenheter och villabebyggelse i tätorter eller på landsbygden.

Ca 1000 personer har idag insatser från hemtjänsten och antalet personer som har hjälp med städinsatser är ca 380 stycken. Det beviljade antalet hemtjänsttimmar under 2009 var ca 20 000 timmar i månaden varav ca 20 % är serviceinsatserna städ (12 %), tvätt (4 %) och inköp (4 %). Enligt en mätning som gjorts under året kan de schabloner som används behöva ses över och eventuellt förändras vilket i så fall påverkar antal beviljade timmar.



Socialnämnden beslutar i alla frågor som omfattar myndighetsutövning. Biståndshandläggare handlägger ansökningar, utreder och fattar beslut om bistånd för hemtjänst enligt socialtjänstlagen. Beställningar görs sedan löpande direkt till utföraren. Socialnämnden är beställare och huvudman för hemtjänsten. Det yttersta ansvaret för verksamheten kvarstår alltid.

Beställarens uppgift är att ange de krav som utförare ska uppfylla för att godkännas som utförare av serviceinsatser. Beställaren ansvarar även för att senare kontrollera och följa upp att alla utförare uppfyller de uppställda kraven.

1.3 Vård- och omsorgstagarna

Hemtjänstens insatser riktas inte bara till äldre och personer med funktionshinder utan även till yngre personer med varaktiga eller tillfälliga behov av insatser. Den största andelen av kunderna är dock 65 år eller äldre.

1.4 Uppdraget

Valfrihetssystemet gäller hemtjänst i ordinärt boende till personer med biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen. Uppdraget avser hemtjänst i form av städning, tvätt och inköp. Uppdraget omfattar inte biståndsbeslut med habiliterande/rehabiliterande innehåll och inte heller insatsen boendestöd. Beställaren kommer fortsättningsvis att ansvara för övriga insatser.

Distrikt

Hemtjänsten är uppdelad i sju olika distrikt och utförare kan välja vilka distrikt de vill etablera sig i. Distrikten är: Anderslöv, Centrum, Centrum Norr, Centrum Väster, Centrum Öster, Smygehamn och Väster. Se bifogad karta.

Kapacitetstak

Utföraren kan välja att ansöka om så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren i ansökan anger det antal biståndsbedömda timmar som utföraren maximalt kan åta sig att utföra per månad.

Att anta uppdrag

Utföraren är skyldig att anta, bibehålla och utföra uppdrag enligt de tider som överenskommit med kunden och i den omfattning som står i biståndsbeslutet. Utföraren kan därmed inte välja bort en kund såvida inte utförarens kapacitetstak är uppnått. Utförare ska dock vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökning av biståndsbedömda insatser, om det behövs för att upprätthålla kontinuiteten för kunden.

Ickevalsalternativ

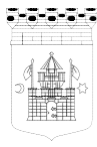
I de fall kunden och eller dennes företrädare inte gör något val finns ickevalsalternativ. För städning utförs tjänsterna av kommunens egenregi och när det gäller inköp och tvätt kommer kunderna att fördelas på de utförare som önskar vara ickevalsalternativ. För dessa tjänster kommer kommunens egenregi inte att vara ett valbart alternativ.

Omval och avbokning

Kunden har rätt att när som helst avsluta/avboka sina beviljade insatser eller byta utförare utan motivering, genom att vända sig till beställarens kontaktperson för LOV. Tillfällig avbokning eller uppsägning ska ske senast två veckor innan.

Akutasituationer

I de fall utföraren utför maximalt antal timmar och en av utförarens kund är i omgående behov av utökad hjälp vid akuta situationer kan utföraren ändå inte avsäga sig uppdraget utan måste omedelbart tillgodose behovet.



Medverkan i katastrof- eller krisberedskap

Externa utförare åtar sig att utföra uppdraget även under höjd beredskap, krig, katastrof eller kris på samma sätt som beställarens egenregi samt medverka i beställarens beredskapsplanering under fredstid.

Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att erbjuda tilläggstjänster för icke biståndsbedömda insatser. Om tilläggstjänster erbjuds ska detta framgå av ansökan.

Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet och dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där kunden vill utöka volymen eller antalet tillfällen jämfört med biståndsbeslutet.

Överenskommelse om tilläggstjänster sker mellan utförare och kund. Beställaren har inget ansvar för dessa tjänster. För tilläggstjänster gäller konsumenttjänstlagen.

Underleverantörer

Underleverantörer kan anlitas för att utföra uppgifterna. Det ska i sådana fall framgå av ansökan och av avtalet. Beställaren ställer samma krav på underentreprenörer som på utföraren och utföraren ansvarar för att underentreprenör uppfyller dessa krav.

Förbrukningsartiklar

Brukarna betalar förbrukningsmaterial som behövs för insatserna, med undantag av förbrukningsmaterial som behövs ur arbetsmiljösynpunkt vilka bekostas av utföraren.

1.5 Samarbete och samverkan

Samarbete

Beställaren ansvarar att förmedla och samordna insatser om kunden har flera olika utförare så att behovet tillgodoses på bästa sätt för kunden. Samarbete och överrapportering ska ske på lämpligt sätt.

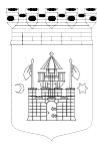
Utföraren förväntas delta i utvecklingsarbete inom olika områden som initieras av beställaren.

Samverkan

Utföraren ansvarar för att då det behövs medverka vid möten kring kunden. Beställaren kallar även till utförarträffar någon eller några gånger per år då representanter från utföraren ska medverka utan extra ersättning.

Avvikelse rapport

Om överrapportering, samarbete eller samverkan inte fungerar tillfredsställande skrivs en avvikelse rapport av den som uppmärksammar problemet. Avvikelse rapport ska även skrivas av ansvarig biståndshandläggare om insatser inte verkställs enligt beslut, om kunden inte kontaktas inom rimlig tid eller om frånvaro inte utreds enligt gällande rutin. Utförare och beställare ansvarar därefter tillsammans för att upprätta en handlingsplan för att komma till rätta med problemet.



1.6 Presentation och marknadsföring

Presentation i utförarbroschyr och på webben

Utföraren ska lämna uppgifter om företaget och sina tjänster på blanketten "utförarpresentation". Utföraren fyller i och skickar blanketten till beställarens kontaktperson för LOV som sammanställer den skriftliga informationen för utförarbroschyr och webb. Syftet är att ge brukarna så bra underlag som möjligt för jämförelse och beslut. Alla förändringar om dessa uppgifter ska meddelas snarast.

Reklam och marknadsföring

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet så länge det inte är påträngande eller stötande för brukarna. Hembesök och telefonpåringning enbart i marknadsföringssyfte tillåts ej. Erbjuder utföraren tilläggstjänster ska det framgå i utförarens skriftliga information att dessa inte är en del av biståndsbeslutet och belopp inklusive moms ska anges.

1.7 Kommunikation med beställaren

Utföraren ska dokumentera, planera och följa upp på det sätt och med de metoder som beställaren anvisar även om dessa kan förändras under avtalsperioden. Kommer nya tekniska lösningar införas för t.ex. tidsredovisning eller dokumentation kommer beställaren att stå för införskaffandet av dessa. Eventuell åverkan eller onormalt slitage på tillhandahållna arbetsredskap ska betalas av utföraren.

