

<b>Styrdokument</b>
Dokumenttyp: Regler
Beslutat av: Socialnämnden
Fastställsedatum: Socialnämnden 2019-05-21 § 65
Ansvarig: Enhetschef på Enheten för bistånd – Vård och omsorg
Revideras: Vart 4:e år samt i övrigt vid behov.
Följas upp: Av LOV-samordnare på Enheten för bistånd – Vård och omsorg

# **FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG**

**FÖR UTFÖRARE ATT BEDRIVA HEMTJÄNST ENLIGT  
LAGEN OM VALFRIHET (LOV)**

**I GISLAVEDS KOMMUN**

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Allmän orientering</b> .....	<b>6</b>
1.1	Allmän information om uppdraget.....	6
1.2	Upphandlande myndigheter.....	6
1.3	Benämningar .....	7
1.4	Frågor om upphandlingen .....	7
1.5	Förutsättningar för ansökans inlämning.....	7
1.6	Offentlighetsprincipen .....	7
1.7	Handläggningstid och ansökans giltighetstid .....	8
1.8	Kompletterande uppgifter .....	8
1.9	Godkännande och kontraktsskrivning .....	8
1.10	Information och val i ett valfrihetssystem .....	9
<b>2</b>	<b>Krav på sökande</b> .....	<b>9</b>
2.1	Uteslutning av sökande enligt 7 kapitlet 1 § LOV.....	9
2.2	Registrering.....	10
2.3	Ägarförhållanden.....	10
2.4	Ekonomisk- och finansiell ställning.....	11
2.5	Skatter och avgifter .....	11
2.6	Marknadsföring.....	11
2.7	Lagar, förordningar och föreskrifter .....	12
2.8	Kvalitetsledningssystem.....	12
2.9	Hantering av extraordinära händelser och kriser .....	12
<b>3</b>	<b>Beskrivning av tjänst</b> .....	<b>13</b>
3.1	Tjänst som avses i denna upphandling .....	13
3.2	Tilläggstjänster .....	14
3.3	Tjänster som inte ingår i uppdraget .....	14
3.4	Kapacitetsnivå.....	14
3.5	Geografiskt område .....	15

<b>4</b>	<b>Krav på verksamhetsansvarig och ledning</b> .....	15
4.1	Verksamhetsansvarig för driften av den verksamhet som utför omvårdnad- och serviceinsatser, samt delegerad HSL-insats .....	15
4.2	Verksamhetsansvarig för driften av den verksamhet som utför serviceinsatser .....	16
4.3	Underleverantör .....	17
4.4	Tillgänglighet .....	17
<b>5</b>	<b>Krav på tjänsten</b> .....	18
5.1	Äldreomsorgens nationella värdegrund.....	18
5.2	Salutogent förhållningssätt.....	18
5.3	Synpunktshantering .....	19
5.4	Sekretess och tystnadsplikt .....	19
<b>6</b>	<b>Krav på helhetssyn och samordning</b> .....	19
6.1	Samordning och samverkan.....	20
6.2	Samordning av insatser .....	20
6.3	Vård i livets slutskede.....	21
6.4	Dödsfall i ordinärt boende .....	21
<b>7</b>	<b>Krav på trygghet och säkerhet</b> .....	21
7.1	Nyckelhantering.....	21
7.2	Hygienrutiner.....	21
7.3	Kontaktmannaskap .....	22
7.4	Identifikation/legitimation .....	22
7.5	När brukare inte är anträffbara .....	22
7.6	Hantering av privata medel .....	22
7.7	Dokumentation av genomförd insats, genomförandeplan.....	23
7.8	Anlitade av tolk .....	23
7.9	Personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (GDPR) .....	24
7.10	Avvikelsehantering.....	24
7.11	Rapporterings-/anmälningsskyldighet, lex Sarah .....	25
7.12	Rapporterings-/anmälningsskyldighet, lex Maria .....	25
7.13	Rapporteringskyldighet-/anmälningsskyldighet, lex Maja.....	25
<b>8</b>	<b>Krav på personalens kompetens och kompetensutveckling</b> .....	26

8.1	Grundläggande kompetenskrav .....	26
8.2	Introduktion av nyanställda .....	26
8.3	Kompetensutveckling.....	26
8.4	Verksamhetsövergripande utbildning.....	27
8.5	Meddelarfrihet.....	27
8.6	Rökfri arbetsplats.....	27
8.7	Anhörig- eller objektanställning.....	28
8.8	Praktikanter/studerande.....	28
8.9	Arbetsgivaransvar .....	28
8.10	Antidiskriminering .....	29
8.11	Personalbemanning.....	29
<b>9</b>	<b>Beställning och bekräftelse på uppdraget.....</b>	<b>30</b>
9.1	Beställning.....	30
9.2	Utskrivningsklar patient.....	30
9.3	Ickevalsalternativ.....	31
9.4	Rutiner för omval .....	31
9.5	Inga begränsningar i uppdraget.....	31
9.6	Utförande av hemtjänstinsatser.....	31
<b>10</b>	<b>Krav på utrustning m.m.....</b>	<b>32</b>
10.1	Krav på IT-system.....	32
10.2	System för vårdadministration och dokumentation .....	32
10.3	System för tidrapportering.....	33
10.4	Behörigheter.....	33
<b>11</b>	<b>Krav på lokal och utrustning.....</b>	<b>33</b>
11.1	Lokal .....	33
11.2	Tekniska hjälpmedel.....	33
11.3	Utrustning och förbrukningsartiklar.....	34
<b>12</b>	<b>Ersättning för uppdraget.....</b>	<b>34</b>
12.1	Registrerad tid.....	34
12.2	Avvikelse från uppdraget.....	34
12.3	Tillfälligt utökande behov.....	35
12.4	Brukarens frånvaro.....	35
12.5	Brukarens kostnader.....	36

<b>13</b>	<b>Krav på systematiskt miljöarbete .....</b>	<b>36</b>
13.1	Krav på miljö.....	36
13.2	Fordon och fordonsbränsle.....	36
<b>14</b>	<b>Avtalsuppföljning, insyn och tillsyn .....</b>	<b>37</b>
14.1	Informationsskyldighet och allmänhetens insyn i verksamheten.....	37
14.2	Uppföljning av utförande av uppdrag.....	37
14.3	Allmänt.....	38
14.4	Uppföljning av utförare.....	38
14.5	Uppföljning av avtalet.....	38
14.6	Uppföljning av verksamheten .....	39
14.7	Verksamhetsplan och verksamhetsberättelse .....	39
14.8	Tillsyn .....	40
14.9	Information .....	40
14.10	Statistik.....	40

## I Allmän orientering

### I.1 Allmän information om uppdraget

Gislaveds kommun arbetar för att öka valfriheten för kommunens medborgare. Kommunfullmäktige har utifrån detta beslutat att införa ett valfrihetssystem inom hemtjänsten. Genom valfrihetssystemet ges kommunmedborgarna som beviljas insatser enligt socialtjänstlagen (2001:453) möjlighet att välja utförare bland de leverantörer som kommunen har godkänt. Gislaveds kommun har ett sistahandsansvar för all hemtjänst i Gislaved kommun, den som utförs av den kommunala hemtjänsten, liksom den som utförs av extern utförare.

Upphandlingen genomförs enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Ansökningstiden pågår fortlöpande. Förfrågningsunderlaget finns tillgängligt på den nationella databasen [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) och på kommunens hemsida [www.gislaved.se](http://www.gislaved.se) sökord: Valfrihet.

Utförare av hemtjänstinsatser och dess underleverantörer ska ha erforderliga tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att bedriva verksamhet enligt detta förfrågningsunderlag. Intyg om godkännande ska bifogas ansökan för att handläggning ska påbörjas. (7 kap. 1 § SoL) Lag (2018:1424).

Förfrågningsunderlaget beskriver de tjänster som ingår i valfrihetssystemet samt de krav som ansökande utförare måste uppfylla. Kraven måste uppfyllas under hela avtalstiden. Om inte kraven uppfylls vidtas åtgärder, vilka beskrivs mer ingående i avtalet.

### I.2 Upphandlande myndigheter

Gislaveds kommun, Socialförvaltningen, 33280 Gislaved, Org.nr 212000-0514.

### 1.3 Benämningar

I detta dokument benämns den upphandlade myndigheten, beställaren alternativt kommunen. Extern utförare, som inger ansökan om deltagande i valfrihetssystem benämns utföraren. Kommunmedborgare som beviljas insatser benämns brukare alternativt den enskilde.

