



---

# Specifikation

Nedan visas hela det strukturerade ansökansformuläret inklusive informationstexter för genomläsning. När du skapar din e-ansökan så visas de delar av ansökansformulär som ska besvaras. Var noga med att kontrollera om upphandlaren har ytterligare instruktioner.

## 1 Allmän information

### 1.1 Inledning

Vård- och omsorgsnämnden är ansvarig för vård och omsorg i Helsingborgs stad. Nämnden är tillika Helsingborg stads hälso- och sjukvårdsnämnd. Inom nämndens ansvarsområde ligger utförande av hemvårdsinsatser enligt socialtjänstlagen (SoL) (SFS 2001:453) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL) (SFS 2017:30).

Vård- och omsorgsnämnden i Helsingborgs stad har beslutat att införa ett valfrihetssystem för hemvård enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) (SFS 2008:962). Syftet med valfrihetssystemet är att öka valfriheten för stadens medborgare genom att de själva kan välja leverantör av hemvård. 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 hemvård i Helsingborgs stad enligt SoL och HSL. Upphandlingen genomförs enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Upphandlingsdokumentet beskriver uppdraget och de särskilda krav och avtalssvillkor som sökanden måste uppfylla. Vård- och omsorgsnämnden kommer löpande att teckna avtal med godkända leverantörer.

### 1.2 Beskrivning och volym

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska åta sig att för vård- och omsorgsnämndens räkning utföra hemvårdsinsatser.

Hemvård avser insatser som utförs huvudsakligen i och i anslutning till den enskildes hem efter biståndsbeslut enligt SoL samt hemsjukvårdsåtgärder enligt 18 § HSL.

Uppdraget är att vara ett valbart alternativ till den kommunala utföraren.

Upphandlingen avser hela Helsingborgs stads geografiska område.

Beräknad volym för stadens totala hemvård är 460 000 000 kronor per år.

Helsingborgs stad garanterar ingen volym på uppdragen.

Helsingborgs stad har en väl utbyggd hemvård och arbetar för att alla som vill bo kvar i sin bostad ska ges möjlighet till det trots ett ökat omvårdnadsbehov. Bistånd i form av vårdboende beviljas efter myndighetsbeslut om särskilt boende när behoven inte kan tillgodoses med hemvård.

Hälso- och sjukvårdsavtalet med Region Skåne kan medföra att anbudsgivaren omgående måste utföra omfattande insatser hos enskild i den enskildes bostad i samband med att kund/patient blir utskriven från slutenvården.

Socialtjänsten ska under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och gruppers egna resurser. Verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Uppdraget omfattar insatser som exempelvis

- personlig omvårdnad i form av stöd med påklädning, dusch, den dagliga personliga hygien
- stöd vid toalettbesök, kateter, inkontinensskydd
- stöd vid måltider med att värma mat och tillagning av enklare måltider såsom bereda smörgås, gröt, ägg
- stöd vid digitala inköp
- akuta inköp som exempelvis vid hemkomst efter vistelse i slutenvården.
- stöd med matning (även sondmatning) eller tillsyn under måltiden
- tillsyn efter behov under hela dygnet
- stöd i boendet med enklare rengöring och sophantering
- social samvaro som är individuellt anpassad
- ledsagning till exempelvis dagverksamhet, träffpunkter, läkar- och tandläkarbesök, vara behjälplig med myndighetskontakter etc.
- avlösning i hemmet
- bege sig till kund och åtgärda trygghetslarm och mobilt trygghetslarm

Personer med neuropsykiatriska (och liknande) funktionsnedsättningar som beviljas pedagogiskt stöd undantas från LOV.

I vissa ärenden kan även serviceinsatser, såsom städning, tvätt och inköp förekomma då den enskildes situation föranleder att serviceinsatserna integreras i det totala omsorgsbehovet.

För övrigt omfattas inte serviceinsatser av denna upphandling. Helsingborgs stad tillämpar Lagen om Valfrihetssystem (LOV) för utförandet av serviceinsatser som hanteras för sig.

