



Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje

FÖRFRÅGNINGSUNDERLAG ENLIGT LOV

# Kundval

Hemtjänst, basal hemsjukvård och hemrehabilitering

Kundval i Norrtälje kommun

Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje 23-11-16

Dnr: 2023-50

## Innehållsförteckning

1	Inledning.....	8
2	Anvisningar för inlämnande av ansökan .....	9
<b>2.1</b>	<b>Ansökningshandlingar.....</b>	<b>9</b>
2.1.1	Ansökan.....	9
2.1.2	Adress.....	9
2.1.3	Svenska språket .....	9
2.1.4	Öppen ansökningstid .....	9
2.1.5	Godkännandekrav .....	9
2.1.6	Ej komplett ansökan.....	9
2.1.7	Fel i ansökan.....	9
2.1.8	Offentlig handling.....	9
<b>2.2</b>	<b>Beslutsordning.....</b>	<b>10</b>
2.2.1	Beslut inom tre månader.....	10
2.2.2	Beslutsordning.....	10
2.2.3	Ingående av avtal.....	10
2.2.4	Villkorat godkännande.....	10
2.2.5	Ansökan om rättelse.....	10
2.2.6	Ny ansökan.....	10
<b>2.3</b>	<b>Underlag för Beställarens bedömning av sökande.....</b>	<b>10</b>
2.3.1	Beskrivning av ägarförhållanden.....	10
2.3.2	Befintliga företag .....	10
2.3.3	Nybildade företag och företag under bildande .....	10
2.3.4	Utländska företag .....	11
2.3.5	Utdrag ur belastningsregistret.....	11
2.3.6	Driftstart.....	11
2.3.7	Geografiska områden.....	11
2.3.8	Verksamhetsbeskrivning.....	11
2.3.9	Bemanning.....	11
2.3.10	Kapacitetstak.....	11
2.3.11	Verksamhetschef.....	11
2.3.12	Verksamhetens lokalisering.....	11
2.3.13	Intygande.....	11
	Ansökan om Kundval enligt lagen om valfrihetssystem.....	12
3	Villkor för godkännande att teckna avtal.....	14
<b>3.1</b>	<b>Ansökan.....</b>	<b>14</b>
3.1.1	Handlingar.....	14
3.1.2	Skäl för att inte godkännas .....	14
<b>3.2</b>	<b>Ekonomisk stabilitet.....</b>	<b>14</b>
3.2.1	Ekonomiska förutsättningar .....	14
3.2.2	Skäl för att inte godkännas .....	14
<b>3.3</b>	<b>Verksamheten.....</b>	<b>15</b>
3.3.1	Beskrivning av Verksamheten .....	15

3.3.2	Skäl för att inte godkännas .....	15
<b>3.4</b>	<b>Övriga villkor .....</b>	<b>16</b>
3.4.1	Omständigheter som medför att Sökanden inte godkänns.....	16
3.4.2	Tidigare brister.....	16
<b>4</b>	<b>Kundvalsavtal enligt lagen om valfrihetssystem.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>Avtalets omfattning och förutsättningar.....</b>	<b>18</b>
4.1.1	Avtalets omfattning .....	18
<b>4.2</b>	<b>Avtalet.....</b>	<b>18</b>
<b>4.3</b>	<b>Definitioner och förkortningar.....</b>	<b>19</b>
<b>4.4</b>	<b>Avtalsperiod .....</b>	<b>21</b>
4.4.1	Förkortad avtalsperiod i visst fall.....	21
<b>4.5</b>	<b>Ändrade ägarförhållanden.....</b>	<b>21</b>
<b>4.6</b>	<b>Överlåtelse .....</b>	<b>21</b>
<b>4.7</b>	<b>Brister i utförandet och sanktioner .....</b>	<b>21</b>
4.7.1	Åtgärdsplan.....	21
<b>4.8</b>	<b>Förtida upphörande .....</b>	<b>22</b>
4.8.1	Beställarens rätt till uppsägning av hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande....	22
4.8.2	Skadestånd .....	23
4.8.3	Uppsägning efter anmaning.....	23
4.8.4	Andra grunder för uppsägning av hela Avtalet till förtida upphörande.....	23
4.8.5	Utförarens rätt till uppsägning av Avtalet.....	24
<b>4.9</b>	<b>Force majeure .....</b>	<b>24</b>
<b>4.10</b>	<b>Kontaktpersoner.....</b>	<b>24</b>
<b>4.11</b>	<b>Meddelanden .....</b>	<b>24</b>
<b>4.12</b>	<b>Tvist .....</b>	<b>24</b>
<b>4.13</b>	<b>Efter Avtalets upphörande .....</b>	<b>25</b>
<b>4.14</b>	<b>Möte inför driftstart.....</b>	<b>25</b>
<b>4.15</b>	<b>Ändringar i Avtalet .....</b>	<b>25</b>
<b>4.16</b>	<b>Övrigt.....</b>	<b>26</b>
<b>4.17</b>	<b>Mervärdesskatt (moms).....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>Ersättningsvillkor.....</b>	<b>28</b>
<b>5.1</b>	<b>Allmänt .....</b>	<b>28</b>
<b>5.2</b>	<b>Hemtjänst .....</b>	<b>28</b>
5.2.1	Ersättningsgrund .....	28
5.2.2	Ersättning per timme .....	29
<b>5.3</b>	<b>Ersättning vid rapporterat uppehåll i insatser.....</b>	<b>29</b>
<b>5.4</b>	<b>Larm- och annan välfärdsteknik.....</b>	<b>29</b>
5.4.1	Ersättningsgrund .....	29
5.4.2	Ersättning per timme .....	29
<b>5.5</b>	<b>Övriga insatser.....</b>	<b>29</b>
5.5.1	Ersättningsgrund .....	29
5.5.2	Ersättning per timme .....	30
<b>5.6</b>	<b>Basal hemsjukvård legitimerad personal.....</b>	<b>30</b>
5.6.1	Ersättningsgrund .....	30
5.6.2	Ersättning per månad och inskriven kund.....	30

5.6.3	Ersättning per timme .....	30
5.6.4	Ersättning för fördjupad läkemedelsgenomgång .....	30
<b>5.7</b>	<b>Hemrehabilitering legitimerad personal.....</b>	<b>31</b>
5.7.1	Ersättningsgrund .....	31
5.7.2	Ersättning per timme .....	31
5.7.3	Ersättning vid besök på hjälpmedelscentral med kund.....	31
<b>5.8</b>	<b>Ersättning vid avböjda och oplanerad frånvaro.....</b>	<b>31</b>
5.8.1	Hemtjänst.....	31
5.8.2	Basal hemsjukvård och hemrehabilitering .....	31
<b>5.9</b>	<b>Samordnad individuell plan .....</b>	<b>31</b>
<b>5.10</b>	<b>Ersättning teamkonferens.....</b>	<b>32</b>
<b>5.11</b>	<b>Tillfälliga vistelser.....</b>	<b>32</b>
5.11.1	Ersättningsgrunder och nivåer .....	32
<b>5.12</b>	<b>Insatser mellan klockan 22:00-07:00 .....</b>	<b>32</b>
5.12.1	Ersättningsgrund .....	32
5.12.2	Ersättning per timme .....	32
<b>5.13</b>	<b>Ersättning till patienter med endast hemsjukvårds- och eller hemrehabiliteringsinsatser .....</b>	<b>32</b>
<b>5.14</b>	<b>Annan ersättning .....</b>	<b>33</b>
5.14.1	Specialistutbildade sjuksköterskor .....	33
5.14.2	Hjälpmedel.....	33
5.14.3	Båtresor.....	33
<b>5.15</b>	<b>Extraordinära kostnader .....</b>	<b>33</b>
<b>5.16</b>	<b>Ersättningsavdrag vid sammanblandning av insatskategorier .....</b>	<b>33</b>
<b>5.17</b>	<b>Process för utbetalning av ersättning .....</b>	<b>34</b>
5.17.1	Hemtjänst, Basal hemsjukvård, Hemrehabilitering, Larm- och annan välfärdsteknik samt Övriga insatser.....	34
5.17.2	Tillfälliga vistelser.....	34
5.17.3	Insatser mellan klockan 22:00-07:00.....	34
5.17.4	Annan ersättning.....	34
5.17.5	Extraordinära kostnader.....	34
5.17.6	Dröjsmålsränta och administrativa avgifter .....	34
<b>6</b>	<b>Specifik uppdragsbeskrivning.....</b>	<b>35</b>
<b>6.1</b>	<b>Kort om Uppdraget.....</b>	<b>35</b>
<b>6.2</b>	<b>Målgrupper .....</b>	<b>35</b>
6.2.1	Hemtjänst.....	35
6.2.2	Basal hemsjukvård .....	35
6.2.3	Hemrehabilitering .....	36
6.2.5	Avgränsning av målgrupper.....	36
<b>6.3</b>	<b>Kompetens .....</b>	<b>36</b>
6.3.1	Ansvarig chef.....	36
6.3.2	Personal .....	37
<b>6.4</b>	<b>Allmänna krav på utförandet .....</b>	<b>38</b>
6.4.1	Skyldighet att ta emot uppdrag.....	38
6.4.2	Förändring av kundens behov.....	38

6.4.3	Dubbelbemanning.....	38
6.4.4	Samverkan .....	38
6.4.5	Fast omsorgskontakt.....	39
6.4.6	Nyckelhantering .....	39
6.4.7	Hantering av kundens egna medel.....	39
6.4.8	När kunden inte är anträffbar.....	39
6.4.9	Värdighetsgarantier .....	39
6.4.10	Vård och omsorg vid demenssjukdom.....	40
6.4.11	Tandvårdsstödsintyg.....	40
6.4.12	Lokala samverkansöverenskommelser .....	40
6.4.13	Konsultativt stöd av ASiH .....	40
6.4.14	Delat uppdrag med ASiH.....	40
6.4.15	Identifikation .....	40
6.4.16	Utskrivning från slutenvård .....	40
6.4.17	Kvalitetsregister .....	40
6.4.18	SveDem.....	41
6.4.19	Hjälpmedel.....	41
6.4.20	God man och förvaltare .....	41
6.4.21	Kundens val .....	41
6.4.22	Anhörigstöd.....	42
6.4.23	Anställning av anhöriga.....	42
6.4.24	IT-stöd för kunder.....	42
6.4.25	Nutrition .....	42
6.4.26	Tillgänglighet.....	42
6.4.27	Personalkontinuitet .....	43
<b>6.5</b>	<b>Hemtjänst .....</b>	<b>43</b>
6.5.1	Sammanfattning av Uppdraget i denna del .....	43
6.5.2	Kunder som vistas tillfälligt i kommunen .....	43
6.5.3	Beställning, bekräftelse och start av uppdrag.....	43
6.5.4	Muntliga beställningar .....	44
6.5.5	Nödvändiga brådskande utökningar och åtgärder .....	44
6.5.6	Larm- och annan välfärdsteknik.....	44
6.5.7	Särskilt om GPS-larm.....	44
6.5.8	Insatser mellan klockan 22:00-07:00.....	44
6.5.9	Individens behov i centrum .....	44
6.5.10	Genomförandeplan.....	44
6.5.11	Tillagning av mat.....	45
6.5.12	Egenvård.....	45
6.5.13	Avböjda besök .....	45
<b>6.6</b>	<b>Basal hemsjukvård.....</b>	<b>45</b>
6.6.1	Sammanfattning av Uppdraget i denna del .....	45
6.6.2	Kunder som vistas tillfälligt i kommunen .....	45
6.6.3	Uppdragets specifika delar .....	45
6.6.4	Inskrivning och bedömning av behov .....	46
6.6.5	Identifiering av behov.....	46
6.6.6	Start av uppdrag.....	46

6.6.7	Delegerade insatser.....	46
6.6.8	Basförråd .....	47
6.6.9	Avböjda besök .....	47
<b>6.7</b>	<b>Hemrehabilitering.....</b>	<b>47</b>
6.7.1	Sammanfattning av Uppdraget i denna del.....	47
6.7.2	Kunder som vistas tillfälligt i kommunen .....	47
6.7.3	Uppdragets specifika delar .....	48
6.7.4	Inskrivning och bedömning av behov .....	48
6.7.5	Identifiering av behov .....	48
6.7.6	Start av uppdrag .....	49
6.7.7	Delegerade insatser.....	49
6.7.8	Kunder med endast hemrehabiliteringsinsatser .....	49
6.7.9	Avböjda besök .....	49
<b>7</b>	<b>Årlig uppföljning .....</b>	<b>50</b>
<b>7.1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>50</b>
<b>7.2</b>	<b>Syftet med uppföljning.....</b>	<b>50</b>
<b>7.3</b>	<b>Utformning av den årliga uppföljningen .....</b>	<b>50</b>
<b>7.4</b>	<b>Uppföljningsplan.....</b>	<b>50</b>
<b>8</b>	<b>Allmänna villkor.....</b>	<b>51</b>
<b>8.1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>51</b>
8.1.1	Sammanhållen hälso-, sjukvård och omsorg i Norrtälje.....	51
8.1.2	Finskt förvaltningsområde.....	51
8.1.3	Förtydligande av och avsteg från Allmänna villkor .....	51
8.1.4	Avgift för den enskilde .....	51
<b>8.2</b>	<b>Allmänna utgångspunkter .....</b>	<b>51</b>
8.2.1	Hälsofrämjande perspektiv på vård och omsorg.....	51
8.2.2	Vetenskap och beprövad erfarenhet.....	51
8.2.3	Digitalisering.....	51
8.2.4	Kundens delaktighet.....	52
8.2.5	RisKFörebyggande .....	52
8.2.6	Nätverkssjukvården i Stockholms län.....	52
<b>8.3</b>	<b>Författningar och regler.....</b>	<b>52</b>
8.3.1	Utförarens ansvar .....	52
8.3.2	Ledningssystem .....	52
8.3.3	Beställarens ansvar .....	54
8.3.4	Tillsyn.....	54
8.3.5	Sekretess och tystnadsplikt .....	54
8.3.6	Meddelarfrihet .....	54
8.3.7	Undantag från meddelarfrihet.....	54
8.3.8	Anmälningsskyldighet och tillstånd .....	54
8.3.9	Systematiskt brandskyddsarbete .....	54
<b>8.4</b>	<b>Information och marknadsföring.....</b>	<b>54</b>
8.4.1	Utförarens ansvar .....	54
8.4.2	Insyn i Utförarens verksamhet.....	55
8.4.3	Minimal miljöpåverkan.....	55

8.4.4	Internkontroll.....	55
<b>8.5</b>	<b>Patientnämnden.....</b>	<b>55</b>
8.5.1	Underlag till Patientnämnden.....	55
8.5.2	Information till kunden .....	55
<b>8.6</b>	<b>Tillgänglighet/åtkomst.....</b>	<b>55</b>
8.6.1	Kundens behov.....	55
8.6.2	Ändamålsenliga lokaler och utrustning.....	56
8.6.3	Kommunikation med Beställaren.....	56
8.6.4	Kontaktperson i IT-frågor .....	56
8.6.5	Kunduppgifter .....	56
8.6.6	Tolk.....	56
<b>8.7</b>	<b>Uppföljning.....</b>	<b>56</b>
8.7.1	Beställarens rätt att följa upp Uppdraget.....	56
8.7.2	Samverkan med Beställaren.....	56
8.7.3	Offentliga redovisningar .....	57
8.7.4	Mätningar .....	57
8.7.5	Underlag till mätningar .....	57
8.7.6	Revisioner .....	57
8.7.7	Revisionernas omfattning .....	57
8.7.8	Utförarens medverkan i revisioner .....	57
8.7.9	Revisionsrapporten.....	57
<b>8.8</b>	<b>Journaler .....</b>	<b>57</b>
8.8.1	Upprättande av journal.....	57
8.8.2	Remisser .....	57
8.8.3	Kopia till annan vårdgivare.....	57
8.8.4	Sammanhållen journalföring.....	58
<b>8.9</b>	<b>Personal .....</b>	<b>58</b>
8.9.1	Arbetsgivaransvar .....	58
<b>8.10</b>	<b>Underleverantörer .....</b>	<b>58</b>
<b>8.11</b>	<b>Försäkringar, skadeståndsansvar och åligganden .....</b>	<b>58</b>
8.11.1	Försäkringar.....	58
8.11.2	Skadeståndsansvar.....	58
8.11.3	Socialförsäkringsavgifter med mera .....	58
<b>8.12</b>	<b>Katastrofsituation och höjd beredskap .....</b>	<b>59</b>
8.12.1	Kris- och katastrofläge, störningar med mera .....	59
8.12.2	Upplysningar för krisplanering.....	59

# 1 Inledning

Sjukvårds- och omsorgsnämnden i Norrtälje kommun, numera Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje, har sedan tidigare beslutat att införa Kundval inom hemtjänst, basal hemsjukvård och hemrehabilitering. Syftet är att stärka kundens ställning med ökade möjligheter att fritt välja utförare och att tillgängligheten till vården och omsorgen ska öka.