### 1.4 Frågor om upphandlingen

Upphandlingsenheten kontaktas via e-post: [upphandling@gislaved.se](mailto:upphandling@gislaved.se)

Frågor kring ansökningsformuläret och förfrågningsunderlaget kan lämnas via e-post: [bistand.stodenhet@gislaved.se](mailto:bistand.stodenhet@gislaved.se)

Medicinskt ansvarig sjuksköterska, Enhetschef för Enheten för bistånd – Vård och omsorg och LOV-samordnare nås via kommunens kontaktcenter på telefon: 0371-810 00.

### 1.5 Förutsättningar för ansökans inlämning

Ansökan ska endast ske enligt blankett "Ansökan om att bedriva hemtjänst i Gislaveds kommun". Ansökningsblanketten finns på kommunens hemsida [www.gislaved.se](http://www.gislaved.se) sökord: Valfrihet. Ansökan med bifogade bilagor ska lämnas på svenska. Kontrollera att alla ställda frågor i ansökningsformuläret är besvarade vid avlämnandet.

Ansökan skickas till:

Gislaveds kommun, Upphandlingsenheten, 332 80 Gislaved.

Ansökan ska vara märkt "Ansökan LOV".

### 1.6 Offentlighetsprincipen

Gislaveds kommun omfattas av offentlighetsprincipen. Med detta avses bland annat att innehållet i allmänna handlingar normalt ska vara tillgängligt för den person som önskar ta del av den. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna sekretessbeläggas måste stöd för detta finnas i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL.

Inkommen ansökande om deltagande i valfrihetssystem är enligt huvudregel offentlig handling. Av 31 kap. 16 § OSL framgår dock att sekretess gäller för uppgifter i ansökan som rör det sökande företagens affärs- eller driftsförhållanden om det av särskild anledning kan antas att företaget lider skada om uppgiften röjs.

Sökande leverantör som begär att delar av ansökan ska omfattas av sekretess, ska precisera vilka delar som avses och skälen till att sekretess ska gälla samt skaderekvisitet. Kommunen beslutar, i egenskap av offentlig myndighet, om en uppgift kan sekretessbeläggas. Det görs endast om en begäran om utlämnande av allmän handling inkommer till kommunen. Beslut om sekretess kan upphävas av domstol.

## 1.7 Handläggningstid och ansökans giltighetstid

Socialförvaltningen i Gislaveds kommun handlägger ansökan i samverkan med kommunens upphandlingsavdelning. Ansökan om att få delta i valfrihetssystem kan lämnas löpande.

Efter att en komplett ansökan inkommit är tiden för behandling, bedömning och godkännande 3 månader. I detta ingår att socialförvaltningen tar kontakt med den sökande för en individuell träff. Handläggningstiden kan bli något längre under semesterperioder samt vid storhelger då handläggningstiden/meddelande om beslut kan ta upp till 5 månader. Ansökan ska vara giltig i 90 dagar från inlämnandet.

## 1.8 Kompletterande uppgifter

Beställaren får tillåta att sökande rättar felskrivningar eller andra uppenbara fel i ansökan. Gislaveds kommun kan även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

## 1.9 Godkännande och kontraktsskrivning

Gislaveds kommun godkänner alla sökande som uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget och som kan uppvisa ett giltigt tillstånd från inspektionen för vård och omsorg (IVO) och som inte har uteslutits med stöd av 7 kap. 1 § LOV.



Beslut om godkännande av sökande sker av socialnämndens arbetsutskott på delegation av socialnämnden. Avtal mellan socialförvaltningen och utförare kommer att tecknas i direkt anslutning till godkännandet.

Om beslut tas att inte godkänna ansökan meddelas den sökande det tillsammans med besvärshänvisning. Beslutet och skälen till beslutet redovisas skriftligt. Den sökande kan efter rättelse lämna in en ny ansökan om godkännande.

## 1.10 Information och val i ett valfrihetssystem

Gislaveds kommun informerar om godkända utförare via kommunens webbplats [www.gislaved.se](http://www.gislaved.se) sökord: Valfrihet.

Biståndshandläggare lämnar information till den enskilde om val av utförare vid ansökan om hemtjänst eller vid uppföljning av pågående beslut. Det är utföraren som är ansvarig för att utförarpresentationen innehåller aktuell information.

## 2 Krav på sökande

### 2.1 Uteslutning av sökande enligt 7 kapitlet 1 § LOV

Utföraren kan komma att uteslutas om kommunen får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap. 1 § Lag (2008:962) om valfrihetssystem föreligger.

Kommunen får utesluta en sökande som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och kommunen kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-område eller

6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om utföraren är en juridisk person, får utföraren uteslutas om en företrädare för den juridiska personen som dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 kan utgöras av hänvisning som kommunen eller annan kommun gjort med utföraren under de senaste 4 åren från ansökningstillfället inom verksamhetsområdet hemtjänst eller motsvarande verksamhetsområde. Med motsvarande verksamhetsområde avses uppdrag inom äldreomsorg och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen, exempelvis hemtjänst, dagverksamhet och/eller särskilt boende.

## 2.2 Registrering

Utföraren ska vara registrerad i aktiebolagsregister, handelsbolagsregister eller motsvarande register om sådan skyldighet finns. Kommunen kommer själv att kontrollera detta och utföraren behöver inte bifoga några dokument.

För stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska bifogas stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.

Ansökan ska lämnas av aktiebolag under bildande. Till ansökan ska bifogas stiftelseurkund. Aktiebolaget ska vara bildat senast i samband med avtalstecknande. Skulle det visa sig att bildat aktiebolag inte uppfyller kommunens krav kommer avtal inte tecknas.

## 2.3 Ägarförhållanden

Utföraren ska på kommunens begäran kunna visa upp handlingar rörande ägarförhållandet i bolaget lämna uppgifter om samtliga fysiska personer som direkt eller indirekt genom ett annat bolag är ägare till bolaget.

## 2.4 Ekonomisk- och finansiell ställning

Det är stor betydelse att de utförare som kommunen tecknar avtal med har en stabil ekonomisk/finansiell bas och därigenom ekonomiska förutsättningar att fullgöra uppdraget under den tid som avtalet och det enskilda uppdraget gäller. För bolag och enskild firma kommer kommunen att kontrollera rating via Credit Safe och utföraren behöver inte bifoga några dokument. Uppfyller sökandet inte kravet om rating på minst 40 enligt Credit Safe kan ekonomisk och finansiell ställning styrkas på annat sätt, enligt nedan.

För övriga organisationsformer ska sökandes ekonomiska och finansiella ställning styrkas genom att den senaste årsredovisningen bifogas ansökan. Årsredovisningen ska även skickas in på begäran under avtalstiden. Finns inte årsredovisning, exempelvis p.g.a. att sökande har en nystartad verksamhet, ska ekonomisk och finansiell ställning styrkas på annat sätt som kommunen kan godta.

## 2.5 Skatter och avgifter

Kommunen tecknar endast avtal med organisationer/juridiska personer som följer gällande lagar m.m. och som fullgör sina skyldigheter – bl.a. att betala skatt, sociala avgifter och att inkomma med årsredovisning. Sökande ska därför uppfylla de i Sverige eller i det land sökande verkar ställda lagkrav på registrerings- skatte- och avgiftsskyldigheter. Kommunen kommer att kontrollera detta och utföraren behöver inte bifoga några dokument, om det under avtalstiden uppdagas att utföraren eller underleverantör i visäntligt hänseende eller vid frekventa tillfällen underlåtit att inbetala förfallen skatt eller avgift, eller underlåter att inkomma med årsredovisning eller i övrigt inte lever upp till legala bestämmelser, kan detta betraktas som sådant avtalsbrott som medför hävningsrätt för kommunen.

Utföraren ska vara registrerad för F-skatt senast i samband med avtalstecknande och under hela avtalstiden.

## 2.6 Marknadsföring

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed, med stor respekt för brukare och även för övriga utförare. Det är inte tillåtet att rikta sig direkt till presumtiva kunder genom oanmälda hembesök eller telefonpåringning. Erbjudanden till målgruppen i form av gåvor/bonusar eller liknande får inte förekomma.

Kommunen har rätt att säga upp avtalet om utföraren tillämpar olämplig marknadsföring eller använder sig av specialerbjudanden till personer i målgruppen. Uppsägningstid är i sådant fall 30 dagar från att kommunen fått kännedom om detta. Utförarna ska marknadsföra sin verksamhet på ett sådant sätt att den enskilde inte uppfattar det som påträngande och som i övrigt är etiskt försvarbart. Det innebär bland annat att utföraren inte får försöka värva nya brukare genom ekonomisk ersättning.

## 2.7 Lagar, förordningar och föreskrifter

Utföraren ska vid verksamhetens bedrivande följa de lagar och förordningar, föreskrifter och allmänna råd som vid varje tidpunkt under avtalstiden gäller för denna typ av verksamhet.

