

Förfrågningsunderlag avseende valfrihetssystem för hemservice i Helsingborgs stad

1. Allmän information

1.1 Upphandlingen

Helsingborgs stad, genom vård- och omsorgsnämnden, inbjuder härmed till anbudsgivning avseende utförande av hemservice enligt socialtjänstlagen (SoL), (SFS 2001:453). Med hemservice avses serviceinsatser som utförs i den enskildes hem för att tillgodose den biståndsberättigades behov av hjälp med:

- Städning
- Digitala inköp
- Tvätt

1.2 Bakgrund

Vård och omsorgsnämnden tillämpar sedan 2009 valfrihetssystem enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV) (SFS) 2008:962 för hemservice i Helsingborg stad. Syftet med valfrihetssystemet är att öka valfriheten för stadens medborgare genom att de själva kan välja leverantör av hemservice. Om en kund sedan inte är nöjd finns möjlighet att byta leverantör.

Vård- och omsorgsnämnden bjuder nu in intresserade leverantörer att ansöka om godkännande att bedriva hemservice i Helsingborgs stad enligt SoL. Upphandlingen genomförs enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Upphandlingsdokumentet beskriver uppdraget och de särskilda krav och avtalsvillkor som sökanden måste uppfylla. Vård- och omsorgsnämnden kommer löpande att teckna avtal med godkända leverantörer.

1.3 Omfattning

1.3.1 Uppdragets innehåll

Leverantören ska åta sig uppdraget att för vård och omsorgsnämndens räkning, i av leverantören angivet område och de olika hemserviceinsatser som leverantör angivit, utföra insatser enligt Socialtjänstlagen.

Hemservice är det samlade begreppet för serviceinsatser i ordinärt boende. I Helsingborg ges ett generellt beslut för hemservice städning upp till 3 timmar per månad, inköp upp till 2 timmar per månad och tvätt upp till 3 timmar per månad. Vid behov av både städning, inköp och tvätt får det maximalt uppgå till 8 timmar. Är det totalt behov över 8 timmar görs en särskild prövning avseende skälig levnadsnivå.

Hemservice utförs helgfri måndag till fredag. Det förutsätts att hemservice som regel utförs mellan 09.00-17.00.

Vård- och omsorgsnämndens valfrihetssystem innebär att det är kunden som, inom ramen för det generella beslutet själv väljer vilka insatser enligt riktlinjerna kund vill ha utfört och vilken leverantör som ska utföra insatserna. Bistånd till städtjänster kan utgå för högst 3 timmar per månad. Beslut där insatserna överstiger 3 timmar för städning, 2 timmar för inköp och 3 timmar för tvätt där det totala antal timmar överstiger 8 timmar är specificerade. Vård och omsorgsförvaltningen kan inte garantera godkänd leverantör ett visst antal kunder eller någon insatsvolym.

1.3.1 Hemvårdskund och digitala inköp

De kunder som har insats digitala inköp och har hemvård kan komma att få denna insats utförd av vald leverantör inom hemvården. Insatserna städ och tvätt kommer att utföras av vald hemservice leverantör.

1.3.2 Uppgifter om lokaler

Leverantören har att själv bekosta och anordna erforderlig lokal för verksamheten.

1.3.3 Inventarier och arbetsredskap

Kunden införskaffar själv erforderliga inventarier och arbetsberedskap.

1.4 Allmänna utgångspunkter för uppdraget

1.4.1 Huvudmannaskap

Vård- och omsorgsnämnden är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas av denna entreprenad.

1.4.2 Mål och kvalitetskrav

Leverantören ska bedriva verksamhet enligt de allmänna mål och riktlinjer som följer av Socialtjänstlagen och i övrigt inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter, samt arbeta i linje/enlighet med Vård- och Omsorgsnämndens inriktning och mål.

Leverantören ska tillförsäkra kunden en god service och ett gott bemötande, samt utföra insatserna så att kunden känner sig trygg. Leverantören ska samverka med närstående och företräda för kunden. Vid fullgörandet av uppgiften ska leverantören iakttä alla likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obunden.

1.4.3 Myndighetsutövning

Enskildas rätt till hemservice är ett myndighetsbeslut om bistånd i form av hemservice enligt 4 kap 1 § SoL. Beslut fattas av biståndshandläggare eller kommunvägledare på delegation av vård- och omsorgsnämnden.

Behov av bistånd i form av städning, inköp och tvätt som överstiger 8 timmar per månad beslutas alltid av biståndshandläggare som då specificerar vilken omfattning som ska utföras hos kund för att kund ska uppnå skälig levnadsnivå.

