

## FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG FÖR LEDSAGARSERVICE OCH AVLÖSARSERVICE

### Innehåll

1. UPPDRAGSBESKRIVNING .....	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Uppdraget.....	4
1.3 Uppdragets innehåll.....	5
2. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER .....	6
2.1 Upphandlingen.....	6
2.2 Upphandlingsform.....	6
2.3 Ansökan.....	6
2.4 Anbudstid.....	6
2.5 Ansökans giltighetstid.....	6
2.6 Granskning och prövning av ansökningar .....	7
2.7 Tilldelning .....	7
2.8 Frågor och upplysningar .....	7
2.9 Ändringar i förfrågningsunderlaget .....	7
2.10 Rättelse.....	8
2.11 Adressering .....	8
3. FORMELLA KRAV.....	8
3.1 Registrering hos Bolagsverket .....	8
3.2 Innehav av F-skattsedel.....	8
3.3 Fullgörande av skyldighet att erlägga skatter och avgifter .....	9
3.4 Ekonomisk stabilitet m.m.....	9
3.5 Tillstånd och anmälan .....	9
3.6 Försäkringar.....	9
3.7 Referenser .....	9
3.8 Utländska företag .....	10
3.9 Rätt att anlita underleverantör.....	10
3.10 Rutiner för nyckelhantering samt privata medel .....	10
3.11 Arbetsgivaransvar .....	11
3.12 Ansvarsfördelning .....	11
3.13 Allmänhetens insyn.....	11
3.14 Meddelarfrihet .....	11
3.15 Information om företaget/organisationen .....	11
3.16 Marknadsföring till brukare.....	11
3.17 Användningen av IT-system .....	11
3.18 Informationssäkerhet.....	12

3.19 Teknisk försörjning .....	13
3.20 Insatsrapportering .....	13
3.21 Förändrat insatsbehov .....	13
3.22 Information/samråd vid ändrade förhållanden.....	13
3.23 Samverkan vid byte av utförare .....	14
3.24 Miljöpåverkan .....	14
3.25 Fullföljandegaranti .....	14
3.26 Uteslutning av sökand .....	14
4. KVALITETSKRAV.....	14
4.1 Krav på utförandet .....	14
4.2 Individuell genomförandeplan .....	15
4.3 Dokumentation .....	15
4.4 Samverkan .....	16
4.5 Hälso- och sjukvård .....	16
4.6 Personalkontinuitet .....	16
4.7 Bemanning, kompetens och erfarenhet .....	16
4.7.1 Bemanning .....	16
4.7.2 Ledning .....	17
4.7.3 Kompetens och utbildning .....	17
4.8 Sekretess och tystnadsplikt .....	18
4.9 Legitimation.....	18
4.10 Utvärdering, uppföljning och insyn.....	18
4.11 Kvalitetssystem .....	19
5. KOMMERSIELLA KRAV .....	19
5.1 Tider för utförande av tjänster .....	19
5.2 Brukargrupper .....	19
5.3 Geografiska begränsningar .....	19
5.4 Kapacitetstak och skyldighet att ta uppdrag .....	19
5.5 Icke-valsalternativ.....	20
5.6 Volymgaranti.....	20
5.7 Ersättning.....	20
5.8 Betalningsvillkor .....	20
5.10 Lokaler.....	21
5.11 Tolk .....	21
5.12 Åtagandetider vid nyval respektive omval.....	21
5.13 Rätt att tillhandahålla tilläggstjänster .....	21
5.14 Kontraktstid och villkor för uppsägning.....	21
5.15 Justering av kontraktsvillkor .....	22
5.16 Överlåtelse av kontrakt .....	22
5.17 Skadeståndsskyldighet .....	22
5.18 Katastrof- och beredskapsplanering.....	22

5.19 Force majeure.....	22
5.20 Handlingars inbördes rangordning.....	23
5.21 Tvisthantering .....	23

## **1. UPPDRAGSBESKRIVNING**

### **1.1 Inledning**

Ekerö kommun arbetar för att öka valfriheten för kommunens medborgare. Kommunfullmäktige har beslutat att införa valfrihetssystem inom äldre- och handikappomsorgen. Genom valfrihetssystemet ska medborgarna kunna välja utförare av det stöd de beviljats. Valfrihetssystemet kommer att införas successivt och på sikt omfatta ett flertal tjänster.

Ekerö kommun, genom Socialnämnden, vill med detta bjuda in leverantörer att inkomma med ansökan om godkännande i kommunens valfrihetssystem för ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS. Denna upphandling genomförs enligt Lagen om Valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962).

Ansökan lämnas till Ekerö kommun på avsedd ansökningsblankett tillsammans med de handlingar (bevis) som framgår av förfrågningsunderlaget. Ansökningshandlingar kan hämtas från kommunens hemsida [www.ekero.se](http://www.ekero.se) eller på nationella databasen [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).

Under prövningsförfarandet av ansökan kommer referenser att inhämtas och sökande kallas till intervju. Leverantörer som uppfyller ställda krav godkänns och kontrakt tecknas med Socialnämnden. Ekerö kommuns produktionsenhet är direktkvalificerade som utförare. Socialnämnden ställer dock samma krav på den kommunala produktionen som på övriga utförare och verksamheten kommer att följas upp på samma sätt.

Socialnämnden genomför uppföljningar för att säkra att samtliga utförare upprätthåller godkänd kvalitetsnivå.

