

Regel för ansökan om att bli utförare inom hemtjänsten gällande insatser enligt Lagen och valfrihet (LOV)

Förfrågningsunderlag



Dokumentets giltighet och beslut

Dokumentnamn: Regel för att bli utförare inom
hemtjänsten gällande insatser enligt
Lagen om valfrihet (LOV)
Gäller fr o m: 2018-07-01
Fastställd av: Kommunstyrelsen
Fastställd: 2018-04-24
Diarienummer: KS 2018/386

Dokumentansvar och handläggning

Dokumentansvarig: Johanna Kastenholm, Kvalitet och
strategisk utveckling

Dokumenthistorik

Tidigare beslut: Utskott Arbete och Omsorg §
39/2017

Innehållsförteckning

1. Tierps kommun	6
1.1 Valfrihet	6
1.2 Ickevalsalternativ	6
1.3 Information och marknadsföring.....	6
1.4 Kontakt för mer information	7
1.5 Tjänster som är aktuella i valfrihetssystemet	7
1.6 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet.....	8
1.7 Tilläggstjänster	8
2. Dina åtaganden som leverantör.....	9
2.1 Kontaktmannaskap	9
2.2 Ärendehantering	9
2.3 Datorer.....	9
2.4 Sekretess och tystnadsplikt.....	9
2.5 Ersättning och prisjustering.....	10
2.6 Ersättning för planerad men ej utförd insats	10
2.7 Ersättning för planeringstid nya ärenden	10
2.8 Moms.....	10
2.9 Definition av tätbebyggt område.....	10
2.10 Kvalitet	11
2.11 Äldre 2020, ett gott liv som äldre i Tierps kommun	11
2.12 Krav på kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig.....	12
2.13 Hemtjänstbeslut med tidsram	12
2.14 Genomförandeplan	13
2.15 Beställning och bekräftelse av uppdrag	13
2.16 Kundens rätt att byta leverantör	13
2.17 Skyldighet att ta emot uppdrag	14
2.18 Skyldighet att bekräfta uppdrag	14
2.19 Skyldighet att verkställa uppdrag	14
2.20 Förändring av kundens behov	14
2.21 Rapportering och anmälan enligt lex Sarah	14
2.22 Åtgärder vid vårdhygieniskt städ vid smitta	14
2.23 Nyckelhantering	14
2.24 Hantering av kundens personliga medel	15
2.25 Identifikation	15

2.26 Dokumentation	15
2.27 Kris och beredskapsplan.....	15
2.28 Inköp av mat.....	16
2.29 Samverkan.....	16
2.30 Samverkan mellan kommunen, hemsjukvården och leverantörer	16
2.31 Uppföljning och utvärdering	16
2.32 Konsekvenser vid brister	17
2.33 Statistik.....	17
3. Kommunens ansvar.....	18
3.1 Avgifter	18
3.2 Tillsyn av socialtjänst.....	18
4. Ansökan	19
4.1 Vilka tjänster som företaget vill utföra	19
4.2 Geografiskt område	19
4.3 Eventuellt kapacitetstak.....	19
5. Prövning av ansökan	20
5.1 Handläggning av ansökan	20
5.2 Uteslutningsprövning	20
5.3 Prövning av skall-krav	20
6. Förteckning bilagor.....	21
7. Övrig information	22
Föreskrifter och allmänna råd inom socialtjänstens område.....	23
Lagstiftningar	25

Version av FFU	Beslutad	Datum för ändring	Beskrivning av förändring
4	2018-04-24	2018-07-01	Ny dokumentstruktur.
3	2017-11-21		
2	2013-03-26		Tierps kommun
1	2010-10-26		Uppdaterat statistik.
			Ersättning och prisjustering. Infört avsnitt om att det föreligger en årlig prisjustering av ersättningen till LOV-leverantörerna.

1. Tierps kommun

Tierps kommun är beläget i Norduppland, mitt emellan Gävle och Uppsala. Huvudort är Tierps köping med ca 5 800 invånare, större orter i kommunen är Karlholm, Skärplinge, Örbyhus, Månkarbo, Mehedeby och Söderfors.

Antal invånare per den 31 december 2017 är 20 930. Tierps kommun är förvaltningskommun för finska språket.

Per den 31 december 2017 är det 431 kunder som har biståndsbeslut om hemtjänst. Antalet kunder och volym förändras.

1.1 Valfrihet

Valfrihet i Tierps kommun innebär att de personer som har rätt till hemtjänst i form av serviceinsatser och förebyggande sociala insatser själv kan välja en leverantör som kommunen godkänt och tecknat avtal med. Alla leverantörer som önskar delta i valfrihetssystemet, ska ha rätt att ansöka om godkännande som leverantör. Samtliga sökanden som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget, ska godkännas av kommunen.