1.4.4 Val av leverantör

Efter beslut av bistånd översänder vård- och omsorgsförvaltningen en beställning till den av kund valda leverantör. Kunden väljer själv bland de leverantörer som staden godkänt. Kunder som lever i hushållsgemenskap ska ha samma leverantör.

Kunden/patienten får saklig och opartisk information av myndighetsenheten eller stadens kontaktcenter om vilka leverantörer som finns. Informationen finns även på stadens hemsida www.helsingborg.se

1.4.5 Upprättande av serviceplan

Efter biståndsbeslutet om hemservice ska ett planeringsbesök göras hos kunden. Vid planeringsbesöket ska leverantören tillsammans med kunden upprätta en serviceplan. Serviceplanen ska innehålla uppgifter om vilka insatser som kunden vill ha utförda, planerade antal timmar, samt när hemservice ska utföras. När planeringsbesöket är genomfört ska detta rapporteras till vård och omsorgsförvaltningen. Vid varaktiga förändringar i hemservice ska serviceplanen revideras. Serviceplanen ska förvaras oåtkomliga för obehöriga. Insatser i serviceplanen ska följas upp årligen av leverantören.

Vård- och omsorgsförvaltningen upprättar rutiner för hantering av serviceplaner och följer upp att dessa efterlevs. Leverantören behåller serviceplanerna så länge som kunden är aktuell hos leverantören. När kunden avslutas hos leverantören ska serviceplanen skickas till vård- och omsorgsförvaltningen. Serviceplanen överlämnas utan kostnad till vård- och omsorgsförvaltningen.

1.4.6 Redovisning av planerade antal timmar och utförd tid

Leverantören fyller i blankett serviceplan vid hembesök hos kunden och antecknar hur servicetimmar ska vara fördelade. Ifyllt och påskrivet serviceplan skickas senare till vård- och omsorgsförvaltningen som sparar blanketten till insatsen avslutas. Om kunden önskar varaktig förändring av antalet planerade timmar per månad, ska leverantören meddela detta till vård- och omsorgsförvaltningen.

Senast den 5:e arbetsdagen varje månad ska utförare skicka in underlag via e-tjänst för debitering. Där ska det framkomma utförda timmar för alla kunder. Antal rapporterade timmar ska stämma överens med leverantörens faktura.

Vård- och omsorgsförvaltningen kommer att kontrollera utföra timmar genom slumpmässiga stickprov via våra verksamhetssystem.

1.4.7 Tilläggstjänster

Leverantören har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Om leverantören erbjuder tilläggstjänster ska leverantören informera kunden om att biståndsbeslutet inte avser dessa tjänster och att kunden utöver avgiften till staden har att bekosta dessa tilläggstjänster. Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för kunden.

1.4.8 Avslut av insats från kund

Kunden meddelar vård- och omsorgsförvaltningen när kunden vill avsluta hemserviceinsatserna eller önskar byta leverantör. Vård- och omsorgsförvaltningen avbokar insatserna hos leverantör.

1.4.9 Avgiftshantering

Kunden erlägger sin avgift för insatserna direkt till vård- och omsorgsförvaltningen.

1.4.10 Anmälningar och tillstånd

Leverantören ska ha erforderliga tillstånd och göra de anmälningar som krävs för verksamhetens bedrivande.

1.5 Information, insyn och dokumentation

1.5.1 Information till kunderna

Kunderna, deras närstående och företrädare ska när de begär det erhålla skriftliga upplysningar var man vänder sig om kunden anser sig utsatta för felaktiga eller kränkande behandling.

1.5.2 Synpunkter och klagomål

Leverantören ska lägga stor vikt vid att skapa förutsättningar för kunden och närstående att framföra sina åsikter, önskemål och synpunkter på verksamheten. Kundens rätt till delaktighet, inflytande och självbestämmande ska respekteras. Leverantören ska svara för att det finns en rutin för synpunkts- och klagomålshantering. Leverantören ska dokumentera alla synpunkter och klagomål samt följa upp och åtgärda dem. Dokumentation ska kunna redovisas på begäran av vård- och omsorgsförvaltningen.

Synpunkter och klagomål som lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen kommuniceras med ansvariga hos leverantören, som har att utreda och vidta åtgärder samt kommunicera med kunden och/eller närstående.

1.5.3 Lex Sarah

Leverantören ska upprätta rutiner för den rapporteringsskyldighet avseende missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade som följer av 14 kap 3-6 §§ socialtjänstlagen samt föreskrifter SOSFS 2011:5 gällande Lex Sarah. Leverantören ska se till att kopia på rapporten omgående skickas till vård och omsorgsförvaltningen.

