












Upphandlande organisation

Göteborgs stad, Äldre och vård- samt omsorgsförvaltningen
Charlotte Nyberg

Upphandling

Hemtjänst i Göteborgs Stad (LOV)
27/4 2023
Publicerad 2023-08-18 07:36
Sista ansökansdag: 2023-05-16 11:56

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis |  Frågan besvaras av upphandlaren |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning | |

1. ALLMÄN ORIENTERING

1.1 Inbjudan

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat att konkurrensutsätta hemtjänsten enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Valfrihetssystemet innebär att invånare i Göteborgs Stad som har beviljats hemtjänst har rätt att välja bland de utförare som Göteborgs Stad tecknat kontrakt med eller Göteborgs Stads hemtjänst.

Syftet med valfrihetssystemet är att öka den enskildes inflytande genom att hen kan välja utförare av sin hemtjänst.

Välkommen att inkomma med ansökan enligt LOV avseende utförande av hemtjänst i form av service och omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453).

På Göteborgs Stads hemsida www.goteborg.se finns information och de styrande dokument som utföraren ska följa.

1.2 Diarienummer

Alla ansökningar som kommer in till Göteborgs Stad diarieförs och får ett diarienummer.

1.3 Upphandlingsform

Konkurrensutsättningen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem, LOV. Konkurrensutsättningen enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge förfrågningsunderlaget annonseras på Upphandlingsmyndighetens webbplats (valfrihetswebben).

Ansökningar kan lämnas löpande.

Göteborgs Stad godkänner och tecknar kontrakt med utförare som uppfyller de krav som fastställts i detta förfrågningsunderlag.

Utifrån förfrågningsunderlaget tas en kravspecifikation fram för Göteborgs Stads hemtjänst.

Om utförare vill utöka med ytterligare enhet ska utförare inkomma med ansökan. Ny enhet ska omfattas av utförarens IVO-tillstånd enligt 3.4 och verksamhetsansvarig ska ha kompetens, utbildning och chefserfarenhet enligt 3.7. Utförarens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt 3.12 ska omfatta alla utförarens enheter. Utföraren ska även ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att uppdraget kan genomföras utan risk för störningar p.g.a. ekonomiska problem enligt 3.3. Vid uppstart av ny enhet ska utföraren beakta vad som anges enligt 5.3.6 Ansvar för skada och krav på försäkring.

Handläggningstid och övriga tillämpliga villkor är desamma. Ansökan kommer att avslutas med ett beslut och om ansökan godkänns kommer ett nytt kontrakt tecknas.

Göteborgs Stad kan komma att avbryta konkurrensutsättningen vid ändrade förutsättningar till följd av politiska beslut.

1.4 Definitioner



Förtydligande av några av de begrepp som används i detta dokument:

App: De program som används via en mobiltelefon.

Brukare: Begrepp som här används för en grupp individer som är beviljade hemtjänst enligt 4 kap. 1§ socialtjänstlagen.

Den enskilde: En individ som har blivit beviljad hemtjänst enligt 4 kap. 1§ socialtjänstlagen.

Fast omsorgskontakt: En av utförarens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. Regleras i socialtjänstlag.

Genomförandeplan: En plan för genomförandet som görs tillsammans med den enskilde/legal företrädare. Genomförandeplanen är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande och självbestämmande.

Göteborgs Stads hemtjänst: Egen regi av hemtjänst.

Handläggare: Biståndshandläggare eller socialsekreterare som ansvarar för att bedöma den enskildes behov och upprätta uppdrag till utföraren. I Göteborgs Stad ansvarar biståndshandläggare inom äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen för de som är 65 år och äldre. Socialsekreterare inom förvaltningen för funktionsstöd ansvarar för de som är under 65 år.

Hen: Könsneutralt personligt pronomen som används som ersättning för hon/han.

HSL: Hälso- och sjukvårdslagen.

IBIC: Individens Behov I Centrum är ett behovsriktat och systematiskt arbetssätt för medarbetare som arbetar med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning utifrån socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

IT-system: De program som används via en dator.

IVO: Inspektionen för vård och omsorg.

Kontaktpersonal: En av utförarens medarbetare som har ett extra ansvar för samordning av den enskildes stöd och hjälp. I andra kommuner kallas rollen ofta kontaktperson eller kontaktman.

Kontrakt: Det avtal, med bilagor, som Göteborgs Stad ingår med utförare för att genomföra uppdrag inom hemtjänst.

Kringtid: Den del av hemtjänstens medarbetares arbetstid som inte är direkt brukartid. Med detta avses:

- **Indirekt brukartid** – exempelvis dokumentation som görs utifrån lagstiftningarnas krav samordnad individuell plan, kontakt med anhöriga/handläggare/ legitimerad personal, informationsöverföring, planering och logistik av hemtjänstinsatser.
- **Personalrelaterad arbetstid** – exempelvis uppgifter som är kopplade till organisation och personal, administration av scheman, arbetsmöten, APT, kompetensutveckling, introduktion av nya medarbetare, ta hand om elever från utbildning och pauser.
- **Transporttid** – restid mellan brukare och till och från arbetslokalen samt tid för skötsel av bilar.

Legal företrädare: Som legal företrädare räknas god man, förvaltare, vårdnadshavare och förmyndare samt ombud enligt 14 § förvaltningslagen.

OSL: Offentlighets- och sekretesslagen.

MAS: Medicinskt ansvarig sjuksköterska.

MAR: Medicinskt ansvarig för rehabilitering.

Privat utförare: Se utförare.

Rambeslut: Den enskilde får beslut om hemtjänst i antal timmar och kan bestämma över vad hen vill ha stöd och hjälp med men inom vissa ramar.

SoL: Socialtjänstlagen.

Tillstånd från IVO: Privata utförare ska från och med 1 januari 2019 ha tillstånd från IVO för att bedriva verksamhet i form av hemtjänst enligt SoL.

Underleverantör: Samtliga företag eller andra aktörer som anlitas av utföraren för delar av tjänsten.

Utförare: Leverantör av hemtjänst. Utföraren kan vara enskild firma, handelsbolag/kommanditbolag, aktiebolag, ekonomisk förening, ideell förening, som blivit godkänd av Göteborgs Stad enligt förfrågningsunderlaget. Med utförare avses även de som lämnat in ansökan om att bli godkänd.

Uppdrag enligt hälso- och sjukvårdslagen: Göteborgs Stad upprättar skriftliga individuella uppdrag som utgör beställningen till utförare av delegerade och/eller ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder avseende en enskild.

Uppdrag enligt socialtjänstlagen: Göteborgs Stad upprättar skriftliga individuella uppdrag som utgör beställningen till utförare av hemtjänst som den enskilde beviljats enligt socialtjänstlagen.

Verksamhetsstöd: IT-stöd som används för exempelvis mottagande av uppdrag, dokumentation.

1.5 Den upphandlande myndigheten

Upphandlande myndighet är Göteborgs Stad, organisationsnummer 212000-1355. Information om Göteborgs Stad finns på www.goteborg.se

1.5.1 Göteborgs Stads organisation

Göteborgs Stad är organisatoriskt indelad i facknämnder med ansvar för bland annat äldre samt vård- och omsorg samt funktionsstöd. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden respektive nämnden för funktionsstöd ansvarar för myndighetsutövning för personer som är i behov av hemtjänst. Äldre samt vård- och omsorgsnämnden ansvarar för hälso- och sjukvård oavsett ålder. Information om Göteborgs Stads organisation finns på www.goteborg.se

1.5.2 Göteborgs Stads målsättning med hemtjänsten



Kommunfullmäktige fattar årligen beslut om budget och flerårsplaner med övergripande mål samt målsättningar som nämnder och bolag ska förhålla sig till. Utföraren ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer. Information finns på www.goteborg.se

1.5.3 Finskt förvaltningsområde och nationella minoriteter

Göteborgs Stad är från och med den 1 februari 2011 finskt förvaltningsområde. Det innebär att sverigefinska göteborgare har ett förstärkt skydd där kulturen och språket ska skyddas och främjas.

Det innebär bland annat att Göteborgs Stad 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 behärskar finska. Inom ramen för sådan omsorg ska de äldres behov av att upprätthålla sin kulturella identitet beaktas.

Som utförare kan du välja att vara en utförare som vid efterfrågan helt eller till väsentlig del kan erbjuda hemtjänst med omsorgspersonal som talar och skriver finska.

Göteborgs Stad har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken finska, meänkieli, samiska, jiddisch och romani chib. Staden ser gärna utförare som kan kommunicera på de nationella minoritetsspråken samt har kompetens om de nationella minoriteternas kultur.

1.6 Beskrivning av tjänsten

1.6.1 Beskrivning av tjänsten



Valfrihetssystemet gäller den som oavsett ålder beviljats bistånd enligt socialtjänstlagen i form av hemtjänst.

Utföraren ska kunna utföra både service och omvårdnad. Beslut om hemtjänst i Göteborgs Stad fattas huvudsakligen som rambeslut. Information om rambeslut finns i avsnitt 4.1.4.

Utföraren ska enligt uppdrag från Göteborgs Stads handläggare utföra hemtjänst (dag och kväll) måndag till söndag mellan kl. 06.00 till 23.30. Göteborgs Stad ansvarar för åtgärder av trygghetslarm och trygghetskamera samt nattinsatser.

För personer som har hemtjänst kan andra insatser enligt SoL och åtgärder enligt HSL också vara aktuella, vilket beskrivs nedan.

Enskilda kan ha både beslut om hemtjänst och matdistribution (hemlevererad matportion) enligt SoL. Utföraren kan välja mellan att själv ombesörja tillverkning och leverans av färdiglagad mat eller anlita underleverantör. Ytterligare ett alternativ är att administrera beställningar för brukare på uppdrag av staden inom ramen för stadens befintliga avtal för leverans av mat. Utföraren blir därmed inte part i stadens avtal. För det fall utföraren önskar administrera beställningar i stadens avtal är det utförarens ansvar att komma överens med matleverantören om hantering av mat för det fall brukaren inte är hemma vid matleverans. Utföraren bör därför ha kylmöjligheter att tillgå. Stadens matleverantör levererar beställd mat till respektive brukare. Utföraren ska senast fyra veckor innan verksamhetsstart meddela Göteborgs Stad vilket alternativ som väljs.

Enskilda som har beslut om både hemtjänst och avlösning i hemmet enligt SoL och valt en privat utförare för hemtjänst har möjlighet att välja samma utförare för avlösning i hemmet. Utföraren ska enligt uppdrag från kommunens handläggare utföra avlösning i hemmet. Enligt Göteborgs Stads riktlinjer och värdighetsgarantier ska avlösning kunna ske dygnet runt, såväl vardag som helgdag och genomföras inom 48 timmar (två vardagar för att planera).

Enskilda som har beslut om både hemtjänst och ledsagning enligt SoL och valt en privat utförare för hemtjänst har möjlighet att välja samma utförare för ledsagning. Utföraren ska i enlighet med uppdrag från kommunens handläggare utföra ledsagning.

Utföraren ska i enlighet med uppdrag från Göteborgs Stads legitimerade personal utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras eller ordineras av Göteborgs Stads legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska i möjligaste mån samordnas med socialtjänstinsats.

Utföraren ska på uppdrag från patientansvarig sjuksköterska ge vård och omsorg i livets slut (vak) dygnet runt.

För enskilda som endast har insats i form av ordinerad/delegerad hälso- och sjukvård är Göteborgs Stads hemtjänst utförare.

Göteborgs Stad ser gärna utförare med olika profiler för att utföra tjänsten som beskrivits ovan.

1.6.2 Geografiska områden

Göteborgs Stad har delats in i sammanlagt 36 geografiska LOV-områden, vilka beskrivs i bilaga 1.

1.6.2.1 Begränsning och förändring av geografiskt område

Begränsning av geografiskt område

Utförare kan välja att utföra hemtjänst i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera geografiska områden. Om utföraren vill begränsa verksamheten kommer utföraren efter godkännande uppmanas att lämna in bilaga 1.

Under kontraktstiden kan utförare som valt att begränsa sitt geografiska område förändra (utöka eller minska) området maximalt fyra gånger per år.

Utökning av geografiskt område

Utökning av geografiskt område ska anmälas till Göteborgs Stad. Anmälan kan göras löpande under månaden och börjar gälla en månad efter att anmälan gjorts. Exempel; anmälan om utökat geografiskt område som görs den 14 april börjar gälla den 14 maj.

Minskning av geografiskt område

Minskning av geografiskt område ska anmälas till Göteborgs Stad senast den 15:de i månaden för att börja gälla den 1:a i nästnasta månad. Exempel; anmälan om minskat geografiskt område som görs den 14 april börjar gälla den 1 juni. Minskning av geografiskt område innebär att enskilda som bor i det geografiska område som utföraren minskar måste välja en ny utförare. Vid anmälan om minskning av geografiskt område tas utföraren bort som valbar i aktuellt område senast nästkommande helgfria vardag.

1.6.3 Kapacitetstak

Utförare kan välja att ange ett så kallat kapacitetstak. Kapacitetstak anges i antal timmar per månad. Om utföraren väljer att ange ett kapacitetstak får det inte vara lägre än 1 000 biståndsbedömda timmar/månad enligt SoL och ska avse totalen för samtliga geografiska områden som utföraren

verkar i.