1.2 Ickevalsalternativ

För de kunder som inte kan eller vill välja leverantör ska kommunen erbjuda ett ickevalsalternativ. Tierps kommun använder en turordningslista, per sex månaders perioder. Turordningslistan upprättas efter bokstavsordning, där godkända företag och kommunen ingår.

1.3 Information och marknadsföring

Kommunen kommer att informera om leverantörens verksamhet på kommunens webbplats www.tierp.se. För att underlätta valet för kunden har kommunen tagit fram en presentationsmall som alla leverantörer ska fylla i innan avtal tecknas, se bilaga 4. Med utgångspunkt i mallen sammanställer kommunen ett gemensamt informationsmaterial som presenterar alla godkända leverantörer. Informationen kommer att finnas både som tryckt material samt på kommunens webbplats.

Biståndshandläggarna kommer opartiskt att informera om vilka leverantörer som finns att välja på utifrån informationsmaterialet i samband med kundens val. Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet, samt länka sig via kommunens webbplats.

Leverantören har rätt att marknadsföra sig. Kommunen förutsätter att marknadsföringen följer marknadslagstiftning, god marknadsföringssed och är etiskt försvarbar. Kommunen tillåter inte oanmälda hembesök eller telefonuppringning i marknadsföringssyfte. Att lämna ekonomiska premier i marknadsföringssyfte är inte heller tillåtet.

Leverantören ska inte framhålla lagstadgade krav eller andra villkor i förfrågningsunderlaget som en konkurrensfördel för det egna företaget. Detta på grund av att det ur kundperspektiv är viktigt att kunna jämföra de olika utförarna mellan varandra på ett rättvisande sätt. Det är också viktigt att i marknadsföring

och erbjudanden tydligt skilja ut vad som ligger utanför de beviljade insatserna (tilläggs tjänster) och som kunden måste betala för direkt till leverantören.

1.4 Kontakt för mer information

Ytterligare upplysningar om villkor för att bli godkänd som leverantör för bedrivande av hemtjänst i Tierps kommun kan lämnas av enheten Kvalitet och strategisk utveckling.

Kontaktperson:

Johanna Kastenholm

Telefon: 0293-21 80 00

Adress: Centralgatan 7, 815 80

TIERP

E-post: kundval@tierp.se

1.5 Tjänster som är aktuella i valfrihetssystemet

Hemtjänst är samlingsnamnet för alla insatser som beviljas kunden enligt Socialtjänstlagen i kundens hem. Grundtanken är att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Valfrihetssystemet i Tierps kommun omfattar alla kunder som har ett hemtjänstbeslut i form av serviceinsatser och/eller förebyggande och sociala insatser.

Serviceinsatser i ordinärt boende syftar till att stödja och hjälpa äldre personer och personer med funktionsnedsättning att leva ett så normalt och självständigt liv som möjligt. Med serviceinsatser menas hjälp med städ, tvätt, inköp, post, bank och apoteksärenden, läsa post för synskadade samt rengöring av tekniska hjälpmedel. Insatsen bedöms utifrån ett individuellt behov. Om kunden är beviljad hjälp i hemmet inkluderar det sophantering och att ta in tidning och post. Källsortering ingår om miljöstation finns i bostadsområdet.

De tjänster som en leverantör kan utföra är

- Inköp av dagligvaror
- Rengöring av tekniska hjälpmedel
- Städ
- Tvätt och enklare klädvård
- Övriga inköp
- Läsa post för gravt synskadade

Förebyggande och sociala insatser syftar till att kunden ska kunna delta i samhällslivet och förebygga social isolering.

De tjänster som en leverantör kan utföra är

- Ledsagning inom hemtjänstens verksamhetsområde. Ledsagning syftar till att kunden ska kunna delta i samhällslivet och förebygga social isolering. Insatsen innebär att personen får stöd eller hjälp att ta sig till eller från aktiviteter, ledsagning vid inköp eller läkarbesök etc. Vid behov innefattas omvårdnad i form av på- och avklädning, sällskap vid måltid och toalettbesök under aktiviteten.
- Aktivitet social samvaro. Insatsen syftar till att ge personer som har få sociala kontakter en möjlighet att bryta isolering. Insatsen ska utformas individuellt och i samråd med kunden.

Riktlinjer vid Tillämpning av Socialtjänstlagen (SoL) för äldre och personer med funktionsnedsättning, finns på Tierp kommuns webbplats, www.tierp.se.