1.6 Personalfrågor

1.6.1 Arbetsgivaransvar

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

1.6.2 Sekretess

Anbudsgivaren och dennes arbetstagare såväl som eventuella underentreprenörers arbetstagare omfattas vid utförandet av uppdraget av den sekretess och tystnadsplikt som framgår av offentlighets- och sekretesslagen (SFS 2009:400) och de får således inte röja eller utnyttja sekretessbelagda uppgifter som de fått kännedom om.

Anbudsgivaren samt eventuella underentreprenörer ska utbilda och skriftligen erinra sin personal om denna tystnadsplikt. Ansvar för detta ligger på anbudsgivaren.

Sekretessen gäller även efter det att uppdraget i fråga upphört.

1.6.3. Yttrande- och meddelarfrihet

Leverantörens personal ska omfattas av samma meddelarskydd, yttrande- och meddelarfrihet som motsvarar det skydd offentligt anställda har.

1.6.4 Grundläggande kompetenskrav för personal i hemservice

Anbudsgivare ska ha den personalstyrka som krävs för uppdraget och personalen ska ha de kvalifikationer som behövs för att uppfylla kraven på god omsorg och vård enligt SoL.

Leverantören ska ansvara för att personalen ska ha eller erhålla en grundläggande kompetens i demens. Kompetensen ska förslagsvis tillhandahållas genom en webbaserad utbildning. Personalen ska ha erhållit utbildning inom tre månader efter det att avtal undertecknats. Nyanställd personal under avtalsperioden ska erhålla ovan nämnda utbildning inom två månader från anställningsdatum.

Anbudsgivaren ska verka för att kompetens inom välfärdsteknologi finns i verksamheten i syfte att skapa ett stöd som bidrar till ökad trygghet, delaktighet och självständighet hos kunden/patienten.

Anbudsgivaren ska också verka för att medarbetarnas kompetens om användning av digital teknik i vården ökar.

Sökanden ska uppfylla krav på att tillämpa ett smittförebyggande arbetssätt i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd (AFS 2023:10) om risker i arbetsmiljön, 11 kap. Smittrisker. Sökanden ska ansvara för att personalen har nödvändig utbildning i smittförebyggande åtgärder och att fortbildning sker kontinuerligt.

1.6.5. Löne- och anställningsvillkor

Leverantörens löne- och anställningsvillkor ska ligga i nivå med gällande kollektivavtal i branschen exempelvis avseende löner, pensioner och försäkringar samt uppsägningstider. Ovan nämnda uppgifter ska kunna redovisas på begäran av vård- och omsorgsförvaltningen.

1.7 Uppföljning och utvärdering

Vård- och omsorgsförvaltningen äger rätt att följa och inspektera, samt göra regelbunden revision av verksamheten. Leverantören ska tillse att vård- och omsorgsförvaltningen bereds möjlighet här till och i möjligaste mån medverka till detta.

Leverantören åtar sig att lämna redogörelse för den verksamhet som avses i detta kontrakt enligt de föreskrifter och rutiner som meddelas av vård- och omsorgsförvaltningen. Leverantören förbinder sig också att medverka i de kvalitets- och attitydundersökningar som vård- och omsorgsförvaltningen genomför.

Vård- och omsorgsförvaltningens årliga avtalsuppföljning görs enligt följande.

- Månatlig kontroll av F-skatt och att skatter och avgifter betalas. (Här finns möjlighet att använda bevakningstjänster)
- Årlig kontroll av att ansvarsförsäkring finns
- Leverantören ska årligen skicka in en redogörelse för personalens kompetensutveckling inom demenskunskap och smittförebyggande åtgärder
- Leverantören ska årligen skicka in rutin för tystnadsplikt, klagomålshantering och rapportering enligt Lex Sarah och en redogörelse för personalen fått information om dessa.
- Leverantören ska årligen redogöra för hur meddelarfriheten har implementerats i företaget.

Leverantören förbinder sig att medverka i avtalsuppföljningen.

Vård- och omsorgsförvaltningen äger rätt att följa upp och inspektera samt göra regelbunden revision av verksamheten och samtliga krav som ställs i detta upphandlingsdokument. Anbudsgivaren ska bistå med det material som vård- och omsorgsnämnden efterfrågar och behöver för att genomföra uppföljningen. Nämnden har rätt att granska den utförda verksamheten, utifrån ändamålsenlighet och medicinsk kvalitet. Anbudsgivaren är skyldig att tillhandahålla de uppgifter som behövs för granskningen. Nämnden har även rätt att använda utomstående granskare och svarar för de kostnader som avser granskaren.