Kapacitetstaket begränsar hur många beviljade timmar enligt SoL som utföraren har möjlighet att utföra under en månad. Beställda timmar för delegerad/ordinerad hälso- och sjukvård enligt HSL ingår inte. Det innebär att utföraren ska utföra beställd hälso- och sjukvård även om utföraren nått kapacitetstaket för insatser enligt SoL.

Utföraren ska ta emot alla uppdrag, så länge det inryms i eventuellt kapacitetstak. Utföraren ska genomföra insatser åt redan befintliga brukare även om den enskildes behov förändras, vilket kan medföra att utföraren går över sitt kapacitetstak.

Utföraren ska skriftligt meddela Göteborgs Stad, då kapacitetstaket är nått samt när utföraren har ledig kapacitet utan väntelista.

Under kontraktstiden kan utförare som valt att ange kapacitetstak höja eller sänka sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år.

Utförarens IVO-tillstånd avseende antal personer som utföraren har rätt att utföra hemtjänst för behöver vara rimligt i förhållande till kapacitetstak om lägst 1 000 biståndsbedömda timmar/månad.

a. Vill utföraren ange ett kapacitetstak?



Ja/Nej



Leverantörskommentar tillåten

b. Om ja, ange kapacitetstak i antal timmar per månad (minst 1 000 timmar/månad):



Fritext



Leverantörskommentar tillåten

1.6.4 Anmälan och förändring av angivet kapacitetstak



Anmälan om kapacitetstak

Anmälan om att utföraren vill ange ett kapacitetstak ska ha inkommit till Göteborgs Stad senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Om utföraren vid anmälan nått kapacitetstaket tas utföraren bort som valbar senast nästkommande helgfria vardag.

Sänkning av angivet kapacitetstak

Sänkning av kapacitetstak innebär att utföraren inte kan få uppdrag för nya brukare förrän utförarens uppdrag i antal timmar understigit angivet kapacitetstak. En enskild kan aldrig tvingas byta utförare mot sin vilja för att utföraren vill sänka sitt kapacitetstak.

Anmälan om sänkning av kapacitetstak ska ha inkommit till Göteborgs Stad senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om sänkt kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Om utföraren vid anmälan nått gällande kapacitetstak tas utföraren bort som valbar senast nästkommande helgfria vardag.

Höjning av angivet kapacitetstak

Anmälan om höjning av kapacitetstak ska ha inkommit till Göteborgs Stad senast den 15:e i månaden för att börja gälla den 1:a i kommande månad. Exempel; anmälan om höjning av kapacitetstak som görs den 14 april börjar gälla den 1 maj. Det finns möjlighet för utförare att i anmälan ange önskemål om att förändringen ska börja gälla tidigare. Bedömning av när förändring kan börja gälla i dessa fall görs av Göteborgs Stad.

1.6.4.1 Hantering av väntelista



När utförarens kapacitetstak är nått alternativt att utföraren vill sänka sitt kapacitetstak kan utföraren inte ta emot uppdrag för nya brukare. Utföraren är då inte längre valbar. I sådan situation ska brukare ha möjlighet att sätta upp sig på väntelista (kö) för att kunna välja utföraren när utföraren åter har kapacitet att ta emot nya uppdrag. Utföraren ska följa Göteborgs Stads rutin för hantering av väntelista.

1.7 Skyldighet att ta emot uppdrag



Utförare kan välja att utföra hemtjänst i hela Göteborgs Stad eller begränsa sin verksamhet till ett eller flera av stadens 36 geografiska LOV-områden, se avsnitt 1.6.2. Utföraren kan ange ett kapacitetstak, se avsnitt 1.6.3.

Utföraren kan inte tacka nej till att utföra uppdrag inom valda geografiska områden så länge som utföraren inte har nått sitt kapacitetstak.

Utföraren ska påbörja nya uppdrag senast 24 timmar efter det att uppdraget skickats från handläggaren om det krävs för att tillgodose den enskildes behov. Meddelande ska skickas via Treserva till handläggaren om att uppdraget är mottaget. När utföraren får uppdrag som inte behöver tillgodoses inom 24 timmar ska utföraren ta kontakt med den enskilde nästkommande helgfria vardag. Utföraren ska då informera den enskilde om att utföraren fått uppdraget och komma överens om en tidpunkt för det första besöket. Med nya uppdrag avses uppdrag för enskild som inte redan är aktuell hos utföraren.

Utförarens ansvar vid förändrade behov hos befintliga brukare se avsnitt 4.3.5.

1.8 Befolkningsunderlag och statistik

På www.statistik.goteborg.se finns statistik som beskriver Göteborg avseende exempelvis befolkningsutveckling, befolkningsprognos, ålder, utbildningsnivå, sysselsättning, inkomster och boendeförhållanden.

Antal personer som är beviljade hemtjänst förändras kontinuerligt. Statistik för antal personer med hemtjänst samt antal beviljade timmar per geografiskt LOV-område presenteras på www.goteborg.se och uppdateras en gång per år.

1.9 Information om godkända utförare och den enskildes val och omval

1.9.1 Utförarens presentation av verksamheten



Godkända utförare som har tecknat kontrakt med Göteborgs Stad har rätt att marknadsföra sin verksamhet i enlighet med god marknadsföringssed enligt marknadsföringslag (SFS 2008:486) samt

- Tillkännagivande (2008:487) med anledning av marknadsföringslag (2008:486), den så kallade "svarta listan".
- ICC:s Regler för reklam och marknadskommunikation.

Marknadsföring ska ske med respekt för brukare och övriga utförare. All marknadsföring ska utformas så att den inte upplevs som påträngande. Direktriiktad marknadsföring av hemtjänst specifikt till brukare med hemtjänst, exempelvis genom oanmälda hembesök, besök på sjukhus, telefonsamtal, post, sms eller e-post, är därför inte tillåtet. Brukare eller anhöriga får inte erbjudas någon form av ersättning, gåvor eller andra förmåner för att välja en viss utförare.

Utförarens marknadsföringsmaterial får inte distribueras med hjälp av Göteborgs Stads medarbetare. Privata utförare får i sin marknadsföring inte använda Göteborgs Stads logotyp. Däremot ska utförare i text i anslutning till avsändaren tydligt ange att de är godkända att utföra hemtjänst i Göteborgs Stad.

Utförare har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda. Eventuella tilläggstjänster ska beskrivas i informationen om utförarens verksamhet och vara kända av Göteborgs Stad. Det ska tydligt framgå att eventuella tilläggstjänster inte ingår i valfrihetssystemet utan är en separat affärstransaktion mellan utföraren och den enskilde.

1.9.2 Göteborgs Stads information till enskilda om valbara utförare



Förvaltningarnas handläggare och Göteborgs Stads Kontaktcenter informerar den enskilde om valbara utförare. Den enskildes handläggare har ansvar för att vägleda den enskilde i val och omval av utförare.

Utföraren ska presentera sin verksamhet i enlighet med instruktion från Göteborgs Stad. Göteborgs Stad ansvarar för att den enskilde får tillgång till information om valbara godkända utförare i samband med att hemtjänst beviljas. Informationen finns tillgänglig i en jämförelsetjänst på Göteborgs Stads webbplats, www.goteborg.se.

Göteborgs Stad begär löpande in de uppgifter som behövs då utföraren är godkänd, utföraren ska inte lämna uppgifterna vid ansökan om deltagande i valfrihetssystemet. Utföraren garanterar att informationen om verksamheten är korrekt. Förändringar under kontraktstiden ska omgående meddelas till Göteborgs Stad.

Göteborgs Stad har rätt att tillgängliggöra informationen som öppna data.

1.9.3 Ickevalsalternativ

Enligt Lag om valfrihetssystem stipuleras att det ska finnas ickevalsalternativ för brukare som ej kan eller vill välja utförare. Ickevalsalternativet i Göteborg är Göteborgs stads hemtjänst. Handläggaren har ansvar för att fråga den enskilde om hen är nöjd med sitt val av utförare, alternativt det ickeval som hen tilldelats, eller om den enskilde vill göra ett omval av utförare.

1.9.4 Val av ny utförare/omval

Den enskilde kan byta utförare med tio kalenderdagens omställningstid. Dag 1 infaller den dag den enskilde meddelat handläggare att hen vill byta. Under omställningsperioden ansvarar den tidigare utföraren för insatserna. Infaller sista dag för uppsägningstiden på en lördag, söndag eller annan helgdag äger utförarbytet rum närmast följande helgfria vardag.

Anmälan om byte kan ske genom att den enskilde informerar på något av följande sätt:

- muntligt/skriftligt till handläggare
- muntligt till Kontaktcenter som vidarebefordrar informationen till berörd handläggare
- genom e-tjänst med e-legitimation

Hantering av byte av utförare (social dokumentation, formulera uppdrag till utförare) är en del av handläggningen. I de fall då handläggaren får information om att den enskilde önskar byta utförare från annan än den enskilde själv, kontaktar handläggaren den enskilde.

Avlämnande utförare, ledning eller medarbetare, får inte påverka den enskildes val av ny utförare. Avlämnande utförare ansvarar för att bytet innebär minsta möjliga negativa påverkan för den enskilde och andra berörda.

Avlämnande och mottagande utförare ska i samverkan med Göteborgs Stads olika professioner bidra till säker informationsöverföring och en smidig övergång för den enskilde. Avlämnande utförare ska säkerställa att det finns samtycke från den enskilde avseende samverkan och informationsöverföring.

1.10 Möten och utbildningar

För godkända utförare bjuder enheten för kontrakt och uppföljning in till regelbundna möten och utbildningar. Vissa av dessa träffar är obligatoriska för utföraren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro samt vilken funktion som utföraren ska representeras av. Intraservice kallar IT-kontaktpersoner till utbildningar som är obligatoriska att delta i.

1.11 Tilläggstjänster

Utföraren har möjlighet att erbjuda den enskilde så kallade tilläggstjänster. Tilläggstjänster är tjänster som inte ingår i den enskildes biståndsbeslut.

Om utföraren erbjuder tilläggstjänster ska utföraren informera den enskilde om att det är en tjänst som erbjuds utöver valfrihetssystemet för hemtjänst. Utföraren får inte kräva av den enskilde att hen ska köpa tilläggstjänster.

Tilläggstjänster är i allmänhet mervärdesskattepliktiga. Utförare som tillhandahåller tilläggstjänster hänvisas till Skatteverket för information om krav gällande registrering av mervärdesskatt.

Göteborgs Stad har inget ansvar för dessa tjänster och den enskilde betalar direkt till utföraren.

1.12 Avgifter

Göteborgs Stad beslutar om och fakturerar den enskildes avgift enligt SoL och Göteborgs Stads taxa.

Utföraren får inte ta ut avgift av den enskilde för insatser som omfattas av biståndsbeslut. Om den enskilde köper tilläggstjänster av utföraren fakturerar utföraren kostnaden direkt till den enskilde.

2. ADMINISTRATIVA KRAV

2.1 Handläggning av ansökan

2.1.1 Ansökan

Elektronisk ansökan

Ansökan ska lämnas elektroniskt via Merzell TendSign, vilket innebär att ansökan inte kan lämnas i pappersformat, via fax eller e-post. För att kunna lämna ansökan krävs att behörig person för utföraren registrerar ett användarkonto på www.tendsign.com

Den e-postadress som utföraren använt för inloggning i systemet, är den som gäller för all kommunikation gällande ansökan. Utförarens kontaktperson anges i Merzell TendSign.

Registrering av uppgifter i Merzell TendSign

Ansökan registreras för den utförare som ansökan avser. För utförare som sedan tidigare har registrerat konto i Merzell TendSign är det viktigt att kontrollera att registrerade uppgifter stämmer avseende företagsnamn, organisationsnummer, kontaktuppgifter mm. Uppgifter som inte stämmer ska ändras innan ansökan skickas in.

Aktiebolag under bildande

Aktiebolag under bildande (som inte har organisationsnummer) ska registrera kontot på ett personnummer (10 siffror). När aktiebolaget får sitt organisationsnummer, behöver utföraren registrera ett nytt konto med rätt organisationsnummer och skicka ansökningshandlingar på nytt.

Konsult

Konsult som lämnar in ansökan på uppdrag ska ha inloggning för den utförare som ansökan lämnas för.

Merzell TendSigns support

Tekniska frågor om systemet ställs till Merzell TendSign support. Support har öppet vardagar 07.00-17.00.

- e-post: tendsignsupport@mercell.com
- vägledning och guider m.m. finns på www.mercell.com

2.1.1.1 Frågor om förfrågningsunderlaget

Göteborgs Stad anordnar löpande informationsmöten för utförare som är intresserade av att ansöka om att delta i valfrihetssystemet. Tiderna och anmälan för informationsmöten finns på www.goteborg.se. Innan ansökan skickas in ser Göteborgs Stad gärna att utföraren deltar på ett sådant informationsmöte. På informationsmötet görs en genomgång av förfrågningsunderlaget och möjlighet finns att ställa frågor. Syftet med informationsmötet är att minska antalet ansökningar som inte är kompletta vilket i sin tur kan förlänga handläggningstiden alternativt leda till att ansökan inte godkänns.

Utföraren kan hitta svar på övergripande frågor under frågor och svar på www.goteborg.se

Frågor kan också ställas via Merzell TendSign, frågor och svarsfunktionen. Göteborgs Stad besvarar frågor via samma funktion. Frågor och svar, liksom eventuella förtydliganden, utgör en del av förfrågningsunderlaget. Endast skriftliga svar i Merzell TendSign är bindande.

Om förfrågningsunderlaget upplevs som oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att Göteborgs Stad kontaktas genom Merzell TendSign, så att missförstånd kan undvikas.