1.6 Tjänster som inte ingår i valfrihetssystemet

Tjänster som inte ingår i det fria valet och som utförs av kommunens regi är

- Omvårdnadsinsatser
- Avlösarservice
- Natillsyn (klockan 22.00- 07.00)
- Installation av trygghetslarm
- Åtgärd av trygghetslarm
- Kontaktperson
- Mathållning (matdistribution, måltidshjälp)

1.7 Tilläggstjänster

Utöver de biståndsbeslutade insatserna har en leverantör, som blivit godkänd som leverantör av kommunen, rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster till kunderna. Med tilläggstjänster avses sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet, eller att kunden vill utöka volymen på beviljade insatser. För tilläggstjänster utgår ingen ersättning till leverantören från kommunen.

Tilläggstjänsterna betalas av kunden som beställer dem. Leverantörerna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan kunden välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för kunden för att denne ska kunna välja en leverantör.
- Tilläggstjänster faktureras av leverantören direkt till kunden.
- Om marknadsföring av tilläggstjänster se punkt 1.3.

2. Dina åtaganden som leverantör

Leverantörens åtagande följer av det avtal som kommunen slutit med respektive leverantör. (Bilaga 1)

- Serviceinsatser ska utföras måndag – fredag 09.00- 17.00 eller enligt överenskommelse med kunden.
- Förebyggande och sociala insatser ska utföras årets alla dagar mellan 07.00- 22.00.

2.1 Kontaktmannaskap

För varje kund ska det finnas en kontaktman som utses av leverantören. Kontaktmannen har extra ansvar bland annat för att hålla god kontakt med kunden. Se mer under avsnittet om genomförandeplan.

2.2 Ärendehantering

Tierps kommun har ett dokumentationssystem för hantering av ärenden. Leverantören tar emot och verkställer beställningar gällande hemtjänstinsatser i systemet. Leverantören erhåller en utbildning i dokumentationssystemet av systemförvaltare inom Tierp kommun.

Leverantören rapporterar utförd tid hos kund manuellt och skickar tidrapporter till Tierps kommun. Kommunen har ett system för tidmätning av utförda tjänster hos kund. Leverantören kommer eventuellt att erhålla tillgång till systemet, mot en självkostnad.

Mobilabonnemang står leverantören själv för.

2.3 Datorer

Datorer och internetuppkoppling ska tillhandahållas och bekostas av leverantören. Minst Windows XP på klienten, eller nyare Windows operativsystem samt minst 512 Kbit Internetanslutning. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen. En säker krypterad anslutning kommer att tillhandahållas av kommunen.

2.4 Sekretess och tystnadsplikt

Inom socialtjänsten gäller sekretess för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående lider men. Se 26 kapitlet 1 § Offentlighets- och sekretesslagen.

Offentlighets- och sekretesslagen är inte tillämplig för privata vårdgivare samt enskilda verksamheter enligt Socialtjänstlagen. I stället finns regleringen om tystnadsplikt. Tystnadsplikt betyder att det för yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet enligt Socialtjänstlagen är förbjudet att avslöja eller lämna vidare uppgifter kring enskildas personliga förhållanden. Se 15 kapitlet 1 § Socialtjänstlagen.

2.5 Ersättning och prisjustering

Ersättningen till leverantören baseras på ett timpris fastställt av kommunen. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande inklusive personalkostnader, OB-tillägg, kostnader för kringtid, resor, administration, kontaktmannaskap, lokaler, transporter och material. Inga övriga kostnader får tillkomma. Timersättning utgår från utförd tid hos kund. Taket för ersättningen till leverantör är beviljad tid utifrån kundens individuella biståndsbeslut.

Kommunen ersätter alltid minst 30 minuter för utförd insats oavsett om mindre tid utförs. Därefter ersätts utförd tid utan avrundning. Det vill säga exakt utförd tid. Leverantören svarar för eventuella utlägg som personalen har vid ledsagning.

Ersättningen justeras årligen efter beslut av Kommunstyrelsen.¹ Ny ersättning gäller från och med den 1 juli varje år. För aktuell ersättningsnivå se bilaga 1b, Ersättning till utförare inom hemtjänsten gällande insatser enligt Lagen om valfrihet (LOV).

2.6 Ersättning för planerad men ej utförd insats

Ersättning för planerad men ej utförd insats, det vill säga, ”bomtid”, ersätts med halva timersättningsbeloppet då återbud inte har lämnats till utförare inom 24 timmar. Ersättningen ges i de fall utföraren inte kan ställa om verksamheten varvid merkostnader uppstår.