Utföraren svarar för kostnader för datorer, skrivare, fax, mjukvara samt hårdvara förutom eventuellt verksamhetssystem eller system för nyckelhantering. Dock ska beställarens krav på prestanda, operativsystem och säkerhet följas. Beställaren svarar för kostnader och eventuell tillgång till aktuella system medan tekniska lösningar så som eventuell uppkoppling mot beställarens system, installation av program och teknisk support betalas av leverantören. Beställaren ger utföraren aktuell information om t.ex. förändringar eller driftstopp.

Utföraren ska i den utsträckning som behövs medverka vid utbildningar och informationsträffar kring eventuella system. Beställaren står för utbildningsinsatsen. Utföraren står för personalens tid, resor och uppehälle samt eventuella vikariekostnader under utbildningar och träffar.

Vid avtalsstart används följande system

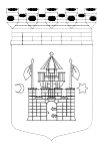
Beställaren har verksamhetssystemet Magna Cura som är ett system för dokumentation av hemtjänstinsatser. Verkställighet av beviljade insatser registreras i systemet av beställarens personal och utförarens personal kommer vid starten inte att ha tillgång till systemet. System för elektronisk hantering av nycklar kommer att införas under året och ska då användas av alla utförare.

1.8 Avtalsvillkor

Avtal tecknas enligt avsnitt 2.

1.9 Krav på utförarna

Utförarna ska under hela avtalstiden uppfylla de krav som finns angivna i avsnitt 3.



1.10 Ersättning

Ersättning betalas ut enligt avtal (avsnitt 2.3)

1.11 Insyn

Utföraren är skyldig att i alla avseenden underlätta insyn genom att aktivt medverka, ställa lokaler och personal till förfogande samt ta fram de underlag som efterfrågas. Informationen som lämnas till beställaren ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt Lagen om skydd för företagshemligheter utan betraktas som en allmän handling, med undantag för uppgifter om enskilda. Eventuella merkostnader för att beställaren ska få insyn står utföraren själv för.

Statistik och nyckeltal

Utföraren har samma skyldigheter som beställaren att lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av nationella myndigheter och andra organisationer som t.ex socialstyrelsen, SCB eller SKL. Detta gäller även för statistik och nyckeltal som beställaren efterfrågar.

Uppföljning och Kvalitetsgranskning

Uppställda krav enligt förfrågningsunderlaget kommer att följas upp enligt rutiner för uppföljning (avsnitt 5).

Revisorer

Beställarens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i kommunal regi granska och utvärdera verksamheten. Även fristående konsult, revisor eller liknande kan få i uppdrag att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering.

Tillsyn av socialtjänst

Socialstyrelsen ska äga rätt att utöva tillsyn av verksamheten.

Ekonomisk situation

Beställaren förbehåller sig rätten att när som helst i samarbete med andra myndigheter granska att utföraren sköter sina registreringskyldigheter samt betalar skatt och andra avgifter. Beställaren kan hämta uppgifter från till exempel Upplysningscentralen.

Allmänhetens insyn i utförarens verksamhet

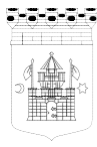
Utföraren ska lämna information som beställaren behöver för att se till att allmänheten får tillräcklig insyn i verksamheten. Beställaren ska då precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren ska utan dröjsmål efter det att beställaren bett om informationen lämna sådan information som avses i kommunallagen.

1.12 Ansökan

Ansökan skickas i förslutet kuvert märkt "Ansökan LOV" till:
Trelleborgs kommun
Socialnämnden
Kontaktperson LOV
Box 63
231 21 Trelleborg

Ansökansutformning

Ansökan ska vara på svenska och ske skriftligen på blanketten "Ansökan om att bedriva serviceinsatser i Trelleborgs kommun" (bilaga 1) ifylld och undertecknad av behörig företrädare för utföraren. Till ansökan ska bifogas de i kravlistan efterfrågade redovisningar samt övriga blanketter som ingår i ansökan (se avsnitt 1.1 ovan).



Utföraren ska i ansökan ange i vilket eller vilka geografiska områden som denne ansöker om att verka. Utföraren ska även ange eventuellt kapacitetstak, underleverantörer samt om tilläggstjänster erbjuds.

Kompletterande uppgifter

Ansökan kan kompletteras eller förtydligas efter inlämnandet.

Ansökningstid

Ansökningstiden fortgår löpande. Förfrågningsunderlaget finns tillgängligt på beställarens hemsida samt i den nationella databasen som kammarkollegiet har för ändamålet (valfrihetswebben.se).

1.13 Behandling av ansökan

Granskning

Inkommen ansökan öppnas och diarieförs så snart som möjligt och hanteras som en offentlig handling. Därefter granskas om utföraren uppfyller de krav som ställs. Vid ett möte mellan utföraren och representanter från beställaren görs sedan en genomgång av ansökan där eventuella frågor tas upp. Därefter kontaktas de referenter som angivits i ansökan.

Rätt att teckna avtal

För att ansökan ska godkännas måste sökanden bli godkänd på samtliga krav enligt "checklista för godkännande av utförare" avsnitt 5.5. Alla utförare som uppfyller kraven har rätt att teckna avtal med beställaren. Beslut skickas till den adress som angivits i ansökan och om sökanden godkänts bifogas avtal för underskrift samt blankett "utförarpresentation". Framkommer det information under tiden, mellan att beslut meddelats och avtal tecknats, om att utförare inte uppfyller alla krav i förfrågningsunderlaget kommer beställaren att fatta ett nytt beslut.

Beslut och handläggningstid

Beslutet fattas av Vård- och omsorgsnämnden och meddelas inom en månad efter komplett inkommen ansökan. Under semesterperioden juni-augusti är handläggningstiden två månader. Under handläggningstiden är ansökan bindande.

Överklagande

Om sökanden inte godkänts ska beställaren ange de skäl som ligger till grund för beslutet tillsammans med anvisningar för hur ett överklagande går till. Om sökanden anser sig felaktigt behandlad kan denne inom tre veckor skriftligen ansöka om rättelse hos Förvaltningsrätten i Malmö.

Efter avtalets tecknande

Efter avtalstecknandet är utföraren valbar from datum angivet i avtalet. Utföraren kan finnas med i utförarkatalogen inom tre veckor efter det att blanketten "utförarpresentation" är inskickad.

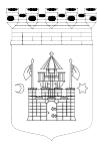
1.14 Upplysningar

Ytterligare information finns på www.trelleborg.se

Upplysningar lämnas även av beställarens kontaktperson för LOV, Christine Dahlberg.

E:post: christine.dahlberg@trelleborg.se

Telefon: 0410-73 39 58



2. Avtal om att bedriva servicetjänster enligt LOV i Trelleborgs kommun

2.1 Parter

Mellan nedanstående parter, beställaren och utföraren, har följande avtal träffats.

