



**Stenungsunds
kommun**

Stenungsunds kommun

Kravspecifikation

Valfrihetssystem (LOV – lagen om valfrihet) inom hemtjänst - serviceinsatser

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	4
1.1 Parter	4
1.2. Beskrivning av biståndsbeslut	4
1.3. Beskrivning av valprocessen	4
2. KRAV PÅ UPPDRAGET	4
2.1. Krav på rutiner hos leverantören	4
2.2 Gåvor/ersättning från kund	5
2.3. Presentation på kommunens hemsida och i informationsmapp	5
2.4. Reklam och marknadsföring	5
3 TILLÄGGSTJÄNSTER	6
4. UPPDRAG	6
4.1. Verkställighet	6
4.2. Kontaktperson	6
4.3. Genomförandeplan	6
4.4. Uppdragets utförande	6
4.5. Dubbelbemanning	7
4.6. Övriga insatser	7
4.7. Planerad tid/frånvaro	7
4.8. Oplanerad frånvaro/sena avbokningar (bomtid)	7
5. FÖRÄNDRINGAR I UPPDRAGET	7
5.1. Förändringar hos kunden	7
5.3. Misstanke om att något hänt	7
5.4. Akuta behov	7
6. KRAV PÅ UTFÖRANDET	8
7. PERSONAL	9
7.1. Personalkompetens	9
7.2. Kompetensutveckling	9
7.3. Rutin för personalens frånvaro och arbetstoppar	9
7.4. Arbetsgivaransvar för leverantör	9
8. DOKUMENTATION	10
8.1. Social dokumentation	10
8.2. Förvaring av akter	10
8.3. Ett ärendes upphörande	10
8.4. Övrigt	10
9. ERSÄTTNING	11
10. IT-SYSTEM	11

10.1. IT-system för rapportering av avvikelser	11
11. UPPFÖLJNING	11
11.1. Allmänt	11
11.2. Individuell uppföljning	12
11.3. Strategisk uppföljning	12
12. SAMVERKAN OCH INTRODUKTION	12
13. KOMMUNIKATION MED KOMMUNEN	13
13.1. Kontaktvägar	13
13.2. Angående övergripande verksamhetsfrågor och kravspecifikation	13
13.3. Angående utbetalning av ersättningar	13
13.4. Angående avtal	13

1. INLEDNING

Kravspecifikationen gäller samtliga leverantörer om inget annat anges. I kravspecifikationen beskrivs arbetsprocessen samt vilka krav som ställs på utförandet av tjänsten.

1.1 Parter

Stenungsunds kommun (nedan kallad ”kommunen”)

Leverantören

Företaget som utför serviceinsatsen.

Kunden

Med kund avses i detta avtal den som blivit beviljad beslut om insats.

1.2. Beskrivning av biståndsbeslut

Kommunens biståndshandläggare fattar biståndsbeslutet på delegation av Kommunstyrelsen (KS). Besluten grundas alltid på socialtjänstlagen (SoL).

I biståndsbeslutet får insatserna inte ändras av annan än biståndshandläggaren. Serviceinsatser beviljas inom ramen för kommunens riktlinjer och biståndsbedömda timmar enligt schablon.

Kommunen bestämmer omfattningen av serviceinsatserna, inriktning, liksom kvalitet och mål, se bilaga ”Vägledande dokument inför biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen Vård Omsorg” i de delar det avser hemtjänstens serviceinsatser. Har kunden ansökt om vissa bestämda insatser och fått dessa beviljade enligt SoL så är det endast dessa som kommunen lämnar ersättning för. Leverantören ska ta kontakt med biståndshandläggaren varje gång ett biståndsbeslut behöver justeras.

1.3. Beskrivning av valprocessen

1.3.1. Information och jämförelser

Leverantörspresentation enligt fastställd mall publiceras på Stenungsunds kommuns hemsida och i tryckt material till informationsmapp för val av leverantör. Informationen används då kund ska välja leverantör.

1.3.2. Beskrivning av kundens val

Alla berörda kunder informeras om möjligheten att välja leverantör. Ansvarig biståndshandläggare är behjälplig i valsituationen med opartisk information. När kunden har gjort sitt val lämnar biståndshandläggaren beställning på uppdraget till vald leverantör.