## 2.8 Kvalitetsledningssystem

Utföraren ska arbeta så att socialtjänstlagens kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende service, vård och omsorg. Det innebär att efter ett godkännande ansvarar utföraren för att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Utföraren ska bifoga ansökan med ett skriftligt kvalitetsledningssystem, i enlighet med SOSFS 2011:9. Kvalitetsledningssystemet ska minst innehålla följande delar:

- En dokumenterad beskrivning av de processer och rutiner som ska stärka kvaliteten i verksamheten.
- En dokumenterad beskrivning av det systematiska förbättringsarbetet inklusive egenkontroll, avvikelshantering samt synpunktshantering.
- En dokumenterad beskrivning av hur samverkan säkras internt och externt.
- En dokumenterad beskrivning av hur teamarbetet kring brukaren planeras med kommunens legitimerade personal. Kvalitetsledningssystemet ska även uppfylla kraven i SOSFS 2014:5, "Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS".

## 2.9 Hantering av extraordinära händelser och kriser

Utförare ska utföra uppdraget även under extraordinära händelser, höjd beredskap och samhällsstörningar.

En rad lagar och förordningar reglerar kommunens uppgifter i samband med samhällsstörningar som till exempel omfattande olyckor, katastrofer i fredstid, höjd beredskap eller händelse vid en enskild enhet. De lagar som åberopas är:

- Lag (2003:778) om skydd mot olyckor.
- Allmänna råd och kommentarer om systematiskt brandskyddsarbete SRVFS 2004:3.
- Lag (2006:554) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt tillhörande förordning (2006:637) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.
- Lag (1992:1403) om totalförsvaret och höjd beredskap.

Utföraren ska medverka i Gislaved kommuns beredskapsplanering om kommunen kräver det. Utföraren ska också implementera de beredskapsplaner som kommunen kräver.

Utföraren ska utbilda/informera och regelbundet öva sin personal genom att delta i de utbildningar och övningar som kommunen kräver. Syftet är att utföraren ska ha en bra handlingsberedskap för oväntade händelser till exempel brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.

### **3 Beskrivning av tjänst**

#### **3.1 Tjänst som avses i denna upphandling**

-Hemtjänst (hjälp i hemmet i form av omvårdnad- och serviceinsatser) enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL. I uppdraget ingår även att utföra vissa delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och patientsäkerhetslagen (2010:659 kap. 6). Dessutom kan det förekomma uppgifter som utförs på legitimerad personals begäran. Utförandet sker veckans alla dagar mellan klockan 07.00 – 22.00. Med omvårdnadsinsatser avses biståndsbedömda insatser för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska, sociala och kulturella behov. Insatserna kan handla om stöd med att äta, dricka, förflytta sig, på- och avklädning samt hjälp att sköta hygien. Insatser att behålla ett socialt nätverk och att bryta isolering, insatser för att känna trygghet och säkerhet samt avlösning av anhörig.

-Hemtjänst (hjälp i hemmet i form av serviceinsatser) enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL. Utförandet sker helgfri måndag - fredag mellan klockan 08.00 – 19.00. Med serviceinsatser avses biståndsbedömda insatser i form av städning, inköp/övriga ärenden, tvätt- och klädvård, enstaka ledsagning. Den enskilde har möjlighet att välja en utförare för sina omvårdnadsinsatser och en annan utförare för serviceinsatser.

### 3.2 Tilläggstjänster

Externa utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för icke biståndsbedömda insatser. Tilläggstjänster utgör transaktioner mellan utförare och brukare. Utföraren fakturerar den enskilde direkt för den utförda tjänsten. Utföraren ska tydligt informera brukare om att de tilläggstjänster som erbjuds går utanför vad kommunen har beviljat. Brukaren ska kunna säga nej till erbjudande om tilläggstjänster utan vidare övertalning. Beviljade insatser får inte på något sätt villkoras med köp av tilläggstjänst. Utföraren ska meddela beställaren vilka brukare som köper tilläggstjänster.

### 3.3 Tjänster som inte ingår i uppdraget

Hemtjänst nattetid, matdistribution, trygg hemgång och åtgärdande av trygghetslarm ingår inte i uppdraget. Kommunens egenregiverksamhet svarar för hemtjänstinsatser mellan kl. 22.00 och 07.00 och åtgärdar samtliga larm dygnet om.

### 3.4 Kapacitetsnivå

I ansökan ska utföraren ange en kapacitetsnivå för verksamhetens omfattning i timmar per månad. Lägsta nivån är 160 timmar per månad.

Utföraren ska vara beredd på att, utöver sin kapacitetsnivå, ta emot en utökning av insatser hos en brukare där man redan ansvarar för utförandet.

Utföraren kan efter godkännandeprocessen förändra kapacitetsnivån, dock som lägst till 160 timmar per månad. En förändring av kapacitetsnivån anmäls till beställaren. Vid ändring av kapaciteten träder den nya kapacitetsnivån i kraft vid första månadsskiftet efter anmälan. En sänkning av kapacitetsnivån får inte påverka någon av utförarens befintliga kunder.

### 3.5 Geografiskt område

I ansökan ska utföraren ange det geografiska område i kommunen där de ska bedriva verksamhet. Ansökan kan gälla hela kommunen eller enbart norra respektive södra delen av kommunen. Se bilaga för kommunens indelning av geografiska områden.

Utföraren kan efter godkännande ändra sina geografiska områden. Vid utökning av område träder förändringen i kraft vid närmast följande månadsskifte. Vid minskning av geografiskt område träder detta i kraft tidigast 3 månader efter anmälan.

Utföraren genomför de pågående beställda insatserna till dess att annan godkänd lösning kan ordnas.

## 4 Krav på verksamhetsansvarig och ledning

### 4.1 Verksamhetsansvarig för driften av den verksamhet som utför omvårdnad- och serviceinsatser, samt delegerad HSL-insats

-Relevant högskoleexamen som exempelvis socionom, social omsorg, sjuksköterska, arbetsterapeut eller annan jämförbar utbildning om minst 120 högskolepoäng. Om högskoleutbildningen påbörjades efter den 1 juli 2007 ska utbildningen omfatta minst 180 högskolepoäng (3 års studier). Examen från annat land ska vara validerad i Sverige.

-Minst 24 månaders erfarenhet av arbete inom omsorgsverksamhet. Erfarenheten ska vara förvärvad under de 10 senaste åren.

-Minst 12 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet av arbetsledning (ekonomiskt ansvar, personalansvar och verksamhetsansvar inom omsorgsverksamhet). Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste 8 åren.

-Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd gällande både socialtjänst och hälso- och sjukvård.

-Verksamhetsansvarig har ett helhetsansvar för att både omvårdnads, serviceinsatser samt hälso- och sjukvårdsuppgifter utförs med god kvalitet och patientsäkerhet enligt regelverk och lokala rutiner i samverkan med kommunens hemsjukvård.

-Erfarenhet av administration och datorvana.

-Goda kunskaper i svenska språket i tal och skrift.

-Goda skriftliga vitsord från nuvarande och/eller tidigare arbetsgivare.

- Utdrag ur belastningsregistret.

Den som saknar relevant högskoleutbildning eller inte når upp till kravet på erfarenhet kan begära prövning av den reella kompetensen. Kommunen förbehåller sig rätten att göra en bedömning av redovisad kompetens före ett eventuellt godkännande. Bedömningen omfattar krav på:

-Minst 36 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) inom äldreomsorg och/eller med personer med funktionsnedsättning. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste 10 åren.

#### 4.2 Verksamhetsansvarig för driften av den verksamhet som utför serviceinsatser

- Lämplig utbildning på minst gymnasial nivå.

- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

- Dokumenterad erfarenhet av arbete med servicetjänster som kommunen bedömer som tillräcklig.

- Goda skriftliga vitsord från nuvarande och/eller tidigare arbetsgivare.

- Erfarenhet av administration och datorvana.

- Goda kunskaper i svenska språket i tal och skrift.

- Utdrag ur belastningsregistret.



### 4.3 Underleverantör

Med underleverantör avses samtliga juridiska personer, företag och/eller organisationer som utföraren använder för att utföra förpliktelser i enlighet med detta avtal.

Utföraren har rätt att, efter på förhand inhämtat skriftligt godkännande från beställaren, anlita underleverantör för att utföra hela eller delar av avtalet.

Underleverantör ska uppfylla de krav som stadgas i 7 kap. 1 – 2 §§ LOV och i övrigt fullgjort sina skyldigheter avseende lagstadgade avgifter. Utföraren svarar för underleverantör såsom för egen del, såväl avseende utfört arbete som villkor och förutsättningar som anges i avtalet.