2.7 Ersättning för planeringstid nya ärenden

Ersättning för planering av nya ärenden i samband med att genomförandeplan upprättas ersätts med en timme. Ersättningen utgår en gång per kund.

2.8 Moms

Servicetjänster är momspliktiga om företaget enbart utför servicetjänster. Leverantören ska debitera kommunen moms med 25 % vid fakturering av utförd tid hos kund. Leverantörer som säljer omsorgstjänster till kommunen, där förebyggande och sociala insatser ingår, ska enligt mervärdesskattereglerna inte debitera moms på det pris som kommunen betalar då det är fråga om produktion av icke skattepliktig verksamhet. Leverantören får däremot betala moms på de varor, bilkostnader mm som behövs för att kunna tillhandahålla tjänsten. I ersättningen kompenseras leverantören med 2,5 % per timme för den del som kommunen kan ”lyfta” momsen med. Detta är för att leverantören ska få samma ekonomiska förutsättningar som kommunen har.

2.9 Definition av tätbebyggt område

Tierps kommun har åtta tätbebyggda områden. Dessa är:

- Tierps köping

¹ Principer för hur priser ska justeras antogs av Kommunfullmäktige i § 38/2018.

- Söderfors
- Mehedeby
- Månkarbo
- Tobo
- Örbyhus
- Skärplinge
- Karlholmsbruk

Kartor med tätortsavgränsning finns på Tierps kommuns webbplats, www.tierp.se.

2.10 Kvalitet

Styrdokument för kvalitet i Tierps kommun:

- Ledningssystem Socialtjänst, utgångspunkter, principer och ansvar.
- Tierps kommuns rutin för Lex Sarah.
- Äldre 2020, ett gott liv som äldre i Tierps kommun.
- Riktlinjer vid Tillämpning av Socialtjänstlagen (SoL) för äldre och personer med funktionsnedsättning.
- System för uppföljning och granskning av verksamheter som omfattas av valfrihetssystem- LOV.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är den som bedriver socialtjänst ansvarig för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Socialstyrelsen har tagit fram en handbok för stöd i tillämpningen av föreskriften, handboken finns att hämta på Socialstyrelsens hemsida <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2012/2012-6-53>

Leverantören ska systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten. Oavsett vilken modell som leverantören valt för det systematiska kvalitetsarbetet, ska leverantören kunna visa upp att god kvalitet uppnås genom det egna ledningssystemet. Se avtalet bilaga 1. Tierps kommuns ledningssystem innehåller en struktur för att styra, utveckla och dokumentera kvaliteten i verksamheten, se bilaga 5.

Ledningssystem enligt punkt 5.10 i avtalsmallen ska finnas vid avtalsstart. Dokumentationen behöver således inte bifogas ansökan. Att ledningssystem finns kommer sedan att kontrolleras av kommunen vid första uppföljningstillfället under avtalstiden.

Yttersta ansvaret för att genomförandet av insatserna uppfyller kraven på god kvalitet ligger hos kommunen.

2.11 Äldre 2020, ett gott liv som äldre i Tierps kommun

Tierp kommun har antagit ”Äldre 2020, ett gott liv som äldre i Tierps kommun”. *Att leva ett gott liv* är den övergripande visionen för livet som äldre i Tierps kommun.

Följande värdeord ska utgöra grunden för all service, omsorg och vård av äldre

- Trygghet
- Respekt för den enskildes integritet
- Värdigt bemötande av den enskilde
- Inflytande
- Kontinuitet
- Tillgänglighet
- Jämlikhet
- Delaktighet

Kundens behov och önskemål oavsett livsåskådning, religion, språkgrupp, hudfärg, kön eller sexuell läggning ska respekteras. Så långt som möjligt ska leverantören sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar kundens modersmål.

Äldre 2020, ett gott liv som äldre i Tierps kommun, finns på Tierps kommuns webbplats, www.tierp.se.

2.12 Krav på kompetens och erfarenhet hos verksamhetsansvarig

Verksamhetsansvarig ska ha kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.

Leverantören är arbetsgivare för sin personal och är ansvarig för att det ska finnas:

- rutiner för att verksamheten är bemannad så att erforderlig service och förebyggande sociala insatser och säkerhet garanteras
- aktivt arbete med fortbildning av personalen
- rutiner för introduktion och internutbildning för nyanställda
- personal som är väl insatt i mål för verksamheten och kvalitetskrav inom socialtjänsten samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal.

2.13 Hemtjänstbeslut med tidsram

Kunden ska så långt det är möjligt kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan service ska ges inom ramen för de beslutade insatserna.