Beställaren

Trelleborgs kommun
Box 63
231 21 Trelleborg
Organisationsnummer: 212000-1306

Socialchef

Annikki Tinmark
E:post: annikki.tinmark@trelleborg.se
Telefon: 0410- 73 39 47

Enhetschef Myndighetsenheten

Namn: Christine Dahlberg
E:post: christine.dahlberg@trelleborg.se
Telefon: 0410-73 39 58

Utföraren

Namn:

Adress:

Organisationsnummer:

Ansvarig firmatecknare

Namn:

E-post:

Telefon:

Ansvarig verksamhetschef/ledare

Namn:

E-post:

Telefon:

Ersättare:

Utföraren kompletterar sin egen kompetens genom följande underentreprenör:

Kopia på avtal mellan utföraren och underentreprenören bifogas ansökan.

2.2 Åtagande

Uppdraget

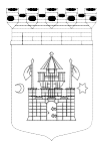
Utföraren åtar sig enligt förfrågningsunderlag och övriga i valfrihetssystemet ingående dokument att tillhandahålla insatser till äldre och funktionshindrade i ordinärt boende enligt socialtjänstlagen (2001:453) (nedan kallat "Uppdraget").

Omfattning

Insatser: (ett eller flera alternativ kryssas för):

- Städ
- Tvätt
Vill även ta emot kunder som ickevalsalternativ
- Inköp
Vill även ta emot kunder som ickevalsalternativ

Kapacitetstak: Nej Ja, Timmar/månad:



Område (ett eller flera alternativ kryssas):

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Centrum (Tätort) | <input type="checkbox"/> Anderslöv (Landsbygd) |
| <input type="checkbox"/> Centrum Norr (Tätort) | <input type="checkbox"/> Smygehamn (Landsbygd) |
| <input type="checkbox"/> Centrum Väster (Tätort) | |
| <input type="checkbox"/> Centrum Öster (Blandbygd) | |
| <input type="checkbox"/> Väster (Blandbygd) | |

Syfte med uppdraget

Kunderna ska få de insatser som de behöver för att kunna leva och bo självständigt och för att ha en meningsfull tillvaro. Syftet framgår av socialtjänstlagen, övriga gällande lagar, förordningar och föreskrifter som reglerar verksamheten samt de mål som gäller för äldreomsorgen i Trelleborgs kommun.

Personal

Utföraren har fullt ansvar för egen personal och de kostnader som ingår i arbetsgivaransvaret. Entreprenör är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Om entreprenören inte tecknat svenskt kollektivavtal skall ändå motsvarande villkor gälla för entreprenörens anställda. Detsamma gäller för underentreprenörer.

Lokaler och annan utrustning

Utföraren ansvarar själv för anskaffning av lokaler samt alla kostnader i samband med utförandet av uppdraget.

2.3 Ersättning

Principer för ersättning

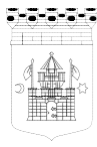
Ersättning utgår för redovisad utförd tid när det gäller städ. Med utförd tid avses den tid då insatser utförs i kundens hem. För insatserna tvätt och inköp utgår en ersättning per insats. Ersättningen beräknas inkludera samtliga kostnader som utföraren kan komma att ha för att utföra biståndsbedömd insats. Den indirekta kundtiden ersätts genom ett procentuellt påslag inkluderat i timersättningen.

Krav för att ersättning ska betalas ut

För att ersättning ska utgå måste utföraren följa detta avtal samt ha upprättat en genomförandeplan för aktuell kund senast två veckor efter kundens kontakt med biståndshandläggaren. Planen ska ha inkommit till ansvarig biståndshandläggaren innan utbetalning sker. Detta gäller både vid nya beslut och vid omprövningar.

Utföraren ska senast fem arbetsdagar månaden efter att tjänsterna utförts fakturera beställaren. På fakturan redovisas antal utförda timmar. Alla avvikelser ska rapporteras eftersom redovisningen även ligger till grund för debitering av kunden.

Har utföraren av någon anledning inte kunnat lämna ett underlag för fakturering inom ovan angiven tidsram, ersätter beställaren endast senare redovisning om det enligt beställaren finns godtagbara skäl.



Ersättningsnivåer

Ersättning utgår för utförd tid men maximalt beviljad/beställd tid. Avstämningen sker per företag och inte per kund som respektive företag har.

Ersättningen till utförare som debiterar moms är 299 kronor per timme för tätort, 313 kronor per timme för blandbygd och 326 kronor per timme för landsbygd.

Ersättningen är per tillfälle för tvätt är 318 kronor i tätort och 410 kronor i landsbygd och 359 kronor i blandbygd

Ersättningen per tillfälle för inköp 158 kronor i tätort och 178 kronor i landsbygd.

Moms

Utförare som utför insatser inom vård och omsorg är normalt momsbefriade. Vid beräkning av timpriset har hänsyn tagits till detta genom en momskompensation på 2,5 % till dessa externa utförare. Utförare som enbart utför serviceinsatser ska dock debitera moms enligt skatteverkets ställningstagande i frågan.

Krav på faktura

Utbetalning av ersättning sker 30 dagar efter att **korrekt** faktura inkommit till beställaren. Order-, expeditions-, faktureringsavgift eller liknande godkänns inte. Fakturan får inte vara handskriven. Vid eventuella felaktigheter eller oklarheter i redovisning återsänds fakturan för åtgärdande eller förtydligande.

Påminnelse och dröjsmålsränta

Vid utebliven betalning skickas påminnelse med kopia av den ursprungliga fakturan till beställarens fakturaadress.

Dröjsmålsränta betalas i enlighet med svensk räntelagstiftning. Räntefaktura ska innehålla uppgifter om räntesats, belopp, datum för räntan samt antal räntedagar. Dröjsmålsränta understigande 100 kronor ska inte debiteras.

Förändring av timersättning

Beslut om ersättningsnivåer för nästkommande år fattas årligen av vård- och omsorgsnämnden i samband med att budgeten antas under hösten. Ersättningen gäller från 1:e januari året efter.

Rätt att innehålla betalning

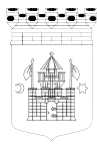
Om beställaren har krav på utföraren har beställaren rätt att innehålla så mycket av betalningen som motsvarar kravet.

Gåvor och ersättning från annan

Utföraren får inte kräva eller acceptera någon betalning för hemtjänst utöver den ersättning som utgår från beställaren med undantag för tilläggstjänster som ska faktureras kunden direkt.

Intäkter

Beställaren fakturerar kunden för de biståndsbedömda insatserna. Intäkterna tillfaller beställaren. Andra eventuella intäkter med anledning av uppdraget tillfaller också beställaren.



2.4 Uppföljning och samverkan

Utföraren lämnar bokslut, verksamhetsberättelse och verksamhetsplan eller kopia på deklARATIONEN på de tider som anges i kravlistan:

- Ja
- Ja gällande:
- Nej - lämnas vid följande tidpunkt:
- Ej skyldig att upprätta årsbokslut och lämnar istället:

2.5 Avtalet

På detta avtal ska svensk rätt tillämpas. Parterna ska fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som här avtalats.

Avtalstid och uppsägning

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet, dock tidigast 2010-09-01. Avtalet löper tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre (3) månader. Uppsägningen ska vara skriftlig.

Upphörande av avtal

Om utförarens verksamhet förändras vad gäller verksamhetsansvarig/ledare, innehåll eller kapacitetstak ska detta meddelas kontaktpersonen för LOV senast tre månader innan förändringen genomförs. Förändringen måste godkännas av beställaren annars upphör avtalet att gälla. Om utföraren byter ägare upphör avtalet. Den nye ägaren ansöker om nytt godkännande.