Anbudsgivaren ska bedriva en hälso- och sjukvårdsverksamhet så att kraven på en god vård uppfylls. Det innebär att vården ska vara av god kvalitet med en god hygienisk standard. Den ska tillgodose patientens behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet. Den ska bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet samt vara lätt tillgänglig.

Exempel på hemsjukvårdsåtgärder:

- läkemedelshantering
- sårbehandling
- provtagning
- sondmatning
- heldygnskasse
- utprovning av individuellt förskrivna hjälpmedel
- råd och stöd
- rehabilitering upp till och med arbetsterapeut och fysioterapeuts kompetensområde
- ordination av vak

- åtgärder vid vård i livets slut i enlighet med NVP
- förskriva intyg för till exempel tandvård eller bostadsanpassning.

I uppdraget ingår inte insatser utförda av anhöriga/närstående. Med anhöriga menas i detta fall make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn. Anhöriganställningar är inte tillåtna.

## 1.3 Information om val och avgifter i valfrihetssystemet

### 1.3.1 Information till kunder om godkända leverantörer

Obligatoriskt krav

Det är Helsingborgs stad som ansvarar för att lämna information till kunder/patienter om samtliga leverantörer som staden tecknat kontrakt med.

Leverantörens information ska följa stadens instruktioner. Leverantören ansvarar för att informationen är korrekt och aktuell.

Staden ansvarar för att informationen är saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

Leverantören har möjlighet att ha en länk till sin hemsida från stadens hemsida.

### 1.3.2 Kundens val

Obligatoriskt krav

Kunden/patienten väljer själv bland de leverantörer som staden godkänt. Kunden/patienten ska ha samma leverantör för både SoL och HSL.

Kunder/patienter 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](http://www.helsingborg.se)

Kunderna/patienterna erlägger sin avgift för SoL- och HSL-åtgärder, hyra av hjälpmedel, sondmat samt näringstillskott direkt till vård- och omsorgsnämnden.

### 1.3.3 Ickevalsalternativ

Obligatoriskt krav

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.

### 1.3.4 Rutiner för omval

Obligatoriskt krav

Kunden/patienten har alltid rätt att byta leverantör. Bytet sker enligt överenskommelse mellan leverantörerna men senast inom 14 dagar från det att ny leverantör har fått information om uppdraget. Befintlig och ny leverantör ska aktivt medverka till en smidig övergång för kunden. Tidigare leverantör ansvarar under denna period för att insatserna blir utförda.

### 1.3.5 Skyldighet att ta emot uppdrag

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren är skyldig ta emot alla kunder/patienter som har valt dem som utförare. De är även skyldiga att ta emot kunder/patienter som de fått tilldelade enligt turordningen för icke-val.

Anbudsgivaren ska ta emot kunder/patienter från Helsingborgs stads hela geografiska område.

Uppdraget ska utföras under dygnets alla timmar och med kort varsel.

### 1.3.6 Tilläggstjänster

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster utanför det avtalade uppdraget.

Sådana tilläggstjänster sker i överenskommelse med enskild kund och de bekostas också av kund.

### 1.3.7 Information och marknadsföring

Obligatoriskt krav

Vid marknadsföring ska det framgå att verksamheten bedrivs på uppdrag av Helsingborgs stad. Stadens grafiska profil ska användas.

Anbudsgivaren har inte rätt att marknadsföra sig i samband med uppdraget utan stadens skriftliga medgivande.

Leverantörens informationsbroschyr eller annat material avseende uppdraget ska på förhand godkännas skriftligt av staden.

### 1.3.8 Övergångsregler

Obligatoriskt krav

De kunder/patienter som idag har valt omsorg/vård av privat utförare kommer vid avtalsstart att fortsatt få omsorg/vård av privat utförare om inte aktivt val att övergå till kommunal utförare görs. Likaledes kommer de kunder/patienter som idag har omsorg/vård av kommunal utförare vid avtalsstart att fortsatt få omsorg/vård av kommunal utförare om inte aktivt val att övergå till privat utförare görs .

## 1.4 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är:

- Helsingborgs stad (212000-1157), vård- och omsorgsnämnden.

Den upphandlande myndigheten benämns i detta upphandlingsdokument som "staden", om inget annat anges.