### **1.2 Uppdraget**

Uppdraget innebär att för Ekerö kommuns räkning bedriva ledsagarservice och avlösarservice enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller motsvarande stöd enligt socialtjänstlagen (SoL) till barn, unga eller vuxna i yrkesverksam ålder som har omfattande funktionsnedsättningar.

Socialnämnden, genom socialkontorets handläggare, ansvarar för myndighetsutövningen och beviljar insatser bl a utifrån lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) eller socialtjänstlagen (SoL). Genomförandet av beviljade insatser sker av utförare på socialnämndens uppdrag. Socialnämnden har, oavsett vem som utför tjänsten, det yttersta ansvaret.

De som har rätt till insatser enligt LSS tillhör en så kallad personkrets enligt LSS. Lagen beskriver personkretsen i tre grupper:

1. Personer med utvecklingsstörning, autism eller autismsliknande tillstånd.
2. Personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder.
3. Personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

Ledsagarservice och avlösarservice ska kunna utföras under årets alla dagar, Tidpunkt för utförande kommer utföraren överens om med brukaren om inte annat anges i beställningen av insatsen till den enskilde.

Ledsagarservice är en insats som kan beviljas enligt LSS eller SoL till personer med stora och varaktiga, ofta livslånga, funktionshinder och avser stöd till fritidsaktiviteter och för att i övrigt kunna delta i samhällslivet samt t ex kunna utträta vissa ärenden.

Avlösarservice är en insats som kan beviljas enligt LSS eller SoL och avser avlastning till anhöriga som vårdar/hjälper en närstående med stora och varaktiga funktionshinder.

### **1.3 Uppdragets innehåll**

Ledsagarservice är ett stöd för att kunna utföra aktiviteter utanför hemmet och sker oftast i den enskildes närmiljö (Stockholmsområdet). Insatsen ska ge personerna med funktionsnedsättning möjlighet att t ex delta i fritidsaktiviteter, kulturliv eller besöka vänner och avser planerade och återkommande aktiviteter utifrån den enskildes behov och önskemål. Ofta utförs ledsagningen på eftermiddagar, kvällar eller helger.

Insatsen ska vara individuellt utformad och den enskilde ska ha möjlighet att få inflytande över vem som utför insatsen. Stor vikt läggs vid kontinuitet i utförandet och att den som utför stödet har personlig lämplighet för uppdraget. I uppdraget ingår att ge det stöd och hjälp som den enskilde behöver under tiden ledsagningen pågår. Det kan även ingå att delta i de aktiviteter som den enskilde väljer.

Avlösarservice innebär att en person tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller närstående och insatsen utförs framförallt i hemmet eller dess närhet. I insatsens utförande kan ingå aktiviteter/uppgifter som den som blir avlöst normalt bistår med eller utför åt brukaren.

Stödet avser att avlasta den anhöriga som vårdar så att den anhöriga t ex kan vila, ta hand om syskon, göra aktiviteter eller uträtta ärenden. Avlösning ges oftast som ett regelbundet, återkommande stöd och ska kunna utföras under hela dygnet alla dagar. Om avlösningen avser barn sker det i regel inte på tid då barnet har skola eller fritids eller då föräldern arbetar.

## **2. ADMINISTRATIVA FÖRESKRIFTER**

### **2.1 Upphandlingen**

Upphandlingen genomförs av Ekerö kommun (org. nr 212000-0050) genom Socialnämnden och omfattar ledsagarservice och avlösarservice.

### **2.2 Upphandlingsform**

Upphandlingen görs i enlighet med Lagen om valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962)

### **2.3 Ansökan**

Ansökan om godkännande lämnas till Ekerö kommun på avsedd ansökningsblankett tillsammans med de handlingar (bevis) som framgår av detta förfrågningsunderlag. Ansökningshandlingar finns att hämta på Ekerö kommuns hemsida [www.ekero.se](http://www.ekero.se) samt på nationella databasen [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se).

Ansökan ska vara fullvärdig för att behandlas. Det innebär att den ska uppfylla formella krav (inkl. bevis) samt i övrigt innehålla beskrivning av hur utföraren möter ställda beviskrav. Vid ansökan ska också en presentation av företaget/organisationen lämnas med beskrivning av eventuell profil eller särskild inriktning.

Ansökan ska vara skriftlig på svenska samt vara undertecknad av behörig företrädare.

Ansökan kan komma att förkastas om denna, eller de bevis som efterfrågas är ofullständiga eller saknas (se LOV 6 kap 2 §).

### **2.4 Anbudstid**

Upphandlingen pågår så länge förfrågningsunderlaget är annonserat på den nationella databasen. Ansökningar kan lämnas in löpande till Ekerö kommun.

### **2.5 Ansökans giltighetstid**

Ansökan är bindande i under handläggningstiden. Denna beräknas till ca 40 dagar fr.o.m. det att ansökan inkommit till kommunen, med undantag för

större ledighetsperioder. Handläggningstiden är dessutom beroende av utförarens och dennes referensers tillgänglighet. Vill utföraren återta sin ansökan ska detta meddelas nämndkontoret snarast.

### **2.6 Granskning och prövning av ansökningar**

Kommunen behandlar inkommande ansökningar fortlöpande. Prövning av ansökningarna inleds snarast efter att de inkommit.