2.1.2 Ansökans giltighet

Utföraren är bunden av sin ansökan till dess att Göteborgs Stad fattat beslut om godkännande och kontrakt har tecknats.

2.1.3 Reservationer tillåts inte

Om utföraren lämnar förbehåll eller reserverar sig mot villkor i förfrågningsunderlaget innebär det att ansökan inte godkänns. Undvik att lämna information som inte efterfrågats.

2.1.4 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Göteborgs Stad kan tillåta att utföraren rättar en uppenbar felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan.

Göteborgs Stad kan också ge möjlighet till att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Göteborgs Stad är dock inte skyldig att medge rättelse, förtydligande eller komplettering.

2.1.5 Ansökningsprocessen

Ansökningar hanteras enligt processen nedan.

I handläggning av ansökan ingår kontroll av att:

- ansökan är korrekt och komplett
- utföraren uppfyller de krav som anges i förfrågningsunderlaget
- utföraren accepterar samtliga krav

I samband med handläggningen av ansökan kommer Göteborgs Stad att kalla utföraren till möte då utföraren bland annat ska redovisa ett fullständigt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9 och beskriva dess tillhörande processer och rutiner.

Om utföraren uppfyller samtliga krav i förfrågningsunderlaget godkänns ansökan. Efter att kontrakt har undertecknats har Göteborgs Stad uppstartsmöte med utföraren för att gå igenom utbildningsinsatser och ge information om att bedriva verksamhet i Göteborgs Stad.

2.1.6 Handläggningstid

Handläggningstiden är sex veckor efter det att en komplett ansökan har inkommit. En ofullständig ansökan, som av utföraren inte kompletterats efter uppmaning, medför att utföraren ej godkänns. Under semesterperioden juni-augusti kan handläggningstiden vara upp till tio veckor.

Förutsatt att ansökan är godkänd och utföraren därefter bedöms som valbar ska verksamhet startas upp följande datum eller nästkommande helgfria vardag:

- 15 februari
- 15 maj
- 15 oktober
- 15 december

2.1.7 Underrättelse om beslut och kontrakt

För att tilldelas kontrakt krävs att samtliga villkor uppfylls.

Beslut om godkännande av ansökan fattas av förvaltningsdirektör på delegation av äldre samt vård- och omsorgsnämnden. Snarast efter det att beslut fattats kommer utföraren att skriftligen informeras om beslutet. Information om beslut sker via Mercell TendSign.

Beslutet utgör inte ett bindande avtal. Ett civilrättsligt bindande kontrakt mellan Göteborgs Stad och utföraren sluts genom att ett kontrakt undertecknas elektroniskt av båda parter.

2.1.8 Elektronisk underskrift av kontrakt



Göteborgs Stad undertecknar kontrakt elektroniskt (e-signering). När det är dags att signera avtalet skickar enheten för kontrakt och uppföljning ett meddelande via Merzell TendSign till utföraren med instruktioner för hur signeringen går till.

För att kunna utföra e-signering i Merzell TendSign behövs en e-legitimation eller en e-tjänstelegitimation samt ett konto hos CSign.

E-legitimation (knyts till person) kan beställas kostnadsfritt via internetbank, antingen som BankID på kort eller som Mobilt BankID. Det senare kräver varken kortläsare eller installationer på datorn. Mer information finns på respektive internetbank eller på www.e-legitimation.se

E-tjänstelegitimation (knyts till organisation) utfärdas av Expisoft AB (<https://eid.expisoft.se>). Det kan ta upp till sju arbetsdagar att få en e-tjänstelegitimation. Om den som ska underteckna kontraktet redan har en e-tjänstelegitimation som ska användas ska CSign kontaktas.

Kontot hos CSign är kostnadsfritt och registrering sker på www.csign.se. E-legitimation krävs vid registrering. Den som är firmatecknare blir registrerad omedelbart och kan börja signera direkt. Den som inte är firmatecknare kan behöva skicka en fullmakt till CSign. Fullmakter registreras i de flesta fall inom en arbetsdag.

Ange: Namn, befattning/titel/funktion, e-postadress samt telefonnummer till den person som är kontraktstecknare



Fritext

2.2 Upphandlingssekretess

Som offentlig organisation omfattas Göteborgs Stad av offentlighetsprincipen. Det innebär 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 allmän handling ska kunna sekretessbeläggas måste stöd för detta finnas i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL.

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

Utföraren kan begära att delar av ansökan ska omfattas av sekretess. Utföraren ska då precisera vilka delar som avses och skälen till att sekretess ska gälla samt skaderekvisit. Göteborgs Stad beslutar, i egenskap av offentlig myndighet, om en uppgift kan sekretessbeläggas. Det görs endast om en begäran om utlämnande av allmän handling inkommer till Göteborgs Stad. Beslut om sekretess kan upphävas av domstol.

a. Begärs sekretess:



Ja/Nej

b. Om sekretess begärs, ange för vad och på vilket sätt utföraren kan komma att lida skada om dessa uppgifter röjs samt skaderekvisit:



Fritext

2.3 Insyn



Enligt kommunallagen (2017:725) ska Göteborgs Stad tillförsäkra sig information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Utföraren är därför skyldig att lämna sådan

information så att rätten till insyn för allmänheten säkras.

Den information som Göteborgs Stad hämtar in från utföraren, med undantag för uppgifter om enskilda brukare, betraktas som offentliga handlingar. Göteborgs Stad informerar regelbundet sina kommuninvånare, via hemsidan eller annat informationsmaterial, om stadens verksamheter och ansvarsområde i form av protokoll, årsredovisningar, rapporter, kvalitetsredovisningar mm.

3. KRAV PÅ UTFÖRARE

3.1 Uteslutning av utförare enligt 7 kap. LOV



Enligt LOV 7 kap 1 § kan utföraren uteslutas om utföraren:

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

Om utföraren är en juridisk person, får utföraren 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 ovan.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 betraktas bl a hävning av avtal eller kontrakt som Göteborgs Stad eller annan kommun tecknat, inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde, med utföraren under de senaste fem åren.

Har utföraren genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförande av hemtjänst, medför detta att utföraren inte godkänns, även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen.

Göteborgs Stad kan komma att begära in bevis för att det inte finns grund för uteslutning av utförare genom utdrag ur officiella register eller annan likvärdig handling.

Utföraren ska bekräfta att det inte finns grund för uteslutning enligt LOV 7 kap. 1 §. Göteborgs Stad kan begära in ytterligare upplysningar angående punkt 1-6.

Utföraren försäkrar att denne inte är föremål för något av ovanstående:

Ja/Nej. Ja krävs



3.2 Skatter, socialförsäkringsavgifter samt registrering



Utföraren ska ha fullgjort sina skyldigheter avseende inbetalning av skatter och socialförsäkringsavgifter samt vara registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register, som förs i det land där utförarens verksamhet är etablerad.

Utföraren ska inneha F-skattebevis samt vara registrerad för mervärdesskatt, undantaget skattefria verksamheter. Tilläggstjänster är i allmänhet mervärdesskattepliktiga. Utförare som tillhandahåller tilläggstjänster hänvisas till Skatteverket för information om krav gällande registrering av mervärdesskatt.

Göteborgs Stad kontrollerar, genom inhämtande av uppgifter från aktuella myndigheter, att utföraren uppfyller lagenligt ställda krav avseende sina inbetalningar av skatter och socialförsäkringsavgifter samt registrering. Kravet ska vara uppfyllt per den dag inhämtandet sker. I det fall det inte är möjligt för Göteborgs Stad att få tillgång till de aktuella uppgifterna ska utföraren när Göteborgs Stad så begär vara beredd att tillhandahålla dessa uppgifter.

Kravet Skatter och socialförsäkringsavgifter samt registrering uppfylls:

Ja/Nej. Ja krävs

**3.3 Ekonomisk och finansiell ställning**

Utföraren ska ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att uppdraget kan genomföras utan risk för störningar p.g.a. ekonomiska problem. Göteborgs Stad inhämtar och bedömer utförarens kreditvärdighet med hjälp av affärs- och kreditupplysningsföretag. Utföraren ska för att kravet ska anses vara uppfyllt inneha en riskklass/rating motsvarande minst "Kreditvärdig".

I de fall utföraren har lägre riskklass/rating, är ett nystartat företag eller av annan anledning inte kan erhålla rating, kan utföraren ändå anses uppfylla detta krav under förutsättning att utföraren lämnar sådan dokumentation som styrker att utföraren innehar en stabil ekonomisk och finansiell ställning. Göteborgs Stad förbehåller sig rätten att bedöma huruvida det anses klarlagt om den sökande har motsvarande ekonomisk och finansiell ställning.

Exempel på vad som kan styrka en stabil ekonomisk och finansiell ställning:

- a. utförarens moderbolag eller annan garant som uppfyller kravet i första stycket detta avsnitt, lämnar moderbolagsgaranti, i vilken utförarens fullgörande av sina åtaganden enligt eventuellt kontrakt garanteras (moderbolaget eller annan garant ska uppfylla kravet om minst kreditvärdighet)
- b. utförarens revisor lämnar en sådan förklaring att enheten för kontrakt och uppföljning kan anse att det är klarlagt att utföraren innehar motsvarande ekonomisk stabilitet

Om utföraren är medveten om eller misstänker att kravet på ovan angiven riskklass/rating inte är uppfyllt men vill påvisa en ekonomisk stabilitet ska utföraren bifoga bevis enligt ovan i sin ansökan. Intyget får inte vara äldre än tre månader räknat från dag då ansökan lämnas in.

Om det inte är möjligt för Göteborgs Stad att på egen hand inhämta upplysningar om sökanden, exempelvis för utländska sökanden, ska den sökande vid behov och på begäran tillhandahålla erforderliga intyg som visar att kravet uppfylls. Denna handling ska översättas till svenska eller engelska om originalhandlingen avser ett annat språk.

a. Kravet på ekonomisk och finansiell ställning uppfylls?

Ja/Nej

**b. Om nej, ange om kravet uppfylls enligt a) eller b). Bifoga i sådant fall efterfrågad handling. Bilagan namnges "Ekonomisk och finansiell ställning".**

Bifogad fil

Leverantörskommentar tillåten

**3.4 IVO-tillstånd**

Utföraren ska ha giltigt tillstånd från IVO för att bedriva hemtjänst enligt socialtjänstlagen (2001:453). Tillståndet ska bifogas vid ansökan. Utföraren ska under kontraktstiden inkomma med eventuella nya tillstånd som föranletts av förändringar i utförarens verksamhet.

Bifoga IVO-tillstånd. Namnge bilagan "IVO-tillstånd"

Bifogad fil

**3.5 Arbetstillstånd**

För det fall utförarens medarbetare omfattas av reglerna för arbetstillstånd ska utföraren på anmodan av Göteborgs Stad kunna visa upp giltiga arbetstillstånd. Göteborgs Stad kan komma att genomföra stickprov för att kontrollera att kravet följs.

3.6 Referenser



Under handläggning av ansökan genomför Göteborgs Stad referenstagning. Syftet är att fastställa att utföraren har kompetens och förmåga att genomföra uppdrag enligt förfrågningsunderlagets krav.

Referenserna ska avse utföraren och dess företrädare, till exempel VD, styrelse, annat företag i koncernen om sådant finns. Referensgivare kan exempelvis vara tidigare uppdragsgivare eller tidigare arbetsgivare.

Referensgivare ska vara oberoende och kunna lämna ett utlåtande som är fritt från eget intresse av att utföraren får kontrakt med Göteborgs Stad. Referenstagning sker muntligt och /eller skriftligt utifrån bilaga 2, Referenstagning gällande privat utförare, som beskriver exempel på frågor som avser kompetens och förmåga.

Göteborgs Stad kan komma att kontakta andra än uppgivna referenser som på annat sätt har kännedom om utföraren eller att använda sig av egna erfarenheter av utföraren. Negativa referenser kan innebära att ansökan inte godkänns.

Ange kontaktuppgifter för två referenser. Referenserna ska avse uppdrag som utföraren har haft. Om Göteborgs Stad inte kommer i kontakt med referenterna kan nya kontaktuppgifter till andra referenser komma att begäras in.

Till ansökan ska bifogas kontaktuppgifter till två referenter.

a. Referens 1 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare).



Fritext

b. Referens 2 (ange namn, titel, telefonnummer, e-post samt förhållande mellan referent och utförare).



Fritext

3.7 Verksamhetsansvarig och ledning



Verksamhetsansvarig ska uppfylla krav på kompetens, utbildning och chefserfarenhet enligt avsnitt 3.7.1. Kraven på kompetens och chefserfarenhet för verksamhetsansvarig kan vara lägre om utföraren kan påvisa att den har en ändamålsenlig organisation som medför att utföraren uppfyller samtliga krav, se avsnitt 3.7.2

Om den som ska vara verksamhetsansvarig är utländsk medborgare måste hen ha svenskt samordningsnummer vilket krävs för att få konto och tillgång till stadens verksamhetsstöd.

Tillgänglighet

Verksamhetsansvarig har en nyckelroll i verksamheten och är av väsentlig betydelse för verksamhetens kvalitet och för medarbetarnas arbetsvillkor samt arbetsmiljö. Det är därför ett krav att verksamhetsansvarig är närvarande och delaktig i verksamheten. Verksamhetsansvarig ska leda och organisera både det dagliga och det långsiktiga arbetet så att uppdraget utförs utifrån de krav som ställs i kontraktet.