Om en utförare saknar uppdrag under en sammanhängande period av tolv månader upphör avtalet automatiskt. Därefter krävs en ny ansökan om utföraren vill fortsätta att bedriva verksamhet i kommunen.

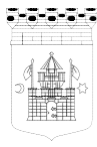
Hävning

Part har rätt att häva avtalet vid avtalsbrott. Utföraren ska vid uppföljning kunna uppvisa att kraven i avtalet uppfylls. Beställarens rätt att häva avtalet om kraven inte uppfylls regleras i "Rutiner för uppföljning av hemtjänsten" (avsnitt 5).

Omförhandlingar, ändringar och tillägg

Part äger rätt att aktualisera förändringar i avtalet som till exempel förändring av ersättningen. Har utföraren önskemål om ny underentreprenör, förändring av antal geografiska områden eller erbjudande av fler insatser måste detta anmälas till kontaktpersonen för LOV som initierar en ändring i avtalet. Ändringar och tillägg till avtalet kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för både beställaren och utföraren. Förändringen gäller från överenskommet datum.

Både beställare och utförare har rätt att begära omförhandling gällande innehållet i avtalet om förhållandena väsentligen förändras. Anmälan om omförhandling ska ske så snart de återopade förhållandena har blivit kända för den som återopar omförhandlingsrätten. Det befriar inte part från skyldighet att fullgöra berörd avtalsförpliktelse till dess en eventuell överenskommelse har träffats.



2.6 Skadestånd

Beställaren har rätt till ersättning för skada som beställaren lidit på grund av utförarens avtalsbrott om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsätts vara allmän i branschen. Detta gäller oavsett uppsåt eller oaktsamhet.

Beställaren har rätt till ersättning för ekonomisk skada som beställaren lidit på grund av utförarens avtalsbrott samt rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som betalats ut till kund för skada som orsakats av utföraren

Beställaren har även rätt till skadestånd om skadan orsakats av underleverantör anlitad av utföraren. Skadestånd till utförare utgår ej för utebliven vinst och andra indirekta skador.

2.7 Handlingars inbördes förhållande

Handlingarna kompletterar varandra. Förekommer mot varandra stridande uppgifter gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder något annat, sinsemellan i följande ordning:

- A. Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
- B. Detta avtal med bilagor
- C. Förfrågningsunderlag med bilagor daterat XXXX
- D. Kompletteringar till ansökan.
- E. Utförarens ansökan daterad XXX

2.8 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. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av de prestationer som åvilar denne enligt avtal under åberopande av att tvisteförfarande påkallats eller pågår.

2.9 Befrielsegrunder (force majeure)

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad från att fullgöra sina åtagande enligt detta avtal ska han i nödvändig omfattning vara befriad från desamma. Föreligger någon av dessa omständigheter har beställaren rätt att så länge de består utföra utförarens åtaganden.

Motpart ska omedelbart underrättas om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar, varav parterna erhållit var sitt.

Trelleborg datum

Ort

Datum

För beställaren

För utföraren

Underskrift

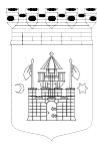
Underskrift

Namnförtydligande

Namnförtydligande

Titel ex. enhetschef, verksamhetschef

Titel ex. vd. Firmatecknare, enhetschef



3. Kravlista hemtjänst Trelleborgs kommun

3.1 Krav på formell och finansiell grund

Utföraren ska ha en egen firma eller vara en juridisk person.

Utföraren ska vara registrerad för lagstadgade skatter, avgifter och inneha F eller FA-skattebevis.

Utföraren får inte ha förfallna eller restförda avgifts- eller skatteskulder till skattemyndigheten eller kronofogden. Tidigare skulder av detta slag kommer att beaktas vid ansökan.

Utföraren ska inneha och vidmakthålla ansvarsförsäkring på 10 mkr som håller kunden respektive beställaren skadeslös vid fel eller försummelse av personal anställd av utföraren.

Utföraren ska inte vara föremål för några av de omständigheter som beskrivs i LOV kap 7 så som vara föremål för ansökan om konkurs eller skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen.

Utföraren eller verksamhetsansvarig får inte heller genom lagakraftvunnen dom vara dömd för bokförings- eller skattebrott.

Utföraren ska ha tillräcklig ekonomisk kapacitet för att kunna utföra uppdraget. Utföraren ska därför lämna underlag som möjliggör en bedömning av de ekonomiska förutsättningarna. Beställaren förbehåller sig rätten att hämta information om utförarens ekonomiska status.

Som bevis på att utföraren uppfyller ovanstående krav ska följande handlingar bifogas**

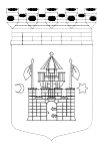
- Underlag för bedömning av ekonomisk kapacitet*
- Kopia på registreringsbevis från bolagsverket om sådan registreringskyldighet föreligger annars annat organisationsbevis**
- Uppgifter om firmanamn och firmatecknare**
- Kopia på F-skattebevis**
- Blankett SKV 4820 W (Bilaga 4) ifylld av skattemyndigheten och inte äldre än en månad från inkommen ansökan**
- Bevis på att utföraren innehar giltig ansvarsförsäkring**

*Nystartade företag eller företag under bildande och som inte har tidigare ekonomiska rapporter ska till anbudet bifoga affärsplan inkluderande en finansiell plan.

**Utländsk utförare kan bifoga motsvarande intyg från myndighet i det land där sökanden är etablerad som visar att sökanden där har betalat skatter och avgifter. För nystartade företag, företag under bildande eller företag som ska bildas förutsatt att de godkänns som utförare i beställaren får dessa intyg istället lämnas senast i samband med avtalstecknandet.

3.2 Krav på uppdraget

Utföraren ska garantera god kvalitet genom att arbeta utifrån målen för äldrepolitiken samt ge möjlighet till utveckling och nytänkande inom verksamheten.



Helhetssyn

Vård och omsorg präglas av en helhetssyn på människan. Vården och omsorgen ska genomsyras av grundtanken att kunden har förmåga att själva välja hur de vill leva sitt liv.

Självbestämmande

Kunden ska ges möjlighet att själva fatta beslut gällande utförandet av insatserna.

Genomförandeplan

Utföraren ansvarar för att tillsammans med kunden eller närstående upprätta en individuell genomförandeplan enligt socialtjänstlagen. Utföraren ansvarar för att genomförandeplanen följs av alla anställda. Anhörigas delaktighet och påverkansmöjlighet ska anges i planen.

Kontinuitet

Antalet personer som utför insatserna ska så långt det är möjligt vara begränsat. Kunden informeras alltid om en överenskommen tid inte kan hållas.

Tillgänglighet

Utföraren ska vara tillgänglig på telefon och lätt att få tag i på de tider som hemtjänstuppdrag föreligger.

Motverka brott

Vid misstanke eller påstående om övergrepp, stöld, förskingring eller mutbrott ska detta omgående utredas, dokumenteras och eventuellt polisanmälas.

Kunden eller närstående/god man ska sköta hanteringen av privata medel. Huvudregeln är att anställda inte ska hantera kundens kontanta medel utan använda något slags kort eller fakturering vid inköp. I de fall detta ändå sker ska skriftliga rutiner för detta finnas som omfattar skriftlig överenskommelse, sparad redovisning och intern kontroll.