Utvärdering av utförarens lämplighet sker med utgångspunkt i den ansökan som inlämnats, referenser samt intervju med ansvarig företrädare för utföraren.

Ansökningar som inkommer från utförare som tidigare erhållit godkännande att tillhandhålla tjänsterna och där godkännandet tagits ifrån utföraren kommer att behandlas särskilt. Ansökan ska då särskilt styrka hur tidigare påtalade brister åtgärdats samt plan för hur leverantören säkerställer att dessa inte upprepas.

Under prövningen kan förtydligande eller komplettering av ansökan komma att begäras. Sådana förtydliganden eller kompletteringar ska inlämnas skriftligt. Beslut om godkännande fattas av nämndkontoret på uppdrag av Socialnämnden.

### **2.7 Tilldelning**

Snarast efter att beslut om godkännande har fattats kommer sökande meddelas detta skriftligt. Därefter tecknas kontrakt mellan utföraren och Ekerö kommun. Kontraktet upprättas i två exemplar och blir giltigt först efter det att det är påskrivet av båda parter.

Utföraren ska vara i drift inom 30 dagar efter det att kontraktet undertecknats.

### **2.8 Frågor och upplysningar**

Frågor och upplysningar om upphandlingen lämnas av;

Ekerö kommun  
Nämndansvarig och nämndsekreterare Socialnämnden  
Upphandlare på Upphandlingsfunktionen  
Tel. 08-560 391 00

### **2.9 Ändringar i förfrågningsunderlaget**

Förfrågningsunderlaget annonseras på Ekerö kommuns hemsida [www.ekero.se](http://www.ekero.se) samt på nationella databasen [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se). Vid eventuella

förändringar meddelas dessa till godkända utförare och till utförare vars ansökan är under handläggning.

### **2.10 Rättelse**

Utförare som anser att Ekerö kommun brutit mot en bestämmelse i Lagen om valfrihetssystem kan begära rättelse hos förvaltningsdomstol. En sådan ansökan ska skriftligen inlämnas till nämndkontoret inom tre veckor från delgivning av beslut.

### **2.11 Adressering**

Ansökningar skickas i förseglat kuvert i två exemplar, ett original och en kopia, märkt med "ANSÖKAN" och upphandlingsreferens " LOV Ledsagarservice/Avlösarservice" adresserat till;

Ekerö kommun  
Nämndkontoret  
Box 205  
178 23 EKERÖ

eller levereras till adressen

Ekerö kommun, Nämndkontoret  
Tappströmsvägen 2, Ekerö

## **3. FORMELLA KRAV**

### **3.1 Registrering hos Bolagsverket**

Utföraren ska vara registrerad i Bolagsverkets register om sådan registreringsskyldighet föreligger. Om utföraren är i organiserad som ekonomisk eller ideell förening ska stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen lämnas. Aktiebolag under bildning ska inlämna stiftelseurkund.

*Bevis: Registreringsbevis från Bolagsverket, stadgar samt protokoll som påvisar styrelsens sammansättning eller stiftelseurkund.*

### **3.2 Innehav av F-skattsedel**

Utföraren ska inneha giltig F-skattsedel.

*Bevis: Kopia på F-skattsedel.*



### **3.3 Fullgörande av skyldighet att erlægga skatter och avgifter**

Utföraren ska vara fri från skuld för skatter och sociala avgifter hos Skatteverket och Kronofogdemyndigheten.

*Bevis: Skatteverkets blankett SKV 4820, daterad tidigast 1 månad före ansökan.*

### **3.4 Ekonomisk stabilitet m.m.**

Utföraren får inte

- vara i eller föremål för ansökan om konkurs,
- vara i likvidation,
- vara under tvångsförvaltning,
- vara föremål för ackord eller annat liknande förfarande,
- ha ställt in sina betalningar tillsvidare, eller
- vara underkastad näringsförbud

Utföraren får inte heller vara dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.

Utföraren får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

*Bevis: Kreditupplysning samt utdrag ur brottsregistret för verksamhetsansvarig*

### **3.5 Tillstånd och anmälan**

Utföraren ska där så krävs ha erforderliga tillstånd för verksamheten.

Utföraren ska ansvara för myndighetskontakter och göra samtliga anmälningar som erfordras för uppdragets genomförande.

*Bevis: Erforderliga tillstånd*

### **3.6 Försäkringar**

Leverantören ska teckna och under avtalsperioden vidmakthålla ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller kommunen skadeslös vid skada.

*Bevis: utföraren ska bifoga kopia på försäkringsbrev vid ansökan samt därefter på anmodan.*

### **3.7 Referenser**

För godkännande krävs referenser som inte är äldre än fem år. I ansökan ska utföraren ange minst tre referenter från liknande uppdrag. För nybildade företag/organisationer kan referenter anges för företagets/organisationens

ledning och verksamhetens chef. Referenter sak anges på ansökningsblanketten.

Följande frågor kommer att ställas till referenterna;

- I vilket sammanhang har Du/Ni till fått erfarenhet av utförarens leveransförmåga?
- När hade ni senast professionell kontakt?
- Bedömer Du/Ni att utföraren har kompetens för uppdraget som utförare av tjänsten?
- Har den verksamhet utföraren drivit på ert uppdrag haft en god kvalitet?
- Kan du rekommendera leverantören som utförare av tjänsterna?