Kundvalet infördes enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem med Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (organisationsnummer 222000–1891) som upphandlande myndighet.

Med en fri etablering inom Kundvalet avses mångfalden av utförare öka. Kundvalet ska ge alla sökande samma villkor och konkurrensneutralitet ska råda. Avtal tecknas med alla sökande som uppfyller de krav som anges i detta underlag.

Sökande som har godtagbara skäl att inte kunna lämna samtliga efterfrågade uppgifter kan komma att beviljas ett villkorat godkännande. I ansökan ska anges om sådant villkorat godkännande söks, orsaken till detta och en tidsplan för när utelämnade uppgifter/intyg kommer att lämnas. Om beslut fattas att medge villkorat godkännande underrättas Sökanden om detta. Sökanden ska därefter inom den tidsram som anges inlämna återstående uppgifter/intyg.

Förfrågningsunderlaget består av följande delar:

1. Denna inledning
2. Anvisningar för inlämnande av ansökan jämte ansökningsblankett
3. Villkor för godkännande att teckna avtal
4. Kundvalsavtalet
5. Ersättningsvillkor
6. Specifik uppdragsbeskrivning
7. Årlig uppföljning
8. Allmänna villkor

Till förfrågningsunderlaget hör följande bilagor:

1. Rapporteringsanvisning (bilaga 1)
2. Informationshantering (bilaga 2)
- 3.. Geografisk områdesindelning (bilaga 3)
4. Postnummer och zoner (bilaga 4)



## 2 Anvisningar för inlämnande av ansökan

### 2.1 Ansökningshandlingar

#### 2.1.1 Ansökan

Intresserade inbjuds att ansöka om att bli godkända för att få bedriva vård och omsorg inom Kundvalet. Ansökan sker genom att ansökningsblanketten tillsammans med övriga begärda handlingar lämnas in till Beställaren.

#### 2.1.2 Adress

Ansökan insänds till:

Registrator

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje

Box 801

761 28 Norrtälje

Ange *Kundval* på kuvertet.

#### 2.1.3 Svenska språket

Ansökan och bilagor ska vara på svenska språket.

#### 2.1.4 Öppen ansökningstid

Ansökningstiden är öppen vilket innebär att det inte finns en sista dag som ansökan ska vara inlämnad, utan ansökan kan lämnas fram tills dess Kundvalet eventuellt upphör.

#### 2.1.5 Godkännandekrav

För att Sökanden ska bli godkänd måste samtliga krav och övriga villkor som anges i förfrågningsunderlaget vara uppfyllda.

#### 2.1.6 Ej komplett ansökan

Om ansökan inte är komplett ifylld, begärda underlag saknas eller om Sökanden inte lämnar av Beställaren begärda kompletteringar kan handläggningstiden förlängas eller ansökan avslås.

#### 2.1.7 Fel i ansökan

Fel i ansökan får rättas. Sökanden ska utan dröjsmål lämna de kompletteringar av ansökan som Beställaren efterfrågar.

#### 2.1.8 Offentlig handling

Inkommen ansökan är som regel en offentlig handling. Om inte Sökanden anger annat kommer Beställaren att tolka det som att inte någon information i ansökan omfattas av sekretess. Om Sökanden anser att någon del i ansökan ska omfattas av sekretess ska detta anges i ansökan och motiveras. Det ska anges på vilka grunder sekretess anses föreligga. Beställaren kommer att i varje enskilt fall och vid varje förfrågan göra en prövning av huruvida en specifik uppgift omfattas av sekretess.

## **2.2 Beslutsordning**

### **2.2.1 Beslut inom tre månader**

Beslut kommer att meddelas inom tre månader efter det att ansökan inkommer. För ansökningar som inkommer under perioden juni-augusti kan handläggningstiden uppgå till fyra månader.

### **2.2.2 Beslutsordning**

Beslut om ansökan ska godkännas eller avslås fattas av direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje.

### **2.2.3 Ingående av avtal**

Om ansökan godkänts upprättar Beställaren ett avtal som sänds till Sökanden. Detta ska ske utan dröjsmål efter det att beslut om godkännande fattats.

### **2.2.4 Villkorat godkännande**

Beställaren kan meddela villkorat godkännande som innebär att Sökanden åläggs att vidta åtgärder för att bli godkänd. När Beställaren kontrollerat att begärd åtgärd vidtagits, blir Sökanden godkänd och avtal upprättas.

### **2.2.5 Ansökan om rättelse**

Om Sökanden inte har godkänts och anser att Beställarens beslut är felaktigt, har Sökanden möjlighet att ansöka om rättelse av beslutet. Sådan ansökan om rättelse med begäran om vilken ändring som yrkas ska inom tre veckor skriftligen lämnas till Förvaltningsrätten i Uppsala.

### **2.2.6 Ny ansökan**

Sökande som inte godkänts kan tidigast sex (6) månader efter beslutet ansöka på nytt.

## **2.3 Underlag för Beställarens bedömning av sökande**

### **2.3.1 Beskrivning av ägarförhållanden**

Sökanden ska beskriva verksamhetens ägarförhållanden, oavsett vilken associationsform som gäller eller avses gälla.

### **2.3.2 Befintliga företag**

Beställaren inhämtar via kreditupplysningsföretag och på andra sätt officiell information om Sökandens ekonomiska förutsättningar. Sökanden ska bifoga senaste bolagsstämmaprotokoll, utdrag ur aktieboken eller motsvarande handlingar samt uppvisa en bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet. Om Sökanden önskar åberopa andra uppgifter ska dessa bifogas ansökan.

### **2.3.3 Nybildade företag och företag under bildande**

Sökande som har ett nystartat företag eller ett företag under bildande ska bifoga dokumentation som visar att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att redovisa aktiekapital eller tillgångar samt uppvisa en bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet.

Sökande som har ett nystartat företag eller ett företag under bildande ska ta fram en affärsplan och lämna en kopia till Beställaren.

För aktiebolag under bildande gäller att aktiebolaget ska vara bildat innan avtal tecknas.

#### 2.3.4 Utländska företag

Utländsk sökande ska bifoga dokumentation som intyg på att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar.

#### 2.3.5 Utdrag ur belastningsregistret

Sökanden ska lämna utdrag ur belastningsregistret för företrädare för Sökanden.

#### 2.3.6 Driftstart

I ansökan ska anges från och med vilken dag verksamheten kommer att bedrivas (driftstart).

#### 2.3.7 Geografiska områden

I ansökan ska anges vilket eller vilka geografiska områden Utföraren avser att bedriva verksamhet i. Områdesindelningen framgår av bilaga 4, och Beställaren lämnar ytterligare information inför eller i samband med ansökan.

#### 2.3.8 Verksamhetsbeskrivning

I ansökan ska beskrivas hur verksamheten kommer att bedrivas och hur det säkerställs att Avtalet i alla dess delar kommer att uppfyllas från driftstart.

#### 2.3.9 Bemanning

I ansökan ska anges att verksamheten kommer att bemannas med personal som har den kompetens som krävs för att utföra Uppdraget.

#### 2.3.10 Kapacitetstak

I ansökan ska eventuellt kapacitetstak för hemtjänst anges. Lägsta tillåtna kapacitetstak är 120 timmar per vecka.

#### 2.3.11 Verksamhetschef

I ansökan ska redovisas hur verksamhetschef kommer att rekryteras. Om det när ansökan inlämnas är klart vem som kommer att bli verksamhetschef anges denna. För den befintliga eller tilltänkta verksamhetschefen ska förteckning över relevanta erfarenheter, kopior på utbildningsbevis och andra liknande handlingar bifogas.

#### 2.3.12 Verksamhetens lokalisering

I ansökan ska anges i vilken eller vilka lokaler verksamheten kommer att bedrivas.

#### 2.3.13 Intygande

Med sin underskrift intyggar Sökanden att:

- beskrivningar och dokument som efterfrågas i ansökan bifogas,
- hela Avtalet kan uppfyllas från driftstart,
- verksamheten bemannas med personal med den kompetens och i den omfattning som krävs,
- Sökanden accepterar att Beställaren cirka två veckor före driftstart genomför ett möte inför driftstart. Vid detta möte kommer Beställaren att följa upp att Sökanden vidtagit de åtgärder som behövs för att verksamheten ska kunna starta vid driftstart. Om Beställaren bedömer att Sökanden inte kommer att klara att driva verksamheten enligt Avtalet från driftstart har Beställaren rätt att ensidigt fatta beslut om att senarelägga driftstarten eller säga upp Avtalet till förtida upphörande.

# Ansökan om Kundval enligt lagen om valfrihetsssystem

Sökande juridisk eller fysisk person (verksamhetens namn ska innehålla "vård och omsorg") Klicka här för att ange text.	
Kontaktperson Klicka här för att ange text.	Org. nr. Klicka här för att ange text.
Verksamhetsansvarig Klicka här för att ange text.	
Adress Klicka här för att ange text.	Telefonnummer Klicka här för att ange text.
E-postadress Klicka här för att ange text.	
Datum för underskrift Klicka här för att ange datum.	Ort Klicka här för att ange text.
Underskrift (firmatecknare)	Namnförtydligande

Sökanden är införstådd med att ansökan avser samtliga insatser inom hemtjänst, basal hemsjukvård och hemrehabilitering

Nej	Ja
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sökanden ansöker om att bedriva verksamhet inom följande geografiska områden

Norra Norrtälje	Södra Norrtälje	Hallstavik/Väddö	Rimbo	Alla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kapacitetstak för hemtjänst

Nej	Ja
-----	----

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Timmar/vecka:
--------------------------	--

### Önskemål om tillträdesdag

Datum Klicka här för att ange datum.
---

Sökanden intygar genom firmatecknares underskrift och ”ska-kravsförteckning” att samtliga ställda krav i förfrågningsunderlaget kommer att uppfyllas från och med driftstart.

Bilagor som ska bifogas ansökan:

- Bilaga 1: Blankett SKV 4820W, ifylld av Skatteverket, ej äldre än en månad. Ännu ej bildat företag behöver inte bifoga denna blankett.
- Bilaga 2: Egen beskrivning av hur samtliga ”ska-krav” i Avtalet ska uppfyllas.

En ansökan per juridisk eller fysisk person handläggs.

Ansökningsblanketten skickas till nedanstående adress. Märk kuvertet med *KUNDVAL*.

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje

Registrator

Box 801

761 28 Norrtälje

### Behandling av personuppgifter

När ansökan lämnas in innebär det att Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje behandlar de personuppgifter som finns i ansökan. Läs mer om vad det innebär på [Så hanterar Norrtälje kommun personuppgifter \(norrtalje.se\)](http://www.norrtalje.se)

## 3 Villkor för godkännande att teckna avtal

För att få bedriva vård och omsorg inom ett område som Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutat att upphandla enligt lagen om valfrihetssystem, krävs att ansökan godkänts av Beställaren.

Sökanden ska uppfylla följande krav för att ansökan ska godkännas.

### 3.1 Ansökan

#### 3.1.1 Handlingar

Sökanden ska fylla i ansökan enligt de anvisningar Beställaren lämnar. De intyg, handlingar och andra underlag Beställaren begär ska inlämnas inom de tidsramar Beställaren anger.

#### 3.1.2 Skäl för att inte godkännas

Sökanden kommer inte att godkännas om:

- Ansökan inte är komplett ifylld
- Begärda handlingar och intyg saknas
- Begärda kompletteringar inte lämnas

### 3.2 Ekonomisk stabilitet

#### 3.2.1 Ekonomiska förutsättningar

Sökanden ska ha ekonomisk stabilitet och ekonomiska förutsättningar att fullgöra Avtalet med Beställaren. Sökanden ska vid ansökan uppvisa bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet om minst 400 000 (fyrahundratusen) kronor, och ha en kreditvärdighet om minst tre (3) på en skala ett till fem (1–5) enligt UC eller motsvarande skala och kreditvärderingsföretag. Bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet ska kunna uppvisas så länge Beställaren begär det.

Motsvarande gäller för utländska sökande. Sökanden skall vara godkänd för F-skatt. Beställarens bedömning av huruvida en sökande ska godkännas kommer att ske utifrån Sökandens finansiella och ekonomiska ställning (förmåga att fullfölja ett avtal av denna omfattning).

En helhetsbedömning kommer att ske bland annat genom kreditupplysning.

#### 3.2.2 Skäl för att inte godkännas

Sökanden kommer inte att godkännas om:

- Sökanden har en låg kreditvärdighet enligt kreditupplysningen och Beställaren bedömer att det kan påverka Sökandens förmåga att driva verksamheten,
- Sökanden inte kan uppvisa kravställd bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet,
- Sökanden med en nystartad verksamhet inte kan redovisa en ekonomisk stabilitet som krävs för att driva verksamheten, eller inte har erforderliga ekonomiska garantier,
- Sökanden på Beställarens begäran inte kan redovisa en ekonomisk plan som Beställaren bedömer visar på förutsättningar att bedriva verksamheten under de två första verksamhetsåren, eller
- Sökanden riskerar att inställa sina betalningar, inleda ackordsförhandlingar, träda i likvidation eller om fara för obestånd föreligger.

Sökanden kan komma att inte godkännas om:

- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har några obetalda skulder avseende inbetalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter eller annat,
- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har haft upprepade tidigare, nu inbetalda, skulder avseende inbetalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter eller annat,
- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har varit inblandad i flera tidigare konkurser, eller
- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har visat prov på bristande seriositet i sin yrkes-/affärsverksamhet.

### **3.3 Verksamheten**

#### **3.3.1 Beskrivning av Verksamheten**

Sökanden ska från och med driftstart utföra Uppdraget i hela dess omfattning. Beställaren kommer att göra sin bedömning av om Sökanden kan antas uppfylla dessa krav utifrån de beskrivningar Sökanden lämnar i sin ansökan. Beställaren kommer även att ta hänsyn till erfarenheter av hur Sökanden utfört tidigare uppdrag. Beställaren kan begära att få träffa Sökanden för att få en muntlig redovisning av hur Sökanden kommer att utföra Uppdraget. En sådan muntlig redovisning kan komma att ingå i Beställarens bedömning av ansökan.

#### **3.3.2 Skäl för att inte godkännas**

Sökanden kommer inte att godkännas om

- Beställaren bedömer att verksamheten inte kommer att bedrivas i sin helhet enligt Avtalet,
- Beställaren bedömer att Verksamheten inte kommer att bedrivas med en kvalitet motsvarande de krav som Avtalet anger,
- Verksamheten inte kommer att bemannas med den kompetens och i den omfattning Avtalet anger,
- Sökanden inte åtar sig att ingå och följa Kundvalsavtalet enligt lagen om valfrihetssystem,
- Sökanden inte kan visa att denne har tillgång till lokaler anpassade för att driva verksamheten inom Norrtälje kommun,
- Sökanden inte kan visa att denne har tillgång till den utrustning som krävs för att bedriva verksamheten,
- Sökanden saknar erforderliga tillstånd för att bedriva verksamheten, eller
- Beställaren av annan anledning bedömer att Sökanden saknar förutsättningar att bedriva verksamheten.