Lex Sarah

Lex Sarah innebär att den som arbetar inom t.ex. hemtjänst är skyldig att anmäla övergrepp och brister i omsorgen. Övergrepp kan handla om att kunden utsätts för hårda tag, trakasserier, hot eller blir skrämmd. Brister i omsorgen kan gälla att man inte får tillräckligt att äta och dricka eller inte får tillräcklig hjälp att hålla sig ren. Det kan även handla om att man till exempel får för lite tillsyn. Också respektlöst bemötande, där personalen inte bemöter kunden med respekt för självbestämmande, trygghet och värdighet, ska anmälas enligt Lex Sarah.

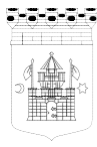
Utföraren ska se till att personalen har goda kunskaper om anmälan enligt Lex Sarah samt se till att de förstår innebörden av detta. Utföraren ska dokumentera utredning, uppföljning och åtgärder enligt beställarens rutiner. Dokumentationen av utredningen ska sparas i minst två år. Utföraren ska även omedelbart informera **beställaren** skriftligen.

Synpunktshantering

Kunden ska ha god kännedom om och möjlighet att lämna synpunkter och klagomål till utföraren. Utredning, uppföljning samt vidtagna åtgärder ska dokumenteras så att beställaren kan få insyn och ta del av dessa.

Meddelarfrihet

Personal anställd hos utföraren ska ha rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen samt sekretesslagen utan repressalier eller efterforskning från arbetsgivaren. Efterforskningskyddet ska dessutom vara inskrivet i personalens anställningsavtal.



Nyckelhantering

Beställaren kommer att upphandla ett nyckelhanteringssystem via mobil med blåtandsläsare och kommer under 2015 övergå till detta. Alla utförare kan så småningom komma att använda detta system.

Frånvaro

Utföraren ansvarar alltid inledningsvis för att utreda orsaken till varför en kund inte är anträffbar vid överenskommen tid. Kan utföraren inte lokalisera kunden ska ansvarig biståndshandläggare kontaktas så att frånvaron omedelbart kan utredas enligt gällande rutin.

Offentlighet och sekretess

Utföraren ska se till att all personal är såväl skriftligt som muntligt informerad om reglerna rörande offentlighet och sekretess och förstår innebörden av detta. Utföraren ansvarar för att personalen därefter undertecknar försäkran om sekretess och tystnadsplikt.

Fackmannamässighet

Insatserna ska utföras på ett fackmannamässigt sätt. Utföraren får använda egna städredskap eller städprodukter om kunden godkänner det. Det får dock inte medföra någon extra kostnad för kunden. Vid inköp av dagligvaror ansvarar utföraren för att rätta till felaktiga inköp*.

Tilläggstjänster

Kunden ska kunna säga nej till tilläggstjänster utan vidare övertalning. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för att kunden ska kunna välja utföraren. Tilläggstjänster betalas av kunden och utföraren ansvarar för att kunden har detta klart för sig innan tjänsterna utförs. Ansvarsförsäkring måste även gälla de tilläggstjänster som erbjuds.

Underentreprenörer

Utföraren kan komplettera sin egen kompetens genom underentreprenör. Utföraren ska då anmäla till beställaren vilken entreprenör som används och det ska framgå av avtalet. För att nya underleverantörer ska kunna anlitas under avtalsperioden krävs att beställaren på förhand godkänner och får en kopia av avtalet mellan utförare och underleverantör. Utföraren ansvarar för att informera brukarna om den nye underleverantören. Utföraren ansvarar även för att entreprenören uppfyller beställarens krav för godkännande.

Introduktion:

Godkända leverantörer erbjuds ett introduktionstillfälle av beställaren där en representant för utföraren är skyldig att delta innan uppdrag kan antas.

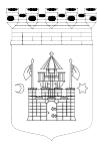
Som bevis på att utföraren uppfyller kraven i avsnitt 3.2 ska följande handlingar bifogas:

- Utföraren ska bifoga en presentation av verksamhetsidé och mål
- Kopia på avtal mellan utförare och eventuell underentreprenör

3.3 Krav på personalen

Lämplighet

Kunder ska bemötas med vänlighet och omtanke så de känner sig trygga. Ett sådant bemötande kräver kunnsighet, lyhördhet, inlevelseförmåga och empati vilket är ett medvetet förhållningssätt. Personalen ska ha ett sådant förhållningssätt och vara lämplig för yrket.



Språkkunskaper

Personalen ska kunna kommunicera på svenska i både tal och skrift för att kunna ta till sig instruktioner och klara lagstiftningens krav på dokumentation.

Kompetensutveckling

Utföraren ansvarar för att personalen får adekvat kompetensutveckling för uppdraget.

Introduktion av nyanställda

Rutiner för introduktion av nyanställda ska finnas.

Utbildning och erfarenhet

Utförarens personal och verksamhetsansvarig chef/ledare ska ha tillräcklig utbildning för sina arbetsuppgifter samt relevant erfarenhet. Personerna som ger referenser får inte tillhöra den organisation som ansöker om avtal om att utföra hemtjänst. Verksamhetsansvarig ska även ha kunskap om de lagar och riktlinjer som styr verksamheten.

Som bevis på att utföraren uppfyller ovanstående krav ska följande handlingar bifogas:

- Verksamhetsansvarigs kompetens styrks med betygskopia
- Ifylld blankett Referenser (bilaga 3)

3.4 Ledningssystem för kvalitet i verksamheten

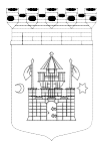
Utföraren ska ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt socialtjänstlagen samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Syftet är att skapa en grundläggande struktur i verksamheten för att så långt det är möjligt förebygga risker och misstag som kan leda till vårdskador.

Uppföljningsbara mål för verksamheten ska formuleras enligt socialtjänstlagen och uppnås med hjälp av kvalitetsledningssystemet. Ansvarig för verksamheten ska ta fram mål och fastställa rutiner för kvalitetsarbetet. Målen ska följas upp och resultatet ska analyseras samt utvärderas så att åtgärder vidtas för att förbättra vården. Kvalitetsarbetets inriktning och omfattning ska vara anpassad till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål. Personalen ska göras delaktig i arbetet med att utveckla kvaliteten och kvalitetsarbetet ska dokumenteras och kontinuerligt följas upp. Det är viktigt att det finns fungerande dagliga egenkontroller som all personal känner till.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter ska ett kvalitetssystem bland annat omfatta följande områden:

- Bemötande av kunder
- Dokumentation
- Personal och kompetensförsörjning
- Samverkan och samarbete
- Avvikelsehantering, synpunkter och klagomål
- Egenkontroll, uppföljning, utvärdering och erfarenhetsåterföring

Socialstyrelsen menar att synpunkter och klagomål från den enskilde och/eller dennes närstående är en viktig informationskälla för att åtgärda brister samt för att identifiera områden som behöver förbättras. En lika viktig del är att med hjälp av riskanalyser förebygga fel och brister och att med hjälp av avvikelsehantering lära sig av de fel och misstag som begåtts.