Anbudsgivaren har en skyldighet att ge insyn och aktivt medverka vid uppföljning.

Vård- och omsorgsförvaltningen har rätt att

- tillträda verksamhetslokaler
- ta del av dokument som rör kunden/patienten
- ta del av leverantörens dokumentation enligt gällande lagstiftning
- göra intervjuer med kunderna/patienterna och deras anhöriga med beaktande av kundens eller patientens integritet
- ta del av allt annat material hos leverantören, som av beställaren bedöms vara relevant för uppföljning av verksamheten så som personallistor och tjänstgöringsscheman.
- göra oanmälda besök

Anbudsgivaren åtar sig att lämna redogörelse för den verksamhet som avses i detta avtal enligt de föreskrifter och rutiner som meddelas av vård- och omsorgsförvaltningen.

Anbudsgivaren förbinder sig också att medverka i de kvalitets- och attitydundersökningar som vård- och omsorgsförvaltningen genomför.

Anbudsgivaren är också skyldig att på eget initiativ informera beställaren om verksamheten. Uppföljning och stickprov kan göras under hela avtalstiden.

1.7.1 Ledningssystem för systematisk kvalitetsarbete

Anbudsgivarens ledningssystem ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningssystem ska innehålla processer för verksamhetens samtliga delar. Processerna ska beskrivas på ett överskådligt sätt och ansvaret för varje process ska vara tydligt angivet. Den som bedriver verksamhet enligt SoL ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Bevis i form av en beskrivning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska lämnas i ansökan.

1.7.2 Kvalitetsgranskningar och rapporter

Anbudsgivaren ska delta i de granskningar, revisioner och undersökningar som framgår av vård- och omsorgsförvaltningens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Här framgår vidare vilka uppgifter, sammanställningar, rapporter och analyser anbudsgivaren fortlöpande ska leverera till nämnden.

Anbudsgivaren ska varje år upprätta en kvalitetsberättelse som sedan ska redovisas för nämnden.

Biståndshandläggare gör varje år individuppföljningar hos alla kunder.

Anbudsgivaren är skyldig att medverka i dessa uppföljningar.

1.8 Insyn i leverantörens verksamhet

Förutom att leverantören är skyldig att på eget initiativ informera vård- och omsorgsförvaltningen om verksamheten ska vård- och omsorgsförvaltningen ges insyn i verksamheten.

Vård- och omsorgsförvaltningen ska:

- Ha rätt att ta del av de dokument som rör kunden,
- Ha rätt att, med beaktande av kundens integritet, göra intervjuer med kunderna och deras närstående, samt
- Ha rätt att ta del av allt annat material hos leverantör för uppföljning av verksamheten.

1.9 Presentation av leverantörerna

Godkänd leverantör kommer att presenteras på Helsingborg stads hemsida. Presentation kommer även (i samband med omtryckning) att göras i en hemservicekatalog där övriga godkända leverantörer finns presenterade.

2.0 Avtalstid

Avtalet gäller tillsvidare och påbörjas från och med kalendermånaden efter det att leverantören godkänts.

2.1 Ersättning för uppdraget

Vård- och omsorgsnämnden fastställer inför varje årsskifte ersättningsnivån. Se bilaga "Beslut om ersättning"

Ersättningen för utförd tid utbetalas mot faktura. Ersättningen utgår för utförd tid och för ej avbokad planerad tid. För planeringsbesöket utbetalas ersättning motsvarande en timme.

2.2 Ickevalsalternativ

För de kunder/patienter som själva inte väljer leverantör erbjuder beställaren ett så kallat ickevalsalternativ.

Ickevalsalternativet tillämpas enligt en turvalsprincip som innebär en turordning mellan utförarna i alfabetisk ordning enligt utförarkatalogen.

3. Upphandlingsföreskrifter

3.1 Upphandlingsform

Upphandlingen förs i enlighet med lagen om valfrihetssystem (LOV) (SFS 2008:962).

2.2 Upphandlande enhet

Helsingborg Stad

Vård och omsorgsförvaltningen

Carl Westmans Allé 5

Helsingborg

Organisationsnummer: 212 000-1157

3.3 Förtydligande av förfrågningsunderlaget

Om någon sökande anser att förfrågningsunderlaget är oklart eller otydligt ska begäran om förtydligande ställa frågor i frågor och svar i Kommers annons.

3.4 Krav på leverantören

Leverantören ska

- Acceptera de angivna kommersiella villkoren, se avsnitt 3 Kommersiella villkor
- Vara registrerad hos Bolagsverket
- Vara godkänd för F-skatt
- Inneha ansvarsförsäkring
- Förklara sig beredd att leva upp i linje/enlighet med Vård-och Omsorgsnämndens inriktning och mål

Leverantören får inte vara dömd för sådant brott som framgår i 7 kap 1 § LOV eller befinna sig i omständigheter som framgår av 7 kap 2 § LOV.