Utförarens medarbetare ska dagligen kunna nå verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig ska ha direktkontakt med medarbetare genom att vara närvarande på arbetsplatsen under del av sin

normalarbetstid i den omfattning som krävs utifrån uppdraget.

Verksamhetsansvarig eller annan företrädare ska vara tillgänglig för brukare måndag till fredag 8.00 till 16.30.

Det ska finnas en utsedd ställföreträdare om verksamhetsansvarig inte är nåbar under en hel arbetsdag, har kortare sjukfrånvaro samt under den delen av medarbetarnas arbetstid som kan ligga utanför verksamhetsansvarigs normalarbetstid. Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kontraktet.

Verksamhetsansvarigs anställning hos utföraren och eventuellt andra arbets- och uppdragsgivare ska vara förenlig med att vara tillgänglig för uppdraget. Verksamhetsansvarigs anställningsavtal med utföraren kan komma att efterfrågas.

Semester

Verksamhetsansvarig ska ha möjlighet att ha lagstadgad semester och under den perioden kunna ersättas med en person som inte uppfyller samtliga krav på kompetens och chefserfarenhet. Ersättare ska utses under perioden och vara anställd av utföraren. Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kontraktet. Ersättare under verksamhetsansvarigs semester behöver inte anmälas till Göteborgs Stad.

Byte av verksamhetsansvarig och tillfällig ersättare

Om utföraren under kontraktstiden ska byta eller byter verksamhetsansvarig ska detta omgående anmälas till Göteborgs Stad. Ny verksamhetsansvarig ska godkännas av Göteborgs Stad.

Under särskilda omständigheter kan utförare, under maximalt tre månader, utse en tillfällig verksamhetsansvarig som inte uppfyller krav på kompetens och chefserfarenhet. Utföraren ska skriftligen informera Göteborgs Stad för godkännande av tillfälligt utsedd verksamhetsansvarig och av orsak till att sådan utsetts. Det kan exempelvis gälla vid byte av verksamhetsansvarig och vid sjukskrivning som överstiger 30 dagar. Tillfällig verksamhetsansvarig ska vara anställd av utföraren. Utföraren ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt kraven i kontraktet.

Verksamhetschef enligt HSL

Utföraren ska på uppdrag av legitimerad personal utföra delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder och har ansvar för att det finns en verksamhetschef i enlighet med HSL för de hälso- och sjukvårdsåtgärder utförarens personal utför. Verksamhetschefen ansvarar för att personalen har den kompetens som behövs för att utföra delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder. Uppdraget som verksamhetschef enligt HSL kan ges till verksamhetsansvarig eller annan lämplig person hos utföraren.

Hälso- och sjukvårdslagens krav på att det ska finnas en MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) fullgörs av Göteborgs Stads medicinskt ansvariga (MAS och MAR).

3.7.1 Verksamhetsansvarigs kompetens, utbildning och chefserfarenhet



Kompetens

Verksamhetsansvarig ska ha god kunskap om och kunna tillämpa lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen inom och vad som i övrigt kan beröra verksamhetsområdet. Hen ska även ha kunskap om och kunna tillämpa lagar och författningar inom arbetsmiljöområdet.

Utbildning

Verksamhetsansvarig ska ha:

- Socionomexamen, högskolans sociala omsorgsutbildning eller likvärdig högskoleutbildning.

Med likvärdig utbildning avses högskoleutbildning med vård-, omsorgs- eller beteendevetenskaplig inriktning. Utbildning med vård-, omsorgs- eller beteendevetenskaplig inriktning ska innehålla, alternativt ha kompletterats med, minst 15 högskolepoäng inom social juridik eller social omsorg för att vara likvärdig utbildning.

- Kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk 3 för att behärska det svenska språket i tal och skrift.

Utföraren ska styrka verksamhetsansvarigs utbildning i CV och med kopia på hens examensbevis eller annan likvärdig handling.

Chefserfarenhet

Verksamhetsansvarig ska ha chefserfarenhet:

- Sammanlagt 24 månader under de senaste sju åren med minst 75 procents tjänstgöringsgrad.
- Erfarenheten ska vara från äldreomsorg, kommunal hälso- och sjukvård och/eller omsorg om personer med funktionsnedsättning. Chefserfarenheten kan omfatta att vara chef för medarbetare som handlägger ansökningar eller utför uppdrag enligt SoL och/eller LSS, samt även att leda chefer inom verksamheterna.
- Med chefserfarenhet avses praktisk erfarenhet av arbetsledning med verksamhets-, personal- och ekonomiansvar.

Utföraren ska styrka verksamhetsansvarigs chefserfarenhet i CV och med anställningsbevis eller liknande handling. Av anställningsbevis ska framgå befattning, arbetsgivare, anställningsperiod, samt tjänstgöringsgrad.

Göteborgs Stad förbehåller sig rätten att kontakta tidigare arbetsgivare för att styrka kompetens och erfarenhet som chef.

3.7.1.1 Dokumentation som styrker utbildning och chefserfarenhet

Göteborgs Stad kan komma att begära in verksamhetsansvarigs anställningsavtal med utföraren.

Verksamhetsansvarig är utsedd vid ansökan

Om verksamhetsansvarig är utsedd vid ansökan ska handlingar som styrker kompetens och chefserfarenhet bifogas med ansökan.

Verksamhetsansvarig är inte utsedd vid ansökan

Om verksamhetsansvarig inte är utsedd vid ansökan ska handlingar som styrker kompetens och chefserfarenhet lämnas in senast en månad före verksamhetens uppstart för godkännande. Utföraren blir inte valbar förrän verksamhetsansvarig är utsedd, kompetens och chefserfarenhet styrkts samt att Göteborgs Stad bedömt att verksamhetsansvarig uppfyller kraven.

a. Är verksamhetsansvarig utsedd?

Ja/Nej

b. Om ja, ange namn på den som ska vara verksamhetsansvarig

Fritext

c. Bifoga CV. Kontaktuppgift till tidigare arbetsgivare för anställning som chef ska framgå. Namnge bilagan CV samt namnet på personen som dokumentet avser.

Bifogad fil

d. Bifoga kopia på examensbevis eller liknande handling. Namnge bilagan Examensbevis samt namnet på personen som dokumentet avser.

Bifogad fil

e. Bifoga kopia på anställningsbevis som chef eller liknande handling. Namnge bilagan Anställningsbevis samt namnet på personen som dokumentet avser.

Bifogad fil

3.7.2 Ändamålsenlig organisation, prövning av kompetens och chefserfarenhet inom organisationen



Kraven på kompetens och chefserfarenhet för verksamhetsansvarig kan vara lägre än vad som beskrivs i avsnitt 3.7.1 om utföraren kan påvisa att den har en ändamålsenlig organisation som medför att utföraren uppfyller samtliga krav.

Med ändamålsenlig organisation avses att utföraren uppfyller samtliga krav genom delat ledarskap eller genom personer i sin ledning eller organisation med kompetens och chefserfarenhet som motsvarar kraven och som finns tillgänglig för den som utsetts som verksamhetsansvarig.

Anställning i ändamålsenlig organisation hos utföraren och eventuellt andra arbets- och uppdragsgivare ska vara förenlig med att vara tillgänglig för uppdraget.

Ändamålsenlig organisation ska styrkas genom beskrivning av hur utföraren ska uppfylla krav på kompetens, chefserfarenhet och tillgänglighet. Beskrivning ska göras på den blankett för beskrivning av ändamålsenlig organisation som finns på www.goteborg.se

Det är Göteborgs Stad som gör bedömningen om kompetens, chefserfarenhet och tillgänglighet inom organisationen är tillräcklig för att den ändamålsenliga organisationen ska godkännas. Om Göteborgs Stad ska pröva om utföraren har en ändamålsenlig organisation ska bilagor enligt avsnitt 3.7.1.1 lämnas för samtliga personer som ska ingå i prövningen. Bilagorna ska styrka de krav som utsedda person uppfyller, exempelvis chefserfarenhet alternativt utbildning.

Blankett "Ändamålsenlig organisation" ska fyllas i och bifogas om enheten för kontrakt och uppföljning ska pröva om utföraren har en ändamålsenlig organisation. Namnge bilagan Ändamålsenlig organisation.

Bifogad fil

3.8 Medarbetare

3.8.1 Omsorgspersonalen kompetens



Minst 60 procent av den arbetade tiden ska utföras av omsorgspersonal med godkänd omvårdnadsutbildning enligt bilaga 3. Undantag kan medges för semestervikarier under juni till augusti.

Samtliga medarbetare ska ha förmåga att förstå, tala, läsa och skriva svenska. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst årskurs nio eller svenska som andraspråk på grundläggande nivå. Medarbetare som är utländska medborgare måste ha svenskt samordningsnummer, vilket krävs för att få konto och tillgång till stadens verksamhetsstöd.

Utföraren ansvarar för att nyanställda medarbetare får introduktion och ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställda.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning.

Utföraren ska ha skriftliga generella och individuella kompetensutvecklingsplaner för medarbetarna.

Göteborgs Stad ansvarar för utbildning av utförarens medarbetare när det gäller ordinerade HSL insatser (inför delegering) samt hantering av medicintekniska produkter.

Utföraren ansvarar för att ställa medarbetare till förfogande för utbildning i den omfattning som den legitimerade personalen bedömer.

3.8.2 Arbetstid och anställningsform



Utförare ska organisera schemaläggning på sådant sätt att delade turer ej förekommer i verksamheten. Om den schemalagda rasten överstiger 60 minuter betraktas detta som en delad tur.

Utföraren ansvarar för att kringtid schemaläggs för medarbetarna. Det vill säga realistisk restid mellan brukarna, utrymme för indirekt brukartid och för de uppgifter som är personalrelaterade.

Utförare ska sträva efter att erbjuda tillsvidareanställning och grundanställning på heltid. Arbetad tid utförd av timavlönade ska begränsas. I krav 3.13.4. Sysselsättningsgrad anges vad som krävs vid en verksamhetsvolym om minst 2000 beviljade brukartimmar per månad.

Utföraren ska särskilt beakta arbetsmiljölagen och föreskrift AFS 2015:4 12§ angående arbetstidens förläggning.

3.8.3 Uppdrag som god man, förvaltare och juridiskt ombud



Utförarens medarbetare eller personer i ledande ställning ska inte ha uppdrag som god man, förvaltare eller juridiskt ombud för enskilda de utför hemtjänst åt.

Om utföraren uppmärksammar att den enskilde har behov av god man eller förmyndare ska detta anmälas till den enskildes handläggare eller till Göteborgs Stads överförmyndare.

3.8.4 Anställning för specifik brukare



Anställning då en medarbetare anställs för att enbart arbeta hos en specifik brukare får inte förekomma. All omsorgspersonal ska efter anställning utföra hemtjänst för flera brukare, vara en del av arbetslaget, få ta del av utbildning, arbetsplatsträff och liknande. Detta gäller även om medarbetaren är anhörig eller på annat sätt har en nära relation till en brukare (vän, granne t.ex.).

3.9 Kontor och arbetskläder

3.9.1 Kontor



Utföraren ska senast när utföraren blir valbar ha kontor och utrustning som är tillgänglig och anpassad till verksamhet och medarbetare.

Kontoret ska vara utrustat så att det motsvarar aktuella arbetsmiljökrav. Det ska ge förutsättningar för att utföra administrativt arbete kopplat till uppdraget, genomföra möten, pauser och luncher. På kontoret ska det finnas dokumentskåp och nyckelskåp för brukares nycklar. På kontoret ska utföraren även ha ett låsbart skåp för eventuell förvaring av brukarnas läkemedel. Endast behöriga medarbetare med läkemedelsdelegering ska ha tillgång till detta skåp.

3.9.2 Arbetskläder (skalkläder)



Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder (skalkläder) för sina medarbetare. Med skalkläder avses ex. jacka.

För information om ytterligare krav som rör arbetskläder, se krav 4.3.18 Basala hygienrutiner, arbetskläder och skyddsutrustning.

3.10 IT och verksamhetsstöd samt informationsöverföring



Utföraren ska använda Göteborgs Stads olika verksamhetsstöd för att dokumentera, rapportera, kommunicera samt registrera och följa upp utförd tid.

Utföraren erbjuds möjlighet att använda verksamhetsstödet app för mobil dokumentation.

Utförare ska anskaffa, bekosta och förse sin verksamhet med nödvändig hårdvara, programvara, anslutning och de tillbehör som krävs för åtkomst till Göteborgs Stads verksamhetsstöd enligt bilaga 4.

I bilaga 4 beskrivs de verksamhetsstöd som tillhandahålls av Göteborgs Stad och som ska användas av utförare samt de verksamhetsstöd och appar som Göteborgs Stad erbjuder utförare att använda.

I bilaga 4 beskrivs också att anställda hos privat utförare hanterar information som ägs av Göteborgs Stad och arbetar på uppdrag av Göteborgs Stad. Anställda hos privat utförare ska därför, i tillämpliga delar, följa Göteborgs Stads styrande dokument avseende informationssäkerhet.

IT-kontaktperson

Utföraren ska utse minst en IT-kontaktperson. IT-kontaktpersoner har ansvar att:

- utbilda, tilldela och avsluta behörigheter i verksamhetsstöd till användarna i sin organisation
- fungera som första linjens support i den egna verksamheten
- utbilda användare i sin organisation
- delta i informationsmöten som anordnas av Göteborgs Stad och sprida informationen/kunskapen vidare i sin organisation
- ta emot information exempelvis via e-post och sprida informationen/kunskapen vidare i sin organisation

De IT-utbildningar som Intraservice kallar till är obligatoriska för IT-kontaktpersoner.