## 3.4 Övriga villkor

### 3.4.1 Omständigheter som medför att Sökanden inte godkänns

Sökanden kommer inte att godkännas om:

- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och Beställaren kan visa detta,
- Sökanden eller företrädare för Sökanden är försatt i, alternativt är föremål för ansökan om konkurs, likvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- Sökanden inte fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i det land Sökanden är registrerad i,
- Sökanden, dess företrädare, verksamhetschef eller annan person i ledande ställning, enligt lagakraftvunnen dom, är dömd för brott mot person inom ramen för sin yrkesutövning eller dömd för annat brott eller är föremål för utredning av brott ägnat att allvarligt rubba förtroendet för hälso-, sjukvården och omsorgen eller Utförarens förmåga att fullgöra Uppdraget,
- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden tidigare haft uppdrag åt Beställaren eller annan uppdragsgivare som denne uppdragsgivare till följd av brister i Sökandens agerande sagt upp i förtid,
- Beställaren eller annan myndighet genomför en utredning om allvarliga brister i verksamhet som Sökanden har i annat uppdrag, eller
- Sökanden i något väsentligt hänseende har underlåtit att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts av Beställaren.

Genom att behörig företrädare undertecknar ansökan intygar Sökanden att förhållanden under ovanstående punkter inte föreligger vid ansökningstillfället.

### 3.4.2 Tidigare brister

Beställaren äger inte rätt att avslå en ansökan med hänvisning till brister som ligger mer än fem år tillbaka i tiden, om inte synnerliga skäl föreligger.



Mellan

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje, organisationsnummer 222000-1891,  
("Beställaren")

och

(ange Utförarens namn), organisationsnummer (ange nummer),  
("Utföraren"),

har slutits följande

## 4 Kundvalsavtal enligt lagen om valfrihetssystem

### 4.1 Avtalets omfattning och förutsättningar

#### 4.1.1 Avtalets omfattning

I detta Avtal regleras Utförarens utförande av tjänsterna som Kundvalet omfattar (Uppdraget).

##### **4.1.1.1 Vissa avgränsningar**

###### *4.1.1.1.1 Geografiska områden*

Kundvalet i Norrtälje kommun är indelat i följande geografiska områden (zoner):

- Zon 1 (Väddö/Hallstavik med omnejd)
- Zon 2 (Rimbo med omnejd)
- Zon 3 (Norra Norrtälje med omnejd)
- Zon 4 (Södra Norrtälje med omnejd)

Utföraren bestämmer hur många geografiska områden verksamheten ska bedrivas i.

Utföraren har rätt att minska eller utöka antalet geografiska områden där verksamheten bedrivs.

Vid minskning ska Beställaren skriftligen meddelas tre (3) månader innan utträde ur området eller områdena.

Vid utökning ska Beställaren skriftligen meddelas två (2) månader innan inträde i det eller de nya områdena.

Undantag från vissa delar av denna bestämmelse föreskrivs i 6.5.7.

###### *4.1.1.1.2 Kapacitetstak*

Utföraren har rätt att i ansökan ange ett kapacitetstak för antalet hemtjänsttimmar. Lägsta tillåtna kapacitetstak är 120 timmar per vecka.

Om Utföraren önskar sänka sitt kapacitetstak ska Beställaren skriftligen meddelas tre (3) månader före förändringen.

Om Utföraren önskar höja sitt kapacitetstak ska Beställaren skriftligen meddelas två (2) veckor före förändringen.

### 4.2 Avtalet

Utföraren åtar sig att utföra Uppdraget och agera enligt Avtalet. Villkoren för Utförarens utförande av Uppdraget framgår av Kundvalsavtalet. Båda parter förbinder sig att följa gällande villkor i Avtalet. Om det förekommer motstridiga villkor i Avtalets olika delar ska handlingarna tolkas i följande ordning, om inte omständigheterna uppenbart föranleder annat:

1. Aktuella ändringsmeddelanden
2. Avtalet exklusive bilagor
3. Rapporteringsanvisning (Bilaga 1)
4. Informationshantering (bilaga 2)
5. Geografisk områdesindelning (bilaga 3)
6. Ickevalsalternativ

### **4.3 Definitioner och förkortningar**

Nedan beskrivs vad som avses med vissa begrepp och förkortningar i detta förfrågningsunderlag.

#### **Kundval**

Den driftform enligt lagen om valfrihetssystem som Avtalet avser.

#### **Avtalet**

Detta Kundvalsavtal och samtliga tillhörande delar, inklusive bilagor.

#### **Kundvalsavtalet**

Utförarens enskilda avtal med Beställaren, det vill säga denna del.

#### **Beställaren**

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje.

#### **Utföraren**

Den juridiska eller fysiska person Beställaren tecknat Avtalet med för utförande av Uppdraget.

I de fall det med hänsyn till lagstiftning, åsyftning i sammanhanget eller av annat skäl är nödvändigt, används begreppet *vårdgivare* eller liknande.

#### **Biståndsavdelningen**

Beställarens avdelning med ansvar för beslut i individärenden.

#### **Direktionen**

Beställarens politiska församling.

#### **MAS**

Medicinskt ansvarig sjuksköterska.

#### **MAR**

Medicinskt ansvarig för rehabilitering.

## **HSL**

Förkortning för hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och även en i Avtalet använd benämning på insatser enligt den lagen.

## **HVB**

Hem för vård eller boende.

## **Driftstart**

Den dag Utföraren enligt Avtalet ska inleda utförandet av Uppdraget.

## **Uppdraget**

Det uppdrag Utföraren åtar sig att utföra.

## **Insatskategorier**

Hemtjänst, basal hemsjukvård och hemrehabilitering.

## **Ändringsmeddelade**

Skriftligt meddelande från Beställaren till Utföraren med information om ändringar i Avtalet.

## **Kund**

Den person som tar emot insatser från Utföraren, oavsett om det gäller hemtjänst, basal hemsjukvård eller hemrehabilitering.

I de fall det med hänsyn till lagstiftning, åsättning i sammanhanget eller av annat skäl är nödvändigt, används begreppen *patient*, *individ* eller liknande.

## **Legitimerad personal**

Den personal som har relevant yrkeslegitimation och utför insatser inom Kundvalet, det vill säga sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter. Med fysioterapeuter avses även sjukgymnaster.

## **Vård- och omsorgspersonal**

Personal som utför insatser inom Kundvalet och inte är legitimerad.

## **Författningar**

Svenska lagar, förordningar och nationella föreskrifter.

## **Regler**

Samtliga bestämmelser som berör Kundvalet och inte omfattas av begreppet *författningar*, exempelvis riktlinjer, formella överenskommelser och konventioner.

## **Samordnad individuell plan, SIP**

När den enskilde har behov av insatser både från hälso- och sjukvården och från socialtjänsten, ska regionen tillsammans med kommunen upprätta en individuell plan. Planen ska upprättas om regionen eller kommunen bedömer att den behövs för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda och om den enskilde samtycker till det

### **4.4 Avtalsperiod**

Avtalet gäller från och med [ange datum] och tills vidare med 9 månaders uppsägningstid för båda parter. Uppsägning ska vara skriftlig.

Utförande av Uppdraget inleds vid driftstarten. Driftstart för detta Avtal är den [ange datum]. Före driftstarten äger Utföraren inte rätt att utföra tjänster enligt detta Avtal.

#### **4.4.1 Förkortad avtalsperiod i visst fall**

Oaktat vad som stadgas ovan om avtalsperiod och uppsägningstid, gäller följande.

För det fall Avtalet tecknas efter det att Beställaren sagt upp samtliga andra avtal inom Kundvalet från en och samma tidpunkt, upphör även detta Avtal vid denna tidpunkt. Bestämmelsen innebär att Avtalet i sådana fall får en kortare avtalsperiod än 9 månader.

### **4.5 Ändrade ägarförhållanden**

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos Utföraren eller hos Utförarens eventuella moderbolag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till Beställaren. På begäran av Beställaren ska Utföraren lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Utförarens framtida möjligheter att uppfylla Avtalet. Beställaren ska därefter pröva om Avtalet ska fortsätta att gälla eller om Avtalet ska sägas upp enligt 4.8. Beställaren kommer bland annat att värdera om Utföraren med de nya ägarförhållandena uppfyller kraven för godkännande för att teckna avtal. Beställaren ska skriftligen meddela Utföraren om sitt beslut avseende Avtalets fortsatta giltighet.

### **4.6 Överlåtelse**

Ingen av parterna äger rätt att överlåta eller pantsätta Avtalet eller någon rättighet eller skyldighet enligt Avtalet utan den andra partens skriftliga godkännande.

### **4.7 Brister i utförandet och sanktioner**

#### **4.7.1 Åtgärdsplan**

Beställaren följer att Utföraren uppfyller sitt åtagande och vidmakthåller den kvalitet i utförande av Uppdraget som följer av Avtalet. Uppföljningen sker bland annat genom analys och kontroll av inrapporterade verksamhetsdata, statistiska underlag, kvalitetsutfall, uppföljningsmöten och revisioner samt om Utföraren följer gällande författningar och regler. Om Beställaren konstaterar att Utföraren brister i utförandet kan Beställaren vidta sanktioner mot Utföraren. Beroende på bristens allvarlighet tillämpas olika sanktioner.

Om beställaren för utföraren påtalat konstaterade fel eller brister i verksamheten ska utföraren åtgärda dessa omedelbart. I den mån det konstaterade felet eller bristen inte förmodas kunna åtgärdas omgående kan beställaren i stället ange en tid, inom vilket felet

eller bristen senast ska vara åtgärdad. Inom den utsatta tiden ska utföraren redovisa för beställaren hur felet eller bristen är åtgärdad. Beställaren får även begära att utföraren inkommer med en skriftlig åtgärdsplan, som beskriver hur felet eller bristen ska åtgärdas inom den utsatta tiden. Utföraren är skyldig att på begäran inkomma med åtgärdsplanen inom den tid som beställaren angett. Om beställaren inte är nöjd med åtgärderna i åtgärdsplanen har beställaren rätt att lägga till egna åtgärder i planen. Godkänd åtgärdsplan skickas därefter i färdigt skick från beställaren till utföraren

#### **4.7.2 Varning**

Om påtalade fel eller brister vid en uppföljning inte är åtgärdad inom utsatt tid kommer utföraren tilldelas Utföraren en skriftlig varning. Om bristen inte är åtgärdad vid angiven tidpunkt äger Beställaren rätt att innehålla upp till fem procent av ersättningen för varje månad tills dess bristen är åtgärdad. När bristen är åtgärdad utbetalar Beställaren 80 procent av den innehållna ersättningen.

#### **4.7.3 Vite**

Om den konstaterade bristen innebär att utföraren inte har levererat i enlighet med vad som gäller enligt avtal har Beställaren även rätt att utkräva vite. Vite utkrävs enligt vid tidpunkten gällande prisbasbelopp enligt Socialförsäkringsbalken (2010:110) per varje påbörjad vecka tills dess bristen är åtgärdad.

##### ***4.7.3.1 Brister i rapportering och fakturering***

Utföraren ansvarar för all sin rapportering till Beställaren. Utföraren ska ha rutiner för att säkerställa att rapporteringen är korrekt. Om Utföraren är osäker på Beställarens rapporteringsinstruktioner är det Utförarens ansvar att införskaffa tillräcklig information för att rapporteringen ska vara korrekt.

Om det finns fel i rapporteringen som innebär att för höga ersättningskrav ställts eller för hög utbetalning skett äger Beställaren rätt att reducera ersättningen på kommande utbetalningar till Utföraren med det belopp som felaktigt betalats ut. Beställaren ska skriftligen underrätta Utföraren om felet. Utföraren ska vidta de åtgärder som behövs för att felet inte ska upprepas. Om Utföraren upprepar felet flera gånger har Beställaren rätt att ta ut ett vite på upp till det dubbla felaktiga beloppet.

## **4.8 Förtida upphörande**

### **4.8.1 Beställarens rätt till uppsägning av hela eller delar av Avtalet till omedelbart upphörande**

Om Utföraren väsentligt skulle brista i fullgörande av Avtal och om rättelse inte sker utan dröjsmål efter tilldelad varning, har Beställaren rätt att häva Avtalet med omedelbar verkan. Om synnerliga skäl föreligger, äger Beställaren rätt att säga upp Avtalet till förtida upphörande utan föregående varning. Om brist som ger Beställaren rätt att säga upp Avtalet på det sätt som nämns i första stycket är av sådan beskaffenhet att det bedöms oskäligt att säga upp Avtalet i sin helhet, får Beställaren säga upp Avtalet avseende endast en eller flera enskilda geografiska områden som Utföraren är aktiv i.

Uppsägning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

Exempel på väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet kan vara att

- a) Utföraren eller företrädare för Utföraren har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning eller annat brott som allvarligt skadar förtroendet för vården och omsorgen,
- b) allvarliga risker för kundsäkerheten föreligger,
- c) det är, vid genomförd revision enligt bestämmelserna i Avtalet, uppenbart att den av Utföraren bedrivna vården och/eller omsorgen inte uppfyller gällande krav på exempelvis undersökning, vård, behandling eller bemötande av kunder,
- d) det i väsentlig omfattning saknas förutsättningar att utföra Uppdraget till följd av bristande kompetens, brister i ekonomi, lokaler, utrustning eller av annat skäl,
- e) Utföraren vid upprepade tillfällen inte erlagt socialförsäkringsavgifter eller skatter,
- f) Utföraren vid upprepade tillfällen fått skriftliga varningar från Beställaren på grund av åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet utan att bristerna avhjälppts på tillfredsställande sätt,
- g) Utföraren i sin rapportering lämnat uppgifter som leder till väsentliga fel i underlag för ersättning eller i utbetalning från Beställaren,
- h) Utföraren väsentligt åsidosätter bestämmelser i gällande författningar och regler,
- i) Utföraren saknar tillstånd som krävs för att utföra Uppdraget,
- j) Utföraren kommit på obestånd, inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation eller om fara för obestånd annars föreligger, eller
- k) Utföraren agerar på ett sätt som riskerar att medföra att Beställarens anseende som huvudman eller förtroendet för vården och/eller omsorgen allvarligt skadas eller i övrigt agerar på ett sätt som medför att Beställarens förtroende för Utföraren allvarligt rubbas.

#### 4.8.2 Skadestånd

Om Avtalet sägs upp enligt 4.8.1 är Utföraren skyldig att till Beställaren utge skadestånd för den skada denne lidit. Detta gäller dock inte vid Force majeure enligt 4.9.

#### 4.8.3 Uppsägning efter anmaning

Var och en av parterna har rätt att säga upp Avtalet om den andra parten åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte inom 30 dagar vidtar rättelse efter skriftlig anmaning från den första parten.

#### 4.8.4 Andra grunder för uppsägning av hela Avtalet till förtida upphörande

- a) I 4.9 regleras parts rätt att säga upp Avtalet om Befrielsegrund föreligger enligt Force majeure
- b) I 4.15 regleras Utförarens rätt att säga upp Avtalet efter däri angiven uppsägningstid i samband med beslutade ändringar i Avtalet eller avslutande av Kundvalet
- c) Om Utföraren i väsentligt hänseende eller vid upprepade tillfällen brutit mot reglerna om anställdas rätt till meddelarfrihet

d) Om ägarförhållandena hos Utföraren eller hos dess moderföretag väsentligen förändrats och Beställaren enligt 4.5 beslutar att inte godkänna den nya ägaren

e) Om Utföraren saknar uppdrag under en sammanhängande period av 12 månader

Uppsägning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

#### **4.8.5 Utförarens rätt till uppsägning av Avtalet**

Utföraren har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande eller den senare dag som anges vid uppsägningen om Beställaren i väsentligt hänseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och det inte beror på omständigheter som är hänförliga till Utföraren samt inte vidtar rättelse efter erinran därom.

### **4.9 Force majeure**

Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om underlåtenheten har sin grund i krig, strejk, lockout, brand, översvämning, knapphet på transporter eller energi, myndighets åtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan omständighet som ligger utanför ifrågavarande parts kontroll och omständigheten förhindrar eller försenar fullgörandet av förpliktelsen (Befrielsegrund).

Part som påkallar Befrielsegrund enligt stycket ovan ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten därom. Part ska vidta skäligen ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av aktuell befrielsegrund.

Part ska återuppta fullgörandet av de förpliktelser som förhindrats eller försenats så snart det praktiskt kan ske. För det fall Befrielsegrunden varar mer än två månader, har den andra parten rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Vid sådan uppsägning har ingen av parterna rätt till ersättning av den andra parten.