3.5 Ansökan om deltagande i valfrihetssystemet för hemservice

Ansökan ska utformas helt enligt förfrågningsunderlaget.

Utöver ansökan ska du bifoga en presentation av företaget som kommer att användas som information till kunderna. Se. Punkt 1.8. Anbudsgivaren ska använda bilaga "Presentationsmallen" för presentation av företaget.

Till ansökan ska bifogas registerutdrag för godkännande av F-skatt och IVO-tillstånd.

Leverantören kan välja vilket/vilka geografiska områden den vill vara verksam inom, samt ange kapacitetstak genom att begränsa antalet timmar och/eller vilka insatser som leverantören är beredd att utföra.

Om leverantören väljer att ändra det geografiska området eller ange annat kapacitetstak under kontraktstiden ska kontraktet omförhandlas.

3.6 Ansökningstidens utgång

Ansökningstiden pågår fortlöpande. Annons och förfrågningsunderlag finns tillgängliga i den nationella databasen och på Helsingborg stads hemsida.

3.7 Godkännande av ansökan

Besked om godkännande kommer att skickas ut inom 1 månad efter det att den inkommit. I samband med besked om godkännande kommer förslag till kontrakt att översända. Godkännande blir inte civilrättsligt förrän kontraktet undertecknats av vardera parternas företrädare.

3.8 Uteslutning av sökande leverantör

Sökande kan uteslutas från deltagande i valfrihetssystemet om den sökande enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott specificerat i 7 kap 1 § LOV eller om någon av de situationer som anges i 7 kap 2 § föreligger LOV.

4. Kommersiella villkor

1. Syfte

Bolaget åtar sig uppdraget att för beställarens räkning, utföra hemserviceinsatser enligt Socialtjänstlagen (SoL), i överensstämmelse med

1. Detta avtal
2. Förfrågningsunderlag

Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende, gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i ovan angiven ordning.

2. Inriktning

Vård- och omsorgsnämnden är i egenskap av beställare huvudman för de tjänster som omfattas av detta avtal. Bolaget ska bedriva verksamheten enligt de allmänna mål och riktlinjer som följer av Socialtjänstlagen (SoL) och andra författningar inom socialtjänst, samt beställarens uppställda kvalitetsmål för vård och omsorg samt särskilda krav för utförandet. Bolaget ska tillförsäkra kunden en god service och ett gott bemötande, samt utföra insatserna så att kunden känner sig trygg. Bolaget ska samverka med kundernas närstående och företrädare. Bolaget ska vid fullgörandet av uppdraget iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.

Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obunden.

3. Omfattning

Bolagets åtagande är att för beställarens räkning, i av bolaget i ansökan angivet område och specificerade insatser, utföra hemserviceinsatser enligt Socialtjänstlagen (SoL).

4. Myndighetsutövning m.m.

Enskildas rätt till hemservice är ett myndighetsbeslut om bistånd i form av hemservice enligt 4 kap 1 § SoL. Beslut fattas av biståndshandläggare vid vård- och omsorgsförvaltningen eller av kommunvägledare vid Helsingborg stads kontaktcenter.

Behov av bistånd i form av städning , inköp och tvätt som överstiger 8 timmar per månad beslutas alltid av biståndshandläggare som då specificerar vilka insatser som ska utföras hos kunden.

5. Upprättande av serviceplan

Efter biståndsbeslutet om hemservice ska ett planeringsbesök göras hos kunden. Vid planeringsbesöket ska leverantören tillsammans med kunden upprätta en serviceplan. Serviceplanen ska innehålla uppgifter om vilka insatser som kunden vill ha utförda, planerade antal timmar, samt när hemservice ska utföras. När planeringsbesöket är genomfört ska detta rapporteras till vård och omsorgsförvaltningen. Vid varaktiga förändringar i hemservice ska serviceplanen revideras. Serviceplanen ska förvaras oåtkomliga för obehöriga.

Insatser i serviceplanen ska följas upp årligen av leverantören.

Vård- och omsorgsförvaltningen upprättar rutiner för hantering av serviceplaner och följer upp att dessa efterlevs. Leverantören behåller serviceplanerna så länge som kunden är aktuell hos leverantören. När kunden avslutas hos leverantören ska serviceplanen skickas till vård- och omsorgsförvaltningen. Serviceplanen överlämnas utan kostnad till vård- och omsorgsförvaltningen.