*Bevis: Referenser med kontaktuppgifter.*

### **3.8 Utländska företag**

Utländska företag ska kunna styrka angivna förhållanden med dokumentation motsvarande den efterfrågade alternativt uppge var motsvarande dokumentation kan inhämtas.

*Bevis om tillämpligt: dokumentation motsvarande de som krävs för svenska företag*

### **3.9 Rätt att anlita underleverantör**

Efter skriftligt medgivande från Ekerö kommun har utföraren rätt att anlita underleverantör för att fullgöra sitt uppdrag. Utföraren ansvarar för att underleverantören uppfyller kraven i kontraktet mellan kommunen och utföraren. Information om underleverantörer lämnas vid ansökan på ansökningsblanketten, och efter godkännande skriftligen till nämndkontoret.

*Bevis: Uppgift om underleverantör/-er.*

### **3.10 Rutiner för nyckelhantering samt privata medel**

Utföraren ska ansvara för att handlingar som rör brukarens personliga förhållanden förvaras i enlighet med gällande författningar och föreskrifter. Brukaren eller dennes närstående/gode man ska normalt handha privata medel. I det fall privata medel hanteras av utföraren ska skriftliga rutiner för detta finnas.

Utföraren ska ha dokumenterade rutiner för säker hantering av brukarens nycklar. Kostnader för låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren.

### **3.11 Arbetsgivaransvar**

Utföraren innehar arbetsgivaransvaret för anställd personal, som fullgör uppdrag inom valfrihetssystemet. Detta innebär bl.a. att utföraren ansvarar för de anställdas arbetsmiljö och rehabilitering samt för personalens arbetsmarknadsförsäkring. Utföraren tillhandahåller eventuella arbetstekniska hjälpmedel.

### **3.12 Ansvarsfördelning**

Socialnämnden har såsom huvudman det yttersta ansvaret för verksamheten. Socialnämnden beslutar om insatser och andra frågor som innefattar myndighetsutövning. Beslut fattas av socialnämnden genom socialkontoret vardagar under kontorstid. Socialnämnden ansvarar för och debiterar avgifter till brukaren för de beslutade insatserna. Utföraren ansvarar för utförande och uppföljning inom ramen för uppdraget.

### **3.13 Allmänhetens insyn**

Allmänheten har en lagreglerad rätt till insyn i driftsentreprenader som bekostas av offentliga medel. Utföraren är därför skyldig att på begäran lämna sådan information som medför att rätten för insyn för allmänheten säkras.

### **3.14 Meddelarfrihet**

Anställda hos utföraren ska omfattas av de regler om meddelarfrihet, som enligt lag gäller för offentligt anställd personal.

### **3.15 Information om företaget/organisationen**

Utföraren ska till Ekerö kommun tillhandahålla sådan information om sig själv samt sina tjänster, som främjar en objektiv jämförelse av utförare och underlättar brukarens val av utförare. Informationen ska innehålla uppgifter om utförarens verksamhetsinriktning, mål, arbetssätt, klagomålshantering och uppföljning. Utföraren ska i informationsskrift ge samma information till brukaren. Information om företaget/organisationen lämnas på den ansökningsblankett som tillhandahålls av kommunen.

Utföraren ska vid behov informera och vägleda brukaren och dennes närstående till rätt instans i angelägenheter som berör denne.

### **3.16 Marknadsföring till brukare**

Utföraren ska vid marknadsföring av sig själv och sina tjänster följa god marknadsföringssed med hänsyn till brukare och andra utförare.

### **3.17 Användningen av IT-system**

Kommunen (beställaren) använder det IT-baserade verksamhetssystemet Pulsen Combine. Beställaren och utföraren ska kommunicera via

verksamhetssystemet.

Utföraren ska därför garantera att den IT-miljö som används stödjer Pulsens Combine avseende programvara samt datorers och nätverks prestanda. De PC som används ska kunna kommunicera med internet. PC ska vara utrustad med Silverlight och en kortläsare för e-tjänstekort med programvaran NetId. En mer detaljerad beskrivning tillhandahålls av systemadministratör hos beställaren.

Varje anställd hos utföraren som skall använda Combine skall ha ett personligt e-tjänstekort.

Utföraren ska via Pulsens Combine, enligt löpande anvisningar från beställaren:

- ta emot beställningar
- lämna beställningsbekräftelse
- meddela verkställande av insats
- upprätta och presentera genomförandeplan
- rapportera utförd insats som underlag för uppföljning, ersättning och brukarens avgift

Utföraren ska:

- ansvara för att förse personalen som i sitt dagliga arbete behöver tillgång till inloggning i Pulsens Combine med behörighetskort (SITHS-kort).
- till beställaren anmäla och avanmäla behörigheter enligt blankett som tillhandahålls av systemadministratör hos beställaren
- ansvara för att nyanställda får utbildning i systemet
- delta vid av beställaren initierade vidareutbildningar, information om uppdateringar mm.

Beställaren ska:

- tillhandahålla och säkerställa behörigheter i Pulsens Combine
- säkerställa tillgång till verksamhetssystemet
- support via mail eller telefon tillhandahålls av socialkontoret, mån – fre under kontorstid.
- tillhandahålla användarmanualer
- ansvara för utbildning i verksamhetssystemet för nya utförare

### **3.18 Informationssäkerhet**

Utföraren ska följa gällande lagstiftning och föreskrifter för informationssäkerhet. Utföraren ansvarar för att inte obehöriga får tillgång till systemen eller den information som finns i systemen.