Utföraren är skyldig att fortsätta utföra Uppdraget under bland annat kris- och katastrofläge enligt Avtalet.

### **4.10 Kontaktpersoner**

Parterna ska utse var sin kontaktperson. När part byter kontaktperson eller kontaktuppgifter, ska detta skriftligen meddelas den andra parten utan dröjsmål.

### **4.11 Meddelanden**

Meddelanden i anledning av Avtalet ska skickas till respektive parts kontaktperson med post eller e-post. Meddelandet ska anses ha kommit till mottagaren tre arbetsdagar efter att det skickats.

### **4.12 Tvist**

Tvist med anledning av avtalet mellan beställare och utförare, ska om parterna inte kommer överens om annat, avgöras av svensk domstol vid Beställarens hemort med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av prestationer, som



kommer att åvila utförare enligt avtal under återopande av att tvisteförfarande påkallas eller pågår.

#### **4.13 Efter Avtalets upphörande**

Utföraren ska vid hela eller delar av Avtalets upphörande samråda med Beställaren kring hantering av journalhandlingar, kundlistor, lokaler, utrustning och personal samt information till kunder och allmänhet för att övergången till annan utförare ska kunna ske utan avbrott eller brister i utförandet. Utföraren är skyldig att samverka med andra utförare som kommer att ta över Utförarens ansvar.

När Utföraren upphör att utföra Uppdraget enligt Avtalet ska journalhandlingar överföras till annan utförare som framöver ska svara för kundens insatser. Om journalerna finns hos Beställaren ska i stället en kopia överföras. Kundens medgivande till överföring ska finnas. Utföraren ska hantera journalhandlingar, arkivmaterial och annan information i sin verksamhet avseende Uppdraget i enlighet med gällande författningar och regler. Vid upphörande av Uppdraget ska Utföraren stå för kostnader som kan uppkomma i samband med överlämnande av handlingar. Utföraren ska svara för att dokumentation upprättas vid överföring av journalhandlingar så att journalerna kan följas.

För utförda tjänster enligt Avtalet gäller Avtalets bestämmelser i tillämpliga delar även efter det att Avtalet upphört att gälla.

#### **4.14 Möte inför driftstart**

Beställaren kommer cirka två veckor före driftstart att genomföra en uppföljning av om Utföraren är färdig och förberedd att uppfylla kraven i Avtalet. Uppföljningen kommer att ske hos Utföraren. Utföraren ska delta i detta möte.

Beställaren kommer vid detta möte att följa upp att Utföraren vidtagit alla åtgärder som behövs för att Uppdraget ska kunna utföras enligt Avtalet.

Beställaren äger ensidigt rätt att besluta om en senare driftstart eller att säga upp Avtalet till förtida upphörande om Beställaren bedömer att Utföraren saknar förutsättningar att uppfylla kraven i Avtalet från driftstart.

Utföraren äger inte rätt till någon form av ersättning till följd av Beställarens beslut. Beställaren äger rätt till ersättning från Utföraren för kostnader Beställaren haft till följd av Utförarens brister.

#### **4.15 Ändringar i Avtalet**

Beställaren har rätt att, genom politiskt beslut i direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje eller i enlighet med vid var tid gällande delegationsordning, ändra villkor i Avtalet eller avsluta Kundvalet. Så snart Beställaren har fattat beslut om ändring av villkoren i Avtalet ska Beställaren skriftligen informera Utföraren om dessa ändringar genom ett ändringsmeddelande. Om Utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren, ska Utföraren inom 30 dagar från och med dagen efter att ändringsmeddelandet avsänts, skriftligen meddela Beställaren att de ändrade villkoren inte accepteras. Om Beställaren inte mottagit ett sådant meddelande inom den angivna tidsfristen blir Utföraren

bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Beställaren angivit i ändringsmeddelandet, dock tidigast vid tidsfristens utgång.

Om Utföraren meddelar Beställaren att Utföraren inte accepterar de ändrade villkoren upphör Avtalet att gälla i 9 månader efter utgången av tidsfristen. Under den återstående avtalsperioden gäller Avtalet i sin lydelse före ändringarna för Utförare som inte accepterat villkoren.

#### **4.16 Övrigt**

Utföraren ska utföra Uppdraget enligt Avtalet som en självständig aktör och äger inte rätt att företräda Beställaren utöver vad som framgår av Avtalet.

Parts försummelse att vid ett eller flera tillfällen göra gällande rättighet enligt Avtalet eller att påtala förhållande som är hänförligt till Avtalet innebär inte att part avstått från rätten att vid senare tillfälle göra gällande eller påtala rättighet eller förhållande av ifrågavarande slag.

Om någon bestämmelse i Avtalet skulle vara ogiltig innebär det inte att Avtalet i sin helhet ska anses ogiltigt. Om sådan ogiltighet väsentligt påverkar någon av parterna äger denna part rätt till skälig jämkning av Avtalet.

#### **4.17 Mervärdesskatt (moms)**

Parterna är eniga om att Uppdraget i sin helhet utgör sådan sjukvård och social omsorg som undantas från momsplikt enligt 3 kapitlet 4 § mervärdesskattelagen (1994:200). Ingen moms utgår därför på ersättningen för Uppdraget. För det fall behörig domstol genom lagakraftvunnet beslut anser att hela eller delar av Uppdraget inte omfattas av 3 kapitlet 4 § mervärdesskattelagen eller annan relevant undantagsbestämmelse i samma lag, har Utföraren mot utställande av faktura rätt till moms på ersättning som är hänförlig till de delar av Uppdraget som av domstol bedömts som momspliktiga. Vad som här har sagts ska äga tillämpning på ersättningar på utgått från driftstart. Det åligger Utföraren att snarast möjligt delge Beställaren föreliggande domstolsbeslut.

I det fall Beställaren fått del av lagakraftvunnet domstolsbeslut, som avser annan utförare med vilken motsvarande Avtal inom Kundvalet tecknats, och varmed hela eller delar av de tjänster som omfattas av Uppdraget bedömts som momspliktiga, har Beställaren rätt att för period från och med driftstart tillämpa samma förfarandesätt även på detta kundvalsavtal.

\*\*\*\*\*

Avtalet har upprättats i två likalydande exemplar av vilka parterna tagit var sitt.

Norrtälje den 23 - - Ort den 23- -

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg

i Norrtälje

\_\_\_\_\_  
NN

Förbundsdirektör

\_\_\_\_\_  
NN

Behörig firmatecknare

## 5 Ersättningsvillkor

### 5.1 Allmänt

Ersättning som utges enligt detta kapitel ska täcka samtliga kostnader för Uppdragets utförande, om inte annat är särskilt föreskrivet.

Av bilaga 1 framgår hur utförda tjänster ska rapporteras.

### 5.2 Hemtjänst

#### 5.2.1 Ersättningsgrund

Hemtjänstinsatser ersätts baserat på den utförda tiden upp till maximalt 100 % av den genom biståndsbeslut beviljade tiden. I denna ingår inte larm- och annan välfärdsteknik.

Ersättningen är olika beroende på var kunden bor. Hemtjänstersättningen omfattar både omsorgs- och serviceinsatser.

I ersättningen för den genom biståndsbeslut beviljade tiden ingår ett påslag per timme för vissa av de hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs på delegering.

Vilka insatser som ingår i ersättningen och som utgör hemtjänst samt hälso- och sjukvårdsinsatser framgår av 5.2.1.1 samt bilaga 1

#### **5.2.1.1 Insatser som ingår i beställning av hemtjänstinsatser**

Nedanstående insatser är baserad på de begrepp som används i beställningar av hemtjänst.

- Morgonhjälp
- Att tvätta sig
- Tillsyn
- All service och omsorg
- Personligt anpassat stöd
- Egenvård
- Avlösning
- Måltid
- Förflyttning
- Social kontakt
- Kvällshjälp
- Ringtillsyn
- Städ
- Uppsnyggning
- Tvätt
- Inköp
- Ledsagning
- Promenad

### **5.2.1.2 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser**

Nedanstående insatser ersätts i timersättning som utgår för hemtjänstinsatser

- Läkemedel enligt signeringslista
- Ögondroppar
- Stödstrumpor/kompressionsbehandling efter delegering

### **5.2.2 Ersättning per timme**

#### ***Kund boende i tätort***

435 kr SEK

#### ***Kund boende på landsbygd***

527 SEK

#### ***Kund boende i skärgård***

599 SEK

## **5.3 Ersättning vid rapporterat uppehåll i insatser**

Vid oplanerad frånvaro, för kund som har dagliga insatser från hemtjänsten utgår ersättning för den planerade tiden under den dagen.

Ersättning utgår inte för oplanerad frånvaro om utföraren fått information om kundens frånvaro tidigare än föregående dag. Om Utföraren tidigare får kännedom om ett kommande uppehåll, utges ersättning till och med dagen innan uppehållet startar.

När kund avböjer besöket i sin helhet vid ankomst till kunds bostad skall registrering ske via ”tag”. För den planerade tiden utgår ersättning under förutsättning att det avböjda besöket har initierats av kund.

Se vidare Bilaga 1 **1.2.2.3, 1.2.2.4 och 1.2.2.5**

## **5.4 Larm- och annan välfärdsteknik**

### **5.4.1 Ersättningsgrund**

Larm- och annan välfärdsteknik ersätts baserat på utförd tid.

### **5.4.2 Ersättning per timme**

Insatserna ersätts enligt 5.2.2.

## **5.5 Övriga insatser**

### **5.5.1 Ersättningsgrund**

Denna insatskategori består av insatser som utförs på delegation från legitimerad personal. Insatserna framgår av bilaga 1. Dessa insatser ersätts, när de utförs av vård- och omsorgspersonal, baserat på utförd tid.

Ersättning per månad för övriga insatser ges till respektive utförare maximalt uppgående till:

- 13 procent av utförd hemtjänsttid

#### 5.5.2 Ersättning per timme

Insatserna ersätts enligt 5.2.2.

### 5.6 Basal hemsjukvård legitimerad personal

#### 5.6.1 Ersättningsgrund

En ersättning utges per månad för varje kund som är inskriven i den basala hemsjukvården. För att räknas som inskriven ska kunden vara korrekt registrerad i anvisat system.

Ersättningen baseras på antalet dagar i aktuell månad som kunden varit inskriven. Vid beräkning av ersättningen i de fall kunden inte varit inskriven samtliga dagar, beaktas hur många dagar aktuell kalendermånad har.

En timersättning utges vid hembesök som utförs av sjuksköterska. Ersättningen utges baserat på utförd tid

#### 5.6.2 Ersättning per månad och inskriven kund

2 075 SEK

I ersättningen ingår följande insatser:

- Lämnande av labprover
- HSL-dokumentation av undersköterska
- Dokumentation kvalitetsregister
- Apoteksärende

#### 5.6.3 Ersättning per timme

##### ***Kund boende i tätort***

522 SEK

##### ***Kund boende på landsbygd***

633 SEK

##### ***Kund boende i skärgård***

719 SEK

#### 5.6.4 Ersättning för fördjupad läkemedelsgenomgång

Ersättning utbetalas för en årlig fördjupad läkemedelsgenomgång tillsammans med kundens fasta läkarkontakt/husläkare.

Ersättning utgår per tillfälle

300 kr

## 5.7 Hemrehabilitering legitimerad personal

### 5.7.1 Ersättningsgrund

Insatser inom hemrehabilitering ersätts med timersättning vid hembesök av legitimerad hemrehabiliteringspersonal, det vill säga fysioterapeut och arbetsterapeut. Ersättning utgår baserat på utförd tid

### 5.7.2 Ersättning per timme

#### *Kund boende i tätort*

1 012 SEK

#### *Kund boende på landsbygd*

1 116 SEK

#### *Kund boende i skärgård*

1 236 SEK

### 5.7.3 Ersättning vid besök på hjälpmedelscentral med kund

Ersättning utgår då legitimerad personal besöker hjälpmedelscentral tillsammans med kunden

Ersättning utges baserad på utförd tid. Ersättning utges enligt 5.7.2

## 5.8 Ersättning vid avböjda och oplanerad frånvaro

### 5.8.1 Hemtjänst

Avböjt besök och oplanerad frånvaro enligt Bilaga 1 **1.2.2.3**, **1.2.2.4** ersätts inte separat, utan ersättning enligt 5.3 betalas på vanligt sätt.

### 5.8.2 Basal hemsjukvård och hemrehabilitering

Vid avböjt besök och oplanerad frånvaro enligt Bilaga 1 **1.2.6** utges ersättning enligt 5.6.3 och 5.7.2

Vid oplanerad frånvaro, för kund som har insatser från hemsjukvård eller hemrehabilitering utgår ersättning för den planerade tiden under en dag. Ersättning utgår inte om utföraren fått information om kundens frånvaro tidigare än föregående dag.

När kund avböjer besöket vid ankomst till kunds bostad skall registrering ske via ”tag”. För den planerade tiden utgår ersättning under förutsättning att det avböjda besöket har initierats av kund.

## 5.9 Samordnad individuell plan

Ersättning utbetalas när Utföraren kallat till leder och dokumenterar en SIP enligt regional överenskommelse Stockholms län

Ersättning utges per tillfälle

2 000 kr

Ersättning utbetalas när Utföraren aktivt deltar i SIP i enlighet med regional överenskommelse Stockholms län.

Vid deltagande i SIP utges ersättning enligt 5.6.3 och 5.7.2 för respektive kategori legitimerad personal. Vård- och omsorgspersonalens deltagande vid SIP omfattas av timersättningen för hemtjänsttid enligt 5.2.2 Ersättning utgår för maximalt tre personal, inklusive den som leder mötet, per tillfälle.

Mer information se: [Regional överenskommelse om samverkan vid utskrivning från slutet hälso- och sjukvård i Stockholms län, inklusive bilaga \(storsthlm.se\)](#)

[Utbildning och stöd - lagen om samverkan vid... | Vårdgivarguiden \(vardgivarguiden.se\)](#)

[Gemensam rutin för samverkan vid utskrivning från psykiatrisk heldygnsvård \(storsthlm.se\)](#)

## **5.10 Ersättning teamkonferens**

Ersättning utgår för teamkonferens gällande en eller flera patienter. Teamkonferensen ska ha minst tre deltagare där legitimerad personal och omsorgspersonal deltar gemensamt.

Ersättning utgår med per tillfälle

1250 SEK

Ersättning utgår för maximalt fyra tillfällen per månad och utförare

## **5.11 Tillfälliga vistelser**

### **5.11.1 Ersättningsgrunder och nivåer**

Hemtjänstinsatser som utförs för kunder som tillfälligt vistas i Norrtälje kommun ersätts baserat på utförd tid. Ersättning utges inte för utförd hemtjänsttid som överstiger den beviljade tiden i kundens biståndsbeslut från bosättningskommunen. Insatserna ersätts enligt nivåerna i 5.2.2

Larm- och annan välfärdsteknik ersätts enligt 5.4.

Insatser inom basal hemsjukvård och hemrehabilitering ersätts enligt 5.6 och 5.7. Övriga insatser ersätts enligt 5.5.

## **5.12 Insatser mellan klockan 22:00-07:00**

### **5.12.1 Ersättningsgrund**

Insatser mellan klockan 22:00-07:00 i enlighet med 6.5.8 ersätts baserat på utförd tid.

### **5.12.2 Ersättning per timme**

Ersättningen följer de som beslutas av Försäkringskassan angående personlig assistans.

## **5.13 Ersättning till patienter med endast hemsjukvårds- och eller hemrehabiliteringsinsatser**

Ersättning utgår enligt 5.6 och 5.7. För delegerade insatser som inte ersätts på annat sätt utgår ersättning enligt 5.2.2 baserat på utförd tid



## 5.14 Annan ersättning

### 5.14.1 Specialistutbildade sjuksköterskor

För varje heltidsanställd sjuksköterska med för verksamheten adekvat specialistutbildning utges maximalt 5 250 kronor per månad. Med adekvat specialistutbildning avses utbildning till distriktssköterska, specialistsjuksköterska - vård av äldre, eller annan specialistutbildning som Beställaren bedömer adekvat för verksamheten. Fakturering får ske med lägre belopp beroende på sysselsättningsgrad.