6. Uppdragets upphörande

Kunden meddelar vård- och omsorgsförvaltningen när kunden vill avsluta hemserviceinsatserna eller önskar byta leverantör. Vård- och omsorgsförvaltningen avbokar insatserna hos leverantör.

7. Tillstånd

Bolaget ska ha erforderliga tillstånd och göra de anmälningar som krävs för verksamhetens bedrivande.

8. Information

Kunderna, deras närstående och företrädare ska när de begär det erhålla skriftliga upplysningar vart man vänder sig om kunden anser sig utsatt för felaktig eller kränkande behandling. Leverantören ska lägga stor vikt vid att skapa förutsättningar för kunden och närstående att

framföra sina åsikter, önskemål och synpunkter på verksamheten. Kundens rätt till delaktighet, inflytande och självbestämmande ska respekteras. Leverantören ska svara för att det finns en rutin för synpunkts och klagomålshantering. Leverantören ska dokumentera alla synpunkter och klagomål samt följa upp och åtgärda dem. Dokumentationen ska kunna redovisas på begäran av vård- och omsorgsförvaltningen.

Synpunkter och klagomål som lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen kommuniceras med ansvarig hos leverantören, som har att utreda och bjuda in till ett möte med kund/närstående.

9. Verksamhetssystem

Under avtalsperioden avser beställaren att införa att leverantör av hemservice kan använda sig av stadens verksamhetssystem för administration av beställningar och dokumentation i enlighet med socialtjänstlagen och patientdatalagen.

Anbudsgivaren

- ansvarar för att all personal har utbildning i verksamhetssystemet
- är skyldig att upprätthålla en egen funktion för handledning och utbildning. Funktionen ombesörjer all utbildning och information till enskilda användare av verksamhetssystemet
- ska ha rutiner för att säkra tillgång till information som finns i verksamhetssystemet vid planerade och oplanerade avbrott.

Staden ansvarar för att anbudsgivaren funktion för handledning och utbildning har kompetensmässiga förutsättningar för att fullgöra sina uppgifter.

Staden tillhandahåller verksamhetssystemet utan licens- eller andra driftskostnader för anbudsgivaren.

Anbudsgivaren ombesörjer själv hård- och mjukvara i sin grundläggande IT-miljö samt anslutning till Internet. Anbudsgivarens IT-miljö ska, utöver förmågan till kommunikation över Internet, medge installation av fria programvaror för säker datakommunikation över internet mot stadens Citrix-servrar.

10. Anmälningsskyldighet

Leverantören ska upprätta rutiner för den rapporteringsskyldighet avseende missförhållanden i omsorger om äldre eller funktionshindrade som följer av 14 kap 3 – 6 §§ socialtjänstlagen och föreskriften SOSFS 2011:5 enligt Lex Sarah. Leverantören ska se till att kopia på rapporten omgående skickas till beställaren.

11. Personal

Leverantören ska tillse att all personal som omfattas av kontraktet kan identifiera sig, samt undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt 15 kap 1 § socialtjänstlagen för uppgifter om enskilds hälsotillstånd, personliga tillstånd eller personliga förhållanden och att denna tystnadsplikt efterlevs. Leverantörens personal ska omfattas av samma meddelarskydd, yttrande- och meddelarfrihet som motsvarar det skydd offentligt anställda har.

Leverantören ska ansvara för att personalen ska ha eller erhålla en grundläggande kompetens i demens. Kompetensen kan förslagsvis tillhandahållas genom en webbaserad utbildning.

Personal ska ha erhållit utbildning inom tre månader efter det att avtal undertecknats.

Nyanställd personal under avtalsperioden ska erhålla ovan nämnda utbildning inom två månader från anställningsdatum.

Leverantörens löne- och anställningsvillkor ska ligga i nivå med gällande kollektivavtal i branschen

exempelvis avseende löner, pensioner och försäkringar samt uppsägningstider.
Ovan nämnda uppgifter ska kunna redovisas på begäran av vård- och omsorgsförvaltningen.

Anbudsgivaren ska vid nyanställning följa riktlinjer om utdrag ur belastningsregistret.
Skyldigheten omfattar fast anställning, vikariat och allmän visstidsanställning samt uppdragstagare enligt socialtjänstlagen. Även elever och all form av praktiktjänstgöring omfattas.

Se bilaga Riktlinjer utdrag ur belastningsregister.

12. Lokaler, inventarier

Leverantören anordnar och bekostar erforderliga lokaler och inventarier för verksamheten.

13. Uppföljning

Beställaren äger rätt att följa och inspektera, samt göra regelbunden revision av verksamheten.
Leverantören åtar sig att lämna redogörelse för den verksamhet som avses i detta avtal enligt de föreskrifter och rutiner som meddelas av beställaren.