1.3.3. Ickeval

När en kund inte kan eller vill välja leverantör utser kommunen ett ickevalsalternativ utifrån en konkurrensneutral fördelning. Leverantören kan uppge om den vill vara ett ickevalsalternativ eller inte. Leverantörer som väljer att vara ickevalsalternativ får månadsvis vara det utifrån en turordningslista.

1.3.4. Omval

Kund kan när som helst göra omval utan att behöva ange skäl därför. Biståndshandläggaren meddelar avlämnande och ny leverantör att nytt val har gjorts. Kunden har uppsägningstid på en månad.

2. KRAV PÅ UPPDRAGET

2.1. Krav på rutiner hos leverantören

Leverantören ska ha säkerställda och etablerade/genomarbetade rutiner som skapar trygghet för de kunder de arbetar hos. Arbetsmetoderna ska bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet.

Kommunens egna rutiner finns på www.stenungsund.se/valfrihet under leverantörsfliken. Nedanstående punkter ska alltid uppfyllas. De ska ingå i leverantörens ledningssystem för regelbunden kvalitetsutveckling.

2.1.1. Sekretess

Leverantören ska följa sekretessbestämmelser inom området samt informera om och upprätta sekretessavtal med samtliga anställda inklusive underleverantörer. Sekretessförbindelsen förvaras hos leverantören.

2.1.2. Säkerhetssystem

Det ska finnas system för identifiering av personal för att öka säkerheten för kunder när de mottar hjälp.

2.1.3. Privata medel

Leverantören ska ha rutiner för säker hantering av kundens privata medel.

2.1.4. Nyckelhantering

Leverantören ska ha rutiner för säker hantering av kundens nycklar. Personal får inte gå in i kundens bostad eller utföra insatser i kundens hem när kunden själv inte är hemma.

2.1.5. Klagomål och synpunkter

Leverantören ska ha rutiner för klagomål och synpunkter samt vara väl insatt i och följa Stenungsunds kommuns riktlinjer om klagomål och synpunkter.

2.1.6. Fel och brister, anmälan av missförhållande

Fel och brister, anmälan om missförhållande enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och socialtjänstlagen (Lex Maria och Lex Sara) ska följa kommunens regler. Leverantören ska omgående vidta de åtgärder som utredningen kräver efter anmälan av missförhållande. Rutin hämtas från kommunens hemsida (se ”Rutiner hemtjänst”). Anmälan av missförhållanden ska ske i kommunens tillbuds- och rapporteringssystem Skalman till vilket leverantörerna har fått tillgång.

2.2 Gåvor/ersättning från kund

Leverantören får inte kräva eller acceptera någon betalning eller annan ersättning för hemtjänst utöver den som utgår från kommunen, med undantag för överenskomna tilläggstjänster som faktureras kunden direkt av leverantören.

2.3. Presentation på kommunens hemsida och i informationsmapp

För leverantörspresentation på kommunens hemsida och i informationsmappen används kommunens blankett. Språket ska vara vårdat. Leverantören ansvarar för att uppgifterna är aktuella samt att de vid behov uppdateras.

När en kund ansöker om serviceinsatser informerar biståndshandläggaren om LOV och lämnar/skickar en broschyr med leverantörernas presentationer.

På kommunens hemsida finns länkar till leverantörernas eventuella egna hemsidor.

2.4. Reklam och marknadsföring

Direktriiktad marknadsföring till enskild kund genom oanmälda hembesök, telefonpåringning eller liknande är inte tillåten.

3 TILLÄGGSTJÄNSTER

Leverantören har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda.

Tilläggstjänster är en separat affärstransaktion mellan leverantör och kund. Priserna som anges ska vara inklusive moms. När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå att dessa faktureras kunden direkt och att kommunen inte är betalningsansvarig.

Överenskommelse med kund om tilläggstjänster skall vara skriftlig. Kund ska kunna säga nej till erbjudande om tilläggstjänst utan vidare övertalning.

4. UPPDRAG

Begreppet serviceinsatser innefattar: städ, avfrostning av frys, rengöring av fläkt, fönsterputs, inköp, tvätt/klädvård, hygienstäd och renbäddning.