### 5.14.2 Hjälpmedel

Beställaren bekostar hjälpmedel som förskrivs till kunden enligt Region Stockholms anvisningar och regler.

[Kostnadsansvar behandlingshjälpmedel | Vårdgivarguiden \(vardgivarguiden.se\)](#)

[omsesidig-betalningsoverenskommelse-mellan-hsf-och-kson.pdf \(norrtaelje.se\)](#)

Övriga behandlingshjälpmedel bekostas av Utföraren.

### 5.14.3 Båtresor

Utföraren kan skriftligen till Beställaren inkomma med ansökan om ersättning för transportkostnader i skärgården för taxibåt, svävare eller liknande. Beställaren gör en bedömning i varje enskilt fall och överenskommelse ska ha träffats innan fakturering påbörjas.

Utföraren ska kunna redovisa aktuella kunders namn samt tidpunkt och kvitto från resorna.

Utföraren ska i största möjliga utsträckning samordna insatserna hos aktuella kunder för att minimera antalet resor.

Mindre resekostnader, såsom för ordinarie passbåt, ersätts inte.

## 5.15 Extraordinära kostnader

Utföraren kan till Beställaren inkomma med skriftlig ansökan om ersättning för extraordinära kostnader. Kostnaderna ska ha ett direkt samband med utförande av Uppdraget. I ansökan ska beskrivas vad kostnaderna är hänförliga till och motiveras varför Utföraren anser att det inte är rimligt att själv stå för dem. Beställaren gör en bedömning i varje enskilt fall.

## 5.16 Ersättningsavdrag vid sammanblandning av insatskategorier

Om någon av insatskategorierna Övriga insatser samt Larm- och annan välfärdsteknik sammanblandas i anvisat tidsregistreringssystem med insatser som tillhör en annan kategori, utges ingen ersättning för Övriga insatser och Larm- och annan välfärdsteknik.

Närmare beskrivning av insatskategorierna finns i bilaga 1.

## 5.17 Process för utbetalning av ersättning

### 5.17.1 Hemtjänst, Basal hemsjukvård, Hemrehabilitering, Larm- och annan välfärdsteknik samt Övriga insatser

Den andra vardagen i månaden mäter Beställaren

- den utförda hemtjänsttiden under den gångna månaden,
- den sammanlagda utförda och registrerade tiden för Larm- och annan välfärdsteknik under den gångna månaden,
- den sammanlagda utförda och registrerade tiden för Övriga insatser den gångna månaden,
- antalet inskrivna kunder i basal hemsjukvård den gångna månaden och
- av legitimerad personal utförd tid under den gångna månaden

Baserat på mätningarna utformas fakturaunderlag som per e-post tillsänds Utföraren. Utföraren fakturerar Beställaren baserat på underlagen. Synpunkter på underlagen får lämnas senast fem arbetsdagar från och med dagen efter att det sänts ut.

Ersättning för Teamkonferens och för att kalla, genomföra och dokumentera Samordnad individuell plan faktureras på särskilt inskickat underlag (Excelfil).

Beställaren betalar ut ersättning månadsvis i efterskott inom 30 dagar från fakturadatum.

### 5.17.2 Tillfälliga vistelser

Beställarens framtagande av fakturaunderlag och Utförarens fakturering avseende insatser för kunder som vistas tillfälligt i Norrtälje kommun sker på det sätt som framgår av 5.17.1

### 5.17.3 Insatser mellan klockan 22:00-07:00

Fakturering för insatser mellan klockan 22:00-07:00 sker separat från övrig fakturering och baserat på Utförarens underlag. Vid fakturering ska Utföraren skriftligen redovisa antalet utförda timmar.

### 5.17.4 Annan ersättning

Fakturering för Annan ersättning sker separat från övrig fakturering baserat på Utförarens underlag.

### 5.17.5 Extraordinära kostnader

Fakturering för extraordinära kostnader sker separat från övrig fakturering efter att Beställaren beviljat ansökan.

### 5.17.6 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Vid försenad betalning orsakad av Beställaren betalas dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635).

Räntebelopp, expeditions-, faktureringspåminnelse-, försenings- och andra avgifter accepteras inte.

## 6 Specifik uppdragsbeskrivning

### 6.1 Kort om Uppdraget

Uppdraget omfattar

- Hemtjänst årets alla dagar, inklusive larm- och andra tekniska insatser, klockan 07:00 – 22:00,
- Basal hemsjukvård under årets alla dagar, till och med sjuksköterskenivå klockan 07:00 – 17:00
- och genom delegerade insatser klockan 07:00 – 22:00,
- Hemrehabilitering, inklusive delegerade insatser, helgfria dagar måndag – fredag klockan 08:00 – 17:00

I Uppdraget ingår även att i rimlig omfattning vara kunden behjälplig med externa kontakter, exempelvis med färdtjänst och läkare.

### 6.2 Målgrupper

#### 6.2.1 Hemtjänst

Målgrupp för hemtjänst är alla personer i Norrtälje kommun som bor i ordinärt boende och har ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (2001:453).

#### 6.2.2 Basal hemsjukvård

Målgrupp för basal hemsjukvård är alla personer i Norrtälje kommun som bor i ordinärt boende och uppfyller samtliga nedanstående tre kriterier.

Personerna ska:

- på grund av medicinska skäl eller på grund av funktionsnedsättning ha stora svårigheter att besöka en vårdmottagning och därför vara i behov av att insatserna ges i hemmet (inklusive HVB)
- ha ett varaktigt behov av hälso- och sjukvård i hemmet där behovet beräknas kvarstå under minst 14 dagar, och
- ha behov av minst två insatser i hemmet per kalendermånad.

Personer som uppfyller kriterierna ovan men har ett behov som varierar i kontinuitet kan också bli föremål för basal hemsjukvård, exempelvis personer som behöver KAD-byte och vissa typer av provtagning.

### 6.2.3 Hemrehabilitering

Målgrupp för hemrehabilitering är alla personer i Norrtälje kommun som bor i ordinärt boende och uppfyller minst ett av nedanstående tre kriterier.

Personerna ska

- på grund av medicinska skäl eller på grund av funktionsnedsättning ha stora svårigheter att besöka en vårdmottagning och därför vara i behov av att insatserna ges i hemmet (inklusive HVB)
- ha behov av bostadsanpassning, eller
- ha behov av hjälpmedel i hemmiljön.

Vid behov av tre eller fler insatser ska en rehabiliteringsplan upprättas

### 6.2.4 Övrig målgrupp

Personer som tillfälligt vistas i Norrtälje kommun, kan efter beställning från ansvarig i personens bosättningskommun, bli föremål för insatser enligt Socialtjänstlagen (2001:453).

### 6.2.5 Avgränsning av målgrupper

Personer med verkställt beslut om bostad med särskild service enligt 9 § punkt 8 eller 9 lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade kan inte bli föremål för insatser inom Kundvalet.

Personer som är inskrivna i ASiH (Avancerad Sjukvård i Hemmet) kan inte bli föremål för insatser inom basal hemsjukvård och hemrehabilitering.

## 6.3 Kompetens

### 6.3.1 Ansvarig chef

Utföraren ska ha en verksamhetschef och en ersättare för denne. Verksamhetschefen ansvarar för den dagliga driften av verksamheten.

Verksamhetschefen ska ha en dokumenterad högskoleexamen inom socialt arbete och/eller hälso- och sjukvård, alternativt annan högskoleexamen som Beställaren bedömer som likvärdig. Verksamhetschefen ska även ha minst 36 månaders relevant arbetslivserfarenhet från de senaste fem åren av arbete i en omfattning av minst 75 procent av heltid.

Verksamhetschefen ska ha ingående kunskaper om gällande och relevanta författningar, regler och Utförarens avtal med Beställaren.

Verksamhetschefen ska ha god kompetens gällande ledningssystem, för att systematiskt och fortlöpande kunna utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten i enlighet med SOSFS 2011:9.

Utföraren ska säkerställa att bestämmelserna om verksamhetschef i hälso- och sjukvårdslagen och hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80) följs.

Utföraren ska senast i samband med avtalsteckandet, och fortlöpande vid förändringar, förse Beställaren med namn på verksamhetschefen tillsammans med CV, betyg och omdömen från tidigare anställningar.

Utföraren ska skriftligen informera Beställaren om byte av verksamhetschef sker.

Verksamhetschefen kan inte vara underleverantör eller arbeta på konsultbasis i förhållande till Utföraren.

### 6.3.2 Personal

Utförarens personal ska ha ingående kännedom om Kundvalets målgrupper och kompetens för att kunna bedriva hälso-, sjukvård och omsorg av god kvalitet. I de delar av Uppdraget som utförs efter beslut enligt socialtjänstlagen, ska kompetens finnas i enlighet med SOSFS 2011:12.

Samtliga sjuksköterskor som utför Uppdraget ska vara legitimerade, ha lämplig erfarenhet från verksamhetsområdet och förskrivningsrätt för förbrukningsartiklar och hjälpmedel.

Utföraren ska ha minst en sjuksköterska med specialistutbildning till distriktssköterska, specialistsjuksköterska - vård av äldre, eller annan specialistutbildning som Beställaren bedömer adekvat för verksamheten.

Samtliga arbetsterapeuter och fysioterapeuter som utför Uppdraget ska vara legitimerade samt ha lämplig erfarenhet från verksamhetsområdet och förskrivningsrätt för hjälpmedel.

Utföraren ska eftersträva att all vård- och omsorgspersonal har en adekvat grundutbildning, främst undersköterskeutbildning.

Från den 1 juli 2022 ska alla med hemtjänst erbjudas en fast omsorgskontakt, den nya bestämmelsen finns i socialtjänstlagen. Från 1 juli 2023 gäller kompetenskrav om att den fasta omsorgskontakten ska vara undersköterska. Krav ställs också gällande anställningsformen. Den fasta omsorgskontakten ska vara tillsvidareanställd.

Från och med den 1 juli 2023 blir undersköterska en skyddad yrkestitel. Det innebär att det kommer behövas ett bevis för att ha rätt att använda titeln undersköterska inom vård och omsorg. Den som har en tillsvidareanställning som undersköterska när de nya reglerna börjar gälla den 1 juli 2023, får fortsätta att använda titeln till och med den 30 juni 2033 utan bevis.

Samtliga personalkategorier ska ha grundläggande kunskap om ett rehabiliterande förhållningssätt, social träning, lyftteknik, läkemedelshantering, nutrition och matens betydelse, demenssjukdomar och psykiska funktionsnedsättningar. Personalen ska ha god förmåga att samarbeta med andra yrkeskategorier samt bemöta alla målgrupper och personer med olika bakgrunder vad gäller språk, kultur, religion och etnicitet. Som ett led i det förebyggande arbetet ska samtlig berörd personal genomfört webbutbildningen "Ett fall för teamet" eller motsvarande i var tid gällande utbildning. Nyanställda ska ha genomfört utbildningen inom sex månader från anställningsdagen.

All personal ska ha goda kunskaper i det svenska språket i tal och skrift.

Utföraren ska omedelbart vidta nödvändiga åtgärder då en medarbetare misstänks ha begått brott. Polisanmälan ska göras och Beställaren ska informeras.

Utföraren är arbetsgivare för sin personal. Detta innebär att Utföraren i alla delar ansvarar för att samtliga anställda är väl insatta i och följer gällande författningar och regler på området. Utföraren ska följa Arbetsmiljöverkets "Checklista leverantör - bra arbetsmiljö".

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för introduktion av nyanställda. Vid rekrytering ska Utföraren begära att personer som valts ut för anställning inkommer med ett utdrag ur belastningsregistret.

Utföraren ska vara beredd att ta emot elever och studenter från relevanta vård- och omsorgsutbildningar på gymnasium och högskola.

Utföraren kan, efter egen lämplighetsbedömning, ta emot personer för arbetsplatsträning och liknande.

Utföraren ska bedriva sin verksamhet och utöva arbetsgivarrollen i överensstämmelse med de kollektivavtal som är tillämpliga på området.

## **6.4 Allmänna krav på utförandet**

### **6.4.1 Skyldighet att ta emot uppdrag**

Utföraren är skyldig att inom sina geografiska områden och eventuellt angivet kapacitetstak ta emot uppdrag. Undantag gällande de geografiska områdena föreskrivs i 6.5.7.

Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om det är nödvändigt med hänsyn till kundens behov.

### **6.4.2 Förändring av kundens behov**

Om kundens behov förändras ska, beroende på vilken typ av behov det gäller, biståndshandläggare eller ansvarig legitimerad personal utan oskäligt dröjsmål kontaktas. Om det bedöms lämpligt ska även medicinskt ansvarig läkare kontaktas. Utföraren ansvarar också för att kontakt

biståndshandläggare och berörda verksamheter om kunden blir inlagd på sjukhus, avlider eller av andra skäl inte har behov av ordinarie insatser.

### **6.4.3 Dubbelbemanning**

Utföraren bedömer om det av arbetsmiljömässiga och utifrån kundens behov är nödvändigt med dubbelbemanning. Kostnaderna för dubbelbemanning ingår i ersättningen för de biståndsbeviljade insatserna.

### **6.4.4 Samverkan**

#### **6.4.4.1 Teamarbete**

Utföraren ska arbeta teambaserat.

I samband med att ett nytt hemtjänstuppdrag, som innefattar ett flertal omvårdnadsinsatser, startar bör Utföraren kartlägga kundens samlade behov och planera eventuella förebyggande insatser. Kundens levnadsvanor, avseende bland annat kost, tobaksbruk, alkohol och fysisk aktivitet, ska beaktas inom ramen för det förebyggande arbetet.

#### **6.4.4.2 Samordnad individuell plan, SIP**

Den 1 januari 2018 trädde lagen (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård i kraft. När en kund skrivs ut från slutenvården och har behov av nya eller fortsatta insatser ska en planering göras för att säkerställa trygghet och säkerhet för

kunden/patienten genom att upprätta en individuell plan. Ansvarig att kalla till SIP är kunden/patientens fasta vårdkontakt.

#### **6.4.5 Fast omsorgskontakt**

Utföraren ska för varje kund utse en fast omsorgskontakt och en ersättare för denne.

Omsorgskontaktens roll är att vara särskilt insatt i och verka för en helhetssyn på kundens behov. Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för omsorgskontaktens uppgifter.

#### **6.4.6 Nyckelhantering**

##### **6.4.6.1 Digitala lås**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för hur digitala lås och/eller motsvarande utrustning hanteras på ett säkert sätt.

Om det uppstår problem med de digitala låsen på icke kontorstid har Leverantörens larmmottagning mandat att beställa låssmed. Leverantören ska ha en överenskommelse med vissa låssmeder angående jouruppdrag. Trygghetsjouren har en lista med telefonnummer till aktuella låssmeder. När låssmeden beställts via trygghetsjouren fakturerar låssmeden Beställaren för jourinsatsen.

Det ligger i Utförarens ansvar att dela in sina kunder i begränsade låsgrupper (nyckelområden) för en säker nyckelhantering, med fokus på kundsäkerhet framför ett effektiviserat arbetssätt. Bedömer Utföraren att avsteg behöver göras ska det ske i överenskommelse med Beställaren.

Det ligger också i Utförarens ansvar att fördela nyckelbehörigheter till personalen, aktivera och uppdatera de digitala nycklarna regelbundet.

##### **6.4.6.2 Tillfälliga nycklar**

Tillfälliga nycklar ska förvaras i låst nyckelskåp och vara tillgängliga för Nattpatrullen.

##### **6.4.6.3 Nya anvisningar**

Utföraren ska vara beredd att arbeta enligt nya anvisningar som Beställaren kan komma att ta fram gällande hantering av nycklar och/eller motsvarande utrustning.

#### **6.4.7 Hantering av kundens egna medel**

Kunden ansvarar för hantering av sina egna medel. Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för hur medlen hanteras i de fall Utföraren behöver medlen för att kunna utföra kundens insatser.

#### **6.4.8 När kunden inte är anträffbar**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för hur situationen ska hanteras när kunden inte är anträffbar på överenskommen eller sedvanlig tid och plats. Rutinen ska innehålla åtgärder att vidta vid oro för kundens tillstånd.