Informationsöverföring vid beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärd

Enligt krav 1.6.1 ska utföraren i enlighet med uppdrag från Göteborgs Stads legitimerade personal utföra hälso- och sjukvårdsåtgärder. Hälso- och sjukvårdsåtgärder delegeras eller ordineras av Göteborgs Stads legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal till medarbetare hos den utförare som den enskilde valt för att utföra hemtjänst. Beställning av hälso- och sjukvårdsåtgärder innehåller personuppgifter och sker digitalt via e-post till utförare.

Utförare behöver säkerställa att när personuppgifter behandlas måste uppgifterna skyddas genom att vidta lämpliga säkerhetsåtgärder. Alla personuppgifter som behandlas måste skyddas, så att ingen obehörig kommer åt dem och så att de inte används på ett otillåtet sätt. Utförare behöver även säkerställa att personuppgifter inte förloras eller blir förstörda. Utföraren måste därför införa lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Med tekniska åtgärder avses framförallt kryptering av e-post. Organisatoriska åtgärder avser interna rutiner, instruktioner och riktlinjer.

3.11 Lagar, förordning, föreskrifter mm



Utföraren ska vara väl förtrogen med och följa alla inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter direktiv och bestämmelser.

Utföraren ska arbeta enligt vetenskap och beprövade erfarenheter. Den enskildes erfarenheter ska tas till vara.

Det är utförarens ansvar att självständigt bevaka och hålla sig uppdaterad, följa utvecklingen och implementera gällande lagstiftning, föreskrifter samt förordningar samt anpassa verksamheten efter dessa. Utföraren ska kontinuerligt säkerställa att medarbetarna är uppdaterade och utbildade kring nya lagar, föreskrifter och förordningar.

Utföraren ska arbeta enligt de mål och styrande dokument som Göteborgs Stad fastställer och ansvarar för att medarbetarna har kunskap och är uppdaterade på aktuella mål och styrande dokument rörande hemtjänst. Utföraren ska tillse att samtliga medarbetare har kunskap om de rutiner som Göteborgs Stad ställer krav på att utföraren ska ha. Utföraren är ansvarig för att rutinerna följs.

3.12 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete



Utföraren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9. Den som bedriver verksamhet enligt SoL och HSL ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

I samband med handläggning av ansökan kommer Göteborgs Stad att kalla utföraren till möte då utföraren ska redovisa ett fullständigt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 och beskriva dess tillhörande processer och rutiner.

3.13 Särskilda kontraktvillkor



3.13.1 Antidiskrimineringsklausul



Utföraren förbinder sig att följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap. 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslagen (2008:567).

Utförare ska inom sin verksamhet enligt diskrimineringslagen motverka diskriminering och främja lika rättigheter genom aktiva åtgärder som att undersöka risker för diskriminering och repressalier samt hinder för lika rättigheter och möjligheter, analysera, åtgärda och följa upp. Utföraren ska senast 14 dagar efter att Göteborgs Stad begär det, normalt i samband med uppföljning, redovisa uppgifter och handlingar enligt 3 kap. diskrimineringslagen.

Utföraren ska vid uppföljning även kunna lämna en sanningsförsäkran som anger om utföraren eller anställd som utföraren ansvarar för, vid utförandet av tjänst enligt kontrakt med Göteborgs Stad, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

3.13.2 Miljökrav



Göteborgs Stads miljöstyrning beskriver stadens gemensamma synsätt på miljöarbetet. Utföraren ska arbeta samordnat med alla tre dimensioner av hållbar utveckling samt förebygga och åtgärda miljöproblem för att minska verksamhetens miljöpåverkan.

Göteborgs Stads miljö- och klimatmål, i Göteborgs Stads Miljö- och klimatprogram ska vara vägledande i miljöarbetet hos utföraren. Utföraren ska följa de miljölagkrav, policys och riktlinjer som Göteborgs Stads verksamheter berörs av. Göteborgs Stads styrande dokument avseende de miljökrav som utföraren ska följa finns tillgängliga på www.goteborg.se

Systematiskt miljöarbete

Utföraren ska bedriva ett systematiskt miljöarbete och senast ett år efter uppstart ha ett miljöledningssystem. Det systematiska miljöarbetet ska omfatta de delar som finns i Göteborgs Stads anvisningar för miljöledningssystem alternativt ett valfritt miljöledningssystem med liknande specifikationer, exempelvis ISO - 14001 standard eller Svensk miljöbas. Det ska finnas en struktur för att planera, genomföra, följa upp och förbättra miljöarbetet. Detta innebär till exempel att verksamheten har kartlagt sin miljö- och klimatpåverkan och satt upp mål och åtgärder som följs upp årligen. Verksamheten ska ha en tydlig ansvarsfördelning inom miljöarbetet samt säkerställa kompetens om lagkrav och miljöpåverkan som berör verksamheten.

Transporter och fordon

Utföraren ska följa Göteborgs Stads policy och riktlinjer för resor i tjänsten vilket innebär att utföraren

ska välja de minst klimatpåverkande färdmedlen. Transport ska först och främst ske till fots, med cykel eller kollektivt och därefter bil.

Nyanskaffning av fordon ska ske i enlighet med Göteborgs Stads regel för miljö- och trafiksäkerhetskrav för lätta och tunga fordon, bilaga 5. Först och främst ska fordon som drivs enbart av el väljas. Utföraren ska kunna uppvisa ett system för uppföljning av bränsleförbrukningen.

Inköp och avfall

Inköp ska vara miljömässigt anpassade vilket innebär att utföraren ska använda miljömärkta och hållbara kemikalier, livsmedel och förbrukningsmaterial. Göteborgs Stad är kranmärkt och utföraren ska endast använda kranvatten och inte buteljerat vatten. Utföraren ska i enlighet med Göteborgs Stads Avfallsplan 2021 - 2030 arbeta med att förebygga avfall, minska användandet av engångsartiklar och ha en fungerande avfallshantering i sin verksamhet.

Utföraren ska ha rutiner för hur farligt avfall, såsom exempelvis smittförande och stickande/skärande avfall samt läkemedelsrester hos den enskilde ska hanteras.

3.13.3 Särskilda arbetsrättsliga villkor



Det särskilda kontraktsvillkoret kan uppfyllas genom att utföraren är ansluten till centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal. I de fall utföraren är ansluten till ett sådant centralt kollektivavtal ska utföraren ange vilket kollektivavtal de är anslutna till.

Om utföraren inte är ansluten till ett centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal gäller följande:

Utföraren ska erbjuda sina medarbetare som genomför uppdrag för Göteborgs Stad som lägst nedan angivna villkor, även se bilaga 6. Villkoren är hämtade ur, nu gällande HÖK (Huvudöverenskommelse) och den nu gällande, bilagan Allmänna bestämmelser (AB). Detta kollektivavtal är tecknat mellan Sveriges Kommuner och Regioner och Svenska Kommunalarbetarförbundet. De hänvisningar till paragrafer som anges nedan avser nu gällande HÖK och AB. I kommande versioner kan dessa komma att ändras.

- Lägstlön enligt fastställda belopp i HÖK
- Lön ska betalas för hela arbetsdagen (inkl. förflyttning) enligt schema exklusive rast
- Arbetstid: AB § 13, moment 2 och 3
- Övertid: AB § 20, moment 1 första stycket, moment 2 första och andra stycket, moment 3 och 4
- Tillägg för obekväm arbetstid: AB § 21, moment 1
- Semester: AB § 27 moment 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9a, 15 och 17
- Avsättning till tjänstepension: Beloppet som ska betalas in till tjänstepension ska minst motsvara 4,5 % av den anställdes lön årligen. Inbetalning bör göras även under föräldraledighet och sjukledighet. Intyg från pensionsförvaltare ska kunna uppvisas. Beloppssatsen kommer att höjas till 6 % från och med 1 januari 2023.

Utföraren ska säkerställa att tillämplig arbetsrättslig lagstiftning efterlevs.

a. Är utföraren ansluten till centralt kollektivavtal som organiserar omsorgspersonal



Ja/Nej

b. Om ja på fråga a. Ange vilket kollektivavtal utföraren är ansluten till



Fritext

3.13.4 Sysselsättningsgrad



Vid en verksamhetsvolym om minst 2000 beviljade brukartimmar per månad ska minst 75 procent av den arbetade tiden utföras av omsorgspersonal med grundanställning på heltid. Kravet gäller både

för tillsvidareanställda och tidsbegränsat anställda.

3.13.5 Praktikanter, elever och studenter



Att ta emot praktikanter, elever och studenter är ett sätt att främja framtida personalförsörjning.

Utföraren bör ta emot praktikanter, elever och studenter och ge dem god handledning och introduktion i yrket. Praktikanter, elever och studenter får inte ersätta ordinarie personal i arbetet.

4. KRAV PÅ TJÄNSTEN

4.1 Självbestämmande och integritet

4.1.1 Värdegrund och värdighetsgarantier

Socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. Biståndet ska utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Socialtjänstens verksamhet för äldre ska enligt SoL kännetecknas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Insatser ska utformas utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet. Göteborgs Stad tolkar att skrivning i detta avseende även gäller yngre personer med funktionsnedsättning som har hemtjänst.

Utföraren ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. Värdegrundsarbetet ska spegla den nationella värdegrunden i 5 kap 4 § SoL.

Värdighetsgarantier uttrycker såväl individens rättigheter som utförarens skyldigheter. Utföraren är skyldig att följa Göteborgs Stads riktlinjer om värdighetsgarantier inom äldreomsorgen. Information finns på www.goteborg.se.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna aktivt utför insatser av god kvalitet, utifrån individanpassning, självbestämmande och delaktighet.

4.1.2 Bemötande

Utföraren ska säkerställa att den enskildes och hens anhöriga/legala företrädare bemöts med värdighet och integritet. Bemötandet ska baseras på hälsofrämjande förhållningssätt, personcentrerat arbetssätt samt behovsorienterat arbetssätt med individens behov i centrum.

4.1.3 Anhörigperspektiv

Ledning och medarbetare ska ha ett tydligt anhörigperspektiv vilket innebär att de ska samverka med anhöriga, ta hänsyn till anhörigas synpunkter vid utförandet samt bemöta dem på ett bra och respektfullt sätt.

Den anhöriges behov ska uppmärksammas och utföraren ska vid behov hänvisa till Göteborgs Stads anhörigkonsulenter och verksamheter för anhöriga.

4.1.4 Inflytande och självbestämmande

Enskilda med hemtjänst ska inom biståndsbeslutets ramar ges möjlighet att så långt det är möjligt, kunna välja när och hur stöd och hjälp ska ges.

I Göteborgs Stad tillämpas rambeslut i tid alternativt insatsbeslut för de enskilda som önskar eller om handläggaren i det enskilda ärendet bedömt att insatsbeslut är lämpligt.

Utföraren ska följa Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

Genomförandeplan

Upprättande av genomförandeplan är en viktig del av den enskildes möjlighet till inflytande, självbestämmande och rättssäkerhet.

100 procent av utförarens brukare som haft hjälp och stöd i mer än 14 dagar ska ha en aktuell genomförandeplan.

Utföraren ska följa vad som står om genomförandeplan i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

Samtycke

Handläggaren ska ta del av upprättad och/eller reviderad genomförandeplan. För att ha möjlighet att överlämna information ansvarar utföraren för att inhämta samtycke från den enskilde. Om den enskilde inte samtycker till att handläggaren får ta del av upprättad plan ska utföraren meddela handläggaren.

4.1.5 Välfärdsteknik och digitalisering

Utföraren ska ha en positiv syn på teknikutveckling och samverka med enskilda och olika professioner inom Göteborgs Stad och stadens samverkanspartner i användandet och utvecklingen av välfärdsteknik och digitala lösningar.

Utföraren ska följa vad som står om välfärdsteknik i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

4.2 Helhetssyn och samordning

Utifrån den enskildes behov och önskemål ska utföraren samverka med anhöriga, legala företrädare, vårdgivare, myndigheter, organisationer och föreningar med flera. Utföraren ska säkerställa att det finns samtycke från den enskilde avseende samverkan och informationsöverföring.

För att brukarna ska få trygg och säker vård och omsorg i hemmet och vid in- och utskrivning från sjukhus krävs att alla professioner samverkar och samordnar sina insatser. Utföraren ska arbeta i enlighet med de riktlinjer, föreskrifter och överenskommelser som Göteborgs Stad träffar med andra vårdgivare. Information finns på www.goteborg.se och www.vardsamverkan.se/goteborgsomradet.

När den enskildes handläggare och/eller legitimerad personal kallar till samverkans- och samordningsmöte rörande den enskilde, tex vård- och omsorgsplanering, möten för samordnad individuell plan och andra uppföljningsmöten, är utföraren skyldig att delta. Vid behov kallar utföraren den enskildes handläggare och/eller legitimerad personal till samverkans- och samordningsmöten.

Utföraren ska ha rutiner för samverkan med Göteborgs Stads olika professioner samt med Västra Götalandsregionen inklusive vårdcentraler utifrån den enskildes behov och insatser.

4.3 Trygghet och säkerhet

4.3.1 Personuppgiftsansvar

Utförare är personuppgiftsansvarig och ansvarar för den del av behandlingen av personuppgifter som sker i sin verksamhet i enlighet med förordning (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten samt gällande dataskyddslagstiftning.