Finner beställaren vid kontroll att underleverantör inte uppfyller ställda krav och om rättelse inte vidtas inom 30 dagar räknat från och med det att beställaren påkallade felet eller från det att utföraren och/eller underleverantören insåg eller borde ha insett att de inte uppfyllde ställt krav, har beställaren rätt att besluta att underleverantören inte längre får anlitas inom ramen för avtalet. Om felet är väsentligt äger beställaren rätt att med omedelbar verkan besluta att underleverantören inte längre får anlitas inom ramen för avtalet. Ovanstående gäller även förhållandet underleverantör till underleverantör.

Eventuellt byte och/eller tillägg av underleverantör under avtalsperioden får endast ske efter skriftligt godkännande från beställaren. Ett sådant byte får inte drabba beställaren ekonomiskt eller påverka kvaliteten på produkten. Byte eller tillägg av underleverantör får inte innebära en väsentlig förändring av avtalet.

Utföraren ska ange namn och organisationsnummer för eventuella underleverantörer.

### 4.4 Tillgänglighet

Verksamhetsansvarig ska ha en hög grad av tillgänglighet. Det innebär att verksamhetsansvarig eller dess ersättare ska vara tillgänglig på telefon alla dagar från klockan 07:30 till 16:00, utförs insatser efter klockan 16:00 ska verksamhetsansvarig även vara tillgänglig så länge utföraren har insatser inplanerade. Det är verksamhetsansvarig som är ansvarig att meddela Gislaveds kommun om kontaktuppgifterna förändras.

Om verksamhetschefen är frånvarande 30 dagar eller mer i sträck ska vikarie uppfylla samma krav på kompetens och erfarenhet som ordinarie verksamhetschef och vara godkänd i förväg av kommunen. Om så inte sker kan det ligga till grund för hävning av avtalet.

## 5 Krav på tjänsten

### 5.1 Äldreomsorgens nationella värdegrund

Äldreomsorgens nationella värdegrund regleras i 5 kap. 4 § Socialtjänstlagen (2001:435). Gislaveds kommun följer den nationella värdegrunden för äldre. Förhållningssättet gäller alla utförare av hemtjänst.

Bestämmelserna innebär i korthet att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att den äldre får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. Med detta avses bland annat att äldreomsorgen bör värna och respektera var och ens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning. Vården och omsorgen bör bidra till att den enskilde känner trygghet och meningsfullhet.

Insatserna inom äldreomsorgen ska vara av god kvalitet och den äldre personen ska få ett gott bemötande. Äldre personer ska i större utsträckning ha inflytande över när och hur beslutade insatser ska ges. I lagen står det enbart om äldre personer men i Gislaveds kommun gäller det alla brukare med insatser enligt Socialtjänstlagen (2001:435).

### 5.2 Salutogent förhållningssätt

Utförare ska ha ett salutogent förhållningssätt, det innebär att stöd, omsorg och omvårdnad utgår från de resurser och förmågor som den enskilde har. I den salutogena omsorgen är den enskilde en medproducent genom att vara delaktig både i planering och genomförande av insatser och uppmuntras och får stöd för att ta ansvar för sitt varande och hur hjälpen ska utformas. Det finns alltid något friskt hos en person med sjukdom. I den salutogena omsorgen utgår verksamhetsplanering och bemanning från den enskildes individuella behov och önskemål. Salutogen omsorg innebär ett arbetssätt som utgår från den enskildes KASAM – känslan av sammanhang. Genom att göra sammanhanget begripligt och hanterbart, ökas känslan av meningsfullhet.

### 5.3 Synpunktshantering

Den enskilde ska alltid veta var hen ska vända sig med synpunkter och klagomål. Utföraren ska stödja brukaren att lämna synpunkter och klagomål på Gislaved kommuns hemsida [www.gislaved.se](http://www.gislaved.se) sökord: Synpunkt.

Biståndshandläggarna lämnar blanketten "Tyck till" vid nybesök och vid uppföljning av pågående beslut.

Utföraren ska hantera synpunkter som kommer till utföraren direkt eller via kommunens system, Artwise. Det krävs att utföraren systematiskt arbetar med de synpunkter (positiva omdömen, klagomål och förbättringsförslag) som kommer från enskilda och anhöriga i enlighet med kvalitetsledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9. Utföraren ska till beställaren skriftligt redovisa och informera om alla inkomna synpunkter och klagomål rörande brukare inom hemtjänsten. Alla slutförda utredningar som vidtagits med anledning av inkomna klagomål, samt svar som skickats till den klagande, ska skickas till beställaren. Synpunkterna redovisas varje årsslut i kvalitets- och patientsäkerhetsberättelsen, utföraren ska då bifoga en sammanställning.

### 5.4 Sekretess och tystnadsplikt

Utföraren ansvarar för att all personal i verksamheten följer lagstiftningen gällande tystnadsplikt i Patientsäkerhetslagen (2010:659) och Socialtjänstlagen (2001:453) samt har god kunskap om och i det dagliga arbetet följer gällande Offentlighets- och sekretesslagstiftning (2009:400). Utförare ansvarar för att all personal har undertecknat en förbindelse som bekräftar kunskapen om sekretess och tystnadsplikt. Information till personalen utifrån angivna lagar ska utföras regelbundet minst en gång per år.

- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400, 26 kap. 1 §)
- Socialtjänstlagen (2001:453, 15 kap. 1 och 3 §§)
- Patientsäkerhetslagen (2010:659, 6 kap. 12-16 §§)

## 6 Krav på helhetssyn och samordning

## 6.1 Samordning och samverkan

Utföraren ska samverka med kommunens bistånd- och avgiftshandläggare, hemsjukvård, demenssamordnare, anhöriga och andra viktiga personer för den enskilde. Delta i hembesök, delta vid kallelse till samordnad vårdplanering (SVPL) och möte för samordnad individuell plan (SIP). Utföraren ska även samverka med organisationer liksom med god man och förvaltare när detta är aktuellt. Det gäller även vårdcentral, specialistsjukvård och sjukhus. I uppdraget ingår att vara den enskilde behjälplig med externa kontakter såsom till exempel färdtjänst, apotek och vårdkontakter.

Samverkan krävs mellan externa utförare och kommunens larm- och nattpatrull för en sammanhållen omsorg med god kvalitet för brukaren. Det ska finnas rutiner för ett smidigt samarbete. Exempelvis ska meddelandefunktionen i verksamhetssystemet Magna Cura användas och kontaktuppgifter i systemet hållas uppdaterade.

## 6.2 Samordning av insatser

Gislaveds kommun arbetar för att bättre samordna insatser mellan hemsjukvård, hemtjänst och funktionshinderomsorg. Det övergripande målet är att forma ett arbetssätt som håller över tid. Målet är att personer med behov av både hemsjukvård och hemtjänst ska få sina insatser utförda av så få personer som möjligt genom att vissa hälso- och sjukvårdsuppgifter kan via egenvårdsuppdrag/ delegation från legitimerad personal utföras av hemtjänstpersonal. Det innebär att tid måste avsättas för personalen att delta i utbildning, exempelvis i läkemedelshantering, omvårdnadsmoment eller rehabiliterande träning.

De krav som ställs inom kommunen för att personal ska kunna ta emot delegering för utförandet av hälso- och sjukvårdsuppgifter gäller även utförarens personal (se gällande rutiner). Personalen behöver utbildning/handledning av uppgifter både vid egenvårdsuppdrag och delegerade uppgifter. Utföraren ska inte utföra hälso- och sjukvård på uppdrag från Region Jönköpings län utan att den kommunala hälso- och sjukvården är informerad.

När den enskilde själv inte kan ansvara för sina läkemedel och sitt läkemedelsintag gäller att utföraren kan vara behjälplig först efter delegering/egenvårdsuppdrag.

Utföraren ansvarar för att det finns personal med kompetens att utföra en hälso- och sjukvårdsuppgift enligt vårdplan/rehabiliteringsplan då hälso- och sjukvårdsuppgiften har delegerats/anvisats genom egenvård. I vissa fall kan en hälso- och sjukvårdsinsats vara bedömd som egenvård och därmed ingå i biståndsbedömda insatser enligt Socialtjänstlagen (2001:453).

### 6.3 Vård i livets slutskede

Utförare ska samverka med hemsjukvården när det gäller brukare som vårdas i livets slutskede. Utförare ska ha beredskap för att utöka insatserna och kunna genomföra vak vid livets slut. Personalen ska vara förtrogen med vad vård i livets slutskede innebär och teamarbeta med legitimerad personal som ger anvisningar om vården. Det ska vara möjligt att bo kvar i sin bostad under livets slutskede. Kommunens lokala rutiner för palliativ vård ska följas.

### 6.4 Dödsfall i ordinärt boende

Utföraren ska följa beställarens rutin för dödsfall i ordinärt boende.