Hur Utföraren ska agera när kunden inte är anträffbar ska dokumenteras i genomförandeplan samt hälso- och sjukvårdsjournal.

#### **6.4.9 Vårdighetsgarantier**

Utföraren ska arbeta enligt gällande vårdighetsgarantier.

#### 6.4.10 **Vård och omsorg vid demenssjukdom**

Vid utförande av insatser för personer med demenssjukdom ska Utföraren följa på området gällande nationella, regionala och lokala författningar och regler.

#### 6.4.11 **Tandvårdsstödsintyg**

Utföraren ska, för de kunder som samtycker och uppfyller kriterierna, förmedla kontakt för utfärdande av tandvårdsstödsintyg.

#### 6.4.12 **Lokala samverkansöverenskommelser**

Utföraren ska ha skriftliga samverkansöverenskommelser med andra aktörer som utför angränsande uppdrag, exempelvis husläkarmottagningar.

#### 6.4.13 **Konsultativt stöd av ASiH**

Utföraren kan få konsultativt stöd av ASiH-utförare. Inom ramen för detta tillhandahåller ASiH-utförare:

- Blodtransfusion i hemmet på uppdrag av husläkaren till patient där husläkaren i övrigt har det medicinska ansvaret,
- Kompetens gällande specialiserad palliativ vård eller annan avancerad hemsjukvård i individuella patientärenden,
- Konsultativt kollegialt stöd, och
- Handledande insatser inom basal hemsjukvård och hemrehabilitering.

#### 6.4.14 **Delat uppdrag med ASiH**

I de fall ASiH-utförare har övertagit det medicinska ansvaret för kunden, och kunden även är beviljad hemtjänstinsatser, ska Utföraren utföra hemtjänstinsatserna. Samarbetet mellan vård- och omsorgsgivarna ska präglas av god kommunikation, delaktighet och trygghet för kunden/patienten. Utföraren ska föra en dialog med ASiH-utföraren i hälso- och sjukvårdsfrågor i den utsträckning som krävs för uppdragets utförande, exempelvis gällande delegering.

#### 6.4.15 **Identifikation**

Varje anställd hos Utföraren ska bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för kunden. Av identifikationen ska framgå medarbetarens och Utförarens namn.

#### 6.4.16 **Utskrivning från slutenvård**

Kommunerna i länet och regionen har sedan 2020 en överenskommelse kring samverkan vid utskrivning från slutenvård.

Utföraren ska ha rutiner i ledningssystemet för att säkerställa att gällande författningar och överenskommelser om utskrivning från slutenvård följs.

Mer information finns på [Utskrivning från slutenvård \(LUS\) | Storsthlm](#)

#### 6.4.17 **Kvalitetsregister**

##### **6.4.17.1 Senior Alert**

Utföraren ska aktivt arbeta med kvalitetsregistret Senior Alert. Samtliga kunder med hälso- och sjukvårdsinsatser ska registreras.



#### **6.4.17.2 Svenska palliativregistret**

Utföraren ska i Svenska palliativregistret registrera samtliga kunder med hälso- och sjukvårdsinsatser som avlider i hemmet.

#### **6.4.17.3 BPSD-registret**

Utföraren bör aktivt arbeta med BPSD-registret (Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens). Samtliga kunder med hälso- och sjukvårdsinsatser och demensdiagnos som bedöms tillhöra målgruppen för BPSD-arbete bör registreras.

#### **6.4.18 SveDem**

Utföraren bör aktivt arbeta med kvalitetsregistret SveDem (Svenska Demensregistret).

Samtliga kunder med hälso- och sjukvårdsinsatser och demensdiagnos bör registreras.

#### **6.4.19 Hjälpmedel**

Utföraren ska efter behovsbedömning förskriva hjälpmedel och förbrukningsartiklar enligt Region Stockholms anvisningar, regler och beställningsrutiner. Utföraren ska följa upp de förskrivna hjälpmedlen samt i övrigt fullfölja sitt förskrivaransvar.

Utföraren svarar för att förskrivarna äger kunskap om Region Stockholms regler för förskrivning samt är väl förtrogna med aktuellt hjälpmedelsutbud.

Utan extra ersättning skall Utföraren tillhandahålla utrymme för hantering, utlämning samt vid behov transport av bashjälpmedel till kund.

Förskrivaren ska informera kunden och personalen om hantering av hjälpmedlet samt om kostnader för eventuell hyra.

#### **6.4.20 God man och förvaltare**

Utföraren ska ha god kännedom om vad det innebär att kunden har en god man eller förvaltare.

Chef eller anställd hos Utföraren kan inte ha uppdrag som god man eller förvaltare för kunden.

#### **6.4.21 Kundens val**

##### **6.4.21.1 Allmänt**

Kunden kan inte välja flera utförare.

Kunder i samma hushåll kan inte välja olika utförare.

##### **6.4.21.2 Ickevalsalternativ**

För kunder som inte väljer en utförare tillhandahåller Beställaren ett ickevalsalternativ genom en turordningslista baserat på vilket datum i månaden som kunden tilldelas ickevalsalternativet. Samtliga godkända utförare ska finnas med på listan.

##### **6.4.21.3 Omval**

Kunden kan när som helst göra ett omval av utförare. Övertagande utförare ska påbörja sitt uppdrag inom fem arbetsdagar från och med att Beställarens biståndshandläggare skickat beställning, om inte annat överenskommit. Fördröjning i Beställarens handläggning av omval kan förekomma i situationer då ett stort antal kunder byter utförare under en period, exempelvis då en utförare avslutar sin verksamhet i ett geografiskt område.

För kunder med endast hemtjänstinsatser sker bytet, efter att kunden aviserat sitt beslut om att byta utförare, genom Beställarens biståndshandläggare. Utföraren ska överrapportera nödvändig information till övertagande utförare.

För kunder med insatser inom endast basal hemsjukvård och/eller hemrehabilitering sker bytet, efter att kunden kontaktat övertagande utförare, genom att Utföraren överrapporterar nödvändig information till övertagande utförare och en tidpunkt för övertagandet överenskomms.

För kunder med insatser inom både hemtjänst och basal hemsjukvård och/eller hemrehabilitering sker bytet, efter att kunden aviserat sitt beslut om att byta utförare, genom att Utföraren överrapporterar nödvändig information till övertagande utförare i samband med att Beställarens biståndshandläggare beställer hemtjänstinsatserna av övertagande utförare.

#### **6.4.22 Anhörigstöd**

Utföraren ska ha ett anhörigperspektiv i sitt arbete. I Uppdraget ingår att samverka och vid behov förmedla kontakt med Beställarens ansvariga för anhörigstöd.

#### **6.4.23 Anställning av anhöriga**

Utföraren ska inte anställa anhöriga till kunden.

Anställning av anhöriga kan endast ske i undantagsfall då det är det lämpligaste alternativet för kunden. Godkännande måste ges av biståndsavdelningens chef i samråd med avtalsansvarig.

#### **6.4.24 IT-stöd för kunder**

Utföraren ska främja och stödja kundens användande av teknik. Detta gäller både biståndsbedömd välfärdsteknik, exempelvis GPS-larm, och andra tekniska alternativ i samhället, såsom inköp av livsmedel via internet.

#### **6.4.25 Nutrition**

Utföraren ska ha metoder för att uppmärksamma aptitlöshet och viktnedgång hos kunden. Vård- och omsorgspersonal ska kunna göra riskbedömningar och veta när sjuksköterska ska kontaktas.

När sådan finns har omvårdnadsansvarig sjuksköterska det yttersta ansvaret för att identifiera, bedöma och utreda nutritionsproblematik.

#### **6.4.26 Tillgänglighet**

##### **6.4.26.1 Kontakt med Utföraren**

Hos Utföraren ska finnas en funktion som koordinator. Funktionen ska vara kontaktvägen till Utföraren. Koordinatorn ska ta emot frågor klagomål, och liknande från kunder, anhöriga och andra, samt ansvara för att vidareförmedla hemtjänstbeställningar och behov av basal hemsjukvård och/eller hemrehabilitering.

Koordinatorn eller ersättare till denna ska vara nåbar på telefon:

- Vardagar klockan 07.00 – 16.30,
- Utanför kontorstid klockan 16.30-22.00 och helger klockan 07.00-22.00.

- E-post ska besvaras inom 24 timmar.

Utföraren ska ha en funktion och ett specifikt telefonnummer som tar emot uppdrag om larm- och annan välfärdsteknik från ansvarig aktör. Ansvaret kan fördelas till verksamhetschef, samordnare eller annan som Utföraren finner lämpligt.

#### **6.4.26.2 Sjuksköterskans koordinationsfunktion**

Kundens omvårdnadsansvariga sjuksköterska ska ha en koordinationsfunktion med ansvar för att samordna insatser med andra yrkeskategorier för att tillgodose kundens totala vård- och omsorgsbehov.

#### **6.4.27 Personalkontinuitet**

Utföraren ska eftersträva så god personalkontinuitet som möjligt.

I genomsnitt ska maximalt tio personer utföra insatser hos en kund under en 14-dagarsperiod.

Kravet gäller endast vård- och omsorgspersonal och avser kunder med minst två dagliga insatser sju (7) dagar per vecka.

## **6.5 Hemtjänst**

### **6.5.1 Sammanfattning av Uppdraget i denna del**

Uppdraget att tillhandahålla hemtjänst innebär att Utföraren ska utföra samtliga insatser som beviljas enligt socialtjänstlagen av Beställarens biståndshandläggare.

### **6.5.2 Kunder som vistas tillfälligt i kommunen**

Utföraren ska utföra hemtjänstinsatser för kunder som vistas tillfälligt i Norrtälje kommun, i de fall bosättningskommunen beställt sådana.

Kunden ska göra ett kundval eller i annat fall tilldelas ett ickevalsalternativ. Beställaren förmedlar beställningen från bosättningskommunen till vald eller tilldelad utförare. Vid oklarheter kring och åsikter om kundens biståndsbeslut ska bosättningskommunen kontaktas.

### **6.5.3 Beställning, bekräftelse och start av uppdrag**

Beställarens biståndshandläggare skickar digitala skriftliga beställningar av hemtjänstinsatser. Utföraren ska ta emot beställningar i anvisat verksamhetssystem och bekräfta genom att verkställa dem i systemet. Beställningar som skickas innan klockan 14:00 på vardagar ska bekräftas samma dag.

Som ett utvecklat led i att arbeta enligt IBIC, individens behov i centrum använder sig beställarens biståndshandläggare av rambeställningar. Vilket innebär att den enskildes hela beviljade tid anges i beställningen. Genomförandeplanen får en central funktion där den enskildes delaktighet och möjlighet till att påverka planeringen av sina beviljade insatser ökar.

Genomförandeplanen ska delas med beställaren, biståndsavdelningen i verksamhetssystemet (Lifecare) när den upprättats. Samtycke att dela genomförandeplanen inhämtas av utföraren i samband med upprättande. Om genomförandeplanen inte kan delas till följd av att kunden inte ger samtycke ska biståndsavdelningen informeras.

Utföraren ska kunna påbörja nya uppdrag, inklusive utökningar hos befintliga kunder, inom 24 timmar från bekräftelsen.

I akuta ärenden på vardagar bör Utföraren kunna påbörja uppdrag, inklusive utökningar hos befintliga kunder, samma dag som beställningen görs.

#### **6.5.4 Muntliga beställningar**

Utföraren ska kunna påbörja nya uppdrag, inklusive utökningar hos befintliga kunder, efter muntlig beställning från biståndshandläggare i de fall det är nödvändigt med hänsyn till kundens behov. Samma tidsfrister som i 6.5.3 gäller då.

#### **6.5.5 Nödvändiga brådskande utökningar och åtgärder**

Utföraren ska kunna tillgodose behov av nödvändiga brådskande utökningar av kundens insatser, i de fall det inte är möjligt att invänta biståndshandläggares bedömning.

Under jourtid har Trygghetsjouren befogenheter att bestämma om utökade insatser.

Vid längre driftstopp av viktig välfärdsteknik under helg har trygghetsjouren mandat att beordra kundvalsutförarna att kontakta sina trygghetslarmskunder via telefon. Om kunden inte går att nå via telefon ska tillsynsbesök genomföras.

Om detta sker under kontorstid ska Trygghetsjouren kontakta Beställaren för att gemensamt bedöma behovet av att beordra kundvalsutförarna att kontakta och genomföra tillsynsbesök hos trygghetslarmskunderna. Om Trygghetsjouren inte inom rimlig tid får kontakt med Beställaren har trygghetsjouren mandat att ta eget beslut.

#### **6.5.6 Larm- och annan välfärdsteknik**

Utföraren ska, efter förmedling från ansvarig aktör, utföra insatser initierade från larm- och annan välfärdsteknik som beviljats av biståndshandläggare. I uppdraget ingår även att allmänt bistå kunden med teknisk hjälp kring välfärdstekniken, exempelvis batteriladdning av GPS-larm. Inställelsetiden är högst 40 minuter. I de fall det av geografiska och/eller logistiska skäl är omöjligt att uppnå detta, ska en skriftlig överenskommelse träffas med beställare.

Vid akuta situationer och så kallade "tysta larm" ska åtgärder vidtas omedelbart.

#### **6.5.7 Särskilt om GPS-larm**

Om kunden använder sitt GPS-larm i en geografisk zon inom Norrtälje kommun som Utföraren inte är aktiv i, gäller "Turordningslista för ickevalsalternativ i kundvalet i Norrtälje kommun".

#### **6.5.8 Insatser mellan klockan 22:00-07:00**

Utföraren kan, efter överenskommelse med biståndshandläggare, utföra insatser mellan klockan 22:00-07:00.

#### **6.5.9 Individens behov i centrum**

Utföraren ska tillämpa arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC).

#### **6.5.10 Genomförandeplan**

Utföraren ska, med biståndsbeslutet som grund, upprätta en genomförandeplan för varje kund i enlighet med SOSFS 2014:5. Genomförandeplanen ska upprättas inom 14 dagar från påbörjade nya insatser och dokumenteras i anvisat verksamhetssystem.

Uppföljning och vid behov uppdatering av genomförandeplanen ska ske var sjätte månad eller oftare vid behov.

För kunder med endast insatsen trygghetslarm krävs ingen genomförandeplan.

#### **6.5.11 Tillagning av mat**

Tillagning av mat i kundens bostad ska ske utifrån kundens önskemål. Personalen ska ha grundläggande kunskap om matlagning och matens betydelse för målgruppen. Önskemål om anpassad kost ska tillgodoses i största möjliga utsträckning.

#### **6.5.12 Egenvård**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet gällande egenvård i enlighet med SOSFS 2009:6 och MAS/MAR riktlinjer samt i övrigt gällande författningar och regler. För varje kund som ordinerats egenvård ska en skriftlig plan upprättas.

#### **6.5.13 Avböjda besök**

Orsaken till avböjda besöket ska alltid dokumenteras i kundens sociala journal. Vid efterregistrering av avböjt besök ska det framgå i kundens journal vilka åtgärder som tagits. Vid fler än fem avböjda besök av kunder med dagliga insatser ska kontakt med handläggare tas snarast. För kunder med mindre frekventa insatser gäller ovanstående om kunden avböjer besök fler än fem gånger under en månad.

## **6.6 Basal hemsjukvård**

### **6.6.1 Sammanfattning av Uppdraget i denna del**

Uppdraget att tillhandahålla basal hemsjukvård innebär att Utföraren ska utföra den hälso- och sjukvård inom detta område som kunden ordinerats.

### **6.6.2 Kunder som vistas tillfälligt i kommunen**

Kundens bosättningskommun ansvarar för beställning och överenskommelse om hemsjukvård vid tillfällig vistelse. Ansvarig för hemsjukvård i kundens bosättningskommun ska ta kontakt med vistelsekommunen senast 14 dagar innan planerad vistelse. Vistelsekommunens Utförare bedömer om det är möjligt att genomföra insatsen under önskad tid.

Remiss krävs för basal hemsjukvård till nytillkomna patienter.

Beställaren ska informeras innan inskrivning av kund som är bosatt utanför Stockholms län.