Ett biståndsbeslut som rör serviceinsatser eller sociala förebyggande insatser utformas utifrån en samlad tidsram för de insatser som beslutats grundade på redovisade behov och en bedömning av skälig levnadsnivå.

Ett rambeslut om tid grundat på kundens behov kan innebära ökad frihet för kunden att avgöra när de beviljade insatserna ska utföras.

2.14 Genomförandeplan

Varje leverantör ska tillsammans med kunden upprätta en genomförandeplan inom 14 dygn efter att beslutet verkställts.

De beviljade insatserna ska beskrivas i genomförandeplanen av leverantören. Denna upprättas i samtal mellan kund och leverantör. Kunden ska själv ha inflytande över av vem, vad, när och hur de beviljade insatserna ska utföras. Det kan även innebära att byta serviceinsatser och förebyggande sociala insatser mot något annat. Det kan till exempel vara att istället för en planerad städning få hjälp till frisör eller att få en tidning eller bok uppläst. Vid byte av insats är det viktigt att kunden och personalen diskuterar vad som är möjligt och när det är möjligt att genomföra, inom ramen för biståndsbeslutet.

Genomförandeplanen ska undertecknas av kund (eller av kundens företrädare) och leverantören för att stärka inflytande och delaktighet för kunden. En kopia av genomförandeplanen ska skickas till biståndshandläggare.

Kontaktmannen ska delta vid planering av insatserna och se till att genomförandeplanen är aktuell samt att kundens behov är väl kända av alla i arbetsgruppen. Kontaktmannen kan också ha kontakt med anhöriga eller gode man/legal företrädare om behov finns.

I genomförandeplanen ska finnas noterat hur leverantören ska agera när en kund inte är anträffbar på överenskommen tid. Genomförandeplanen ska innehålla uppgift om hur ofta den ska följas upp. Mall på genomförandeplan ska bifogas ansökningshandlingarna.

2.15 Beställning och bekräftelse av uppdrag

När kunden fått ett biståndsbeslut och valt leverantör, görs en formell beställning i dokumentationssystemet. Se vidare 2.2 *Ärendehantering*. Om kunden vill ha råd i valet av leverantör kommer biståndshandläggaren bistå med information och vägledning.

2.16 Kundens rätt att byta leverantör

Kunden har rätt att byta leverantör av tjänsten om hon eller han så önskar. En kund har alltid rätt men ingen skyldighet att välja och/eller byta leverantör.

Om kunden önskar byta leverantör ska biståndshandläggaren kontaktas. När en ny leverantör är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga leverantören. Detta ska ske omgående.

När en kund gjort detta byte av leverantör ska tillträdande leverantör inom högst två veckor påbörja sitt uppdrag.

Avlämnande leverantör ska överlämna nödvändig information inklusive genomförandeplan under förutsättning att kunden medger detta.

2.17 Skyldighet att ta emot uppdrag

En leverantör får inte, inom ramen för angiven verksamhetskategori och angivet kapacitetstak, tacka nej till uppdrag.

2.18 Skyldighet att bekräfta uppdrag

Beställningar på beslutad insats från biståndshandläggaren som lämnats till leverantören före klockan 14.00 vardagar ska bekräftas samma dag av leverantören.

2.19 Skyldighet att verkställa uppdrag

Leverantören ska påbörja ett uppdrag inom en vecka från bekräftelsen av beställningen av uppdraget.

I akuta ärenden bör leverantören kunna ta emot och verkställa ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs.

Leverantören ska dokumentera och informera biståndshandläggare om vilket datum insatsen faktiskt verkställts.

2.20 Förändring av kundens behov

Om kundens behov förändras så att biståndsbeslutet kan komma att omprövas ska leverantören kontakta kommunens biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov ska framgå av leverantörens dokumentation.

När en kund är utskrivningsklar efter en sjukhusvistelse ska kommunen (biståndshandläggaren) och landstinget i samförstånd med kunden gemensamt planera kundens fortsatta behov av omvårdnad, service samt förebyggande och sociala insatser.

2.21 Rapportering och anmälan enligt lex Sarah

Leverantören ska följa Tierp kommuns rutin för rapportering av missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden samt anmälan om allvarliga missförhållanden eller risker för allvarliga missförhållanden i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah. Se bilaga 6.

2.22 Åtgärder vid vårdhygieniskt städ vid smitta

Leverantören ska följa *”Hygienrutiner inom kommunal vård i Uppsala län”*. Se www.akademiska.se.