Upphandlingen administreras av Inköpsenheten vid Helsingborgs stad.

## 1.5 Upphandlingsdokumentets struktur

Upphandlingsdokumentet är strukturerat i olika delar, nedan följer en kortare beskrivning av de olika delarna:

### Allmän information

Kortfattad information om upphandlingen.

### Upphandlingsföreskrifter

Instruktioner om hur du lämnar anbud.

## Kvalificering

Krav som du som anbudsgivande företag måste uppfylla för att kunna delta i upphandlingen.

## Kravspecifikation

Specifika krav för den tjänst som upphandlas.

## Avtalsvillkor

Villkor som kommer gälla för avtalet.

## 1.6 Information om behandling av personuppgifter i anbudet

För att kunna administrera ert anbud måste staden behandla de personuppgifter som ni anger i anbudet.

Det är upp till er som anbudsgivare att säkerställa att ni har laglig grund enligt artikel 6 i EU:s dataskyddsförordning (GDPR) när ni lämnar personuppgifter om era anställda eller andra personer till staden inom ramen för ett upphandlingsförfarande. Staden ansvarar endast för den behandling av personuppgifter som sker i vår verksamhet efter att uppgifterna har kommit oss tillhanda. Anbudsgivare ska informera sina anställda och andra personer om att ni uppger deras personuppgifter i anbud som lämnas till staden.

För mer information om hur Helsingborg stad behandlar personuppgifter inom ramen för upphandlingsprocessen, se <https://foretagare.helsingborg.se/upphandling/lagar-och-riktlinjer/behandling-av-personuppgifter/>.

Personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas inom ramen för denna upphandling är Helsingborgs stad, vård- och omsorgsnämnden.

## 1.7 Bilagor

Obligatoriskt krav

- Dokumentationsmanual för HSL-journal ICF och KVÅ
- Ersättning för hemvård/hemsjukvård/digitala inköp
- Helsingborgs livskvalitetsprogram
- Karta över Helsingborg
- Lokalt vårdprogram för palliativ vård
- Mall-personuppgiftsbiträdesavtal
- Plan för lika möjligheter
- Riktlinjer biståndsbedömning
- Riktlinjer utdrag ur belastningsregistret
- Statistik över antal kunder
- Strategisk demensplan 2021-2035

## 2 Upphandlingsföreskrifter

### 2.1 Elektronisk anbudsgivning

Obligatoriskt krav

Ansökan ska lämnas elektroniskt via Kommers Annons ([www.kommersannons.se/elite](http://www.kommersannons.se/elite)).

Ansökan tas inte emot på annat sätt.

För att lämna ansökan måste anbudsgivaren skapa ett konto hos Kommers Annons, detta är kostnadsfritt. Anbudsgivaren kan sedan använda detta konto för att läsa upphandlingsdokument samt skapa och skicka ansökan. Kontot ska vara registrerat på samma organisationsnummer som det anbudsgivande företaget innehar.

Vid frågor eller behov av systemsupport, kontakta Kommers Annons. Använd i första hand funktionen "Kontakta oss" längst ned på sidan.

Det är av stor vikt att sökandens organisationsnummer överensstämmer med kontoinnehavarens organisationsnummer. Den organisation vars organisationsnummer är registrerat för det Kommers Annonskonto som ansökan är inlämnat ifrån kommer att anses vara sökanden.

Det är ett obligatoriskt krav att anbudsgivaren lämnar in ansökan från ett Kommers Annonskonto som är registrerat med sökandens organisationsnummer.

### 2.2 Upphandlingsförfarande

Obligatoriskt krav

Upphandlingen genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Ansökan, handläggning och godkännande av ansökningar sker löpande.

Staden medger inte ersättning för upprättande och handläggning av ansökan samt eventuellt avtalstecknande.

För att godkännas som leverantör av insatsen krävs att anbudsgivaren uppfyller de villkor samt tar del av den information som staden anser att leverantören behöver för att fullfölja uppdraget.

Upphandlingen är annonserad via [www.kommersannons.se/elite](http://www.kommersannons.se/elite). Det är originalkällan för informationen där underlag, kompletteringar, frågor och svar hanteras.