Leverantören förbinder sig också att medverka i de kvalitets- och attitydundersökningar som vård- och omsorgsförvaltningen genomför.

Leverantören ska även medverka i vård- och omsorgsförvaltningens årliga avtalsuppföljning.

14. Informationsplikt

Förutom att leverantören är skyldig att på eget initiativ informera beställaren om verksamheten ska beställaren ges insyn i verksamheten.

Beställaren ska:

- ha rätt att ta del av de dokument som rör kunden,
- ha rätt att, med beaktande av kundens integritet, göra intervjuer med kunderna och deras närstående, samt
- ha rätt att ta del av allt annat material hos leverantören, som av beställaren bedöms vara relevant för uppföljning av verksamheten.

15. Informationssäkerhet

Anbudsgivaren ska arbeta systematiskt och riskbaserat med informationssäkerhet med stöd av standarderna SS-EN ISO/IEC 27001 och SS-EN ISO/IEC 27002 för att upprätthålla kontinuiteten.

Anbudsgivaren ska ha en utpekad funktion för informationssäkerhetsfrågor som agerar kontaktperson för Helsingborgs stad gällande dessa frågor och för incident-rapportering och hantering.

Vård- och omsorgsnämnden äger rätt att följa upp och utvärdera informationssäkerhetsarbetet.

Uppdraget innebär att anbudsgivaren kommer att behandla personuppgifter för stadens räkning. Anbudsgivaren ska behandla de personuppgifter som anbudsgivaren får tillgång till inom ramen för sitt uppdrag enligt stadens instruktioner och det ändamål som staden bestämt, vilket ska regleras i ett personuppgiftsbiträdesavtal enligt artikel 28 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016. Staden tillämpar bilagd mall PUB-avtal för personuppgiftsbiträdesavtal. Mallen kommer att anpassas för det aktuella uppdraget vid avtalstecknande.

16. Avtalstid

Avtalet gäller från och med datum för avtalstecknande och tillsvidare.

Parterna har ömsesidig rätt till förtida uppsägning av avtalet med en uppsägningstid om sex (6) månader. Uppsägning av avtalet ska ske skriftligt.

Har leverantören saknat uppdrag under en period om tolv (12) månader kan avtalet sägas upp med tre (3) månaders uppsägningstid.

17. Ansvar

Leverantören skall teckna och under kontraktstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring, egendomsförsäkring (avseende egendom som inte omfattas av den boendes eller beställarens försäkring). Självrisken får uppgå till högst 50 000 kronor.

Leverantören svarar i förhållande till beställaren för skadestånd enligt gällande rätt, som beställaren p.g.a. vållande hos bolaget eller personal som leverantören svarar för, kan komma att förpliktigas utge till tredje man.

18. Ersättning

Vård- och omsorgsnämnden fastställer inför varje årsskifte ersättningsnivån. För ersättning se bilaga Ersättning.

Ersättningen utgår för utförd tid och för ej avbokad planerad tid, upp till ett servicetillfälle. För planeringsbesöket utbetalas ersättning motsvarande 1 timme.

Kunden erlägger sin avgift för insatserna direkt till vård- och omsorgsförvaltningen. Eventuella statsbidrag med anledning av verksamhetsuppdraget tillfaller vård- och omsorgsförvaltningen.

19. Betalningsvillkor

Fakturor förfaller 30 dagar netto från fakturans ankomstdatum.

Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen.

Har beställaren krav på grund av leverantörens dröjsmål eller på grund av att uppdraget inte är genomfört på överenskommet sätt har beställaren rätt att hålla inne så mycket av betalningen som motsvarar kravet.

20. Fakturering elektronisk faktura

Leverantören ska från och med avtalsstart sända fakturor som e-faktura istället för som pappersfaktura. Uppfylls inte kraven på e-faktura utgår ett vite om 250 kronor för varje skickad pappersfaktura.

Utformning av e-faktura

Staden använder ett system för analys av stadens alla inköp. Alla inköp kategoriseras genom att texten på varje rad på varje faktura läses och därefter matchas. För att inläst information ska bli korrekt krävs att varje avtalad tjänst har ett unikt artikelnummer. Exempelvis varje typ av tjänst som erbjuds ska ha ett unikt artikelnummer. Den enhet priset avser ska också framgå på fakturan, är det timmar priset avser ska timmar anges i enhetsfältet på e-fakturan.

Förutom ovanstående ska e-fakturan utformas enligt vad som står i bilaga, Information om e-faktura.