4.1. Verkställighet

Ett uppdrag från kommunens biståndshandläggare till leverantören ska verkställas inom 14 dagar efter mottagande av uppdraget om inget annat avtalas. I den sociala dokumentationen ska framgå när uppdraget påbörjades.

4.2. Kontaktperson

Kontaktperson ska utses för kund inom 14 dagar efter att insatserna startat. Kontaktperson är vanligen den hos leverantören som utför insatserna.

4.3. Genomförandeplan

Genomförandeplan ingår i den sociala dokumentationen och ska upprättas tillsammans med kunden och/eller företrädare inom 14 dagar efter att insats startat. Det ska framgå i genomförandeplanen vilka som varit med vid upprättandet av planen. Genomförandeplanen ska vara en tydlig angivelse av vad leverantören och kunden kommit överens om gällande hur, när, var och av vem insatsen ska utföras. Uppföljning görs två gånger per år. Genomförandeplanen ska hållas aktuell och skrivas under av kunden med namnteckning och datum för underskriften. En kopia av genomförandeplanen ska skickas till ansvarig biståndshandläggare inom 14 dagar efter det att insatsen har påbörjats. Genomförandeplanen ska förvaras hemma hos kunden. Leverantören behåller genomförandeplanen, så länge som kunden är aktuell hos leverantören. Mall för genomförandeplan kan hämtas från kommunens hemsida (se bilaga ”Genomförandeplan service”).

4.4. Uppdragets utförande

Leverantör ska vid utförandet av insatser bevaka att genomförandeplanen följs, att maximal tid inte överskrids och att endast insatser som kunden är beviljad utförs. Insatserna ska utföras med ett rehabiliterande förhållningssätt.

Kontinuiteten för kund ska eftersträvas.

Överenskomna tider ska hållas. Om personal blir försenad ska kunden meddelas senast en halvtimme före utsatt tid.

För eventuell utökning av ersättning på grund av lång resväg kontaktas kommunens kontaktperson.

4.5. Dubbelbemanning

Dubbelbemanning ska godkännas i förväg av biståndshandläggaren och beviljas enbart för den del av insatsen då det finns behov av att vara två personal. Dubbelbemanning beslutas på grund av kundens behov då arbetet hos kunden är orimligt tungt för en person att utföra eller vid risk för hot och våld mot personalen.

4.6. Övriga insatser

Omsorgsinsatser svarar kommunens personal för.

4.7. Planerad tid/frånvaro

Inom tidsramen finns normalt utrymme för tillfälliga förändringar av behov hos kunden och mindre justeringar. Detta ska regleras under månaden. Vid kundens planerade frånvaro som senast dagen innan har meddelats leverantören, omdisponeras tiden av leverantören och ersätts inte från kommunen.

4.8. Oplanerad frånvaro/sena avbokningar (bomtid)

Vid kunds oplanerade frånvaro kontaktas biståndshandläggaren senast nästkommande vardag. Är orsaken att kunden tackar nej till insats samma dag ersätts leverantören med planerad tid för första dagen. Vid kundens akuta sjukhusvistelse, korttidsvistelse eller dödsfall ersätts de två första kalenderdagarna med planerad tid.

5. FÖRÄNDRINGAR I UPPDRAGET

5.1. Förändringar hos kunden

Förändringar av kundens behov av insatser (ökningar och minskningar) som antas varaktiga ska utan tidsfördröjning meddelas biståndshandläggaren för ny bedömning.

Leverantören ska vara observant på förändringar som sker med kunden i vardagssituationer. Vid kundens akuta sjukdomstillstånd ska leverantören medverka till att vårdgivare skyndsamt får all nödvändig information. Återrapportering om inläggning på sjukhus ska ske till kommunens biståndshandläggare och omvårdnadsansvarig sjuksköterska (inom vårdcentral eller kommunen). Rutin för dödsfall i hemmet finns på kommunens hemsida (se rutin "Rutin hemtjänst").