### 2.3 Ansökans form

Obligatoriskt krav

Anbud ska vara skrivet på svenska. Undantag gäller (om inget annat anges) för produktkataloger, tekniska beskrivningar, intyg och dylika handlingar där engelska språket accepteras.

Om anbudsgivaren avstår från att svara på något av de ställda kraven kommer detta att tolkas som att kravet inte kan uppfyllas eller att kravet inte accepteras.

Staden ersätter inte anbudsgivare för upprättande av ansökan.

### 2.4 Ansökans giltighetstid

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren är bunden av sin ansökan i sex (6) månader från och med inlämningsdagen. Om ansökan inte är komplett inom dessa sex (6) månader kommer den att avskrivas.



## 2.5 Handläggning och prövning av ansökan

Obligatoriskt krav

Ansökningstiden pågår fortlöpande. Inkommen ansökan öppnas och registreras snarast möjligt.

Handläggningstiden är upp till två (2)

månader från det att komplett ansökan kommit in. Handläggningstiden kan vara något längre under perioden juni, juli, och augusti. I samband med besked om godkännande kommer förslag till avtal att översändas.

Staden kan vid behov kalla till ett möte för avstämning av kraven och för förståelse för uppdraget. Deltagande i detta möte är i sådana fall obligatoriskt för att kunna bli godkänd.

Vård- och omsorgsnämnden fattar beslut om att godkänna sökanden enligt LOV.

Staden tecknar avtal med sökanden som uppfyller samtliga ställda krav i upphandlingsdokumentet. Sökanden ska senast vid avtalsstart uppvisa tillstånd från IVO för att bedriva verksamheten.

Rättslig prövning regleras i Lag (2008:962) om valfrihetssystem 10 kap. Rättsmedel med mera.

Avtalet förutsätter för sin giltighet att det undertecknats av båda parter och att domstol inte beslutar att upphandlingen inte får avslutas.

## 2.6 Frågor och kompletterande information

Obligatoriskt krav

Begäran om förtydligande, komplettering eller frågor ska vara ställda genom Kommers Annons anbudstjänst. Det sker genom funktionen Frågor&svar via [www.kommersannons.se/elite](http://www.kommersannons.se/elite).

Staden kan medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan.

Staden kan också begära att en ansökan förtydliggöras eller kompletteras. Endast skriftlig kompletterande uppgift är bindande.

Frågor avseende format och funktionalitet för att lämna anbud, adresseras direkt till systemleverantören Primona. Använd i första hand funktionen "Kontakta oss" längst ned på sidan.

## 2.7 Godkännande och signering av avtal

Obligatoriskt krav

Vård- och omsorgsnämnden godkänner anbudsgivare som uppfyller de krav som angetts i upphandlingsdokumentet och som inte har uteslutits med stöd av 7 kap. 1§ LOV.

Beslut om godkännande kommer att meddelas anbudsgivaren via [www.kommersannons.se/elite](http://www.kommersannons.se/elite). Avisering om godkännandet sker med e-post från [noreply@kommersannons.se](mailto:noreply@kommersannons.se) till den e-postadress som anbudsgivaren har angett vid registrering i Kommers Annons.

Om anbudsgivaren inte godkänns innehåller beslutet information om på vilka grunder anbudsgivarens ansökan avslagits samt information om hur denne kan söka rättelse.

En anbudsgivare vars ansökan inte godkänns har möjlighet att komma in med en ny ansökan.

Vid ny ansökan från anbudsgivare där avtalet har sagts upp eller hävts på grund av brister i utförandet måste leverantören för att åter bli

godkänd i ansökan visa att åtgärder har vidtagits för att bristerna inte ska upprepas.

Godkännandet blir inte civilrättsligt bindande förrän avtalet undertecknats av vardera partens företrädare.

## 2.8 Avtalstid

Obligatoriskt krav

Avtal tecknas löpande efter att vård- och omsorgsnämnden beslutat godkänna leverantören enligt LOV. Avtalet gäller från och med datum för avtalstecknande och tillsvidare. I avtalet regleras villkoren om uppsägning .