### **3.19 Teknisk försörjning**

Utföraren ansvarar för- och bekostar den tekniska försörjning som är nödvändig för att kunna fullfölja uppdraget. Utföraren ansvarar för att uppdaterat virusprogram och brandvägg finns på utförarens samtliga datorer.

Utföraren tecknar abonnemang och leveransavtal för att säkerställa nödvändig teknik.

### **3.20 Insatsrapportering**

Rapportering av utförd tid kommer under en övergångsperiod att ske manuellt via Csign. Kommunens manualer och riktlinjer för rapporteringen ska följas och finns tillgängliga på kommunens hemsida.

Om utföraren avsiktligt underlåter att rapportera till handläggaren insatser som inte utförts, eller rapporterar felaktig uppgift vad avser utförd tid, kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott och avtalet kan sägas upp.

### **3.21 Förändrat insatsbehov**

Om brukarens behov förändras i sådan grad att beslut om insats kan behöva omprövas ska den enskilde kontakta handläggaren.

### **3.22 Information/samråd vid ändrade förhållanden**

Utföraren ska meddela och lämna information till kommunen om alla förändringar av verksamhetens omfattning, inriktning eller profil som har väsentlig betydelse för uppdragets utförande. Om utföraren byter ägare eller ombildas i ny företags/organisationsform ska kommunen meddelas. Kommunen kan då ta ställning till om de ändrade förutsättningarna är av sådan karaktär att kontraktet måste sägas upp eller om dess villkor behöver omförhandlas. Om utföraren byter verksamhetsansvarig eller motsvarande ska kommunen meddelas snarast. Kommunen har då rätt att ifrån ta utföraren godkännandet om verksamheten inte längre bedöms uppfylla kraven.

Om utförare önskar förändra sitt kapacitetstak ska kommunen meddelas två veckor före förändringen. Minskas utförarens kapacitetstak, behåller utföraren ändå alla befintliga kunder. Föreligger särskilda skäl kan kommunen besluta att befintliga kunder ska välja annan utförare. Utföraren är dock skyldig att ha kvar befintliga kunder i tre månader från det att skriftlig ansökan om ändring i kontraktet inkommit till kommunen.

Om den enskildes behov förändras i väsentlig omfattning ska utföraren samråda med den enskilde och beställaren.

### **3.23 Samverkan vid byte av utförare**

Brukaren ska meddela kommunen när byte av utförare önskas. Kommunen ska därvid informera utföraren om brukarens önskan. Utföraren ansvarar för att samverka med såväl brukare som kommunen för en smidig övergång och är skyldig att tillhanda insatser för tid fram till bytet. Utföraren är skyldig att i samband med bytet överlämna all dokumentation avseende brukaren till kommunen.

### **3.24 Miljöpåverkan**

Utföraren ska, vid fullgörande av sitt uppdrag, sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer. Utföraren ska källsortera avfall i den utsträckning det finns förutsättningar för det hos brukaren eller i den fastighet där brukaren bor. Utföraren ska följa Ekerö kommuns miljöpolicy, se [www.ekero.se](http://www.ekero.se).

### **3.25 Fullföljandegaranti**

Utföraren ska garantera fullföljandet av avtalet oavsett eventuella förändringar i utförarens verksamhet. I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullföljande av åtagandet, åvilar det utföraren att ersätta kommunen för eventuella merkostnader. Utföraren ska omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet. Fullföljandegarantin är del av den ansökningsblankett för uppdraget som tillhandahålls av kommunen.

*Bevis: Undertecknad fullföljandegaranti (se ansökningsblankett)*

### **3.26 Uteslutning av sökande**

Ekerö kommun får utesluta en sökande som ej inkommer med de bevis som erfordras i detta förfrågningsunderlag eller som ej lever upp till de krav som ställs.

## **4. KVALITETSKRAV**

### **4.1 Krav på utförandet**

Utförarens verksamhet ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning, föreskrifter, allmänna råd och nationella styrdokument samt efter de mål, riktlinjer och rutiner som uppställts för arbetet.

Utföraren ska ha ett salutogent arbetssätt. Insatsen ska stärka brukarens förmåga att leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukaren ska uppmuntras till att bibehålla och skapa kontakter.

Tjänsterna ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmanderätt, utgå från en helhetssyn, vara samordnade, präglas av kontinuitet samt i övrigt vara kunskapsbaserade, trygga och säkra. Alla insatser ska utföras på ett professionellt och fackmannamässigt sätt och utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet. Gott och värdigt bemötande är en självklarhet. Utförarens metoder och arbetssätt ska säkerställa en god kvalitet. Utföraren ska ha ingående kunskap om förutsättningar för och stöd till personer med funktionsnedsättningar.

Utföraren ska tillämpa goda och dokumenterade hygienrutiner. Utföraren ska tillse att tjänsterna utförs utifrån god hygienisk standard för att förhindra smitta och smittspridning.

#### **4.2 Individuell genomförandeplan**

Utföraren ska, utifrån uppdraget om insatsen till den enskilde, upprätta en genomförandeplan tillsammans med brukaren eller dennes legale företrädare. Genomförandeplanen ska följa kommunens riktlinjer för innehåll i, och utformning av, genomförandeplaner. Riktlinjen finns att hämta på [www.ekero.se](http://www.ekero.se).