## 7 Krav på trygghet och säkerhet

### 7.1 Nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. I första hand ser kommunen att nyckelfri hemtjänst ska användas. I andra hand ska det finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nyckel med signering. Nycklarna ska förvaras i ett säkert, spårbart och låst skåp i utförarens lokal. De får inte förvaras i personalens hem. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av byte av lås, förorsakat av försumlighet hos utförarens personal, bärs av utföraren.

### 7.2 Hygienrutiner

Utförarens personal ska ha kunskap om basala hygienrutiner. Någon i utförarens verksamhet ska vara hygienombud och bevaka hygienfrågor i verksamheten. Utföraren förutsätts regelbundet delta i följsamhetsmätningar, utbildningar och följa föreskrifter och lokala rutiner som tas fram i samverkan med smittskydd. Utföraren ska tillhandahålla utrustning, arbetskläder, sköta tvätt utifrån krav i föreskrifter.

Regelverk och föreskrift gällande god hygienisk standard finns i Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), Basala hygienrutiner SOSFS 2015:10 och Smittrisker AFS 2018:4. Lokala rutiner finns utarbetade tillsammans med hygiensjuksköterska från smittskydd och övriga kommuner i länet som utföraren ska följa i relevanta delar.

### 7.3 Kontaktmannaskap

För varje brukare ska en kontaktman utses inom 14 dagar efter mottagandet av uppdrag om inget annat avtalats. En kontaktman ska ha extra god kännedom om brukarens behov och ha ett övergripande ansvar för insatserna och att en genomförandeplan upprättas och följs.

### 7.4 Identifikation/legitimation

Den utförare som blir godkänd att utföra hemtjänstinsatser ansvarar för att dess tillsvidareanställda och vikarierande personal alltid bär tjänstekort med foto. Namnskytt ska alltid bäras väl synlig.

### 7.5 När brukare inte är anträffbara

Om en brukare inte är anträffbar på överenskommen tid ska utföraren så långt som möjligt själv försöka lokalisera brukaren och därefter ska i första hand anhöriga/närstående eller annan kontaktperson underrättas. Om inte anhörig/närstående/annan kontaktperson är anträffbar ska andra åtgärder vidtas; till exempel kontakt med kommunens biståndshandläggare och sjuksköterska eller i de fall brukaren har trygghetslarm kan kontakt med kommunens hemtjänst tas. I de fall brukaren inte kan lokaliserats med ovanstående åtgärder ska polisen kontaktas. Om frånvaron bedöms som så allvarig att polis tillkallas ska verksamhetschefen kontaktas omgående. Om upprepad frånvaro inträffar ska biståndshandläggaren kontaktas.

### 7.6 Hantering av privata medel

Den enskildes eller dennes närstående/god man/förvaltare ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel hanteras av utföraren ska rutiner för detta finnas.

## 7.7 Dokumentation av genomförd insats, genomförandeplan

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS, SOSFS 2014:5 samt Regler för social dokumentation inom socialförvaltningen i Gislaveds kommun.

Brister i dokumentationen kan komma att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt till hävning. Dokumentation ska vid behov eller begäran, vara tillgänglig för socialnämnden.

I samråd med brukare/god man/förvaltare eller dennes legala företrädare, ska en genomförandeplan upprättas med biståndsbeslut som grund. Detta ska ske inom tre veckor efter det att insatsen har startats.

Genomförandeplanen ska vara underskriven av brukaren som också behåller ett exemplar av planen. Förändringar i planen, under pågående insats hanteras på samma sätt. Genomförandeplanen ska uppdateras minst var 6 månad eller vid nytt beslut/förändrat behov och förvaras på ett säkert sätt. Utföraren ansvarar för att planen finns tillgänglig vid uppföljning.

Vid utförande av hälso- och sjukvårdsinsatser ska dokumentationen ske i digital signering, nuvarande system är MCSS/Appva som används i mobil eller lpad. Kommunen står för utbildning i systemet under utförarens uppstart sedan förväntas utföraren internutbilda kommande anställda. Signeringar är journalhandling och sparas i systemet enligt gällande regelverk.

All dokumentation som rör den enskild ska förvaras säkert mot brand, fukt och otillbörlig åtkomst. Utföraren är skyldig att överlämna personakt som upprättats vid genomförandet av insatser enligt 4 kap. 1 § SoL till ansvarig biståndshandläggare snarast efter att ärendet har avslutats hos utföraren, enligt 7 kap. 3 § SoL.

## 7.8 Anlitade av tolk

Utföraren ska vid t.ex. genomförandeplanens upprättande eller kommunikation vid utförande av insats se till att brukare får tolkhjälp. Utföraren bokar tolk via Gislaved kommuns tolkservice. Utföraren står för de kostnader som uppstår i samband med bokade tolkuppdrag dvs. genomförda tolkuppdrag men även kostnader som uppstår med anledning av t.ex. sent inställda tolkuppdrag på utförarens begäran om brukaren uteblir.

## 7.9 Personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (GDPR)

Utföraren är skyldig att följa gällande lagstiftning för hantering av personuppgifter. Utförarens behandling av personuppgifter som följer av avtalsförhållandet med kommunen, ska ske i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) och de nationella lagar som reglerar personuppgiftsbehandling inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Utföraren är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som sker i den egna verksamheten. I det fall Gislaved kommuns it-/verksamhetssystem nyttjas av utföraren, för till exempel administration eller dokumentation, ska personuppgiftsbiträdesavtal upprättas mellan parterna, där utföraren är personuppgiftsansvarig och kommunen är personuppgiftsbiträde.

Personuppgiftsbiträdesavtalet ska utgå från Gislaved kommuns mall för personuppgiftsbiträdesavtal samt bilagor. Parterna ska vara bundna av personuppgiftsbiträdesavtalet så länge personuppgiftsbiträdet behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning. Mellan Gislaveds kommun och utföraren ska ett avtal upprättas som reglerar ansvar och åtagande för respektive part då utföraren hanterar personuppgifter som rör hemtjänstmottagare. Detta sker i samband med avtalstecknandet.

## 7.10 Avvikelsehantering

Verksamhetssystemet Magna Cura ska användas av utförarens personal för rapportering och handläggning av fel och brister i verksamheten eller mellan Region Jönköpings län och utföraren. Avvikelse ska dokumenteras, åtgärdas samt delges socialförvaltningen. Härutöver krävs att utföraren systematiskt arbetar med åtgärder för de fel och brister (händelser/avvikelse) som uppmärksammas i verksamheten. Utförare ska när den enskildes hälsotillstånd förändras eller medicin glömts bort att ge alltid ta kontakt omgående med legitimerad personal inom hemsjukvården för att om möjligt förhindra att brukaren påverkas negativt.

Avvikelseystemet kommer under 2019-2021 att ersättas av systemet Digital fox. Händelser och synpunkter kan vara direkt relaterade till en specifik brukare eller av mer generell karaktär som berör hela eller delar av verksamheten. Beställaren har genom systemet möjlighet att ta del av händelser och synpunkter för varje utförare.



### 7.11 Rapporterings-/anmälningsskyldighet, lex Sarah

Det vilar på utföraren att se till att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap. 2 – 7 §§ Socialtjänstlagen (2001:453) och 24a – 24g §§ Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hanteringen av lex Sarah som följer beställarens process. Där det framgår att risker/avvikelser ska dokumenteras samt omgående delges socialförvaltningen. Utförarens rutiner ska följa Föreskrift och allmänna råd om lex Sarah (SOSFS 2011:5). Regelbunden information ska lämnas till personalen vid nyanställning och minst en gång per år.

Utföraren ska informera berörd nämnd via socialt ansvarig samordnare (SAS) om de lex Sarahrapporter som upprättats. En grundläggande utredning ska bifogas rapporterna. En bedömning görs av beställarens SAS om allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande föreligger och om relevanta åtgärder vidtagits. Beslut om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) tas och berörd nämnd informeras via SAS.

### 7.12 Rapporterings-/anmälningsskyldighet, lex Maria

Utföraren ska se till att samtlig personal känner till skyldigheten att anmäla händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada/risk för vårdskada. Regelbunden information ska lämnas till personalen vid nyanställning och minst en gång per år. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hanteringen av lex Maria som följer beställarens process. Utföraren gör en grundläggande utredning och vidtar åtgärder. Lex Maria-rapport med utredning delges omgående till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) som informerar nämnd och beslutar om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Utförarens rutiner ska följa (HSLF-FS 2017:41), (HSLF-FS 2017:40).

### 7.13 Rapporteringsskyldighet-/anmälningsskyldighet, lex Maja

Genom en ny sekretessbrytande bestämmelse (10 kap. 20 a § OSL) kan personal i hälso- och sjukvården och socialtjänsten, utan hinder av sekretess, ta kontakt med kontrollmyndighet för djurskydd (i regel Länsstyrelsen) samt polis. Information får föras över om personalen i sitt arbete uppmärksammat ett vanvårdat eller misshandlat djur eller om djuret uppvisar symtom på att vara sjukt eller allvarligt skadat. Uppgifterna får bara lämnas om personal bedömt att djuret inte kan få hjälp i samråd med djurets ägare.