### **6.6.3 Uppdragets specifika delar**

I Uppdraget ingår

- Hälsöfrämjande och sjukdomsförebyggande insatser samt rådgivning, inklusive främjande av goda levnadsvanor
- Utredning och bedömning av hälsotillstånd
- Omvårdnad
- Behandling
- Bedömning av behov av egenvård samt uppföljning
- Provtagning
- Läkemedelshantering

- Sårvård
- Hantering av olika katetrar, infarter och stomier
- Förskrivning av förbrukningsmaterial och hjälpmedel enligt hjälpmedelsguidens regelverk, till exempel inkontinensmaterial och antidecubitusmadrasser
- Att ge övrig personal och närstående stöd och handledning i omvårdnad
- Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser när det bedöms lämpligt
- Att, inom 14 dagar från påbörjade insatser, i samråd med kund och eventuellt närstående upprätta en Hälsoplan/Vårdplan med mål och metod för uppföljning och utvärdering.

#### 6.6.4 Inskrivning och bedömning av behov

Behov av basal hemsjukvård bedöms av läkare från patientens husläkarverksamhet eller annan medicinskt ansvarig läkare som skriver remiss utifrån patientens behov. Samtliga kunder ska vara listade på en husläkarmottagning och ha en patientansvarig läkare. Utföraren ansvarar för att kontakta den husläkarmottagning där kunden är listad vid inskrivning i och utskrivning ur den basala hemsjukvården. Utföraren ansvarar för att månatligen tillsammans med Vårdcentralen se över aktuell lista med inskrivna genom Lifecare SP eller fysiskt möte.

#### 6.6.5 Identifiering av behov

Anmälan om behov av basal hemsjukvård kan göras av exempelvis kunden själv, närstående, Utförarens personal eller annan vårdgivare, men ska alltid utgå från kundens vilja. Remiss är nödvändigt för att kunden ska kunna få basala hemsjukvårdsinsatser.

Vid identifiering av behov av basal hemsjukvård hos befintliga kunder ska Utförarens sjuksköterska kontaktas i första hand. Denna initierar att läkare gör en bedömning av behovet och remitterar patienten för hemsjukvård.

##### 6.6.5.1 Samordnad individuell plan

Sedan 1 januari 2010 finns både i socialtjänstlagen och i hälso- och sjukvårdslagen en bestämmelse om att kommun och landsting ska upprätta en samordnad individuell plan när en person har behov av insatser som behöver samordnas. En SIP är alltid en beskrivning av helheten. Det är viktigt att de planer som upprättas passar ihop och bildar en begriplig, hanterbar och meningsfull helhet för såväl personal som för personen som för närstående

#### 6.6.6 Start av uppdrag

När behov av basal hemsjukvård aktualiseras ska Utföraren kunna starta uppdraget inom 24 timmar från det att remiss inkommit. I akuta ärenden på vardagar bör Utföraren kunna påbörja uppdraget samma dag som remiss inkommit. Denna bestämmelse gäller även utökning av befintliga kunders insatser.

#### 6.6.7 Delegerade insatser

Sjuksköterska hos Utföraren får delegera hälso- och sjukvårdsinsatser till vård- och omsorgspersonal i enlighet med MAS/MAR riktlinjer och i övrigt gällande författningar och regler. Beslut om delegering ska förankras hos delegatens (den som får delegeringen) närmaste chef innan insatser påbörjas.

### 6.6.8 Basförråd

Utföraren ska ha ett basförråd av medicinsk utrustning, sårvårdsprodukter, förbandsmaterial och kompressionsmaterial, material för provtagning, material för skötsel av olika katetrar, infarter och stomier samt material för injektion och infusion.

### 6.6.9 Avböjda besök

Avböjda besök ska alltid dokumenteras i kundens medicinska journal och det ska det framgå vilka åtgärder som tagits. Om kunden avböjer tre eller fler besök under en period om fyra veckor, ska kundens behov av insatser från hemsjukvården utredas.

## 6.7 Hemrehabilitering

### 6.7.1 Sammanfattning av Uppdraget i denna del

Uppdraget att tillhandahålla hemrehabilitering omfattar utförande av den hälso- och sjukvård, inom detta område som kunden ordinerats.

Vårdgivaren ska i första hand tillgodose behovet av hembesök och hemrehabilitering för patienter som vårdats vid akutsjukhus, geriatrisk klinik eller specialiserad slutenvård/rehabiliteringsklinik.

Vårdgivaren ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande perspektiv. Insatserna ska utgå från medicinska bedömningar, prioriteringar samt nationella riktlinjer.

Vårdgivaren ska prioritera insatser som:

- Föregåtts av annan medicinsk behandling, för att främja en samordnad vårdkedja. Patienter som kommer direkt från slutenvården ska prioriteras.
- Minskar behov av slutenvård och icke medicinskt motiverade besök på akutsjukhus.
- Främjar kvarboendepincipen.
- Rör patienter med omfattande behov, med stora och sammansatta vårdbehov, patienter med omfattande funktionsnedsättningar samt kroniskt sjuka, ska särskilt eftersträvas kontinuitet i vårdkontakt. För dessa patientgrupper ska även stöd till närstående prioriteras

#### 6.7.1.1 Samordnad individuell plan

Sedan 1 januari 2010 finns både i socialtjänstlagen och i hälso- och sjukvårdslagen en bestämmelse om att kommun och region ska upprätta en samordnad individuell plan när en person har behov av insatser som behöver samordnas. En SIP är alltid en beskrivning av helheten. Det är viktigt att de planer som upprättas passar ihop och bildar en begriplig, hanterbar och meningsfull helhet för såväl personal som för personen som för närstående

### 6.7.2 Kunder som vistas tillfälligt i kommunen

Utföraren ska, efter remiss från läkare i kundens bosättningskommun, utföra hemrehabiliteringsinsatser för kunder som vistas tillfälligt i Norrtälje kommun. Kunden ska göra ett kundval eller i annat fall tilldelas ett ickevalsalternativ. Bostaden ska vara anpassad till kundens behov och aktuella hjälpmedel ska finnas tillhanda. Ansvarig för hemsjukvården i

kundens bosättningskommun står för beställning och nödvändig informationsöverföring till vald eller tilldelad utförare.

Beställaren ska informeras innan inskrivning av kund som är bosatt utanför Stockholms län.

### 6.7.3 Uppdragets specifika delar

I uppdraget ingår

- Hälsöfrämjande och sjukdomsförebyggande insatser samt rådgivning, inklusive främjande av goda levnadsvanor
- Undersöka, bedöma, diagnostisera, behandla, följa upp och utvärdera insatser
- Fallpreventiva/skadeförebyggande insatser i hemmet
- Förskrivning av fysisk aktivitet på recept (FaR)
- Att initiera och göra utredning för eventuell bostadsanpassning och utfärda intyg
- Att förskriva hjälpmedel enligt hjälpmedelsguidens regelverk för de kunder som inte kan ta sig till primärvårdsrehabiliteringsmottagning eller där kännedom om hemmiljön behövs för förskrivning
- Upprätta individuell behandlingsplan med dokumenterat syfte och mål i samråd med patienten och närstående
- Upprätta och följa upp individuell rehabiliteringsplan i samråd med patienten och berörda aktörer
- Att ge övrig personal och närstående stöd och handledning i ett rehabiliterande arbetssätt generellt men även specifikt utifrån kundens behov
- Att bidra med kunskaper kring hälsoprevention och ergonomiskt arbetssätt till personal och närstående
- Att bistå med inprovning av enklare synhjälpmedel för kunder över 65 år i den del heminstruktion är aktuellt
- Bedömning av behov av egenvård och uppföljning av detta

### 6.7.4 Inskrivning och bedömning av behov

Patienten ska uppfylla kriterierna för målgruppen enligt 6.2.3. Behov av hemrehabilitering bedöms av arbetsterapeut och/eller fysioterapeut hos Utföraren, läkare inom husläkarverksamhet eller annan medicinskt ansvarig läkare.

Samtliga kunder som har insatser inom hemrehabilitering ska vara listade på en husläkarmottagning och ha en patientansvarig läkare. Utföraren ansvarar för att kontakta den husläkarmottagning där kunden är listad vid inskrivning i och utskrivning ur hemrehabiliteringen.

### 6.7.5 Identifiering av behov

Anmälan om behov av hemrehabilitering kan göras av exempelvis kunden själv, närstående, Utföraren eller annan vårdgivare, men ska alltid utgå från kundens vilja. Remiss är inte nödvändigt för att kunden ska kunna få insatser inom hemrehabilitering.

Vid identifiering av behov av hemrehabilitering hos befintliga kunder ska Utförarens fysioterapeut eller arbetsterapeut kontaktas i första hand. Denne gör en första bedömning och kontaktar vid behov aktuell husläkarmottagning för samråd och planering av fortsatt vård.



Bedömning kan vid behov utföras gemensamt av team bestående av minst två professioner hos Utföraren alternativt annan vårdgivare. Aktörerna upprättar och följer upp individuell rehabiliteringsplan i samråd med patienten.

#### **6.7.6 Start av uppdrag**

När behov av hemrehabilitering aktualiseras ska Utföraren bedöma behovet snarast och kunna starta Uppdraget inom 24 timmar från bedömningen. I akuta ärenden på vardagar bör Utföraren kunna påbörja uppdrag samma dag som bedömningen görs. Denna bestämmelse gäller även utökning av befintliga kunders insatser.

#### **6.7.7 Delegerade insatser**

Utförarens arbetsterapeut och fysioterapeut får delegera insatser inom hemrehabilitering till vård- och omsorgspersonal i enlighet med MAS/MAR riktlinjer och i övrigt gällande författningar och regler. Beslut om delegering ska förankras hos delegatens (den som får delegeringen) närmaste chef innan insatser påbörjas.

#### **6.7.8 Kunder med endast hemrehabiliteringsinsatser**

För kunder som inte har omsorgsinsatser utan endast hemrehabiliterings insatser ska skriftlig och eller webbaserad information tillhandahållas i samband med att insatsen påbörjas och eller hjälpmedel börjar användas

#### **6.7.9 Avböjda besök**

Avböjda besök ska alltid dokumenteras i kundens medicinska journal och det ska det framgå vilka åtgärder som tagits. Om kunden avböjer tre eller fler besök under en period om fyra veckor, ska kundens behov av insatser från hemrehabiliteringen utredas.

## 7 Årlig uppföljning

### 7.1 Inledning

Beställaren ansvarar för att följa upp den verksamhet som bedrivs inom Kundvalet. Här föreskrivs grunderna i den årliga uppföljningen. Därutöver följer Beställaren upp ett antal parametrar mer kontinuerligt.

### 7.2 Syftet med uppföljning

Beställarens uppföljning tjänar flera syften:

- Uppföljning för analys och planering
- Uppföljning för kontroll (verifiera att Utföraren levererar enligt Avtalet)
- Uppföljning för dialog och utveckling
- Uppföljning som en del av styrningen

### 7.3 Utformning av den årliga uppföljningen

Den årliga avtalsuppföljningen bygger dels på uppgifter som Utföraren tillhandahåller Beställaren, dels på information som Beställaren har tillgång till i aktuella IT-system, från relevanta undersökningar och liknande.

En gång per år sker huvuddelen av den årliga uppföljningen genom ett möte mellan Utföraren och Beställaren. Inför mötet förbereder sig båda parter, för att en diskussion ska kunna föras. Efter mötet analyserar Beställaren resultatet av uppföljningen.

### 7.4 Uppföljningsplan

Beställaren följer årligen upp vissa grundläggande parametrar, såsom ekonomi, nyckeltal och resultat av kundundersökningar. Beställaren fastslår årligen även ett antal indikatorer som uppföljningen under aktuellt år ska inriktas mot.

## 8 Allmänna villkor

### 8.1 Inledning

#### 8.1.1 Sammanhållen hälso-, sjukvård och omsorg i Norrtälje

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje bildades 2016. Förbundsmedlemmar är Region Stockholm och Norrtälje kommun. Syftet med kommunalförbundet är att utveckla och fördjupa förbundsmedlemmarnas samarbete och samordna de gemensamma resurserna för Norrtäljes invånare genom innovativa samarbeten för att uppnå samordnings- och effektivitetsvinster.

Målet är att åstadkomma en sammanhållen hälso-, sjukvård och omsorg där olika aktörer samarbetar med utgångspunkt i varje enskild individs behov, resurser och delaktighet. Väl fungerande arbetsflöden och vård- och omsorgsprocesser ska bidra till att insatser upplevs som en helhet av invånaren.

Arbetsätten ska utmärkas av ett personcentrerat förhållningssätt och alla aktörer har därvid ett ansvar att verka för att göra den enskilde individen delaktig i sin vård och omsorg.

#### 8.1.2 Finskt förvaltningsområde

Norrtälje kommun är ett finskt förvaltningsområde enligt lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Utföraren ska tillgodose de rättigheter som följer av lagen.

#### 8.1.3 Förtydligande av och avsteg från Allmänna villkor

I övriga delar av Avtalet kan regler i *Allmänna villkor* förtydligas eller justeras, vilka då gäller framför *Allmänna villkor*.

#### 8.1.4 Avgift för den enskilde

Kommunfullmäktige i Norrtälje kommun beslutar om och Beställaren debiterar avgifter för äldre och personer med funktionsnedsättning. Basal hemsjukvård och hemrehabilitering är kostnadsfritt för kunden.

### 8.2 Allmänna utgångspunkter

#### 8.2.1 Hälsöfrämjande perspektiv på vård och omsorg

Ett hälsöfrämjande och förebyggande perspektiv ska genomsyra Utförarens arbete.

#### 8.2.2 Vetenskap och beprövad erfarenhet

Hälso-, sjukvård, omsorg och rådgivning ska ges i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Användardriven utveckling av omvårdnadsarbetet, E-hälsa samt Information Kommunikation och Teknologi, IKT

#### 8.2.3 Digitalisering

Digitalisering, e-hälsa och välfärdsteknik erbjuder stora möjligheter för framtidens socialtjänst och hälso- och sjukvård. Modern informations- och kommunikationsteknologi kan underlätta för den enskilde att känna trygghet, vara delaktig i sin vård och omsorg, stödja kontakten och motverka ensamhet samt tillhandahålla effektivare stödsystem för medarbetarna i verksamheterna.

Utföraren ska i samarbete med Beställaren skapa nödvändiga förutsättningar för verksamheterna att använda den digitala utvecklingens möjligheter i såväl det vardagliga som i det långsiktiga förbättrings- och utvecklingsarbetet.

#### **8.2.3.1 Samarbete med Beställaren**

Utföraren ska samarbeta med Beställaren att digitalisera verksamheten och möjliggöra införandet av e-hälsa och välfärdsteknik för att utveckla innovativa arbetssätt samt utnyttja befintliga resurser för att öka verksamhetens effektivitet och kvalitet.

#### **8.2.3.2 Helhetssyn**

Behovet av hälso-, sjukvård och omsorg ska tillgodoses utifrån en helhetssyn på kunden och dennes behov samt inom den mest effektiva vård- och omsorgsnivån.

Samverkansavtal ska upprättas tillsammans med övriga berörda aktörer

#### **8.2.4 Kundens delaktighet**

Vården och omsorgen ska ges med respekt och lyhördhet för individens specifika behov förväntningar och värderingar. Kunden och dennes närstående ska ges ett värdigt omhändertagande och gott bemötande samt visas omtanke och respekt. Hänsyn ska tas till varje individs specifika förutsättningar och omständigheterna i varje enskilt fall.

#### **8.2.5 Riskförebyggande**

Utföraren ska utgå från patientsäkerhetslagen (2010:659) i sin verksamhet. Vidare ska Utföraren aktivt arbeta riskförebyggande och bedriva ett systematiskt förbättringsarbete.

#### **8.2.6 Nätverkssjukvården i Stockholms län**

Den bärande idén i Framtidsplanen inom Region Stockholm är etablerandet av nätverkssjukvård, en hälso- och sjukvård där olika utförare samarbetar i en sammanhållen vårdprocess tillsammans med patienten och där patientens delaktighet och vårdbehov står i fokus. Patienten ska kunna uppleva hälso- och sjukvårdens insatser som en helhet.