I genomförandeplanen dokumenteras den planering och de överenskommelser som görs med den enskilde. Av planen ska framgå hur insatsen ska utformas så att den är ändamålsenlig utifrån brukarens individuella behov, önskemål samt mål med insatsen. Här ska vidare anges hur och med vilka eventuell samordning ska ske. Planen ska upprättas inom två veckor från det att uppdraget påbörjats och inrapporteras till kommunen. Vid ett nytt uppdrag betraktas den första planen som preliminär. Planen ska följas upp regelbundet och vid förändrade behov, dock minst en gång per år.

Den individuella genomförandeplanen är ett verktyg för att säkerställa brukarens reella inflytande och delaktighet. Brukaren avgör vilka som ska delta när genomförandeplanen görs upp. Planen ska undertecknas av brukaren och/eller dennes företrädare. Genomförandeplanen ska förvaras i den enskildes bostad och en kopia ska skickas till ansvarig handläggare.

Genomförandeplanen ingår i socialnämndens kvalitetssystem och utgör en grund för uppföljning av insatserna. Bristande genomförandeplaner kan föranleda att kommunen ger en varning till leverantören. Upprepade varningar kan leda till uppsägning av avtalet.

#### **4.3 Dokumentation**

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beviljade stödinsatser ska dokumenteras enligt gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter.



Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och följa personuppgiftslagen PUL (1998:204). Brukaren bör hållas underrättad om de journalanteckningar och andra dokument som förs om henne/honom.

#### **4.4 Samverkan**

Utföraren ska samverka med socialkontoret avseende samtliga uppdrag och brukare. Utföraren ska även samverka med närstående och andra, för brukaren, viktiga personer i den utsträckning brukaren medger detta.

Samverkan ska vid behov ske med andra utförare samt andra vårdgivare. Utföraren ska delta i av kommunen initierade träffar för bl a information och verksamhetsutveckling.

*Bevis: beskrivning av arbetssätt för att säkerställa god samverkan.*

#### **4.5 Hälsa- och sjukvård**

Landstingets primärvård ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser. Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i utförarens uppdrag från kommunen. Utföraren får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om inte detta skriftligt delegerats från primärvården. Kommunen lämnar ingen ersättning för delegerade hälso- och sjukvårdsuppdrag.

#### **4.6 Personalkontinuitet**

För att skapa trygghet för brukaren är det viktigt att personalkontinuitet eftersträvas. Utföraren ska aktivt arbeta med att minimera antalet personer som utför insatser hos brukaren.

*Bevis: beskrivning av arbetssätt för att säkerställa god personalkontinuitet.*

#### **4.7 Bemanning, kompetens och erfarenhet**

##### *4.7.1 Bemanning*

Uppdraget ska utföras med den personalstyrka och kompetens som krävs för att insatserna ska ha god kvalitet. Utföraren ansvarar för att bemanna verksamheten så att god service och säkerhet garanteras. Personalen ska alltid ha tillgång till arbetsledning.

För utförare som anställer närstående för visst uppdrag ska socialnämndens riktlinjer för anhörigsanställning tillämpas. De finns att tillgå på kommunens hemsida, [www.ekero.se](http://www.ekero.se).



#### *4.7.2 Ledning*

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig chef som ska vara tillgänglig på tider som säkerställer god ledning av verksamheten. Om ansvarig chef inte är tillgänglig t ex vid semester ska utföraren meddela kommunen vem som är ersättare.

Om utföraren byter verksamhetsansvarig chef under kontraktperioden ska detta anmälas till kommunen för godkännande.

#### *4.7.3 Kompetens och utbildning*

Utföraren ansvarar för att såväl ledning som övrig personal har för verksamheten och uppdragets fullgörande adekvat utbildning och erfarenhet.

Verksamhetsansvarig chef ska ha:

- Högskoleutbildning med inriktning socialt arbete.
- Minst sex månaders erfarenhet av arbetsledning inom motsvarande verksamhet.
- God kunskap om de tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som reglerar verksamheten.

Om verksamhetsansvarig chef saknar formell utbildning enligt ovan kan utföraren godkännas efter särskild bedömning som bl a utgår från;

- Minst 12 månaders sammanhängande erfarenhet som arbetsledare inom motsvarande verksamhet.
- God kunskap om de tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som reglerar verksamheten.

Personal som utför uppdraget bör ha adekvat utbildning samt tidigare erfarenhet från motsvarande arbete alternativt ha andra kvalifikationer som utföraren bedömer tillgodoser den kompetens som erfordras.

Personalen ska behärska det svenska språket i tal och skrift, ha fallenhet och intresse för sitt uppdrag.

Avseende personal som ska utföra insatser åt barn med funktionshinder ska registerkontroll göras i belastningsregistret, i enlighet med ny lag från 1 januari 2011 (SFS 2010:479).

Personalen ska erbjudas introduktion i samband med anställning samt kontinuerlig erforderlig utbildning och handledning.

Kompetens- och erfarenhetskraven omfattar även av utföraren anlitate underentreprenörer.