## 8 Krav på personalens kompetens och kompetensutveckling

### 8.1 Grundläggande kompetenskrav

-Hos utförare av omvårdnad- och serviceinsatser, samt delegerad HSL ska personalen som utför arbetsuppgifterna ha omvårdnadsutbildning på gymnasienivå eller motsvarande eller erfarenhet från arbetsområdet vård och omsorg/funktionshinderomsorg som bedöms likvärdig. Personal ska därtill ha sådana kunskaper i svenska språket att förmåga finns att förstå, tala, läsa och skriva på svenska.

-Hos utförare av endast serviceinsatser ska personalen ha lämplig utbildning och erfarenhet för uppdraget. Personal ska därtill ha sådana kunskaper i svenska språket att förmåga finns att förstå, tala, läsa och skriva på svenska.

2018 blev Gislaveds kommun ett finskt förvaltningsområde. Lagen säger att en kommun som ingår i ett förvaltningsområde ska erbjuda den som begär det möjlighet att få hela eller en väsentlig del av den service och omvårdnad som erbjuds inom ramen för äldreomsorgen av personal som i Gislaveds kommuns fall behärskar finska språket. Kommunen har en skyldighet att informera om detta i samband med ansökan om bistånd. 18§ Lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk.

### 8.2 Introduktion av nyanställda

Utföraren ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. I rutinen ska framgå hur ny personal introduceras på ett för brukaren tryggt sätt och för att säkerställa att de kvalitativa kraven på verksamheten kan upprätthållas.

### 8.3 Kompetensutveckling

Samtlig personal ska kontinuerligt få nödvändig fortbildning och handledning. Inför delegering ska personalen genomföra anvisade webbutbildningar och utbildning med sjuksköterska/rehabpersonal.

## 8.4 Verksamhetsövergripande utbildning

Verksamhetsövergripande utbildningar som anordnas av Gislaveds kommun erbjuds all personal. Då inbjuds även externa utförare. Exempel kan vara förebyggande arbete, demens eller hjärt- och lungräddningsutbildning, samt brandskyddsutbildning. För att använda hjälpmedel t ex lyft, förflyttningshjälpmedel m.m. på rätt sätt ska personal genomgå utbildning i förflyttningsteknik. Kommunen erbjuder utbildning avseende delegering och förflyttningsteknik regelbundet. När säkerhet och arbetsmiljö så kräver ska det finnas mer än en personal, t.ex. vid användning av lyft.

Respektive utförare ansvarar för ersättning/lön till personal vid dessa tillfällen. Utbildningskostnader debiteras respektive utförare.

## 8.5 Meddelarfrihet

Meddelarfrihet för anställda hos kommunen regleras i svensk lag. Anställda hos utföraren, inklusive underleverantörer, ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Utföraren förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar.

Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter eller som omfattas av tystnadsplikt för utförarens anställda utanför det område som avtalet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet enligt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Utförarna erinras om skyldighet att följa Lag (2017:151) om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter samt Lag (2016:749) om särskilt skydd mot repressalier för arbetstagare som slår larm om allvarliga missförhållanden.

## 8.6 Rökfri arbetsplats

Gislaveds kommun har förbud mot rökning på arbetstid. Detta och de regler som finns kring frågan omfattar också de utförare som kommunen tecknar avtal med.

## 8.7 Anhörig- eller objektanställning

Hemtjänstinsatser får inte utföras av en person (eller flera personer) som har eller har haft en relation till den som tar emot insatser enligt Socialtjänstlagen (2001:453). Som anhöriga räknas make/maka/sambo, samt barn, syskon, föräldrar, barnbarn och deras sambor eller barn. Som närstående räknas övriga personer som står den enskilde nära såsom släktingar utöver den närmaste familjen och vänner. Socialförvaltningen har tolkningsföreträde. Beslut om att anställa en anhörig ingår inte i valfrihetssystemet och kan därmed endast verkställas i kommunens egenregi.

## 8.8 Praktikanter/studerande

Utföraren har ansvar för att ta emot praktikanter/studerande som Gislaveds kommun förmedlar.

## 8.9 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därvid beakta vid var tid gällande lagar och avtal. Utföraren svarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sina arbetstagare.

Utföraren ska inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom utförarens verksamhetsområde.

Utföraren ska följa de bestämmelser som finns beskrivna i Arbetsmiljöverkets föreskrift om Systematiskt arbetsmiljöarbete AFS 2001:01 och Organisatorisk och social arbetsmiljö AFS 2015:4. Utföraren är skyldig att vidta åtgärder så att inte lag eller svenska kollektivavtal för arbetet åsidosätts. Detsamma ska gälla för eventuella underleverantörer som utföraren anlitar för att fullgöra avtalet.

## 8.10 Antidiskriminering

Utföraren förbinder sig att vid utförande av tjänstekontraktet i Sverige följa alla svenska lagar mot diskriminering som gäller för denne under avtalstiden. Den lag som gäller vid avtalstidens början är diskrimineringslagen (2008:567).

Utföraren ska på begäran av beställaren inkomma med följande uppgifter och handlingar som följer av utförarens förbindelse enligt ovan:

Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 3-9 §§ diskrimineringslagen.

Sanningsförsäkran som anger om utföraren eller anställd som utföraren svarar för, vid utförandet av uppdraget, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud mot diskriminering enligt diskrimineringslagen.

Utföraren är dessutom skyldig att på beställarens begäran inkomma med den ytterligare information som är nödvändig för att följa upp utförarens verksamhet enligt ovan.

Informationen ska redovisas till beställaren senast en (1) månad efter begäran om det inte träffas en separat överenskommelse om annan tidpunkt i det enskilda fallet. Denna uppföljning kan ske dels genom beställarens handläggare/tjänsteperson eller genom ett revisionsbolag.

## 8.11 Personalbemanning

Den enskilde ska känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans behov av service, vård och omsorg blir tillgodosedda. Insatserna ska ges med hög personal-, tid- och omsorgskontinuitet.

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den personalstyrka som krävs och med de kvalifikationer som krävs för att uppfylla kraven på god hemtjänst med helhetssyn och med biståndsbeslut som grund. Det krävs också att personalen har reell kompetens för de hälso- och sjukvårdsuppgifter som delegeras.

Utföraren ska ha en beredskap att kunna utföra tjänsterna även när den ordinarie personalen är frånvarande. Utföraren ska ha en plan för att i situationer där ordinarie personal är frånvarande se till att den enskilde får den service, vård och omsorg som behövs enligt biståndsbeslut och delegerade HSL-insatser.

Arbetsuppgifter som inte kan utföras är att betrakta som avtalsbrott och kan leda till hävning. Kontakt ska omedelbart tas med beställaren för att köpa tjänsten för utförandet av de insatserna så att brukaren inte drabbas. Utföraren kommer att debiteras för de insatser som kommunen tillfälligt utför.

## **9 Beställning och bekräftelse på uppdraget**

### **9.1 Beställning**

När den enskilde fått ett biståndsbeslut och valt utförare, kontaktar biståndshandläggaren den utförare som den enskilde har valt och gör en formell beställning. Utföraren ska bekräfta beställningen inom 24 timmar. Utföraren kontaktar brukaren för att starta insatserna.

Maximal ställtid är:

- För serviceinsatser 5 vardagar.
- Omvårdnadsinsats för brukare i hemmet, efter korttidsvistelse eller vid utskrivning från sjukhusvistelse gäller 24 timmar.

Ställtiden gäller efter det att uppdrag/beställning kommunicerats med verksamhetsansvarig/utsedd personal med arbetsledande ställning. Uppdrag kommuniceras mellan kl. 7:30-16:00. Uppdrag som kommunicerats senare anses ha inkommit kl. 7.30 nästkommande dag. I den dokumentation som upprättas ska framgå när uppdraget verkställts.

Vid akuta behov ska uppdraget påbörjas efter högst 6 vardagstimmar om brukaren är helt ny för utföraren.

### **9.2 Utskrivningsklar patient**

Om utföraren inte kan åta sig att utföra de insatser som brukaren har behov av för att kunna återvända till det ordinarie boendet innan betalningsansvar träder i kraft, är utföraren skyldig att stå för de av Region Jönköpings läns fakturerade kostnader för betalningsansvar.

### 9.3 Ickevalsalternativ

När den enskilde inte kan eller vill välja utförare finns det ett ickevalsalternativ.