3.5 Krav på dokumentation och uppgifter rörande kunden

Dokumentation av insatser ska göras enligt socialtjänstlagen samt i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

Beställaren äger all dokumentation om enskild person och svarar för arkivering av handlingar. All dokumentation ska ske på svenska. Utföraren ansvarar för att akter och handlingar som rör kundens personliga förhållanden förvaras på ett säkert sätt till dess att insatserna avslutats.

När ett ärende upphört ska all dokumentation lämnas till biståndshandläggaren inom 14 dagar. Handlingar som rör kundens förhållanden rensas på överflödigt material.

Om beställaren inför något system för överföring av dokumentation till beställarens verksamhetssystem Magna Cura eller på något sätt gör det möjligt för externa utförare att dokumentera direkt i systemet utförare skyldiga att ansluta sig till detta system. Utföraren förbinder sig att vid uppdragets upphörande lämna kundregister över hemtjänstkunderna till vård och omsorgsnämnden och inte använda dessa uppgifter för andra ändamål.

3.6 Krav på uppföljning och insyn

Uppföljning på formell och finansiell grund

Utföraren ska ge senast den 15:e januari årligen skriftligen till kontaktpersonen för LOV överlämna ett preliminärt bokslut med verksamhetsberättelse samt uppgifter om:

- antal anställda under året
- procentandel av dessa som var timanställda
- personalomsättning i procent
- antal kunder under året
- antal utförda timmar under året

Verksamhetsberättelsen ska innehålla uppgifter om:

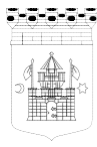
- utfört kvalitetsarbete enligt utförarens kvalitetssystem
- arbetet med genomförandeplaner
- uppgifter om genomförd kompetensutveckling under året
- resultat av brukarundersökningar under året samt vidtagna förbättringsåtgärder

Senast den 1:e september lämna bokslut, balansräkning samt revisionsrapport avseende föregående år. Enskild firma kan istället lämna senaste deklARATION.

Om utförarens organisationsform medför andra tider för dessa uppgifter ska det in i avtalet. Är utförare inte är skyldiga att upprätta årsbokslut kan annan överenskommelse göras.

Insyn i utförarens verksamhet

Utföraren ska senast den 15 januari årligen lämna en sammanställning över dokumenterade avvikelser samt klagomål och vidtagna åtgärder gällande föregående år.



4. Administrativa rutiner

4.1 Bistånd och information om valet

När en kund ansökt om hemtjänst är det beställarens biståndshandläggare som fattar beslut om bistånd och beslutet dokumenteras i Procapita.

Biståndshandläggaren beslutar om insatser utifrån kundens behov. Då en kund beviljas hemtjänst lämnar biståndshandläggaren både muntlig och skriftlig information om de godkända utförarna. Kunden och/eller dennes företrädare väljer därefter själv utförare. Biståndshandläggaren ska vara behjälplig med information om utförarna och om det uppstår frågor. Informationen ska vara objektiv och biståndshandläggaren får inte rekommendera någon utförare.

De beslutade insatserna omvandlas till en beställning i tid genom användande av schabloner. Schablonerna kan komma att förändras under avtalstiden.

4.2 Svårigheter att välja eller Ickeval

När valfrihetssystemet träder i kraft kommer skriftlig information om de olika utförarna att skickas ut till befintliga kunder. De som vill får då göra ett omval, de som inte gör något aktivt val kommer att få insatserna utförda av kommunens egenregi då det gäller städ. För tvätt och inköp kommer kunderna att fördelas på de utförare som vill vara ickevalsalternativ. Dessa tjänster kommer inte att utföras i kommunal regi.

I de fall den enskilde inte kan eller vill välja utförare vid vårdplaneringen utan vill fundera på sitt val så lämnas ett svarskuvert tillsammans med utförarbroschyren. Den enskilde ska informeras om att om han/hon inte inkommit med besked om vilket utförare han/hon valt inom angivet datum så kommer den utförare som är ickevalsalternativet att utföra insatserna. I de fall då insatserna behöver påbörjas omedelbart bör valet av utförare ske vid mötet där det akuta behovet uppmärksammas. I de fall den enskilde ändå inte vill eller kan välja vid detta möte skickas beställningen till kommunens hemtjänst. Det är sedan fritt att när som helst byta utförare i vanlig ordning.

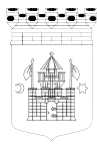
4.3 Beställning

När en kund fått ett biståndsbeslut och valt utförare, kontaktar den ansvarige biståndshandläggaren utföraren och gör en beställning av de insatser som ska utföras via fax eller med annan teknik enligt överenskommelse. Av beställningen ska framgå biståndets omfattning, målet för dessa, bedömd tid för att utföra insatsen. Mottagen beställning kvitteras omgående av utföraren genom att ett svar skickas tillbaka till biståndshandläggaren med teknik enligt överenskommelse. Beställning som inkommit till utföraren ska bekräftas senast nästa dag klockan 10,00. Är ärendet av mer akut art ringer biståndshandläggaren upp utföraren.

När bekräftelsen har kommit biståndshandläggaren till handa går denne in i Procapita och journalantecknar att uppdraget är mottaget av utföraren samt verkställer beslutet.

4.4 Att påbörja uppdrag

Då utföraren bekräftat ett uppdrag kontakta denne kunden. Tillsammans kommer de överens om när insatserna ska påbörjas. Kan en utförare inte verkställa beslutet den dag som anges i beslutet kan utföraren komma överens med kunden om annat verkställighetsdatum. Utföraren är dock skyldig att påbörja insatserna senast 24 timmar efter att uppdraget bekräftats om det krävs för att tillgodose kundens behov. Utföraren ansvarar för eventuella merkostnader som beställaren får på grund av att utföraren inte klarar sitt åtagande.



4.5 Förändringar

Vid byte meddelas avlämnande utförare om att kunden har gjort ett nytt val och från vilket datum utförarens uppdrag hos kunden upphör.

Biståndshandläggarna informerar utföraren om nytt biståndsbeslut har fattats för någon kund och om det därmed innebär att en ny genomförandeplan behöver göras.

4.6 Om kapacitetstak uppnåtts

Om kapacitetstak uppnåtts, eller är nära att uppnås, ska utföraren meddela beställarens kontaktperson för LOV. Utföraren ansvarar för att administrera en väntelista om kapacitetstak uppnåtts, så kunder som vill välja dem när de har kapacitet kan göra det.

Biståndshandläggarna informerar kunderna om att utföraren tillfälligt inte har möjlighet att ta emot nya kund. Det ligger på utföraren att själv informera beställarens kontaktperson för LOV då man åter har möjlighet att ta emot nya kund.

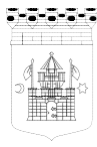
4.7 Fakturaadress

Fakturan ställs till:

Trelleborgs Kommun
Referens: 82011
Box 173
231 23 Trelleborg

Inkomna fakturor skannas i beställarens ekonomisystem och därför är det viktigt att även följande krav på fakturor uppfylls:

- Utförarens namn och adress
- Bankgironummer
- F-skattsedelnummer
- Organisations och momsregistreringsnummer
- Fakturanummer/OCR-nummer
- Antal utförda timmar
- Momsbelopp och momssats



5. Uppföljningsplan för återkommande uppföljning av hemtjänst

Uppföljningsplanen anger struktur och innehåll för beställarens långsiktiga uppföljning av hemtjänsten. Resultaten används som underlag för fortsatt planering och övergripande arbete.