5.3. Misstanke om att något hänt

Vid misstanke om att något allvarligt hänt kunden ska personal agera i samråd med sin arbetsledare och om möjligt biståndshandläggare. Anhöriga ska kontaktas för att undanröja eventuella missförstånd. Rutin finns på kommunens hemsida (se "Rutin hemtjänst"). Leverantören ansvarar för att meddela kommunens biståndshandläggare när insatsen inte har genomförts som planerat samt vilka åtgärder som vidtogs.

5.4. Akuta behov

Leverantören ansvarar för att akuta behov hos kunden omedelbart åtgärdas. Exempelvis kan akut sjukdom innebära extra tvättinsats när annan insats utförs. Överskrids uppdragstiden hos en kund på grund av en oförutsedd händelse eller under en kortare period (max 14 dagar) som inte kan justeras under månaden, ska kommunens kontaktperson meddelas för ställningstagande om eventuella tilläggstimmar. Avvikelser/händelser av vikt ska alltid noteras i den sociala dokumentationen.

6. KRAV PÅ UTFÖRANDET

Leverantören är arbetsgivare för all personal som utför erhållet uppdrag, vilket innebär att leverantören svarar för samtliga förpliktelser som åvilar arbetsgivare enligt lag, författning eller avtal.

Kommunens kontaktpersoner kontrollerar leverantören regelbundet hos Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Upplysningscentralen.

Krav på de tjänster som ingår i valfrihetssystemet och kvalitetskrav i förfrågningsunderlaget ska uppfyllas och vara uppfyllda under hela avtalstiden. Leverantören skall följa nationella förändringar inom verksamhetsområdet samt eventuella förändringar i Stenungsund kommuns politiska mål och styrdokument.

Leverantören ska utföra uppdraget i enlighet med gällande kvalitetskrav som framgår av lagstiftning, förordningar och föreskrifter inom verksamhetsområdet samt i enlighet med kommunstyrelsens mål och värdegrund (se ”Vägledande dokument inför biståndsbedömning enligt socialtjänstlagen Vård Omsorg” och information på kommunens hemsida.).

Utförandet av serviceinsatserna ska präglas av respekt för kundens självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet, och ska utformas i samråd med kunden. Leverantörens förhållningssätt ska vara sådant att kunden känner sig trygg och får ett gott bemötande. Leverantören ska samverka med kundens anhöriga/närstående och/eller legala ställföreträdare. Kunden ska i möjligaste mån ges kontinuitet när det gäller personal, tid och service samt god tillgänglighet vid kontakt med ansvarig chef/kontaktperson. Leverantören väljer en kontaktperson som kunden kan vända sig till vid exempelvis förändringar och frågor.

Samtliga krav som ställs vid godkännandet av leverantör, ska vara uppfyllda under hela avtalsperioden.

7. PERSONAL

7.1. Personalkompetens

Personalen ska ha, för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning, lämplig utbildning och erforderliga kunskaper på området samt kunna kommunicera både i tal och skrift på det svenska språket för att kunna ta till sig instruktioner och klara lagstiftningens krav på dokumentation, det är en fördel om leverantören har personal som behärskar andra språk. Personalen ska ha fallenhet och intresse för sina arbetsuppgifter. Personalen ska utföra sitt arbete med engagemang och omtanke om kunden. Personalen ska ha grundläggande kunskaper om matens betydelse för äldre och om livsmedelshygien. Det är önskvärt med erfarenhet från arbete med äldre personer.

7.2. Kompetensutveckling

Leverantören ansvarar för sin personals kompetens och utveckling av densamma. Leverantören kan efter överenskommelse och till självkostnadspris eventuellt erbjuda platser för kompetensutveckling eller påbyggnadsutbildning vid kommunens utbildningstillfällen.

7.3. Rutin för personalens frånvaro och arbetstoppar

Etablerade/genomarbetade rutiner ska finnas för att personalmässigt hantera frånvaro och arbetstoppar. Leverantören kan anlita underleverantörer. Leverantören svarar för att såväl egen personals som underleverantörs personals arbete håller god kvalitet, uppfyller kommunens krav samt följer kommunens anvisningar. Leverantören ska redovisa vilka underleverantörer som anlitas.

7.4. Arbetsgivaransvar för leverantör

Leverantören ansvarar för att lagstadgade pensions- och socialförsäkringsavgifter erläggs för den personal som används i uppdraget. Detta gäller oavsett om det är leverantörens egen personal eller personal hos någon underleverantör.