Turordningen följer ett rullande schema där aktuella utförare har en månad var av automatisk tilldelning. Med aktuella utförare menas både externa och kommunala, som är godkända inom aktuellt geografisk område och som inte nått sin kapacitetsnivå.

### 9.4 Rutiner för omval

Brukare har rätt att när som helst välja att byta utförare och behöver inte ange orsak. Vid byte vänder sig brukaren till sin biståndshandläggare som i sin tur kontaktar utföraren. Ny utförare ska kunna ta emot brukaren inom 24 timmar, som vid andra beställningar. Vid bytet ska utföraren samverka med beställaren och ny utförare. Utföraren ska underlätta brukarens byte och säkerställa att god kvalitet och säkerhet bibehålls i samband med bytet.

Om brukaren har insatser från larm- och/eller nattpatrull ska biståndshandläggaren försäkra sig om att ny utförare känner till detta, samt underrätta larm-/nattpatrull om byte av utförare för att säkerställa kontinuitet i omsorgen om den enskilde.

### 9.5 Inga begränsningar i uppdraget

En utförare får inte, inom ramen för den tjänst, det geografiska området och angiven kapacitetsnivå som utföraren har som uppdrag tacka nej till nya beställningar.

Det är inte möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet, till exempel exkludera uppdrag som innehåller insatser på kvällar eller helger.

### 9.6 Utförande av hemtjänstinsatser

Information kring utförande av hemtjänstinsatser finns i dokumentet "Riktlinjer för biståndshandläggning inom socialförvaltningen, Vård och omsorg".

## **10 Krav på utrustning m.m.**

### **10.1 Krav på IT-system**

För att upprätthålla en säker och tillförlitlig informationshantering och dokumentation, samt åtkomst till IS/IT-system i enlighet med befintlig lagstiftning och interna rutiner, förutsätts det att utföraren ansluter sig till och använder Gislaved kommuns IT-stöd för administration av brukare, dokumentation enligt SoL, HSL och avvikelsehantering m.m.

Kommunen tillhandahåller en specifikation över de krav som utföraren måste förhålla sig till i fråga om IT-utrustning. För bästa funktionalitet krävs denna anpassning. Utföraren anskaffar, bekostar, och installerar själv all utrustning för datakommunikation som datorer, skrivare, mobiltelefoner och övrig kontorsutrustning.

Kommunen står för utbildning i kommunens system under utförarens uppstart sedan förväntas utföraren internutbilda kommande anställda. En systemadministratör ska utses hos utföraren som är kontaktperson till kommunens systemförvaltare som administrerar kommunens program.

### **10.2 System för vårdadministration och dokumentation**

Verksamhetssystemet som kommunen använder idag är Magna Cura och ska användas av utförarens personal för dokumentation kring brukare, biståndsbeslut, dokumentation enligt socialtjänstlagen och framtagning av genomförandeplaner m.m. Magna Cura används också för beställningar av uppdrag från biståndshandläggare och hälso- och sjukvårdspersonal till utförare. Magna Cura meddelande/beställning ska läsas av minst tre gånger per dag, klockan 08.00, 12.00 och 16.00. Under 2019-2021 kommer systemet Magna Cura att bytas ut till Combine. När kommunen byter verksamhetssystem under avtalstiden ska utföraren medverka till en smidig övergång och sedan använda sig av det nya systemet. Kommunen står för utbildning under införandet och utföraren förväntas avsätta tid för att delta i dessa utbildningar som rör systemet och dokumentation.



### 10.3 System för tidrapportering

Samtliga utförare ska använda tidsregistreringssystemet Phoniro för registrering och uppföljning av utförd tid som används i kommunen. Detta är en del i kvalitetssäkringen, för att säkerställa att brukaren får de insatser som är beviljade av biståndshandläggaren. Systemet används också för digitala lås.

### 10.4 Behörigheter

Personliga behörigheter för inloggning och åtkomst till kommunens system tilldelas respektive personal efter godkänt konsultavtal och behörighetsansökan. I dag har kommunen inloggning via användarnamn och lösenord. Kommunen kommer i samband med byte av IT-system under 2019 - 2021 att införa tvåfaktors inloggning. Utföraren ska förhålla sig till denna nya inloggningsmetod genom att använda tex. mobilt BankID.

Utföraren förbinder sig att anmäla och rapportera till beställarens systemförvaltare vid nya användare, eventuella ändringar samt avregistrera användare. Varje användare ska följa de bestämmelser kring inloggning som gäller för kommunens system.

## 11 Krav på lokal och utrustning

### 11.1 Lokal

Utföraren ansvarar för att lokaler och utrustning är anpassade till verksamhet och personal.

Utföraren ansvarar för och bekostar de lokaler som behövs för verksamheten, inklusive försäkringsoch brandskydd. Utföraren ska även stå för kostnader för inventarier och annan utrustning.

### 11.2 Tekniska hjälpmedel

Kommunen ansvarar för förskrivning av tekniska hjälpmedel på individnivå och ansvarar för att införskaffa arbetstekniska hjälpmedel inklusive service av dessa.

### 11.3 Utrustning och förbrukningsartiklar

Kommunen tillhandahåller och bekostar inkontinenshjälpmedel som är förskrivna och ordinerade av sjuksköterska. Kommunen ansvarar även för att brukare har material så att delegerade uppgifter t.ex. såromläggning kan utföras.

Brukaren ska tillhandahålla förbrukningsartiklar såsom städutrustning, rengöringsmedel och tvättmedel till textilier. Tvätt ska ske hos brukaren och i enlighet med de rutiner för vårdhygien som finns inom kommunen.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta den utrustning som därutöver behövs för att fullfölja uppdraget tex. engångshandskar, handsprit, tvål, engångsservetter och engångsförkläde samt i vissa situationer speciell utrustning som krävs enligt lokala rutiner från smittskydd. Tvätt av arbetskläder ska ske på arbetsplatsen enligt hygienrutin.

## 12 Ersättning för uppdraget

### 12.1 Registrerad tid

Utförare får ersättning för registrerad utförd tid upp till beviljad tid eller utökad dokumenterad tid. Utföraren får ersättning för utförd tid vid utförandet av en överlåten hälso- och sjukvårdsuppgift. Tid för upprättande av genomförandeplan ersätts inte separat. Dubbelbemanning på grund av arbetsmiljö ersätts inte.

Alla besök ska registreras och vara verifierade på plats med hjälp av det system som kommunen tillhandahåller och som finns som en applikation i mobiltelefonen. Om utförare inte når upp till detta mål måste de redovisa en handlings- och tidsplan för hur de ska nå målet. Om bedömningen är att utföraren inte klarar att uppfylla kravet kan det leda till hävning av avtalet. Gislaveds kommuns ersättningsnivåer finns som bilaga till förfrågningsunderlaget.

### 12.2 Avvikelse från uppdraget

Om en insats av någon anledning inte registrerats i Phoniro ska brukares namn, datum och insats redovisas till avgiftshandläggaren innan debitering. Det är viktigt att rätt avgift debiteras brukaren.

Utföraren ska dokumentera i journalen om en brukare som har insatser blir inlagd på sjukhus eller är bortrest. Om en brukare har avlidit ska utföraren omgående dokumentera det i verksamhetssystemet och meddela biståndshandläggaren.

### 12.3 Tillfälligt utökande behov

Ersättning för tillfälligt utökade behov av omvårdnadsinsatser p.g.a. förändrat hälsotillstånd hos brukaren kan ges. Utförare bedömer själv det tillfälligt utökade behovet och kontaktar biståndshandläggaren nästkommande vardag för godkännande av den tillfälliga utökningen upp till max 14 dagar. De utökade behoven ska vara väl dokumenterade för att ersättning ska utgå. Om det utökade behovet kvarstår efter 14 dagar ska ny biståndsbedömning/beställning vara gjord för att ersättning ska utgå.

### 12.4 Brukarens frånvaro

När en brukare önskar avstå sin hemtjänst tillfälligt, ska hen meddela detta till utföraren 24 vardagstimmar i förväg. Då utgår ingen ersättning till utföraren och brukaren behöver inte betala hemtjänstavgift för den avbokade tiden. Utföraren ska dokumentera dag och tid för avbokad hemtjänst i verksamhetssystemet Magna Cura.

Om brukaren av någon anledning inte avbokar sin hemtjänst inom angiven tid, får utföraren ersättning för de insatser som planerats in under de kommande 24 timmarna och brukaren får betala sin hemtjänstavgift. Detta eftersom utföraren inte har haft skälig tid att planera om sitt arbete. Dessa besök ersätts för planerad tid. Orsaken till att besöket avböjs ska anges i Phoniro. Om en brukare gör upprepade avbokningar av besök och/eller insats ska biståndshandläggaren kontaktas för omprövning av beslutet.