5.1 Syfte med uppföljningen

Beställaren är ansvarig för att utförare av hemtjänst (både externa och interna) levererar den hemtjänst som kan förväntas utifrån gällande lagstiftning, avtal och beviljade insatser. Beställarens uppföljning syftar till att:

- Kontrollera att beställaren får tjänster enligt avtal.
- Kontrollera kvaliteten på tjänsterna.
- Identifiera utvecklingsområden.

5.2 Brukarundersökningar

Brukarundersökningar kommer att genomföras årligen i syfte att belysa brukarnas upplevelse av hemtjänsten och inställning till och hur denna levereras. Brukarundersökningen mäter såväl upplevd kvalitet när det gäller anordnarens tjänster, till exempel nöjdhetsgrad, som upplevd kvalitet när det gäller myndighetens tjänster, såsom bemötande och tillgänglighet. Brukarundersökningen baseras på de tre frågor som ingår i nöjd-kund-index men kan kompletteras med andra frågor beroende på vad som avses mätas. Undersökningen kan vara en totalundersökning eller baserad på urval.

5.3 Avtalsuppföljning

Vid avtalsuppföljning för kundvalet kontrolleras verksamheten mot de krav som finns i avtal, förfrågningsunderlag och kravlista. I nedanstående checklista (avsnitt 5.5) anges vilka punkter som kan komma att kontrolleras och vilken påföljden konstaterad brist får.

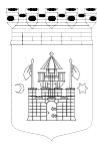
Fördjupad granskning på några utvalda områden och/eller stickprovskontroller hos ett urval av utförare kan komma att genomföras årligen. Granskning kan även göras efter klagomål eller vid misstankar om missförhållanden.

Den fördjupade granskningen genomförs genom till exempel besök i verksamheten, intervjuer med ledning, kunden, personal, anhöriga samt biståndshandläggare men även genom datainsamling, genomgång av dokumentation, genomförandeplaner och kvalitetssystem.

Granskningen dokumenteras och kan leda till krav på åtgärder och/eller varning samt hävande av avtal. Bedöms det finnas behov av åtgärder diskuteras dessa fram.

Vid konstaterade brister i förhållande till lagar, förordningar, avtalet eller andra i kundvalssystemet ingående dokument kan en skriftlig varning utdelas. Om utföraren inte har åtgärdat bristen inom den tidsfrist som anges i varningen hävs avtalet.

Vid allvarigare brister har beställaren rätt att häva avtalet med omedelbar verkan. Beslut om hävning tas av Socialnämnden. Kunden blir då ombedd att göra ett omval. När det gäller den beställarens egen regi ska åtgärdsplan upprättas omgående för att komma till rätta med bristen.



Vid allvarigare brister ska alltid ställning tas till om eventuell vidare anmälan till annan myndighet så som polis, försäkringskassa, skattemyndighet eller länsstyrelse.

Utföraren ansvarar för egen uppföljning av verksamheten samt att ta fram de underlag som efterfrågas.

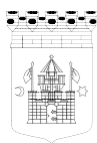
5.4 Resultat och delgivning

Resultatet av uppföljningen återkopplas alltid till berörda för att undanröja risk för feltolkning eller felaktiga slutsatser.

Resultatet av uppföljningen analyseras och värderas och en rapport sammanställs och delges Socialnämnden som tar ställning till vidare hantering av resultatet. Resultat från en stickprovskontroll kan till exempel leda till att alla utförare granskas på något område. Bedömningen kan även komma att baseras på länsstyrelsens, Socialstyrelsens eller annans tillsyn eller granskning av verksamheten.

Utformningen av rapporten kan variera beroende på vad uppföljningen omfattat. Rapporten ska dock innehålla både redogörelse och bedömning. Redogörelsen ska innehålla uppgifter om uppföljningsobjekt, datum, medverkande, tillvägagångssätt och resultat. Resultatet ska värderas utifrån en bedömning om vad som är god kvalitet. I bedömningen ska ingå vad som är bra i verksamheten, vad som kan bli bättre, eventuella förslag på förändringar samt andra reflektioner eller kommentarer.

Vissa delar av resultatet kan även komma att delges på beställarens hemsida och i utförarbroschyren. Rapporten är en offentlig handling och omfattas inte av sekretess. Rapporten ska inte innehålla uppgifter om personliga förhållanden eller annat som kan leda till att någon kan kännas igen. Rapporten skickas till berörda av uppföljningen.



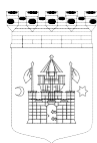
5.5 Checklista för avtalsuppföljning

Kp LOV = Kontaktperson för LOV

Bh = Biståndshandläggare

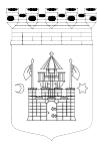
Kp LOV	Sociala avgifter är högre än 33 % av lönekostnaderna.	Uppföljning	Granskning och varning eller hävning Ev överlämnande till ansvarig Myndighet
--------	---	-------------	---

Ansvarig	Krav på formell och finansiell grund	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist
Kp LOV	Utföraren ska senast när verksamheten startar uppvisa registreringsbevis från Bolagsverket	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Utföraren ska senast när verksamheten startar inneha F-skattebevis	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Uppgifter om firmanamn och firmatecknare finns	Ansökan	Inget avtal
Kp LOV	Utövaren ska visa att den fullgör sina åligganden avseende skatter och avgifter	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning Ev. överlämnande till ansvarig myndighet
Kp LOV	Utföraren får inte vara försatt i (eller har inte sökt) konkurs eller tvångslikvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tillsvidare ha ställt in sina betalningar, eller vara underkastad näringsförbud	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Utföraren eller ansvarig för verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen.	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Utföraren eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Verksamheten drivs av den som slutit avtalet med beställaren vilken även är registrerad som ägare av verksamheten hos Bolagsverket	Egen anmälan Uppföljning	Avtalet upphör Hävning Ev. överlämnande till ansvarig myndighet
Kp LOV	Utföraren ska ha tillräcklig ekonomisk kapacitet att utföra uppdraget.	Ansökan	Inget avtal
Kp LOV	Utföraren ska senast när verksamheten startar inneha ansvarsförsäkring	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Utföraren ska visa att personalen har försäkringar som krävs enligt avtalet	Uppföljning	Hävning
Kp LOV	Pensionsinbetalningarna är mer än 3 % av omsättningen	Uppföljning	Granskning och varning eller hävning Ev. överlämnande till ansvarig myndighet