## 2.9 Sekretess

Obligatoriskt krav

Enligt 31 kap. 16 §, första stycket, offentlighets- och sekretesslagen gäller sekretess för uppgift om enskilds affärs- eller driftsförhållanden när denne har trätt i affärsförbindelse med en myndighet, om det av särskild anledning kan antas att den enskilde lider skada om uppgiften röjs.

Inkommen ansökan utgör allmän handling. Anbudsgivaren ska till ansökan i bifogad bilaga ange om man anser att någon del i ansökan omfattas av sekretess.

Anbudsgivaren ska i sådana fall:

- ange att sekretess yrkas
- ange specifikt vilken/vilka uppgifter som anbudsgivaren anser omfattas av sekretess och var i ansökan dessa uppgifter återfinns (normalt hålls inte en hel ansökan hemlig)
- ange vilken skada anbudsgivaren skulle lida om uppgifterna röjs.

Yrkandet om sekretess prövas av staden om någon begär att få ta del av handlingarna efter det att tilldelningsbesked skickats ut. Dessförinnan gäller absolut sekretess. Observera att ett yrkande om att delar av ansökan ska omfattas av sekretess i sig inte innebär att dessa uppgifter inte kommer att lämnas ut. Staden gör en självständig sekretessprövning och kommer alltså att i varje enskilt fall och vid varje förfrågan göra en prövning av om specifik uppgift omfattas av sekretess. Vid prövningen fästs stor vikt vid att anbudsgivaren faktiskt yrkat på sekretess för en specifik uppgift och anbudsgivarens motivering till varför uppgiften omfattas av sekretess.

## 2.10 Accept av avtalsvillkor och ikraftträdande av avtal

Obligatoriskt krav

Kapitel sex (6) Avtalsvillkor kommer att ligga till grund för det avtal som staden utformar.

Anbudsgivaren ska acceptera samtliga avtalsvillkor.

Avtal mellan parterna är giltigt först sedan båda parterna skrivit under avtalet och att domstol inte beslutar att upphandlingen inte får avslutas.

# 3 Kvalificeringskrav och uteslutningsgrunder

## 3.1 Ekonomisk och finansiell ställning

Kvalificeringskrav

Anbudsgivare ska uppfylla samtliga ställda kvalificeringskrav för att kunna delta i utvärderingen. Anbudsgivare kan uteslutas från deltagande i upphandlingen om någon av de situationer som anges i 13:1-3 LOU eller 19:18 LOU föreligger.

Staden kommer att göra erforderliga kontroller att anbudsgivaren uppfyller kraven nedan. Inga intyg behöver bifogas ansökan.



### 1. Skatter och sociala avgifter

Anbudsgivaren ska vara fri från skuld för svenska skatter och sociala avgifter både hos skattemyndigheten och hos kronofogdemyndigheten. Mindre skuld av typen fordonsskatt för enstaka fordon kan accepteras.

### 2. F-skatt

Anbudsgivaren ska vara godkänd för F-skatt eller FA-skatt.

### 3. Finansiell och ekonomisk ställning

Anbudsgivare ska ha en god och stabil ekonomi. Anbudsgivare ska ha minst ranking 40 enligt Creditsafe eller på annat sätt styrka företagets ekonomiska och finansiella ställning. Vid lägre ranking än 40 kommer staden att göra en individuell bedömning av företagets kreditvärdighet. På begäran ska anbudsgivaren kunna lämna in uppgifter för att styrka sin ekonomiska och finansiella ställning. Staden kommer att utgå från uppgifter kring de faktorer som påverkar rankingen negativt och från av anbudsgivaren inlämnade uppgifter. Ansökan kommer att diskvalificeras om företaget inte kan anses ha en god finansiell och ekonomisk ställning.

Samma kvalificeringskrav och uteslutningsgrunder tillämpas för utländska anbudsgivare.