Med anledning av krav på anslutning till Göteborgs Stads datoriserade verksamhetsstöd enligt 3.10 ansvarar personuppgiftsansvarig för att teckna personuppgiftsbiträdesavtal med systemförvaltare för Göteborgs Stad.

4.3.2 Social dokumentation

Utföraren ska följa lagstiftning och föreskrifter om social dokumentation. Utföraren ska ha en rutin för social dokumentation.

All dokumentation ska föras i enlighet med stadens plan för införande av Socialstyrelsens modell Individens Behov i Centrum (IBIC).

Utföraren ansvarar för att medarbetarna fullgör sin dokumentationsskyldighet. Utföraren ansvarar för att all dokumentation som rör den enskilde förvaras på ett säkert sätt, så att obehöriga inte kan få

tillgång till uppgifterna.

4.3.3 Arkivering



Utföraren ska upprätta egna arkiveringsrutiner. Av 7 kap. 2 § socialtjänstförordningen framgår att Göteborgs Stad är ett så kallat intensivdataområde. Det innebär att alla handlingar ska bevaras och samtliga akter enligt SoL överlämnas till ansvarig nämnd som har fattat beslut om insats. Överlämnandet ska ske två år efter sista anteckning (7 kap. 3 § SoL). Rutin och instruktioner för överlämnanden av akt finns på www.goteborg.se.

Övertagande av personakter vid verksamhetens upphörande

Respektive nämnd har i relation till utföraren ansvar för att fattade beslut verkställs och följs upp. Förhållandet innefattar ett övergripande ansvar för att genomförandet av insatsen dokumenteras och att upprättade personakter hanteras på ett adekvat sätt. För att säkerställa att utförarens personakter hanteras på korrekt sätt, i enlighet med gallringsregler, samt tillsynsmyndighetens (IVO) synsätt övertar nämnd utförarens personakter i händelse av att dennes verksamhet upphör.

4.3.4 Dokumentation enligt hälso- och sjukvårdslagen



Hur delegerade och ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder ska dokumenteras avgörs av den som ger utföraren uppdraget. Dokumentation av åtgärderna görs först och främst via signeringslistor som upprättas av medicinskt ansvariga i Göteborgs Stad. Dokumentation enligt HSL i form av signeringslistor tillhör Göteborgs Stad och ska tillföras hälso- och sjukvårdsjournal.

4.3.5 Förändrad situation för utförarens brukare



Utföraren ska omgående meddela den enskildes handläggare om utföraren får kännedom om att den enskildes insatser, tillfälligt eller permanent, inte ska utföras t.ex. till följd av att den enskilde är inlagd på sjukhus, av sagt sig insatser vid flera tillfällen eller avlidit.

Akuta situationer alternativt förändrat behov som uppmärksammas av handläggare eller legitimerad personal

Vid förändrat behov hos den enskilde, som behöver tillgodoses omedelbart, ska utföraren omgående påbörja uppdrag från handläggare alternativt legitimerad personal inom den kommunala hälso- och sjukvården.

Akuta situationer som uppmärksammas av utföraren

Då den enskilde får ett akut behov av utökat stöd och hjälp är utföraren ansvarig för att lösa den akuta situationen. Om de akuta insatserna inte ryms inom den enskildes uppdrag ska utföraren kontakta den enskildes handläggare första helgfria vardagen efter att insatsen börjat utföras.

Handläggaren tar ställning till hur och när kontakt med den enskilde ska tas för att ge den enskilde möjlighet att eventuellt göra en ansökan om utökad stöd och hjälp.

Betalningsansvar

Utföraren har ansvar för att den enskilde som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sin bostad när läkare bedömt att den enskilde är utskrivningsklar.

Om utföraren inte kan utföra de insatser som den enskilde blivit beviljad av handläggare för att kunna återvända hem med hemtjänst uppstår ett betalningsansvar till Västra Götalandsregionen. Göteborgs Stad fakturerar utföraren för de kostnader som uppstår enligt gällande lagstiftning och överenskommelser.

4.3.6 Fast omsorgskontakt



Utföraren ska erbjuda den som har hemtjänst en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Den fasta omsorgskontakten ska vara en utpekad person. Den enskilde ska informeras om vem som är fast omsorgskontakt, samt vid behov erbjuda byte av fast omsorgskontakt. I dokumentationen ska anges vem som har utsetts som fast omsorgskontakt eller om en person tackat nej till erbjudande om fast omsorgskontakt. Den fasta omsorgskontakten ska tillgodose den enskildes behov av trygghet, kontinuitet, individanpassad omsorg och samordning när hemtjänstinsatser verkställs.

Utföraren ska följa vad som står om fast omsorgskontakt i Göteborgs Stads riktlinjer för hemtjänst.

4.3.7 Nyckelhantering



Utföraren ska ha en säker hantering och förvaring av enskildas nycklar samt ha skriftlig rutin för hantering och förvaring.

Göteborgs Stad planerar att införa digitala lås inom hemtjänsten. Utföraren ska avsätta de resurser som krävs för införandet och följa de riktlinjer och rutiner som Göteborgs Stad tar fram.

4.3.8 Hantering av privata medel



Med hantering av privata medel avses hantering av den enskildes kontanter i samband med hjälp med inköp och ärenden.

Utföraren ska inte hantera den enskildes privatekonomi eller förvara den enskildes privata medel. Detta kan endast utföras i undantagsfall och i väntan på annan lösning. Om utföraren tagit ansvar för att förvara privata medel ansvarar utföraren för att ingen obehörig kan komma åt dessa.

Utföraren ska ha skriftlig rutin för en säker och korrekt hantering av den enskildes privata medel.

4.3.9 Muta, gåva, testamente



Enligt 10 kap 5 § brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denna tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Det gäller också efter det att anställningen har upphört, som till exempel mottagande av förmåner genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet. Utföraren ska informera samtliga medarbetare om förbudet att ta emot gåvor och förmåner samt att medarbetare inte ska hjälpa den enskilde med juridiska åtaganden som att bevittna eller skriva under handlingar. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur medarbetarna ska förhålla sig till gåvor och testamenten.

4.3.10 Tystnadsplikt



Utföraren och dess eventuella underleverantörer ska följa lagstiftningen gällande tystnadsplikt vilken regleras i 15 kap 1 § SoL, dvs. den som är eller har varit verksam inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet enligt SoL eller LSS får inte obehörigen röja vad man fått veta om enskildas personliga förhållanden. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för ändamålet.

Utföraren ansvarar för att samtliga medarbetare undertecknar förbindelse om tystnadsplikt i enlighet med aktuell lagstiftning vilket även innefattar eventuella underleverantörer, volontärer, studenter och praktikanter.

4.3.11 Samtycke



Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur samtycke hanteras. För utlämnande av uppgifter från utföraren till t.ex. anhörig, annan vårdgivare krävs samtycke från den enskilde. Samtycket ska dokumenteras. Exempel på samtyckesblankett finns på goteborg.se

4.3.12 Synpunkter och klagomål



Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur den enskilde och andra ska kunna framföra synpunkter och klagomål. Utföraren ska säkerställa att samtliga brukare får information om vart man vänder sig med synpunkter på utförandet.

I samband med uppföljning av utföraren kommer Göteborgs Stad att inhämta information om bl.a. synpunkter och klagomål samt redogörelse och analys över vidtagna åtgärder.

4.3.13 Avvikelser



Utföraren ansvarar för att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja avvikelser på ett systematiskt sätt.

I samband med uppföljning av utföraren kommer Göteborgs Stad att inhämta information om bl.a. avvikelserrapporter samt redogörelse och analys över vidtagna åtgärder.

4.3.14 Rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah



Utföraren ansvarar för att följa Socialstyrelsens föreskrift om lex Sarah, SOSFS 2011:5, samt ha en skriftlig rutin avseende att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden eller risker för missförhållanden.

Utföraren ska, enligt anvisning, lämna sammanställning och analys av inkomna lex Sarah-rapporter samt redogörelse över vidtagna åtgärder till Göteborgs Stad.

4.3.15 Skyddsåtgärder



Utföraren ska följa Socialstyrelsens rekommendationer om skyddsåtgärder. Ytterligare information finns på www.socialstyrelsen.se

4.3.16 Dödsfall



Utföraren ska följa Göteborgs Stads rutin vid dödsfall som finns på www.goteborg.se

4.3.17 Om den enskilde inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon



Utföraren ska ha skriftlig rutin för agerande när den enskilde inte öppnar dörren eller inte svarar i telefon för att försäkra sig om den enskildes säkerhet.

Utföraren ska tillsammans med den enskilde upprätta en överenskommelse angående vem som kontaktas om den enskilde inte går att nå vid planerad insats.

4.3.18 Basala hygienrutiner, arbetskläder och skyddsutrustning



Utföraren ska följa och använda Västra Götalandsregionens basala hygienrutiner och tillämpliga rutiner för att förebygga smittspridning. I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m. (SOSFS 2015:10) som ska följas.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna har goda kunskaper om basala hygienrutiner samt att de får kontinuerlig utbildning i hygien.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna konsekvent tillämpar basala hygienrutiner i sitt arbete för att förebygga vårdrelaterade infektioner.

Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder för sina medarbetare.

Arbetskläder i vård och omsorg ska bestå av en underdel och en kortärmad överdel eller en sammansatt över- och underdel. Arbetskläder ska tas av efter dagens slut och hållas åtskilda från andra kläder.

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om smittrisker, AFS 2018:4 ska utföraren ombesörja tvätt av arbetskläder utan att kostnader ska belasta medarbetaren. Utföraren ansvarar i sin roll som arbetsgivare för att medarbetare tar av arbetskläderna vid arbetsdagens slut, att de hålls åtskilda från andra kläder och tvättas i minst 60 grader.

Utföraren ska tillhandahålla skyddsutrustning bestående av engångshandskar, plastförkläde, munskydd, visir, handsprit eller liknande för sina medarbetare.

4.3.19 Egenvård



Om den enskilde själv tar ansvar men behöver praktisk hjälp med någon hälso- och sjukvårdsuppgift kan den, efter beslut av ansvarig legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal och i samråd med den enskilde, utföras som egenvård.

Utföraren ska ha kunskap om och följa Socialstyrelsens föreskrifter, SOSFS 2009:6 och 2012:10 gällande bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård.

4.3.20 Munhälsa



Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser kan ha rätt till särskilt tandvårdsstöd som innefattar bland annat, intyg om nödvändig tandvård (intyg om N-Tandvård) och uppsökande verksamhet såsom munhälsobedömning i bostaden.

Utföraren ska se till att Västra Götalands regler för särskilt tandvårdsstöd är kända hos medarbetarna.

Mer information om särskilt tandvårdsstöd finns på www.vardsamverkan.se/goteborgsomradet.

4.3.21 Hjälpmedel



Utföraren ansvarar för att medarbetarna har den kunskap och information som behövs för att kunna hjälpa den enskilde att använda personligt förskrivna hjälpmedel på ett säkert sätt.

Utföraren ansvarar för att medarbetarna vet vart man vänder sig då personligt hjälpmedel inte fungerar. Utföraren ansvarar för att kontakta legitimerad personal då det finns behov av information/utbildning gällande personligt förskrivna hjälpmedel.

4.3.22 Mat och måltider



Mat och måltider är viktiga för den enskildes välbefinnande och hälsa. Utförare kan få uppdrag som rör stöd och hjälp avseende mat och måltider i den enskildes hem. Utföraren ska ha kunskap om vad som anges i Göteborgs Stads policy för måltider. Policyn och eventuella anvisningar finns på www.goteborg.se.

I de fall utföraren ombesörjer tillverkning och leverans av färdiglagad mat eller anlitar underleverantör ska utföraren följa vad som anges i Göteborgs Stads policy för måltider.

Utföraren ska registrera sig som livsmedelsföretag hos miljöförvaltningen om utföraren avser att utföra inköp och/eller distribuera livsmedel åt brukarna under mer organiserade former. Om utföraren behöver rådgivning avseende om man omfattas av skyldigheten att registrera sig som livsmedelsföretag ska miljöförvaltningen i Göteborgs Stad kontaktas.

4.4 Tillgänglighet



4.4.1 Kommunikation mellan den enskilde och utföraren



Trygghetslarmet används i hög omfattning för att tillgodose behov av kommunikation mellan den enskilde och hemtjänsten. Göteborgs Stad ser gärna att utföraren hittar alternativa lösningar för kommunikation med utförarens brukare.

För att trygghetslarmet i första hand ska användas i oförutsedda situationer som kräver en åtgärd ska utföraren:

- Efterleva värdighetsgarantin och meddela den enskilde om hemtjänsten inte kan komma inom överenskommen tid.
- Tillse att den enskilde har en kontaktpersonal som har huvudansvaret för kommunikation mellan den enskilde och hemtjänsten.
- Schemalägga insatser i så stor utsträckning som möjligt. Om individuella insatser inte schemaläggs utan den enskilde ska kontakta utföraren när insatser (som ryms inom biståndsbeslutet) önskas, ska en skriftlig rutin för kontakten finnas. Rutinen kan innebära att den enskilde använder trygghetslarmet i dessa situationer och att Göteborgs Stads trygghetsjour meddelar vald hemtjänstutförare.
- Minimera behovet av åtgärder gällande handräckning genom att arbeta proaktivt och förutse den enskildes behov i så stor utsträckning som möjligt.