*Bevis: Vidimerad CV för chef,  
Beskrivning av arbetssätt för introduktion av nyanställda (samt innehåll),  
Beskrivning av arbetssätt för att säkerställa kompetens- och  
bemanningskrav.*

#### **4.8 Sekretess och tystnadsplikt**

Utföraren ska se till att all personal har god kunskap om och följer regler för tystnadsplikt och sekretess som anges i Socialtjänstlagen, Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade samt Offentlighets- och sekretesslagen.

#### **4.9 Legitimation**

Utföraren ansvarar för att personalen, initialt och om personalen inte är känd av brukaren sedan tidigare, har fotolegitimation som bärs väl synlig i tjänsten.

#### **4.10 Utvärdering, uppföljning och insyn**

Kommunen kommer att kontrollera och följa upp verksamheten. Kommunen har till den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Utföraren ska bistå kommunen i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig. Utföraren ska årligen, eller när kommunen så begär, redovisa uppföljning av verksamheten i enlighet med den uppföljningsmall som Ekerö kommun anvisar.

Utföraren ska genomföra regelbundna uppföljningar och utvärderingar av genomförandeplanen samt löpande genomföra brukarundersökningar för att följa upp kvaliteten på insatserna. Kommunen ska ha möjlighet att i brukarundersökningarna lägga in frågor som är intressanta för kommunen att följa upp. Utföraren ska vidare regelmässigt rapportera och informera om verksamheten till kommunen.

Om uppföljningen visar att utföraren inte uppfyller en god kvalitet ska utföraren snarast ta fram en åtgärds- och tidplan vilken redovisas för kommunen. Om bristerna kvarstår efter förnyad uppföljning kan det utgöra grund för uppsägning av avtalet.

Det åligger också utföraren att lämna uppgifter till nationella uppföljningar som genomförs bl a av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting (SKL).

*Bevis: beskrivning av arbetssätt för uppföljning och utvärdering.*

#### **4.11 Kvalitetssystem**

Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS enligt SOSFS 2006:11.

Ledningssystemet ska beskriva utförarens organisation, ansvarsfördelning, rutiner och processer samt former för kvalitetssäkring och uppföljning. I ledningssystemet ska bl a finnas rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra fel och brister, rutiner för avvikelshantering och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Verksamheten ska följa socialnämndens riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering.

Utföraren är skyldig att omgående informera kommunen om allvarliga händelser och förhållanden i sin verksamhet och om vilka åtgärder som vidtagits och planerats. Utföraren ska följa lagar och föreskrifter samt Ekerö kommuns rutin för Lex Sarah. Det åligger utföraren att se till att personalen har god kunskap om de rutiner som ska iakttas.

*Bevis: Beskrivning av styrning och arbetssätt för att säkerställa god kvalitet  
Beskrivning av arbetssätt för riskanalys, avvikelshantering och klagomålshantering.*

### **5. KOMMERSIELLA KRAV**

#### **5.1 Tider för utförande av tjänster**

Avlösarservice ska kunna ges alla dagar dygnet runt. Ledsagarservice utförs dag- och kvällstid, vardagar och helger.

#### **5.2 Brukargrupper**

Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till samtliga brukare i kommunen.

#### **5.3 Geografiska begränsningar**

Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänsterna till brukare inom hela Ekerö kommun.

#### **5.4 Kapacitetstak och skyldighet att ta uppdrag**

Utföraren kan välja att ansöka om ett så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren anger maximalt antal timmar som kan utföras per månad. Utföraren ansvarar för att snarast meddela kommunen om och när kapacitetstaket nåtts.

Inom ramen för eventuellt kapacitetstak ska utföraren tillhandahålla tjänster till samtliga brukare som antingen aktivt väljer utföraren eller tilldelas

utföraren enligt särskilt turordning vid nytillkomna icke-väljare. Befintliga uppdrag som utökas kan ej begränsas av kapacitetstak.

### **5.5 Icke-valsalternativ**

Vid införandet av valfrihetssystemet ansvarar Ekerö kommuns produktionsenhet i egen regi för att tillhandahålla tjänster inom valfrihetssystemet till befintliga brukare som inte gör ett aktivt val av utförare. Nya brukare som ej gjort ett aktivt val tilldelas utförare enligt särskild turordning, där de godkända utförarna utgör icke-valsalternativ en månad i taget. Utförare tillförs turordningslistan i den ordning de tecknat kontrakt med kommunen. Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till icke-väljare. Utförare, som av någon anledning, exempelvis uppnått kapacitetstak, ska tas bort från turordningslistan, ansvarar för att skyndsamt meddela kommunen detta.

### **5.6 Volymgaranti**

Ekerö kommun lämnar inte utföraren någon volymgaranti avseende uppdrag.

### **5.7 Ersättning**

Ersättning till utföraren ges utifrån den tid beslutet anger och endast för utförd tid. Ersättningen avser att täcka utförarens samtliga kostnader för att utföra tjänsten och inkluderar momskompensation.

Tidsangivelserna i beställningen anger den tid som utföraren normalt befinner sig hos eller utför ärenden för brukaren. Tid för utföraren att ta sig till och från brukarens bostad ligger utanför tidsangivelserna. Ersättningen ska täcka alla typer av kostnader som till exempel personal, administration, kringtid, resor, lokaler, personalens deltagande i aktiviteter med brukaren mm.

Ersättningsnivån fastställs av kommunen ett år i taget och träder i kraft per den första april varje år. Beslut kring nya ersättningsnivåer expedieras till godkända utförare tre månader i förväg. Gällande ersättning specificeras på [www.ekero.se](http://www.ekero.se).