2.23 Nyckelhantering

Leverantören ska ha säkra rutiner för hantering av kundens nycklar. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Nycklar ska

förvaras inlåsta i nyckelskåp. Vid förlust av nycklar ska leverantören sköta och bekosta byte av lås så snart det kan ske. Eventuella kostnader som drabbar kunden på grund av byte av lås orsakat av leverantörens personal bärs av leverantören.

2.24 Hantering av kundens personliga medel

Det ska finnas rutiner för hantering av kundens personliga medel hos leverantören. I rutinerna ska finnas skriftliga avtal om hanteringen av kundens personliga medel mellan leverantören och kunden.

2.25 Identifikation

Leverantörens anställda (och underleverantörer) ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för kunden. Av identifikationen ska det framgå den anställdes namn och vilket företag han eller hon är anställd av.

2.26 Dokumentation

Leverantören ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) *Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS*.

Se även vad som anges i 7 kapitlet 3 § Socialtjänstlagen beträffande dokumentation i enskild verksamhet. All dokumentation som rör enskild verksamhet ska förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kapitlet 4 § Socialtjänstlagen. Vid överlämnande av dokumentation till kommunen ansvarar leverantören för inhämtande av kundens medgivande.

Sekretess inom socialtjänsten betyder att det är förbjudet att avslöja eller lämna vidare uppgifter vare sig det sker muntligt eller genom att en handling lämnas ut eller det sker på annat sätt enligt 1 kapitlet 1 § Offentlighet och sekretesslagen (2009:400).

Tystnadsplikt betyder att det för yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet är förbjudet att avslöja eller lämna vidare uppgifter kring enskildas personliga förhållanden. Se 15 kapitlet 1 § Socialtjänstlagen (2001:453).

Om en kund avlider ska leverantören överlämna personakten till kommunens arkivarie för arkivering.

2.27 Kris och beredskapsplan

Kommunen har en lokal beredskap och handlingsplan vid större olyckor eller händelse av katastrofkaraktär. Om planen utlöses ska leverantören medverka i den del som berör hemtjänsten.

Leverantören ska vara införstådd härmed och åta sig att följa kommunens anvisningar om en krissituation uppstår. Information ges i samband med tecknande av avtal.

2.28 Inköp av mat

Leverantören ska följa gällande livsmedelslagar, förordningar och ha rutiner vid inköp av mat.

2.29 Samverkan

Leverantören ska samverka med anhöriga och andra, för kunden, viktiga personer och organisationer samt även med gode man och förvaltare då detta är aktuellt.

2.30 Samverkan mellan kommunen, hemsjukvården och leverantörer

Leverantören och Tierps kommun ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god vård och omsorg inom hemtjänsten.

Leverantören och Tierps kommun ska informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtagande och ansvar. Leverantören ska delta i de aktiviteter som kommunen bjuder till i syfte att utbyta kunskaper, erfarenheter och information. Samverkan ska ske med syfte att utveckla verksamheten utifrån kundernas behov samt arbeta med kvalitetsförbättringar. Leverantören ska samverka med vårdgivare som är ansvarig för hemsjukvård.

2.31 Uppföljning och utvärdering

Kommunen har ett system för uppföljning och granskning av samtliga utförare inom valfrihetssystemet. Bilaga 7.

Uppföljning och utvärdering ska ske när kommunen önskar och kan exempelvis ske genom

- Avtalsuppföljning
- Uppföljning av dokumentation och genomförandeplan
- Kontinuerlig uppföljning av antal anmälningar av synpunkter och klagomål, avvikelser, fel och brister
- Kontinuerlig uppföljning av beslutade insatser och beviljad tid kontra utförda insatser och utförd tid
- Årlig enkät till leverantör
- Årlig kundundersökning

Leverantören är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Leverantören ska om kommunen begär det lämna muntlig redovisning inför kommunstyrelsen.

2.32 Konsekvenser vid brister

Om avvikelser eller brister konstateras till exempel vid tillsyn, uppföljning eller påkallat besök kan en serie av åtgärder vidtas. Åtgärder vidtas för att avhjälpa brister och säkerställa att verksamheten uppnår en god kvalitet.

I första steget besöker kommunen leverantören och en fördjupad uppföljning kan genomföras. Leverantören ska upprätta en åtgärdsplan som godkänns och följs upp av kommunen.

Om leverantören inte åtgärdat bristerna inom den tid som anges i åtgärdsplanen, kan en varning utdelas.

Om leverantören väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brister äger kommunen rätt att häva avtalet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Om ansvariga myndigheter har konstaterat att en leverantör inte fullgör sina skyldigheter när det gäller skatter och avgifter, eller vid andra allvarliga avvikelser, kan avtalet med leverantören hävas.