4.4.2 Information till den enskilde



Utföraren ska se till att den enskilde har kännedom om vilken personal som kommer för att genomföra insatserna. Se avsnitt om värdighetsgarantier 4.1.1

Information från utföraren till den enskilde ska vara lätt att förstå. Den enskilde ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande. Utföraren ska säkerställa att informationen är tillgänglighetsanpassad och att det vid behov finns möjlighet till alternativ kommunikation t.ex. vid afasi, syn- och hörselnedsättningar.

Utföraren ska säkerställa att tolk används vid upprättande och revidering av genomförandeplan om inte omsorgspersonalen talar den enskildes modersmål, alternativt att de kan kommunicera på annat språk. Göteborgs Stad ansvarar för att vid behov anlita och betala tolk för möten mellan den enskilde och handläggare eller annan profession från Göteborgs Stad.

5. KONTRAKTSVILLKOR

5.1 Allmänna kontraktsvillkor

5.1.1 Allmänna bestämmelser

De obligatoriska krav som ställts på utföraren i konkurrensutsättningen är utföraren skyldig att upprätthålla under hela kontraktstiden. De särskilda kontraktsvillkoren ska vara uppfyllda inom den tidsperiod som anges för respektive villkor.

Avgifter som inte överenskommit skriftligen godtas inte oavsett benämning.

Eventuell trängselskatt eller liknande skatter och avgifter för att utföra uppdrag enligt detta kontrakt betalas av utföraren.

Utföraren samtycker till att personuppgifter får lagras, sparas, bearbetas och behandlas i Göteborgs Stad register enligt dataskyddsförordningen.

Utföraren ska följa gällande lagar, förordningar, föreskrifter, direktiv och bestämmelser.

5.1.2 Kontraktsparter

Kontraktet gäller mellan Göteborgs Stad och godkänd utförare.

Utföraren förbinder sig att utifrån uppdrag utföra insatser i den omfattning och på de villkor som anges i kontraktet.

5.1.3 Kontraktshandlingar

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till kontraktshandlingarna
2. Kontraktet
3. Förfrågningsunderlaget, inkl. bilagor
4. Ansökan inkl. bilagor

5.1.4 Kontraktstid

Kontraktet gäller från kontraktets tecknande och tills vidare.

Utföraren blir valbar från närmast kommande datum, 15 februari, 15 maj, 15 oktober och 15 december (se krav 2.1.7 Handläggningstid) efter att beslut om godkännande har fattats och kontrakt tecknats. Om utföraren inte blivit valbar eller inte fått några uppdrag och därmed inte bedrivit någon verksamhet åt Göteborgs Stad under 12 månader upphör kontraktet automatiskt att gälla.

Utföraren kan säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig. Från uppsägningdagen är utföraren inte längre valbar för brukare.

Göteborgs Stad kan säga upp kontraktet med sex månaders uppsägningstid. Uppsägning ska vara skriftlig.

Göteborgs Stad kan säga upp kontraktet med 12 månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

5.1.5 Ändringar och tillägg till kontraktet



Göteborgs Stad har rätt att ändra eller göra tillägg till kontraktet. Sådana justeringar ska i första hand ske i samband med den årliga prisjusteringen. Om justeringen måste ske innan den årliga prisjusteringen ska Göteborgs Stad skriftligt informera utföraren senast tre månader innan justeringen börjar gälla.

Utföraren ska skriftligt acceptera justeringar senast fyra veckor från den dag Göteborgs Stad skickat informationen. Om utföraren inte accepterar justeringen upphör kontraktet att gälla två månader från den dag utföraren skulle ha accepterat justeringen.

5.1.6 Sekretess



Parterna ska se till att uppdraget utförs med hänsyn till gällande författningar om sekretess, tystnadsplikt och informationssäkerhet.

Parterna förbinder sig att hemlighålla konfidentiellt material och konfidentiell information som de får av varandra, om de enligt lag kan omfattas av sekretess, och att inte använda dem för andra ändamål än de som avses i kontraktet.

5.1.7 Underleverantör



Utföraren kan anlita underleverantör för att utföra delar av tjänsten. För att underleverantör ska kunna anlitas från kontraktets början eller under kontraktstiden krävs att Göteborgs Stad på förhand skriftligen godkänner underleverantören.

För godkännande krävs att underleverantörer, beroende av tjänstens karaktär, i tillämpliga delar uppfyller de ställda kraven i förfrågningsunderlaget på samma sätt som utföraren.

Ett giltigt samarbetsavtal ska finnas mellan utföraren och underleverantören. Samarbetsavtalet ska vara Göteborgs Stad tillhanda senast fyra veckor innan underleverantörens verksamhet startar.

Utföraren får inte anlita eller byta underleverantör under kontraktstiden utan Göteborgs Stads skriftliga godkännande, detsamma gäller förändringar i samarbetsavtalet som påverkar tjänstens utförande enligt kontraktet med Göteborgs Stad. Vid anlitan eller byte av underleverantör ska förfrågan inkomma till Göteborgs Stad senast fyra veckor innan planerat anlitan eller byte, om inte synnerliga skäl föreligger.

Utföraren ansvarar för att underleverantören följer och uppfyller beroende av tjänstens karaktär, tillämpliga delar av de krav som anges i förfrågningsunderlaget. Göteborgs Stad genomför under hela kontraktperioden fortlöpande uppföljning och kontroller av utförare och dess eventuella underleverantörer.

Planerar utföraren anlita underleverantör? Om ja, ange vilken underleverantör i kommentarsfältet.



Ja/Nej

5.2 Kommersiella villkor



5.2.1 Krav på digital rapportering



Utförare av hemtjänst ska registrera i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser i enlighet med användarhandbok för registrering och uppföljning inom hemtjänst i Göteborgs Stad.

Syftet med verksamhetsstödet för registrering och uppföljning är att följa upp att alla brukare får den hjälp som de har fått beslut om. Registrering och uppföljning ligger också till grund för avgifter till

brukare. Systemet används för att registrera utförande av biståndsbedömd hemtjänst samt ledsagning och avlösning i hemmet då enskilda med hemtjänst även kan ha sådana insatser, samt delegerade/ordinerade hälso- och sjukvårdsåtgärder.

5.2.1.1 Regler för registrering



Registrering av utförd tid sker genom kvittensmärket som ska finnas hos alla brukare. Utföraren ansvarar för att skriva ut och sätta upp kvittensmärket. Det är inte tillåtet att ha mer än ett kvittensmärke för respektive brukare. I undantagsfall skulle det kunna hända att enskilda brukare har invändningar mot att ha ett kvittensmärke, i så fall ska utföraren kontakta handläggare för bedömning och vidare hantering.

Registreringar ska endast göras av anställd personal hos utförare och registrering ska göras med den anställdes personliga eTjänstekort.

Grundregeln är att samtliga besök, såväl start som avslut, registreras i brukarens hem genom kvittensmärket.

Det finns några undantag när insatser kan registreras utan kvittens. Av användarhandboken framgår hur registrering ska ske.

Göteborgs Stad kan komma att använda annan teknik för registrering och då ska denna användas.

5.2.1.2 Driftstopp i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning



Om det är driftstopp i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning av utförda besök och insatser och besöksregistrering inte kunnat genomföras behöver varje utförare ha en rutin för att säkerställa att personalen kan registrera tid manuellt.

Om driftstoppet är omfattande kan Göteborgs Stad komma att meddela utföraren alternativt sätt för ersättning av uppdragen.

5.2.2 Grundprinciper och grundersättning



Grundprinciper

Göteborgs Stad har ett timbaserat ersättningssystem. Utförare får ersättning för den tid som är beviljad för att utföra beställda insatser. Det timbaserade ersättningssystemet gäller för hemtjänst, ledsagning, avlösning och delegerade hälso- och sjukvårdsåtgärder upp till den tid som är beställd.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänstens utförande såsom personalkostnader, kostnader för indirekt brukartid, personalrelaterad tid, resor, administration, IT-kostnader, lokaler, transporter, utrustning för tjänstens utförande, arbetstekniska hjälpmedel etc.

Indirekt brukartid kan vara tid för uppgifter som görs för den enskilde men som inte utförs i hemmet eller tillsammans med den enskilde, exempelvis deltagande i vårdplanering, SIP (samordnad individuell plan). Även tid för insatser som görs tillsammans med den enskilde kan vara indirekt brukartid, exempelvis upprättande eller revidering av en genomförandeplan.

Grundersättning

Ersättningsnivån publiceras på www.goteborg.se där även momskompensation redovisas.

5.2.3 Extra ersättning



Ö-tillägg

Ö-tillägg utgår till utförare för insatser och åtgärder till brukare på någon av öarna i södra skärgården, med ett extra tillägg omfattande 20 procent av timersättningen.

5.2.4 Förutsättningar för ersättning



Beställd tid enligt uppdrag

Ersättning utgår för beviljad/beställd tid från handläggare och/eller legitimerad personal, med avdrag för frånvaro. Förändringar av behov regleras av utföraren i första hand genom att tillsammans med den enskilde fördela om beviljad tid mellan olika insatser. I andra hand kan det bli aktuellt att den enskilde får göra en ny ansökan.

Hälso- och sjukvårdsåtgärder

De hälso- och sjukvårdsåtgärder som ger ersättning framgår av legitimerad personals beställning genom att en tidsåtgång anges för ordinerad/delegerad åtgärd och ska registreras enligt användarhandbok.

Planerad frånvaro

All frånvaro som den enskilde informerar utföraren om minst två dagar i förväg betraktas som planerad frånvaro och ska registreras i Treserva. Vid planerad frånvaro utgår ingen ersättning.

En dags ersättning vid planerad frånvaro motsvarar en sjundedel av den tid den enskilde beviljats omräknat per vecka.

Oplanerad frånvaro/avböjd insats

Frånvaro som inte i förväg är inplanerad, betraktas som oplanerad frånvaro och ersätts första frånvarodagen, övrig tid ersätts inte.

Utföraren ska dokumentera den enskildes frånvaro/avböjd insats som en händelse av vikt i den sociala dokumentationen. Vid upprepade händelser ska den enskildes handläggare kontaktas för eventuell ny bedömning av behov.

Avsteg görs om den oplanerade frånvaron beror på sjukhusvistelse eller vistelse på korttidsboende. Oplanerad frånvaro i dessa fall ersätts de två första dagarna (om hen skulle haft insatser utförda dessa dagar), övrig tid ersätts inte. Den dag den enskilde kommer till sjukhuset eller korttidsboendet räknas som dag ett.

En dags ersättning vid oplanerad frånvaro motsvarar en sjundedel av den tid den enskilde beviljats omräknat per vecka.

Avslutat uppdrag

Vid avslutat uppdrag upphör ersättningen omedelbart.

Den utförda tiden ska vara registrerad av utförare i Göteborgs Stads upphandlade verksamhetsstöd för registrering och uppföljning.

5.2.4.1 Akuta situationer



Om en brukare får ett akut behov av utökat stöd och hjälp är utföraren ansvarig för att lösa den akuta situationen. Besöken ska registreras som vanligt.

Om de akuta insatserna inte ryms inom uppdraget ska utföraren kontakta den enskildes handläggare första helgfria vardagen efter att insatsen börjat utföras för bedömning om bistånd ska beviljas.

5.2.4.2 Matleverans



Utföraren ska i enlighet med uppdrag från handläggare kunna leverera färdiglagad middagsmat. Har den enskilde behov av hjälp vid matsituationen ska behovet biståndsbedömas och tiden finnas med i den enskildes rambeslut. Ersättning utgår i dessa fall för beviljad tid.

Utföraren kan välja mellan att anlita underleverantör, själv ombesörja tillverkning och leverans av färdiglagad mat alternativt administrera beställningar för brukare på uppdrag av staden inom ramen för stadens befintliga avtal för leverans av mat. Hantering av beställningar ska inte betalas av den enskilde och får av utförare finansieras inom den fastställda ersättningen.

Om utföraren väljer att anlita underleverantör eller att själv ombesörja tillverkning och leverans gäller följande. Utföraren bekostar matportioner och ersätts i efterhand. Ersättningen motsvarar den summa som den enskilde betalar för matportionen samt den enskildes avgift för leveransen. Den enskildes avgifter fastställs årligen i Göteborgs Stads taxa för äldreomsorg och funktionshinderverksamhet. Faktura för ersättning för matleverans skickas separat och utgör även underlag för den enskildes avgift för matportioner.

Momskompensation för matleverans

För privata utförare som anlitar underleverantör eller själva ombesörjer tillverkning och leverans av matportioner utgår momskompensationen med 6 procent av beloppet för matportion och månadsavgift i enlighet med Göteborgs Stads taxa för äldreomsorg och funktionshinderverksamhet.

5.2.5 Den enskildes avgift



Den enskildes hemtjänstavgift baseras på utförd tid för hemtjänst. Vilken avgift den enskilde får beror också på tim- och maxtaxa och brukarens avgiftsutrymme.

5.2.6 Prisjustering



Ersättningsnivåerna beslutas i samband med kommunfullmäktiges fastställande av budget för nästkommande år och gäller från och med den 1 april kommande kalenderår om inget annat beslutas.

5.2.7 Dröjsmål med betalning



Vid försenad betalning orsakad av Göteborgs Stad betalas dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Eventuell räntefaktura ska innehålla uppgifter om räntesats, kapitalbelopp, datum (fr.o.m.-t.o.m.) då räntan beräknas samt antalet räntedagar.

Om Göteborgs Stad bestrider en faktura, ska utföraren skicka en kreditfaktura innan ny faktura kan betalas av staden. Under dessa omständigheter utgår inte någon dröjsmålsränta.