Kp LOV	Om utföraren underlåtit att lämna uppgifter om företaget som är väsentliga för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet	Uppföljning	Hävning
Kp LOV	Personalkostnaderna är inte under 80 % av omsättningen utan godtagbar förklaring och luftfakturer har inte betalats ut.	Uppföljning	Granskning och varning eller hävning Ev överlämnande till ansvarig myndighet
Kp LOV	Utföraren, verksamhetsansvarig eller administrativ personal får inte vara dömd för bokförings- eller skattebrott.	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Felaktigt fakturerad moms, dubbelfakturering eller andra allvarliga felaktigheter faktureras ej	Vid granskning och attest	Påpekande eller hävning om upprepat
Kp LOV	Fakturering av ej utförda insatser sker inte.	Vid granskning och attest	Påpekande eller hävning
Kp LOV	Utföraren tar inte betalt av kunden för biståndsbeslutade insatser.	Anmälan Uppföljning	Hävning
Kp LOV	Kopia på avtal med underleverantörer har kommit beställaren till handa.	Anmälan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Utföraren har lämnat korrekt information för informationsbroschyr och webb	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Hävning
Kp LOV	Utföraren gör reklam och marknadsför sig på ett acceptabelt sätt	Anmälan	Varning eller Hävning
Kp LOV	Utförare meddelar beställarens kontaktperson för LOV och inväntar ett godkännande vid förändringar av uppdragets omfattning eller om utföraren i efterhand vill erbjuda tilläggstjänster.	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren informerar korrekt om tilläggstjänster och försöker inte övertala kunden att köpa tjänsterna.	Anmälan Uppföljning	Hävning
Kp LOV	Om utförarens verksamhet förändras vad gäller ansvarig för den dagliga ledningen, innehåll eller kapacitetstak anmälas detta till beställarens kontaktperson för LOV för godkännande.	Egen anmälan	Varning
Kp LOV	Beskrivning över hur åtgärder har vidtagits så att brister inte upprepas om utföraren tidigare haft ett avtal som hävts på grund av brister i utförandet.	Ansökan	Inget val
Kp LOV	Utförare har haft uppdrag under senaste tolv månadersperioden.	Uppföljning	Avtalet upphör

Kp LOV	Utföraren följer gällande administrativa rutiner	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren administrerar en väntelista när	Uppföljning	Varning eller hävning



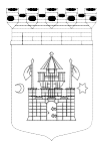
	kapacitetstak uppnåtts		
--	------------------------	--	--

Ansvarig	Krav på uppdraget	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist
Bh	Utföraren antar uppdrag enligt avtal	Beställning	Varning eller hävning
Bh	Insatser verkställs enligt biståndsbeslut	Uppföljning Avvikelse rapport	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren kontaktar kunden och påbörjar insatserna inom acceptabel tid.	Anmälan Avvikelse rapport	Varning

Ansvarig	Krav på säkerhet	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist
Kp LOV	Utföraren har rutiner för hantering av kontanta medel som är välkända och följs av personalen	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utförarens personal har undertecknat försäkran om sekretess och tystnadsplikt och förstått innebörden	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Personal anställd hos utföraren har meddelarfrihet inskriven i sitt anställningsavtal.	Uppföljning	Hävning
Bh	Utföraren utreder alltid orsaker till kunds frånvaro på ett tillfredsställande sätt	Anmälan Avvikelse rapport Uppföljning	Hävning
Kp LOV	Varje påstående om övergrepp, stöld, förskingring eller mutbrott utreds på ett tillfredsställande sätt	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utförare uppfyller kraven på samverkan, samarbete och överrapportering av avvikelser med äldreomsorgen, beställarens personal och andra utförare.	Anmälan Möten Avvikelse rapport Uppföljning	Varning eller hävning

Ansvarig	Krav på personal och ledning	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist
Kp LOV	Utföraren och anställd personal ska vara förtrogen med att följa lagar, förordningar och föreskrifter på verksamhetsområdet	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Verksamhetsansvarig chef/ledare ska ha tillräcklig kompetens för serviceinsatser	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Varning eller hävning
Kp LOV	Verksamhetsansvarig chef/ledare ska ha tillräckliga referenser för uppdraget	Ansökan	Inget avtal
Kp LOV	All utförarens personal kan kommunicera på svenska i både tal och skrift	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren har en aktuell och godtagbar kompetensutvecklingsplan för personalen	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Det finns tillfredsställande rutiner för introduktion av nyanställda.	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Personalen får tillfredsställande handledning.	Uppföljning	Varning eller hävning

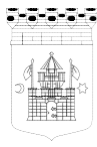
Ansvarig	Krav kvalitetsförutsättningar	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist
Kp LOV	Utföraren redovisar verksamhetsidé, mål och arbetar i enlighet med de nationella	Ansökan Uppföljning	Inget avtal Varning eller hävning



	målen för äldrepolitiken och beställarens äldreplan		
Kp LOV	Utföraren håller tider och meddelar kunden om förseningar uppstår.	Anmälan Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren är tillgänglig på telefon och lätt att få tag i under tider som hemtjänst-uppdrag föreligger	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Servicetjänster utförs på ett fackmannamässigt sätt.	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren har ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt gällande lagar och förordningar som ger god kvalitet i insatserna.	Avtal Uppföljning	Inget avtal Varning
Kp LOV	Utföraren dokumenterar utredning, uppföljning och åtgärder enligt Lex Sarah. Utföraren informerar alltid omedelbart beställaren skriftligen.	Uppföljning	Hävning
Kp LOV	Utföraren arbetar enligt beställarens fastställda rutiner för avvikelshantering	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren har tillfredsställande rutiner för klagomåls-, förslags- och synpunkts-hantering.	Uppföljning	Varning eller hävning

	Krav på dokumentation	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brott
Kp LOV	Kund har aktuell individuell genomförandeplan enligt socialtjänstlagens regler	Första utbetalning Uppföljning	Ingen ersättning Varning eller hävning
Kp LOV	Dokumentation av insatserna är tillfredsställande och följer lagar och förordningar på området	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Leverantören behandlar personuppgifter på korrekt sätt.	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren förvarar handlingar om personliga förhållanden på ett lämpligt sätt	Uppföljning	Varning eller hävning
Kp LOV	Utföraren återlämnar dokumentation efter avslutat uppdrag	Uppföljning	Varning

Ansvarig	Krav på uppföljning och insyn	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist
Kp LOV	Utföraren medverkar till uppföljning, kontroller, statistiklämning och insyn på	Uppföljning	Varning eller hävning



	tillfredsställande sätt.		
Ekonom	Utförare har lämnat in preliminärt bokslut och verksamhetsberättelse samt bokslut, balansrapport och revisionsberättelse eller deklaration.	16:e februari 2:e september eller tider efter avtal	Påminnelse eller varning/hävning
Kp LOV	Utförare har lämnat in verksamhetsplan för nästföljande år.	2:e december	Påminnelse eller varning/hävning
Kp LOV	Utförare har lämnat in sammanställning över dokumenterade avvikelser, klagomål och vidtagna åtgärder.	16:e januari	Påminnelse eller varning/hävning
Kp LOV	Resultatet av brukarundersökningar redovisas för Vård- och omsorgsnämnden	Uppföljning	Varning. Hävning

Ansvarig	Uppföljning för informationsbroschyr	Kontrolltillfälle	Påföljd vid brist
Kp LOV	Betyg i beställarens kundenkät	16:e januari	
Kp LOV	Antal anställda	16:e januari	Påminnelse eller varning/hävning
Kp LOV	Personalomsättning % under året	16:e januari	Påminnelse eller varning/hävning
Kp LOV	%-andel timanställda	16:e januari	Påminnelse eller varning/hävning
Kp LOV	%-andel av kunderna som bytt till annan utförare under året	16:e januari	Påminnelse eller varning/hävning