2.33 Statistik

Leverantören är skyldig att utan ersättning leverera uppgifter till kommunen, Statistiska Centralbyrån, andra statliga myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting.

3. Kommunens ansvar

Kommunen är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som gäller myndighetsutövning.

Kommunen är skyldig att kontrollera och följa upp. Kommunen måste garantera att medborgarna får insyn i och blir informerade om de leverantörer som kommunen skriver avtal med.

Kommunen erbjuder en leverantörsträff per år.

För att kunderna ska kunna välja i valfrihetssystemet behövs jämförbar information om leverantörerna – en information som kommunerna är skyldiga att förse kunderna med, som bland annat begärs in i den löpande uppföljningen och kontrollen av leverantören.

Information ska lämnas från leverantör till kommunen i skriftlig form, om inte annat avtalats. Det är kommunens ansvar att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Leverantören är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentligt praktisk olägenhet för leverantören, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen.

Information som lämnats enligt första stycket ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

3.1 Avgifter

Kommunen ansvarar för och debiterar kunden avgifter för service och förebyggande sociala insatser inom ramen för biståndsbeslutet. Avgifterna tillfaller kommunen.

3.2 Tillsyn av socialtjänst

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är ansvarig tillsynsmyndighet och kontrollerar att de leverantörer som ingår avtal med kommunen att utföra socialtjänstuppdrag uppfyller de krav som ställs i gällande lagar, förordningar och föreskrifter inom Socialtjänstlagen. Detta följer av 13 kapitlet 3 § andra punkten Socialtjänstlagen.

4. Ansökan

Ansökan ska ske enligt blankett i bilaga 2, Ansökan om att bedriva hemtjänst i form av serviceinsatser och sociala förebyggande insatser inom Tierps kommun.

Ansökan ska vara undertecknad av behörig företrädare för sökanden.

4.1 Vilka tjänster som företaget vill utföra

Sökande ska ange om ansökan avser:

- Hemtjänst - serviceinsatser och förebyggande sociala insatser
- Hemtjänst - enbart serviceinsatser
- Hemtjänst - enbart förebyggande sociala insatser

4.2 Geografiskt område

Kommunen är indelad i fem geografiska områden. Sökande kan i ansökan ange om sökande enbart åtar sig att utföra insatser inom, se karta bilaga 3.

- Område 1 – Tierp, Björken
- Område 2 – Söderfors, Månkarbo, Mehedeby, Tierpsbygden
- Område 3 – Skärplinge, Österlovsta, Hållnäs
- Område 4 – Örbyhus, Tobo, Vendel
- Område 5 – Karlholmsbruk, Västland, Tolfta

Sökande kan även i ansökan ange att de åtar sig att utföra insatser inom hela Tierps kommun.

4.3 Eventuellt kapacitetstak

Sökande kan i ansökan ange det maximala antal timmar per vecka som sökande kan utföra.

5. Prövning av ansökan

5.1 Handläggning av ansökan

Inkommen ansökan ska öppnas och registreras snarast möjligt. Därefter kommer en kontroll göras av om sökande uppfyller samtliga krav i ansökansformuläret. Kommunen kommer därefter att intervjua leverantörens ledning. Beslut om godkännande eller icke godkännande av ansökan kommer att i normalfallet göras inom sex veckor och delges sökande skriftligt. Om sökanden godkänns ska ett avtal tecknas mellan sökanden och kommunen, i samband med att avtal tecknas träffas kommunens kontaktpersoner och leverantören.

5.2 Uteslutningsprövning

Tierps kommun (upphandlande myndighet) får utesluta en sökande som:

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

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

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

5.3 Prövning av skall-krav

Den ansökan som uppfyller kvalificeringskraven (se bilaga 2, Ansökan om godkännande som leverantör inom hemtjänsten), kommer att antas och leverantören blir därmed godkänd som leverantör. Se avsnitt 1.5 avseende vilka tjänster som är aktuella för valfrihet.

6. Förteckning bilagor

Bilaga 1	Avtalsdokument
Bilaga 1b	Ersättning till utförare inom hemtjänsten gällande insatser enligt Lagen om valfrihet (LOV)
Bilaga 2	Ansökan om godkännande som leverantör inom hemtjänsten
Bilaga 3	Geografiska områden
Bilaga 4	Presentationsmall
Bilaga 5	Ledningssystem Socialtjänst, utgångspunkter, principer och ansvar
Bilaga 6	Tierps kommun, Rutin för lex Sarah
Bilaga 7	System för uppföljning och granskning av verksamheter som omfattas av valfrihetssystem- LOV

7. Övrig information

Sammanfattningar av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS) som har relevans för leverantör inom kommunal vård och omsorg om äldre

Denna skrift riktar sig till dig som vill driva verksamhet i enskild regi inom vård och omsorg av äldre. Som leverantör är det ditt eget ansvar att ta reda på vilka författningar som gäller för din verksamhet och att uppfylla kraven i dessa författningar.