### **8.3 Författningar och regler**

#### **8.3.1 Utförarens ansvar**

Utföraren ska följa vid var tid gällande författningar och regler som på något sätt berör Avtalet.

#### **8.3.2 Ledningssystem**

##### **8.3.2.1 Allmänt**

Utföraren ska ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet i enlighet med SOSFS 2011:9. Nedan beskrivs vissa centrala krav på ledningssystemet.

##### **8.3.2.2 Avvikelsehantering**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hantering av avvikelser i enlighet med SOSFS 2011:9.

Utföraren ska ha en dokumenterad process för inhämtande av synpunkter och klagomål

Avvikelser gällande basal hemsjukvård och hemrehabilitering ska redovisas i patientsäkerhetsberättelsen och i samband med den årliga uppföljningen.

Avvikelser gällande hemtjänst ska redovisas i samband med den årliga uppföljningen.

Avvikelser av allvarigare art ska omedelbart skriftligen, såvitt gäller hemtjänst, sändas till biståndsavdelningens chef och, såvitt gäller basal hemsjukvård och hemrehabilitering, till MAS respektive MAR.

#### **8.3.2.3 Lex Sarah**

I Utförarens ledningssystem ska finnas rutiner för att tillse att bestämmelserna om lex Sarah i socialtjänstlagen följs.

All personal ska känna till rapporteringsskyldigheten. Verksamhetschefen är ansvarig för utredning, åtgärdande och eventuell anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. SOSFS 2013:16 ska följas.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vem som ansvarar för utredning i de fall då den som normalt gör det själv berörs av händelsen.

Kopia av anmälan och utredningen ska tillsändas biståndsavdelningens chef.

#### **8.3.2.4 Lex Maria**

I Utförarens ledningssystem ska finnas rutiner för att tillse att bestämmelserna om lex Maria i patientsäkerhetslagen efterlevs. All personal ska känna till anmälningskyldigheten. HSLF-FS 2017:40 och HSLF-FS 2017:41 ska följas.

Verksamhetschefen ska utse en person till ansvarig för anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vem som ansvarar för utredning i de fall då den som normalt gör det själv berörs av händelsen.

Utföraren ska alltid kontakta MAS och MAR vid risk för allvarlig vårdskada eller vid allvarlig vårdskada eller andra allvarliga händelser i verksamheten.

MAS och MAR ska/kan följa utredningen/ta del av processen och de förbättringar som tas fram, utredningshandlingar och den skriftliga anmälan till IVO enligt Lex Maria där det blir aktuellt.

#### **8.3.2.5 Dokumentation**

Utföraren ska tillse att all dokumentation inom den sociala omsorgen sker i enlighet med gällande författningar och regler, inklusive SOSFS 2014:5. Dokumentationen ska ske i anvisat system.

Utföraren ska tillse att all dokumentation inom den basala hemsjukvården och hemrehabiliteringen sker i enlighet med gällande författningar och regler, inklusive patientdatalagen (2008:355), HSLF-FS 2016:40 och MAS/MAR riktlinjer. Dokumentation ska ske i anvisat system.

#### **8.3.2.6 Barnkonventionen**

Barnkonventionens artiklar 1–42 är inkorporerade i svensk lag. Barnkonventionen har samma status som andra lagar i Sverige. Stat, regioner och kommuner ska säkerställa de

rättigheter barnet har enligt konventionen. Även privata aktörer som utför tjänster åt stat och kommun som berör barn är skyldiga att följa konventionen.

### **8.3.3 Beställarens ansvar**

Beställaren ansvarar för att aktuell och uppdaterad information om Utföraren och Kundvalet finns tillgänglig.

### **8.3.4 Tillsyn**

Inspektionen för vård och omsorg ansvarar nationellt för tillsyn av hälso- och sjukvård, hälso- och sjukvårdspersonal och socialtjänst.

Beställarens MAS och MAR ansvarar för den tillsyn av hälso- och sjukvård som Beställaren som huvudman utövar. Utföraren ska följa de riktlinjer som utfärdas av dessa funktioner och tillhandahålla den information och de handlingar som begärs.

### **8.3.5 Sekretess och tystnadsplikt**

Utföraren ska tillse att gällande författningar och regler om sekretess och/eller tystnadsplikt följs.

### **8.3.6 Meddelarfrihet**

Personalen ska omfattas av motsvarande yttrande- och meddelarfrihet som anställda inom kommuner och regioner.

### **8.3.7 Undantag från meddelarfrihet**

8.3.6 gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lag (2018:558) om företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Utförarens anställda utanför Uppdraget.

### **8.3.8 Anmälningsskyldighet och tillstånd**

Utföraren ska under hela avtalstiden ha de tillstånd och fullgöra sådan anmälningsskyldighet som vid var tid är gällande för utförande av Uppdraget. För det fall myndighet skulle återkalla tillstånd, bemyndigande eller godkännande för F-skatt ska Utföraren omedelbart meddela Beställaren detta.

### **8.3.9 Systematiskt brandskyddsarbete**

Utföraren ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete. Utföraren ska vara uppmärksam på brandrisker hemma hos kunden. Vid misstänkt brandrisk ska, förutom räddningstjänsten, berörda kontaktas, såsom kunden, anhöriga, bostadsanpassningshandläggare, arbetsterapeut och biståndshandläggare.

Utföraren ska minst en gång per halvår påminna kunden om att testa sitt brandlarm om sådant finns. Personalen ska vara behjälplig med detta om kunden ber om det.

## **8.4 Information och marknadsföring**

### **8.4.1 Utförarens ansvar**

Utföraren får marknadsföra sin verksamhet i enlighet med gällande författningar och regler.

Marknadsföringen får inte ske med för kunden påträngande metoder eller på ett i övrigt otillbörligt sätt.

Vid marknadsföring av tjänster som omfattas av Avtalet ska det framgå att de utförs på uppdrag av Beställaren. Beställarens hela namn ska användas.

Utföraren får erbjuda tjänster som inte ingår i kundens biståndsbeslut. I dessa fall ska Utföraren tydliggöra för kunden vilka insatser som utförs och inte utförs enligt biståndsbeslut.

Utföraren ska i samband med avtalstecknandet överlämna informationsmaterial till Beställaren om den egna verksamheten. Materialet ska användas som information om Kundvalet och den enskilde Utföraren.

#### **8.4.2 Insyn i Utförarens verksamhet**

Utföraren ska vid förfrågan bereda Beställaren, Beställarens revisorer och eventuella av Beställaren anlätade konsulter tillgång till de handlingar och den information som behövs för att Beställaren och allmänheten ska få insyn i Utförarens verksamhet.

Utföraren ska till Beställaren årligen lämna

- årsredovisning avseende föregående år senast den 1 juni,
- verksamhetsplan för det kommande året senast den 30 november,
- arbetsmiljöplan för det kommande året senast den 30 november,
- resultat av eventuella under året genomförda kundundersökningar senast den 30 november,
- verksamhetsberättelse för det gångna året senast den 28 februari, och
- patientsäkerhetsberättelse för det gångna året senast den 1 mars.

I verksamhetsplanen och arbetsmiljöplanen ska beskrivas hur Utföraren arbetar för att uppnå satta mål. Handlingarna ska även innehålla en analys av personalinsatserna samt planering av fortbildning och kompetensutveckling för personalen.

#### **8.4.3 Minimal miljöpåverkan**

Utföraren ska vid utförande av Uppdraget verka för att minimera skadlig miljöpåverkan.

#### **8.4.4 Internkontroll**

Utföraren ska ha ett ändamålsenligt system för internkontroll och på begäran kunna redogöra för detta för Beställaren.

### **8.5 Patientnämnden**

#### **8.5.1 Underlag till Patientnämnden**

Region Stockholms patientnämnd handlägger ärenden som rör den hälso- och sjukvård som Utföraren svarar för. Utföraren ska snarast ge nämnden den information och de svar som begärs.

#### **8.5.2 Information till kunden**

Utföraren ska tillse att kunden får information om Patientnämndens verksamhet, särskilt vid vårdskada.

### **8.6 Tillgänglighet/åtkomst**

#### **8.6.1 Kundens behov**

Utföraren ska i alla avseenden tillse att verksamheten är anpassad efter kundens behov och att

Utförarens tjänster över lag är tillgängliga för personer med olika funktionsnedsättningar, inklusive kognitiva.

#### **8.6.2 Ändamålsenliga lokaler och utrustning**

Utföraren ansvarar för att det finns för Uppdragets utförande ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler och utrustning.

#### **8.6.3 Kommunikation med Beställaren**

Det ska vara möjligt för Beställaren att kommunicera med Utföraren via telefon, brev, telefax och e-post.

#### **8.6.4 Kontaktperson i IT-frågor**

Utföraren ska ha minst en kontaktperson i IT-frågor, och informera Beställaren om vem det är.

#### **8.6.5 Kunduppgifter**

Utföraren får inte skicka eller uppmana andra att skicka kunduppgifter över öppna nät, exempelvis e-post, om inte överföring sker på ett sätt som säkerställer att obehöriga inte kan ta del av uppgifterna. Åtkomst till uppgifterna ska föregås av stark autentisering. Med kunduppgifter avses alla personuppgifter som rör en kund, exempelvis namn, personnummer, folkbokföringsadress, telefonnummer och diagnoser.

#### **8.6.6 Tolk**

Utföraren ska anlita en auktoriserad tolk för att kunden ska kunna göra sig förstådd, i de fall det är nödvändigt för planering eller på annat sätt för att Utföraren ska kunna utföra kundens insatser i enlighet med Avtalet. Utföraren ska stå för tolkkostnaderna.

Beställarens ansvar att i vissa fall anlita tolk framgår av förvaltningslagen (2017:900). I dessa fall står Beställaren för tolkkostnaderna.

### **8.7 Uppföljning**

#### **8.7.1 Beställarens rätt att följa upp Uppdraget**

Beställaren äger rätt att följa upp Utförarens verksamhet.

Beställaren ansvarar för utformningen av uppföljningarna, innefattande former, innehåll och tidpunkter. Uppföljningen kan ske planerat eller genom stickprov.

#### **8.7.2 Samverkan med Beställaren**

Utföraren ska samverka med Beställaren för uppföljning och analys av hur Uppdraget utförs samt utveckling av kvalitet, produktivitet och effektivitet.

Utföraren ska delta i de sammankomster som Beställaren bjuder in eller kallar till, såvida det inte framgår av inbjudan eller kallelsen att närvaro är frivillig. Beställaren ansvarar för att minnesanteckningar förs, och att de närvarande får möjlighet att lämna synpunkter på dem i efterhand. Minnesanteckningarna ska därefter sändas ut till berörda.

Utföraren och Beställaren ska gemensamt verka för en god stämning sinsemellan, och ta tillvara möjligheter till utbyte av kunskap och erfarenheter för att utveckla Kundvalet.



### 8.7.3 Offentliga redovisningar

Beställaren äger rätt att publicera resultat av uppföljningar och mätningar i syfte att stimulera utveckling och ge allmänheten möjlighet att jämföra de olika utförarna inom kundvalet.

### 8.7.4 Mätningar

Uppföljning kan ske genom mätningar av exempelvis kvalitet, kundsäkerhet och kundnöjdhet. Mätningar utförs med den metod, de frågeställningar och vid de tidpunkter samt med de intervaller Beställaren eller den Beställaren låter utföra mätningarna, bestämmer. Beställaren äger resultaten av dessa mätningar.

### 8.7.5 Underlag till mätningar

När Beställaren genomför enkäter eller andra mätningar ska Utföraren, efter Beställarens anvisningar, medverka i framtagandet av till exempel kundunderlag och ställa detta kostnadsfritt till Beställarens förfogande.

### 8.7.6 Revisioner

Beställaren eller den Beställaren anlitar äger rätt att genomföra revisioner av Utförarens utförande av Uppdraget.

### 8.7.7 Revisionernas omfattning

En revision kan omfatta granskning av kvalitetssystem, rutinbeskrivningar, journalhandlingar och övriga dokument samt intervjuer som revisorerna eller Beställaren anser angelägna för granskningens genomförande. Därtill får revisorerna och Beställaren vidta sådana åtgärder som de bedömer nödvändiga för att fullgöra granskningen.

### 8.7.8 Utförarens medverkan i revisioner

Utföraren ska medverka vid revisioner och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som revisorerna eller Beställaren efterfrågar till deras förfogande. Vid granskning av journalhandlingar ska detta ske enligt gällande författningar och regler om sekretess och/eller tystnadsplikt. Samtliga deltagare i revisionerna ska efterleva dessa författningar och regler.

### 8.7.9 Revisionsrapporten

Beställaren äger revisionsrapporten.

## 8.8 Journaler

### 8.8.1 Upprättande av journal

Utföraren ska upprätta, hantera och bevara journalhandlingar enligt gällande författningar och regler. Med journalhandlingar avses sådana oavsett vilka media de lagras på.

### 8.8.2 Remisser

Utföraren ska kunna i sin verksamhet hantera remisser digitalt via Region Stockholms journalsystem (TakeCare).

### 8.8.3 Kopia till annan vårdgivare

Utföraren ska, om kundens medgivande finns, utlämna kopia av journalhandling till annan vårdgivare som ger hälso- och sjukvård till kunden. Utföraren äger inte rätt till någon ersättning för detta.

#### **8.8.4 Sammanhållen journalföring**

Utföraren ska vara beredd att ingå i de sammanhållna journaler som behövs för Uppdragets utförande och/eller som Beställaren anvisar. Utföraren har inte rätt att neka att delta i sammanhållen journal som Beställaren anvisar.

När Utföraren ingår i ett system med sammanhållen journalföring och därigenom har tillgång till uppgifter från andra utförare eller vårdgivare, ansvarar Utföraren för att åtkomst till och hantering av dessa uppgifter följer gällande författningar och regler.

### **8.9 Personal**

#### **8.9.1 Arbetsgivaransvar**

Utföraren ska som arbetsgivare iaktta god sed på arbetsmarknaden och ha sådana rutiner och processer som krävs för att följa den arbetsrättsliga lagstiftningen.

### **8.10 Underleverantörer**

Om Utföraren anlitar underleverantör ansvarar Utföraren för underleverantörens utförande såsom för sitt eget.

Sjuksköterskebemanning får inte i sin helhet ske genom underleverantörer.

Utföraren ska, på Beställarens begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas.

Beställaren får neka Utföraren att använda viss underleverantör eller viss omfattning av inhyrd personal.

### **8.11 Försäkringar, skadeståndsansvar och åligganden**

#### **8.11.1 Försäkringar**

Utföraren ska omedelbart efter undertecknande av Avtalet teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring för sin egendom, företagsförsäkring för sin egendom samt ansvarsförsäkring för skada eller förlust för såväl Utföraren som tredje man. Det maximala ersättningstaket för skada eller förlust ska uppgå till 5 miljoner kronor vid personskada och 2 miljoner kronor vid egendomsskada för varje skadetillfälle.

#### **8.11.2 Skadeståndsansvar**

Utföraren har fullt ansvar för sitt åtagande enligt Avtalet och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas av Utförarens handlande eller underlåtenhet.

Utföraren svarar i förhållande till Beställaren, för skadestånd som Beställaren på grund av vållande hos Utföraren eller av Utföraren anlita underleverantör/uppdragstagare eller annan som Utföraren svarar för, kan komma att förpliktas att utge till tredje man.

#### **8.11.3 Socialförsäkringsavgifter med mera**

Utföraren ska fullgöra samtliga åligganden avseende inbetalning av socialförsäkringsavgifter, skatter och avgifter.

## **8.12 Katastrofsituation och höjd beredskap**

### **8.12.1 Kris- och katastrofläge, störningar med mera**

Utföraren ska vid kris-, katastrof- och krigsläge följa direktiv ställda av Norrtälje kommun, Region Stockholm och/eller Beställaren.

Utförare ska ha en krisplan med rutiner för verksamheten vid längre tids el- och/eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden, värmeböljor, pandemier etcetera

Utföraren ska regelbundet planera för handlingsberedskapen samt utbilda, informera och öva sin personal.

### **8.12.2 Upplysningar för krisplanering**

Utföraren ska lämna Beställaren eller den Beställaren anvisar de upplysningar som kan behövas för krisplanering.