Om upplysning inte kan hämtas via Creditsafe kommer staden att begära likvärdiga intyg från anbudsgivaren. Staden kan också komma att begära in intyg/information från anbudsgivaren som visar att anbudsgivaren eller anbudsgivarens företrädare enligt 13 kap 1§ 2 st LOU inte är dömda för något av de brott som anges i 13 kap 1§ 1 st LOU. Staden kan vidare komma att begära in intyg/information från anbudsgivaren som visar att anbudsgivaren fullgjort sina skyldigheter avseende skatter och sociala avgifter, att anbudsgivaren är godkänd för F-skatt eller FA-skatt samt att anbudsgivaren har en god och stabil ekonomi. Avseende anbudsgivarens ekonomi kan staden komma att efterfråga intyg från banker, årsredovisningar eller utdrag ur dem, uppgift om den samlade omsättningen eller omsättning för relevant verksamhetsområde för de senaste tre (3) verksamhetsåren.

## 3.2 Teknisk och yrkesmässig kapacitet

Kvalificeringskrav

Anbudsgivare ska ha erforderlig teknisk förmåga och yrkesmässig kapacitet för uppdragets omfattning.

Med detta avses följande:

Anbudsgivaren ska inom företaget ha dokumenterad kompetens och branscherfarenhet av att utföra motsvarande uppdrag.

Med motsvarande uppdrag avses drift av hemvård innehållande omsorgsinsatser enligt SoL och hemsjukvård enligt HSL som utförts i den enskildes hem. För insatser enligt HSL accepteras även uppdrag utförda i särskilt boende/vårdboende.

För nybildade företag gäller samma antal referenser med samma uppgifter som angivits men kraven avser då personerna i företagsledningen hos anbudsgivaren.

En person i anbudsgivarens ledning ska inneha dokumenterad relevant högskoleutbildning, exempelvis social omsorg/socionom, sjuksköterska eller likvärdigt. Intyg om avslutad och godkänd utbildning ska bifogas.

Anbudsgivare ska ha erfarenhet av liknande uppdrag och redovisa två (2) referenskunder till vilka uppdrag sker eller har skett motsvarande det som efterfrågas i detta upphandlingsdokument. Uppdragen ska ha skett under de senaste tre (3) åren, räknat från den dag ansökan skickas in.

Referenser anges lämpligen med uppgift om

- referenskund, som bör vara vidtalad
- beskrivning av uppdrag, levererade tjänster
- period för utförande
- kontaktperson inklusive kontaktuppgifter (namn, telefonnummer och e-postadress), kontaktuppgifterna ska vara kontrollerade så att de är rätt.

Referensuppdrag ska avse olika uppdragsgivare.

**Referensuppdrag ska lämnas i ansökan.**

### 3.3 Ledningssystem för systematisk kvalitetsarbete

Kvalificeringskrav

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 och HSL ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

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

### 3.4 Systematiskt arbetsmiljöarbete

Kvalificeringskrav

Anbudsgivaren ska ha ett systematiskt arbetsmiljöarbete enligt gällande lagstiftning och föreskrifter.

**Bevis som styrker att kravet uppfylls lämnas i ansökan eller snarast vid begäran.**

### 3.5 Miljöledningsrutiner

Kvalificeringskrav

Anbudsgivaren ska bedriva ett systematiskt miljöarbete, det vill säga ha miljöledningsrutiner. Detta kan uppfyllas i form av certifiering från tredje part till exempel ISO 14001 eller likvärdigt, eller i form av egna dokumenterade miljöledningsrutiner.

I de fall anbudsgivaren har egna dokumenterade miljöledningsrutiner ska de minst innehålla en

- införd miljöpolicy
- en beskrivning över verksamhetens miljöpåverkan (exempelvis energiförbrukning, vattenförbrukning, kemikalier, avfall, utsläpp till luft mark och vatten samt indirekta miljöaspekter)
- namn på miljöansvarig.

**Bevis som styrker att kravet uppfylls lämnas i ansökan eller snarast vid begäran.**

### 3.6 Fordon

Kvalificeringskrav

Krav och villkor enligt nedan omfattar samtliga fordon som används inom uppdraget, oavsett om de ägs, leasas eller på annat sätt hyrs in av anbudsgivaren eller anbudsgivarens eventuella underentreprenörer.

Undantag kan göras under kortare tid när ordinarie fordon repareras, servas eller dylikt. Staden ska godkänna eventuella undantag (ersättningsfordon) i förväg.