I de fall brukaren blir akut inlagd på sjukhus, akut behov av korttidsplats eller avlider får utföraren ersättning för de insatser som varit planerade under de kommande 3 dagarna. Brukaren behöver dock inte betala sin hemtjänstavgift eftersom frånvaron inte kunde förutses. Utföraren ska dokumentera i verksamhetssystemet och planerad tid registreras i Phoniro.

I det fall beställning skickats ut till utförare när brukare ska komma hem från sjukhus, men hemgången skjuts upp – utgår ersättning för planerade insatser under kommande 24 timmar.

Om insatsen tar kortare tid än vad utföraren har planerat räknas inte resterande tid som avböjd tid, ersättning utgår för den tid som besöket har tagit. Om brukaren exempelvis vill ha hjälp med frukost men inte med inplanerad dusch vid samma besök räknas insatsen dusch som ett för sent avböjt besök.

Avslutas utförarens insatser hos brukaren på grund av att den enskilde valt en annan utförare, eller av något annat skäl, meddelas utföraren av biståndshandläggaren. Vid byte av utförare eller avslutad insats utgår ingen ersättning.

## 12.5 Brukarens kostnader

Avgiftshandläggare på Enheten för bistånd – Vård och omsorg beslutar och fakturerar brukare för utförd tid som registreras i Phoniro.

# 13 Krav på systematiskt miljöarbete

## 13.1 Krav på miljö

Minskad klimatpåverkan är ett mål alla utförare ska förhålla sig till för en långsiktigt hållbar utveckling.

## 13.2 Fordon och fordonsbränsle

Utföraren ska ha minst 80% fossilfria fordon senast år 2020. (Även plug-in hybrider räknas som fossilfria, dock ej hybridbilar)

Gasbilar ska tankas med 100% biogas. Elbilar ska laddas med förnybar el.

Följande ska årligen skriftligen lämnas till beställaren:

Fordonslista över fordon som används i uppdraget vilken inkluderar uppgifter ur vägtrafikregistret som bevisar att fordonen kan köras på biodrivmedel, fordonsgas eller el. Detta ska kompletteras med uppföljning av bränsleförbrukning med hjälp av tankkort, kvitton eller motsvarande bevis som visar att fordonet körs på ovanstående drivmedel, detta gäller ej för elbilar. För plug-in hybrider ska total körsträcka och tankning av fossilt drivmedel redovisas.

För plug-in hybrider samt elbilar ska bevis på avtal på förnybar el redovisas.

Brukare får inte köras i utförarens eller kommunens bilar på grund av konkurrens.

## **I4 Avtalsuppföljning, insyn och tillsyn**

### **I4.1 Informationsskyldighet och allmänhetens insyn i verksamheten**

Utföraren är skyldig att på begäran av Gislaveds kommun lämna sådan information som avses i Kommunallagen (1991:900) 3 kap. § 19, § 19a. Lag (2014:573) som möjliggör för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Kommunens begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen från utföraren ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Informationen ska ha koppling till upphandlingen och den verksamhet som upphandlas och inte ställa högre krav än vad som är rimligt. Den information som lämnas till kommunen ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt Lag (SFS 2018:558) om företagshemligheter.

### **I4.2 Uppföljning av utförande av uppdrag**

Gislaveds kommun har en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) vars ansvar framgår av hälso- och sjukvårdslagen (11 kap. 4 § 2017:30), Meddelandeblad 6/2016. MAS kommer regelbundet att begära in underlag för granskning när det gäller utförda hälso- och sjukvårdsuppgifter och dokumentation. MAS kommer också att ställa frågor till personalen om verksamheten och i vissa fall göra besök i verksamheten.

Inom kommunen finns också en Verksamhetschef för hälso- och sjukvård (4 kap. 2 § 2017:30), som ansvarar för utförandet av hälso- och sjukvårdsuppdrag och hälso- och sjukvårdsresurserna inom kommunen.

Sociale ansvarig samordnare (SAS) inom socialförvaltningen kommer att göra granskningar av utförda insatser och dokumentation enligt Socialtjänstlagen (2001:453). Underlag till granskningar kommer att begäras ut av utföraren. Frågor till personal och besök i verksamheten kommer att ske i samverkan med MAS.

### 14.3 Allmänt

Företrädare för socialnämnden har rätt att göra den uppföljning som nämnden anser vara nödvändig. Samma rättighet har kommunrevisionen. Socialt ansvarig samordnare (SAS) inom socialförvaltningen och medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) följer upp avvikelser och rapporter från utföraren.

Uppföljning sker i olika former och med olika syften. Utföraren ska aktivt medverka vid alla typer av uppföljningar. Underlåter utföraren att vara behjälplig vid uppföljningar eller lämnar ofullständiga underlag vid framtagandet av statistik kan kommunen komma att häva avtalet.

Parterna ska ömsesidigt redovisa resultat av uppföljningar, enkäter och kvalitetssäkringsarbete för varandra och ska informera varandra om förändringar som är av vikt för fullgörande av uppdraget.

### 14.4 Uppföljning av utförare

Kommunen gör löpande ekonomisk uppföljning av utförarna under avtalstiden, vilket innebär att uppgifter hämtas in från Credit Safe. Om det vid sådan uppföljning visar sig att kreditvärdighetsnivån är lägre än ställda krav kommer kommunen att begära in underlag från utföraren som ska styrka ekonomisk stabilitet. Kontroll sker också av om skatter och socialförsäkringsavgifter fortlöpande betalats in.

### 14.5 Uppföljning av avtalet

En första uppföljning utförs inom tre månader från ett godkännande av ny utförare för att se om utföraren uppfyller förfrågningsunderlagets krav och avtal. Kommunen kommer sedan minst en gång per år att följa upp hur utföraren uppfyller kraven.

## 14.6 Uppföljning av verksamheten

Kommunen kommer att följa upp hur utföraren arbetar för att uppnå de nationella och lokala kraven och målen för verksamheten och av verksamhetens kvalitet. Förutsättningen för uppföljningsarbetet är att kommunen, och i förekommandefall revisionen och tillsynsmyndigheter, ges oinskränkt insyn för att kunna:

- ta del av samtliga individuella genomförandeplaner med tillhörande journalanteckningar,
- arbetsmaterial och övrigt material som berör enskilda brukare,
- ta del av allt övrigt material hos utföraren som kommunen, revisionen och tillsynsmyndigheter bedömer relevant för uppföljning och utvärdering av verksamheten, t.ex. personallistor, tjänstgöringsscheman, statistik över arbetsskadeanmälningar och liknande,
- göra regelbunden granskning av verksamheten.

## 14.7 Verksamhetsplan och verksamhetsberättelse

Av utförarens verksamhetsplan och verksamhetsberättelse ska framgå:

- beskrivning av verksamheten
- aktuell personalbemanning, sjukfrånvaro, utbildningsnivå, rekryteringsbehov, behov av kompetensutveckling
- aktuella politiska och verksamhetsmässiga mål, planering och aktiviteter för att uppnå målen
- berättelse med kvalitetsredovisning som beskriver resultatet Utföraren ska senast i december månad lämna in en verksamhetsplan för nästkommande år som beskriver verksamhetens planering för att nå mål och uppsatta krav.

Verksamhetsplanen ska ange en riktning för verksamheten och visa vilka områden som är prioriterade för det kommande året. Den görs för ett i år i taget och avslutas med en verksamhetsberättelse.

Senast under februari månad året efter aktuellt verksamhetsår ska utföraren lämna in en verksamhetsberättelse med kvalitetsredovisning som visar resultatet av genomförda aktiviteter, avvikelsehantering, riskanalyser, måluppfyllelse och uppnådd kvalitet. Ekonomisk redovisning, resultat och åtgärd. Vilka investeringar som gjorts. Vilka utbildningssatsningar som gjorts på personal och friskvård.

## 14.8 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tillsyn över verksamheten. Utföraren ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till IVO:s förfogande. Det ligger på utföraren att på eget ansvar och på egen bekostnad svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekanden från IVO efter granskning av verksamheten.

Underlåter utföraren att vidta åtgärder som krävs med anledning av tillsynen kan beställaren på utförarens bekostnad vidta nödvändiga åtgärder eller häva avtalet.

## 14.9 Information

Utföraren ska på eget initiativ omgående informera och samråda med beställaren, SAS, MAS och ansvarig handläggare i det enskilda ärendet om IVO inlett tillsyn i verksamheten. Kopia på tillsynsprotokoll och tillsynsbeslut ska skickas till beställaren.

## 14.10 Statistik

Utföraren är skyldig att utan ersättning leverera statistik som beställaren efterfrågar. Utförare förväntas samverka för att lämna uppgifter till olika kvalitetsregister och undersökningar på samma sätt som hemtjänst i kommunens egen regi.