I Sverige finns författningar på tre olika nivåer. Den högsta nivån är lagar och dessa beslutas av riksdagen. Nästa nivå är förordningar som beslutas av regeringen. Aktuella versioner av lagar och förordningar finns på regeringens hemsida, www.regeringen.se. Den tredje nivån är föreskrifter som beslutas av myndigheter. Myndigheter kan också ge ut allmänna råd. Vilken myndighet som får besluta om föreskrifter och allmänna råd beror på vilket område det handlar om. Inom hälso- och sjukvårdens och socialtjänstens område är det Socialstyrelsen som har denna befogenhet. Lagar, förordningar och föreskrifter är bindande regler som inte kan avtalas bort. Som leverantör måste du alltså följa dessa regler om de gäller inom din verksamhet.

Allmänna råd är rekommendationer om hur en lag, förordning eller föreskrift bör eller kan tillämpas. Dessa är inte bindande regler och du får själv avgöra om du kan uppnå kraven på andra sätt. För att underlätta för dig som leverantör har Socialstyrelsen gjort en lista över de föreskrifter och allmänna råd (SOSFS) som vid tidpunkten för författandet av denna rapport gäller inom olika delar av vården och omsorgen om äldre. Ditt ansvar som leverantör att beakta bestämmelserna kan följa antingen direkt av föreskriften eller via förfrågningsunderlaget/avtalet med kommunen. Observera att det i listan även finns föreskrifter och allmänna råd angivna som endast gäller för verksamhet i kommunens regi, men som ändå kan vara bra för dig som leverantör att känna till. Syftet med listan är att ge dig en första introduktion och överblick över respektive författning.

Beskrivningen är fokuserad på huvuddragen i respektive föreskrift och allmänt råd. Du som leverantör måste alltså själv sätta dig in i vad som gäller för din verksamhet genom att gå igenom föreskrifterna och de allmänna råden i fulltext. Aktuella versioner av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd i fulltext kan du ladda ned via direktlänk i skriften eller på www.socialstyrelsen.se. Observera att förändringar av författningssamlingen sker löpande och att aktuell lydelse alltid måste eftersökas.

Föreskrifter och allmänna råd inom socialtjänstens område

Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Föreskrifterna är gemensamma för hälso- och sjukvård, tandvård socialtjänst och verksamheter enligt LSS.

Ledningssystemet ska användas för att:

- Systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet
- Planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Ledningssystemet – verktyget för att uppnå kvalitet

Med hjälp av processer och rutiner samt ett systematiskt förbättringsarbete ska verksamheten uppnå kvalitet. Det systematiska förbättringsarbetet ska bestå av riskanalys, egenkontroll och hantering av avvikelser.

Detta menar Socialstyrelsen med kvalitet

Föreskrifterna och de allmänna råden fokuserar på hur ett systematiskt kvalitetsarbete ska bedrivas. Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Läs vidare <http://www.socialstyrelsen.se/ledningssystem>

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

Dessa föreskrifter ska tillämpas vid dokumentation under handläggning av ärenden som gäller enskilda samt under genomförande och uppföljning av beslut om insatser i verksamhet som omfattas av 11 kapitlet 5 § eller 7 kapitlet 3 § första stycket socialtjänstlagen.

Läs vidare <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2014/2014-5-19>

Lex Sarah gäller inom socialtjänsten, i verksamheter enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade och vid Statens institutionsstyrelse.

Enligt bestämmelserna om Lex Sarah i socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade ska

- anställda genast [rapportera missförhållanden](#) och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten
- den som bedriver verksamheten [utreda och avhjälpa eller undanröja](#) det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål

- den som bedriver verksamheten, om det visar sig att missförhållandet eller risken för missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till [Inspektionen för vård och omsorg \(IVO\)](#).

Lagstiftningar

Förvaltningslagen 1986:223

Socialtjänstlagen 2001: 453

Personuppgiftslagen SOSFS 1998:204

Regeringens proposition 2009/10: 116 *Värdigt liv i äldreomsorgen*

Offentlighets- och sekretesslagen (2009.400)

Lag (2008:962) om valfrihetssystem