Lätta fordon (totalvikt < 3,5 ton) som används inom uppdraget ska uppfylla krav enligt Euro 6 eller senare Euro-krav.

### 3.6.1 Fossilfria drivmedel

Kvalificeringskrav

Helsingborg ska vara ledande inom miljö- och klimatfrågor. Det innebär att stadens ambitioner ibland är vassare än nationella överenskommelser. Kommunfullmäktige i Helsingborgs stad har antagit en klimat- och energiplan med ambitionen att bryta beroendet av fossila bränslen.

Andelen, räknat i antal, fossilbränslefria fordon för uppdragets genomförande ska senast ett (1) år efter avtalsstart uppgå till 50 procent

Fordonen ska i första hand drivas med enbart el eller biogas. Om anbudsgivaren vill välja fordon som drivs med annat fossilfritt bränsle ska detta val motiveras för beställaren. Det är beställaren som avgör om förslag anses uppfylla krav eller ej.

Kravet kan även uppfyllas med användning av cykel eller elcykel.

### 3.7 Underleverantör

Kvalificeringskrav

Anbudsgivaren ska redovisa om denne avser att använda sig av underleverantörer samt i förekommande fall redovisa inom vilka delar underleverantörer kan komma att bli aktuella. Observera att begreppet underleverantör även omfattar eventuella underkonsulter, andra bolag inom samma koncern samt eventuellt användande av fakturerings-/factoringbolag.

**I de fall underleverantör kommer att användas ska organisationsnummer och företagsnamn på de underleverantörer ni avser använda anges i ansökan.**

### 3.8 Behandling av personuppgifter

Kvalificeringskrav

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-personuppgiftsbiträdesavtal. Mallen kommer att anpassas för det aktuella uppdraget vid avtalstecknande.

### 3.9 Europeiska enhetliga upphandlingsdokumentet (ESPD)

Staden accepterar att anbudsgivare lämnar ESPD som preliminärt bevis för att kvalificeringskraven uppfylls.

Observera att ESPD är frivillig att fylla i och bifoga till anbudet.

## 4 Kravspecifikation

### 4.1 Allmänna krav

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska bedriva verksamheten enligt de allmänna riktlinjer som följer av SoL och HSL och i övrigt inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Ansvaret omfattar hemsjukvårdsåtgärder enligt 18 § HSL.

Anbudsgivaren ska följa de överenskommelser som reglerar ansvar, samverkan och kostnadsfördelning inom hälso- och sjukvårdsområdet mellan Region Skåne och kommunerna i Skåne, enligt gällande Hälso-och sjukvårdsavtal (Avtal om ansvarsfördelning och utveckling avseende hälso- och sjukvården i Skåne 2016-01-19). Anbudsgivaren är skyldig att följa de eventuella förändringar som kan ske gällande avtal som reglerar ansvarsfördelning och huvudmannaskap mellan primärvård, kommun och region under pågående avtal.

Anbudsgivaren ska även följa övergripande styrdokument i Helsingborgs stad.

Anbudsgivaren ska vidare

- vid fullgörandet av uppgiften iaktta allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet
- bedriva verksamheten utan religiös och politisk påverkan
- bedriva insatserna enligt vetenskap, beprövad erfarenhet och evidens
- ha erforderliga tillstånd vid övertagandet av verksamheten och göra de anmälningar som krävs för verksamhetens bedrivande
- samverka med kundernas närstående och företrädare, samt beakta barnperspektivet.

### 4.2 Tröskelprincipen

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska följa de gränsdragningar som avser tröskelprincipen enligt gällande Hälso- och sjukvårdsavtal, (Avtal om ansvarsfördelning och utveckling avseende hälso- och sjukvården i Skåne 2016-01-19).

### 4.3 Teambaserat arbetssätt

Obligatoriskt krav

Teambaserat arbetssätt är grunden för vård- och omsorgsarbete. Teambaserat arbetssätt är också en avgörande faktor för att kunden/patienten ska känna sig trygg med den omsorg och vård som ges. Omsorgen och vården ska bedrivas med respekt för kundens/patientens självbestämmande och integritet.