### **5.8 Betalningsvillkor**

Fakturerings ska ske per kalendermånad i efterskott för faktiskt utförd tid. Fakturaunderlag med redovisning av utförd tid ska vara kommunen tillhanda senast 5:e vardagen efterföljande månad.

Om anledning till anmärkning mot fullgjort uppdrag inte föreligger, ska betalning erläggas inom 30 dagar från fakturans ankomstdag. Eventuell anmärkning på faktura ska ske inom 14 dagar från fakturans ankomst.

Fakturor ska vara i enlighet med Ekerö kommuns mall. Mall för fakturainnehåll tillhandahålls av kommunen. Referens på fakturan skall vara beställande handläggare.

Faktura ska ställas till:  
Ekerö Kommun  
Redovisningen 800220  
Box 205, 178 23 Ekerö

Faktura som ej innehåller ovanstående uppgifter kommer att returneras till leverantören. Samlingsfaktura på flera beställningar eller till olika adresser godtages ej.

Ekerö kommun planerar att införa ett e-faktureringsystem. När detta görs ska utföraren skicka e-fakturor till kommunen.

#### **5.10 Lokaler**

Utföraren ska själv sörja för de eventuella lokaler som behövs för att fullgöra uppdraget.

#### **5.11 Tolk**

Utföraren ansvarar för eventuella kostnader för tolk.

#### **5.12 Åtagandetider vid nyval respektive omval**

Brukare och utförare kommer själva överens om startdatum för insatserna. Insatserna ska dock påbörjas inom 14 dagar, om brukaren inom denna tid behöver stöd.

Vid omval, dvs. när brukaren önskar byta utförare, gäller en omställningsperiod om maximalt 30 dagar. Under omställningstiden ansvarar den tidigare utföraren för att brukarens beslutade insatser tillhandahålls.

#### **5.13 Rätt att tillhandahålla tilläggstjänster**

Utföraren har rätt att erbjuda brukarna tilläggstjänster utöver de insatser som framgår av fattade biståndsbeslut. Möjligheten att erbjuda tilläggstjänster gäller inte kommunala produktionen. Sådana tjänster får inte vara obligatoriska för brukaren och det ska för brukaren tydligt framgå att de bekostas av denne själv och betalas direkt till utföraren. Utföraren fakturerar brukaren kostnad för tilläggstjänsten.

#### **5.14 Kontraktstid och villkor för uppsägning**

Kontrakt för utförande av de tjänster som omfattas av valfrihetssystemet sluts tillsviare med en ömsesidig uppsägningstid om tre månader. Uppsägning ska vara skriftlig för att äga giltighet.



Utförare som avser att avveckla sin verksamhet ska meddela kommun och brukare minst tre månader före verksamhetens upphörande. Kontraktet upphör i och med detta. Har utförare saknat uppdrag under en period om tolv månader kan kontraktet sägas upp med tre månaders uppsägningstid.

Om utföraren inte uppfyller ställda krav för godkännande eller om utföraren åsidosatt kontraktets villkor och bristen ej åtgärdats trots uppmaning därom kan kommunen säga upp kontraktet med omedelbar verkan. Kommunen kan säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid om valfrihetssystem inte längre kommer att tillämpas.

#### **5.15 Justering av kontraktsvillkor**

Ändring av villkor i kontrakt mellan Ekerö kommun och utföraren ska ske skriftligen och godkännas av båda parter.

#### **5.16 Överlåtelse av kontrakt**

Kontraktet får inte överlåtas på annan part utan kommunens skriftliga medgivande.

#### **5.17 Skadeståndsskyldighet**

Utföraren svarar i förhållande till Ekerö kommun för skadestånd som kommunen, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

Kommunen har även rätt till ersättning från utföraren för skada som kommunen lidit på grund av utförarens kontraktsbrott, om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg och yrkesskicklighet inom branschen.

#### **5.18 Katastrof- och beredskapsplanering**

Utföraren ska i händelse av fredstida extraordinär händelse eller krig/höjd beredskap ha förberedda rutiner och dokumenterade riktlinjer för hantering av situationen och bistå kommunen med sådana uppgifter som behövs för att förebygga skada. Utföraren ska på förfrågan från kommunen biträda vid upprättande av kommunal krisberedskapsplan samt medverka i andra krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

#### **5.19 Force majeure**

Om parts fullgörande av detta kontrakt förhindras eller blir oskäligt betungande till följd av omständighet utanför dennes kontroll, som skäligen inte kunde förväntas vid kontraktets tillkomst och vars följder inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits eller på grund av att dennes underutförare förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som

här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation och befrielse från vite och andra påföljder.

Om kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda kontraktet. Om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse ska motparten omedelbart skriftligen underrättas om detta.

### **5.20 Handlingars inbördes rangordning**

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. Motsäger de i något avseende varandra gäller de, om omständigheterna uppenbarligen inte föranleder annan tolkning, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg i kontraktet
2. Kontrakt
3. Eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlag
4. Förfrågningsunderlag med bilagor
5. Ansökan

### **5.21 Tvisthantering**

Tvist med avseende på ingånget kontrakt, eller ur kontraktet härflytande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Om därvidlag ingen överenskommelse kommer till stånd, ska tvisten avgöras vid allmän domstol på beställarens ort med tillämpning av svensk rätt.