Göteborgs Stad har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) i de fall utförarens ålagts att betala skadestånd och dröjer med detta.

Utföraren har rätt till förseningsersättning i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Utföraren har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) vid Göteborgs Stad dröjsmål med betalningen av otvisting faktura. Utföraren har rätt till förseningsersättning i enlighet med lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

Göteborgs Stad har rätt till dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen (1975:635) i de fall då utföraren ålagts att betala vite eller skadestånd och dröjer med detta.

5.2.8 Fakturering och betalningsvillkor



Fakturering av insatser enligt SoL ska avse föregående månad. Ersättning vid oplanerad frånvaro vid sjukhusvistelse/korttidsplats sker med en månads förskjutning på grund av manuell hantering. Även fakturering av hälso- och sjukvårdsinsatser sker med en månads förskjutning på grund av manuell hantering. Utbetalning av ersättning sker 30 dagar från fakturans ankomstdag.

Fakturering ska ske med e-faktura. För aktuell information om vad som gäller för fakturering till Göteborgs Stad se www.goteborg.se/fakturera. Ytterligare faktureringsanvisningar finns tillgängliga

på www.goteborg.se.

Order-, expeditions-, faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter betalas inte av Göteborgs Stad.

5.3 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

5.3.1 Meddelarfrihet

Utförarens medarbetare ska omfattas av meddelarfrihet liknande den som gäller för Göteborgs Stads medarbetare inom motsvarande verksamhetsområde.

Utföraren ska informera sina medarbetare om att de omfattas av meddelarfriheten. Utföraren förbinder sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift, radioprogram eller dylikt.

Förbudet gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för utförarens medarbetare utanför det verksamhetsområde som uppdraget enligt detta kontrakt omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 13 kap. OSL

5.3.2 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska se till att arbetet bedrivs i enlighet med författningsföreskrifter, myndighetsbeslut, verksamhetsföreskrifter samt branschregler som syftar till att säkerställa att verksamheten är tillförlitlig ur säkerhetssynpunkt.

5.3.3 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ska följa arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter och bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML). Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlitande av underleverantör. Oberoende av detta har varje utförare arbetsmiljöansvar för sina egna medarbetare.

5.3.4 Kris och beredskap

Utföraren ska fullgöra sina uppgifter även under höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller extraordinär händelse, på samma sätt som kommunen fullgör sina uppgifter.

Härutöver ska utföraren

- bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner
- delta i utbildningar och övningar som genomförs
- ha en krisplan med rutiner för verksamheten vid längre tids el- eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden etc.
- utifrån risk- och sårbarhetsanalyser arbeta med kontinuitetshantering, dvs. identifiera kritiska beroenden i samhällsviktig verksamhet för att minska tiden för avbrott vid en händelse
- i övrigt följa tillämpliga lagar om kommuners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

För ytterligare information gällande arbete med kontinuitetshantering utifrån risk- och sårbarhetsanalyser hänvisas till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, www.msb.se.

I de fall höjd beredskap, krig, katastrof, kris/samhällsstörning eller extra ordinär händelse inträffar kan Göteborgs Stad påkalla ett närmare samarbete mellan Göteborgs Stad och utföraren för att

säkerställa hemtjänstens utförande på bästa sätt.

5.3.5 Byte av juridisk person och förändring av företrädare/styrelse



Göteborgs Stad tecknar kontrakt med en utförare som ansöker om godkännande och som uppfyller samtliga ställda krav. Om utföraren byter juridisk person ska ny ansökan lämnas, nytt godkännande prövas och nytt kontrakt tecknas. Utföraren bör meddela förändringar i god tid så att ansökan hinner prövas och nytt kontrakt tecknas innan förändringarna träder i kraft.

Vid förändringar gällande utförarens företrädare och styrelse ska förändringen snarast skriftligen rapporteras till enheten för kontrakt och uppföljning.

5.3.6 Ansvar för skada och krav på försäkring



Utföraren ansvarar för skada på person eller egendom som utföraren eller utförarens leverantörer orsakar vid fullgörandet av detta kontrakt oavsett om utföraren eller dennes leverantörer förfarit oaksamt eller inte.

Utföraren ska hålla Göteborgs Stad skadeslös om Göteborgs Stad blir skyldig att utge ersättning till tredje man med anledning av skada för vilken utföraren ansvarar.

Utföraren ska under hela kontraktstiden upprätthålla erforderliga företagsförsäkringar, inklusive ansvarsförsäkring, till betryggande belopp. Försäkringen ska vara tillräcklig i relation till riskerna med tjänsten och omfattningen av utförarens verksamhet.

Utföraren ansvarar även för eventuella underleverantörer. Om utföraren inte kan inkludera underleverantörer i sina egna försäkringar ska utföraren i sin avtalsrelation med underleverantören reglera att motsvarande försäkringsskydd finns i detta led.

Efter undertecknande av kontrakt ska utföraren skicka kopia på försäkringsbrev till Göteborgs Stad. Kopia på försäkringsbrev ska skickas i samband med ny försäkringsperiod och när Göteborgs Stad begär det.

5.4 Ansvar vid fel eller brister



Göteborgs Stad ansvarar för uppföljning enligt de metoder som framkommer i avsnitt 5.4.2.1. Resultatet vid uppföljning värderas utifrån en skala; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse, stor avvikelse. Göteborgs Stad ansvarar för att dialog förs med utföraren utifrån resultat, krav på åtgärder och eventuella sanktioner.

Uppfyller krav. Ingen åtgärd.

Anmärkning. Fel och brist av mindre karaktär. Ska vara åtgärdad senast vid nästa regelmässiga uppföljning.

Avvikelse. Fel och brist. Ej åtgärdad anmärkning blir avvikelse. Avvikelse kan även bli aktuellt utan att den föregåtts av ej åtgärdad anmärkning.

En åtgärdsplan ska tas fram och godkännas av Göteborgs Stad. Efter godkännande av åtgärdsplan beslutar Göteborgs Stad inom vilken tid avvikelsen ska vara åtgärdad.

Stor avvikelse. Fel och brist av större karaktär. Med fel och brist av större karaktär avses att kontraktskrav inte uppfylls alls, eller bedöms efterlevas helt utan systematik med risk för den enskilde eller annan. Ej åtgärdad avvikelse blir stor avvikelse. Stor avvikelse kan även bli aktuellt utan att den föregåtts av ej åtgärdad avvikelse.

Stor avvikelse ska åtgärdas omedelbart och en åtgärdsplan tas fram, om sådan behövs, för att avvikelsen inte ska upprepas. Eventuell åtgärdsplan ska godkännas av Göteborgs Stad.

Sanktioner

Varning. Kan ges vid stor avvikelse oavsett om avvikelsen åtgärdats eller inte. Kan även ges om det bedöms att utföraren inte klarar att åtgärda stor avvikelse. I dessa fall kan hävning av kontraktet komma att bli aktuellt. Varning gäller fram till dess att stor avvikelse är åtgärdad och åtgärdsplan om sådan behövs för att inte stor avvikelse ska upprepas, är godkänd.

Under den tid varningen gäller är utföraren inte valbar som utförare för nya uppdrag och är inte heller ickevalsalternativ. Om stor avvikelse inte åtgärdas kan hävning av kontraktet komma att bli aktuellt.

Hävning av kontrakt. Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse, se 5.5.1.

5.5 Kontraktsuppföljning

5.5.1 Kontraktsbrott av väsentlig betydelse

Om någon av parterna inte fullgör sina åtaganden enligt kontraktet och efter uppmaning inte inom skälig tid avhjälper bristen får den drabbade parten antingen åtgärda bristen på motpartens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse har part rätt att häva kontraktet. Följande omständigheter kan komma att utgöra kontraktsbrott av väsentlig betydelse:

- om det framkommer att utföraren lämnat oriktiga uppgifter, inklusive manipulation av dokument, i ansökan vilket, om korrekt uppgifter lämnats, skulle ha inneburit att kontrakt inte erhållits.
- utföraren underlåter att meddela att verksamhetsansvarig slutar eller att utföraren byter verksamhetsansvarig under kontraktperioden och utföraren inte har verksamhetsansvarig som uppfyller ställda krav.
- utföraren saknar fungerande rutiner eller system som krävs enligt detta förfrågningsunderlag.
- utföraren får sitt tillstånd från IVO om att bedriva verksamhet indraget
- tillsynsmyndighet riktar allvarlig kritik mot verksamheten.
- stora avvikelser från de krav som ställts i förfrågningsunderlaget framkommer vid uppföljningen av kontraktet eller vid annan tidpunkt.
- stor avvikelse som ej åtgärdats eller om det bedöms att utföraren inte klarar av att åtgärda stor avvikelse.
- större omfattning av upprepade anmärkningar och/eller avvikelser.
- om andra oegentligheter av allvarlig karaktär från utförarens sida förekommit.
- Göteborgs Stad har alltid rätt att häva kontraktet om sådant förhållande som anges i 7 kap 1 § LOV föreligger.

Vid hävning på grund av kontraktsbrott av väsentlig betydelse är hävande part berättigad till skadestånd. Motparten är då skyldig att utge ersättning med ett belopp som motsvarar hävande parts faktiska merkostnader med anledning av hävningen. Sådana merkostnader omfattar men begränsas inte till ersättningsköp, ökade personalkostnader och inkassokostnader.

5.5.2 Uppföljning av kontraktet

Utföraren ska lämna uppgifter som efterfrågas av till exempel Sveriges kommuner och landsting, Statistiska centralbyrån, Socialstyrelsen och till de kvalitetsregister som Göteborgs Stad lämnar uppgifter till.

Göteborgs Stads medicinskt ansvariga ansvar för att följa upp hur hälso- och sjukvårdsåtgärder utförs. Utföraren ska se till så att Göteborgs Stads medicinskt ansvariga kan utöva tillsyn över hälso- och sjukvården.

Utföraren ska hålla Göteborgs Stad informerad om händelser i organisationen som kan påverka utförandet av tjänsten, samarbetet och vad som avtalats. Utföraren ska på eget initiativ meddela Göteborgs Stad om eventuell kritik från IVO, Arbetsmiljöverket eller annan myndighet lämnats angående verksamheten. Kopia på eventuella tillsynsrapporter och eventuella föreläggande ska omgående skickas, enligt anvisning, till Göteborgs Stad.

Utföraren ska enligt anvisning från Göteborgs Stad lämna:

- uppgifter till Göteborgs Stads uppföljningsrapporter
- en årlig årsrapport, ekonomisk redovisning. Ekonomisk redovisning ska ske på lokal nivå/enhetsnivå
- en årlig kvalitetsrapport
- underlag till Göteborgs Stads patientsäkerhetsarbete

5.5.2.1 Metoder för uppföljning



Företrädare eller tjänstepersoner på uppdrag för Göteborgs Stad följer regelbundet upp de krav som finns i kontraktet.

Göteborgs Stad använder de metoder för uppföljning som är nödvändiga för att säkerställa god och säker vård och omsorg utifrån de krav som ställs i förfrågningsunderlaget

Uppföljningen sker på enhetsnivå utifrån en fastställd plan som omfattar:

- uppföljning av ny utförare ett antal månader efter verksamhetsstart
- regelbunden uppföljning
- riktad uppföljning utifrån fokusområden
- händelsestyrd uppföljning utifrån indikatorer

Utföraren ska medverka i uppföljningen och tillhandahålla sådana uppgifter om verksamheten som Göteborgs Stad anser vara nödvändiga. För att Göteborgs Stad ska ha möjlighet att följa upp att utföraren uppfyller krav på exempelvis anställningsform, utbildning, lön kan uppgifter som innehåller personuppgifter komma att begäras in. I dessa fall ansvarar Göteborgs Stad för att utföraren och dennes medarbetare får information om hur personuppgifterna kommer hanteras. I uppföljning av tjänsten kan Göteborgs Stad komma att genomföra oanmälda besök hos utförarens brukare.

Göteborgs Stad följer upp utföraren inklusive eventuella underleverantörer.

5.5.3 Prevention



Göteborgs Stad arbetar aktivt med att säkerställa att oseriösa utförare inte förekommer i Göteborgs Stads kontrakt. I arbetet ingår en kontinuerlig uppföljning och prövning av utförarnas seriositet, bl.a. genom ett samarbete med Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet i Göteborgs Stad.

I Kunskapscentrum mot organiserad brottslighet ingår, förutom Göteborgs Stad, tio myndigheter och ett av målen för samarbetet är att identifiera otillbörligheter i samband med upphandlingar.

Göteborgs Stad genomför under hela kontraktperioden fortlöpande kontroller av utförare och dess eventuella underleverantörer, bl.a. avseende skattebetalningar. Utföraren förbinder sig att medverka i arbetet med prevention.

5.6 Tvistlösning, tillämplig lag



Tvist angående tillämpning eller tolkning av detta kontrakt och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling parterna emellan. Om parterna inte kan komma överens ska tvisten avgöras i Göteborgs tingsrätt med tillämpning av svensk rätt. Den omständigheten att tvist hänskjuts till rättsligt avgörande berättigar inte utföraren att avbryta uppdrag.

5.7 Elektronisk signering



Kontraktet har signerats av parterna genom elektronisk signatur.

6. ACCEPTANS

6.1 Acceptans



Härmed intygas att samtliga villkor och krav i förfrågningsunderlaget och förslag till kontrakt uppfylls och accepteras.



Ja/Nej. Ja krävs