E-fakturans utformning och innehåll ska godkännas av staden. PDF-faktura är inte ett giltigt format för e-fakturering till staden och accepteras inte. Testfaktura ska skickas till avtalsansvarig för godkännande.

Om leverantören inte sänder godkända e-fakturor så är det att anse som ett väsentligt kontraktsbrott och kan föranleda hävning av avtalet.

Faktureringsavgifter, påminnelseavgifter eller liknande avgifter får ej debiteras.

Fakturaadress:

Helsingborgs stad
Vård- och omsorgsförvaltningen
Fakturaservice
251 89 Helsingborg
Elektronisk fakturaadress
GLN-kod: 7381020669907
Stadens organisationsnummer
212000-1157

21. Krav på bolaget

- Leverantören förbinder sig och ansvarar för
- att fullgöra sina skyldigheter mot det allmänna vad beträffar skatter och avgifter,
- att vara godkänd för F-skatt under hela avtalsperioden,
- att ha varit oavbrutet registrerat för F-skatt under det senaste året
- att förändringar beträffande egen F-skattestatus ofördröjligen meddela vård- och omsorgsförvaltningen,
- att vara arbetsgivare för all personal som omfattas av uppdraget, vilket innebär att bolaget svarar för samtliga förpliktelser som åvilar arbetsgivare enligt lag, författning eller avtal, samt - att avkräva samma utfästelser av den som leverantören i förekommande fall anlitar.

22. Överlåtelse av avtal

Part har inte rätt att utan motpartens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal.

23. Förändring av villkor

Vård- och omsorgsnämnden får genom politiska beslut ändra avtalsvillkor som styrs av stadens regler och riktlinjer för verksamhetens inriktning och kvalitet. Förändringen träder i kraft vid den tidpunkt som nämnden bestämmer, dock tidigast en månad efter det att leverantören fått del av beslutet. Förändringen meddelas skriftligt.

Om leverantören inte accepterar stadens villkorsändring har leverantören en uppsägningstid på sex (6) månader. Uppsägningen ska vara skriftlig. Leverantören är skyldig att fullgöra förpliktelser under uppsägningstiden.

Part får påkalla omförhandling av bestämmelserna i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelsen väsentligt motverkar syftet med avtalet. Begäran om sådan omförhandling ska ske så snart de åberopade förhållandena blivit kända för den part som åberopar omförhandlingsrätten. Begäran om omförhandling befriar inte part från att fullgöra sina förpliktelser enligt träffat avtal intill dess en eventuell överenskommelse om ändring träffats.

Om staden beslutar att inte längre tillämpa valfrihetssystemet enligt LOV upphör stadens avtal med leverantören att gälla efter en uppsägningstid av tre (3) månader.

24. Befrielsegrund (Force majeure)

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina kontraktsenliga skyldigheter befriar sådan part från fullgörelse av berörd förpliktelse.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Motparten skall omedelbart underrättas om det föreligger omständigheter som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

25. Hävning

Parterna äger rätt att säga upp kontraktet till omedelbart upphörande om part bryter mot bestämmelse i detta kontrakt eller inte följer gällande tillämpliga lagar, förordningar och/eller andra bestämmelser, samt rättelse inte skett inom trettio (30) dagar, efter skriftlig anmaning därtill. Vid upprepade kontraktsbrott äger part rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan, utan beaktande av frist för rättelse.

Hävningsgrund föreligger dessutom om leverantören försätts i konkurs eller befinnes vara på sådant obestånd att leverantören inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden enligt kontraktet. Beställaren äger i sådant fall rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.

Leverantör som avser att avveckla verksamheten ska lämna vård- och omsorgsförvaltningen meddelande om sådana förhållanden minst trettio (30) dagar före verksamhetens upphörande.

26. Ändringar i avtalet

Framtida ändringar i lag och föreskrifter som berör uppdraget och dess omfattning ska även gälla för upphandlad leverantör.

Ändringar och tillägg till avtalet kan endast ske genom en skriftlig handling, undertecknad av behörig företrädare för båda parter.

27. Tvist

Eventuella tvister ska i första hand avgöras i förhandling mellan parterna, därefter avgöras i svensk domstol med tillämpning av svensk rätt.

Detta kontrakt är upprättat i två exemplar varav parterna tar var sitt.

28. Accept av kommersiella villkoren

Samtliga kommersiella villkor ska godkännas av anbudsgivaren. Villkoren i förfrågan tillsammans med vinnande anbud i upphandlingen kommer att bilda underlag för det kontrakt som vård- och omsorgsförvaltningen utformar.

Andra kommersiella villkor som anbudsgivaren bifogat till anbudet beaktas inte.