8. DOKUMENTATION

8.1. Social dokumentation

Insatser som utförs enligt socialtjänstlagen ska dokumenteras. Social dokumentation ska grunda sig på Socialstyrelsens rekommenderade standard. Den dokumentation som skrivs av leverantör ska innehålla informationssamtal, genomförandeplan, avvikelser samt händelser av betydelse. Det ska framgå i dokumentationen om avvikelserna beror på kunden eller på leverantören.

8.2. Förvaring av akter

Om dokumentationen är digital ska akter förvaras i respektive systems servrar. Vid utskrift av sekretessbelagda handlingar ska dessa förvaras på ett sekretesskyddat och säkert sätt samt oskadliggöras efter användande.

8.3. Ett ärendes upphörande

Kommunen äger all dokumentation om enskild person och svarar för arkivering av handlingar. All dokumentation ska lämnas till kommunens biståndshandläggare efter ärendets avslut.

8.4. Övrigt

Registrering och dokumentation gällande kund ska ske på svenska. För övriga dokument svarar leverantören för översättningar om dessa skrivs på annat språk än svenska. Registrering och dokumentation om enskild person får ej förändras eller tas bort i IT-systemen om kunden väljer annan leverantör eller om hemtjänsten avslutas. Detta ansvarar kommunen för. Arbetsanteckningar ska rensas bort regelbundet. Vid byte av leverantör skall all dokumentation lämnas till kommunens biståndshandläggare.

9. ERSÄTTNING

Ersättning till leverantör utgår från redovisade utförda timmar hos kunden. En avstämning görs mot maximal uppdragstid. Redovisning av den utförda tiden utgör grund för ersättning.

Ersättningen utgörs av en av kommunen fastställd timersättning och ska täcka leverantörens samtliga kostnader för att utföra uppdraget, för ersättningens storlek, se avtal § 14. Ersättningen avser inte bara att täcka den tid som leverantören är hos kund, utan även kvalitetssäkringstid och transporttid (i undantagsfall kan leverantören ansöka om utökad timersättning vid långa transporter i samband med inköp, i dessa fall kontaktas kommunens kontaktperson). Ersättningen ska även täcka leverantörens kostnader för personal inklusive overhead-, lokal-, kapital- och övriga kostnader. Med kvalitetssäkringstid menas planering, överrapportering, grupptid, fortbildning och liknande. Timersättningen för service baseras på 40 timmars arbete/vecka förlagd på vardagar.

Ersättningen ska vara fast från tidpunkten för avtalets tecknande till och med nästkommande kalenderårs februari månad.

Ersättningen justeras därefter årsvis med omsorgsprisindex (OPI) där januari är basmånad. OPI publiceras av Sveriges kommuner och landsting (SKL).

Timmarna för respektive kund får inte överstiga den tid som kunden beviljats i biståndsbeslutet. Tillfälligt utökat behov ingår i volymen och justeras under månaden. I akuta situationer kontaktas kommunens kontaktperson för ställningstagande om eventuell tilläggstid. Vid varaktig förändring (ökat eller minskat behov för kund) ska leverantören snarast kontakta biståndshandläggaren för ny bedömning.

Ersättning lämnas bara för tid som faktiskt utförs. Vid så kallad bomtid (se punkt 4.8) utgår planerad ersättning. Vid kundens oplanerade frånvaro kontaktas biståndshandläggaren senast nästkommande vardag. Är orsaken att kunden tackar nej till insats samma dag ersätts leverantören med planerad tid för första dagen. Vid kundens akuta sjukhusvistelse eller dödsfall ersätts de två första kalenderdagarna med planerad tid. Vid kundens byte av leverantör ersätts respektive leverantör med faktiskt utförda kundtimmar under perioden.

Vid varje månadsskifte ska registrerad kundtid granskas av leverantör. Leverantörens utförda tid hos kunden under månaden sammanställs. Timmarna förs över till en sammanställningsrapport som undertecknas av leverantören.

10. IT-SYSTEM

10.1. IT-system för rapportering av avvikelser

Avvikelse rapportering ska ske i Skalman – kommunens avvikelserapporteringssystem.

11. UPPFÖLJNING

11.1. Allmänt

Leverantören ska medverka eller bistå kommunen med det underlag som behövs för att kommunen ska kunna genomföra uppföljning, inspektion och granskning. Kommunen ska också kunna få information, som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur insatserna utförs (3 kap. 19a § i Kommunallagen). Leverantören ska vid förfrågan lämna nödvändig information/underlag till kommunen.

Leverantören ska rapportera resultat från egna uppföljningar, till kommunen.
Leverantören ska senast den 31 maj, året efter bokföringsåret, lämna sin årsredovisning till kommunen.

11.2. Individuell uppföljning

Leverantören ska vara kommunen behjälplig vid individuella uppföljningar och underlätta kvalitetsgranskning i enskilda ärenden. Individuell uppföljning sker av biståndshandläggaren med olika tidsintervaller. Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har därutöver rätt att när som helst granska kvalitet och säkerhet hos leverantören. Löpande granskning av utförd tid hos varje kund sker varje månad innan nästkommande utbetalning av ersättningar.

11.3. Strategisk uppföljning

Leverantören ska vara behjälplig vid insamling av nationell statistik eller annan nationell uppföljning, liksom insamling av underlag för kommunens nyckeltal, SCB-statistik eller annan statistik för planering och uppföljning. Uppföljning mot verksamhetsplan sker en gång per år. Kommunen förbehåller sig rätten till stickprovskontroller av genomförda insatser. Kommunen kommer dessutom att genomföra brukarundersökningar varje år som offentliggörs på kommunens hemsida.

Leverantören ska i slutet på varje avtalsår lämna en verksamhetsberättelse för det gångna året med en verksamhetsplan för det kommande året.

Granskning av leverantör sker varje år. Vid påtalade brister ska tidsatt handlingsplan läggas upp och fullföljas för att avtal ska fortsätta gälla.

Exempel på uppföljning:

- hur lagar, förordningar, föreskrifter, regelverk och sekretess efterföljs
- hur rutiner efterlevs och hur arbetet konkret utförs
- hur rättssäkerhet och likabehandling efterlevs i dokumentation (ex insatsnivå, social dokumentation, klagomålshantering, avvikelshantering, Lex Sara, anmälan om personskada mm)
- utförargranskning (ex personaldimensionering, kvalitetsledningssystem, verksamhetsinnehåll, samverkan, informationsöverföring)
- nytta/nöjdhet/trygghet för kund (trygghet/säkerhet, bemötande/integritet, inflytande/delaktighet, kontinuitet, information)
- gemensamma diskussioner kring rutiner och eventuella förbättringsmöjligheter

12. SAMVERKAN OCH INTRODUKTION

Nya godkända leverantörer får en halvdags introduktion av kommunen, en representant från leverantören är skyldig att delta i introduktion angående socialtjänstlagen, tystnadsplikt och andra lagstiftningar inom verksamhetsområdet. Ingen ersättning från kommunen utgår för denna introduktion. Kommunen kallar därefter till samverkansmöte för genomgång två till tre gånger per år då representant från leverantören ska medverka. Ersättning utgår inte för detta. Därutöver kan parterna inbjuda till möte för frivilligt deltagande.

13. KOMMUNIKATION MED KOMMUNEN

13.1. Kontaktvägar

Information till kund och leverantörer, med aktuella dokument, riktlinjer, mallar och information finns på Stenungsunds kommuns hemsida www.stenungsund.se/valfrihet för övrigt används telefon eller e-post.

Dialog om kundens behov, antal timmar och annat i biståndsbeslutet som rör kunden ska ske med respektive biståndshandläggare.

13.2. Angående övergripande verksamhetsfrågor och kravspecifikation

Dialog om serviceinsatser och generella frågor kring hemtjänst ska ske med kommunens biståndshandläggare.

13.3. Angående utbetalning av ersättningar

Vid frågor om utbetalning och underlag för utbetalning kontaktas ansvarig handläggare inom Sektor Socialtjänsts administration.

13.4. Angående avtal

Frågor om avtalets innehåll och liknande ställs till kommunens kontaktpersoner som anges i avtalet.