Anbudsgivaren ska ha ett strukturerat teambaserat arbetssätt där professioner inom olika kompetensområden och kunden/patienten arbetar tillsammans mot väl definierade gemensamma mål.

## 4.4 Samverkan och samarbete

Obligatoriskt krav

För att säkerställa en säker vård och omsorg av god kvalitet ansvarar anbudsgivaren för att samverkan och samarbete sker i vård- och omsorgsprocesserna inom och mellan olika yrkesgrupper, funktioner och enheter, verksamheter och vårdgivare. Samverkan ska leda till att behov av stöd och hjälp för kunden/patienten tillgodoses.

När kunden/patienten har behov av insatser från både hälso- och sjukvården och socialtjänsten, ska Region Skåne tillsammans med staden/anbudsgivaren upprätta en samordnad individuell plan, SIP. Planen ska upprättas och initieras av Region Skåne eller staden/anbudsgivaren som bedömer att den behövs för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda, förutsatt att den enskilde samtycker till detta. Arbetet ska inledas utan dröjsmål 4 § HSL och 2 kap 7 § SoL.

Den samordnade individuella planen ska tydliggöra huvudmännens gemensamma ansvar och säkerställa deras arbete så att kundens/patientens samlade behov av hälso- och sjukvård och socialtjänstinsatser tillgodoses.

## 4.5 Tillgänglighet och uppdragens utförande

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren är skyldig ta emot alla kunder/patienter som har valt dem som utförare. De är även skyldiga att ta emot kunder/patienter som de fått anvisade enligt turordningen för icke-val.

Anbudsgivaren ska

- bekräfta mottagandet av uppdrag samma dag som den inkommer
- ta emot uppdrag under hela dygnet
- inleda nya uppdrag omgående
- vid behov kunna utföra insatserna eller åtgärderna samma dag som uppdraget inkommit
- delta i vårdplaneringar efter kallelse från biståndshandläggare
- omgående meddela biståndshandläggare om kundens vård- och omsorgsbehov förändrats eller upphört
- omgående meddela biståndshandläggare om en kund avlidit
- vid akuta situationer tillfälligt påbörja insatser hos en kund som ännu inte har beslut om omsorg eller service.

Anbudsgivaren ska vid första närmaste vardag därefter meddela biståndshandläggaren om åtgärden.

## 4.6 Kostnadsansvar för utskrivningsklara från sjukhus

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ansvarar för att patient/kund som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sin bostad så snart sjukhuset bedömt patienten/kunden vara utskrivningsklar enligt gällande regelverk och att beställaren bedömt att denna kan återvända till sin bostad.

Fullföljs inte detta åtagande ska anbudsgivaren ersätta beställaren för den kostnad som uppstått vid sjukhusvistelse hos Region Skåne eller annan sjukvårdshuvudman.

## 4.7 Rapporteringsskyldighet

### 4.7.1 Lex Sarah

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska följa bestämmelserna om lex Sarah i socialtjänstlagen (SoL). Personalen ska genast rapportera missförhållanden till den som bedriver verksamheten.

- den som bedriver verksamheten ska utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- den som bedriver verksamheten ska om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg.

Anbudsgivaren ska följa socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt upprätta rutiner kring utbildning, rapportering och anmälan enligt lex Sarah.

Anbudsgivaren ska omgående meddela beställaren när en lex Sarah ägt rum samt inkomma med utredningen och vilka åtgärder som vidtagits så fort den slutförts.

Rutinen ska ingå i ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet.

### 4.7.2 Synpunkter och klagomål

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska svara för att det finns en rutin för synpunkt/klagomålshantering. Rutinen ska ingå i ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet.

Synpunkter/klagomål på anbudsgivarens verksamhet som lämnas till anbudsgivaren ska dokumenteras, följas upp och vid behov åtgärdas. Dokumentation av synpunkterna/klagomålen och åtgärder ska på begäran redovisas för staden.

Synpunkter/klagomål på anbudsgivarens verksamhet som lämnas till staden och dokumenteras av staden. Både positiva och negativa iakttagelser och synpunkter ska dokumenteras. Staden ska omedelbart informera ansvarig person hos anbudsgivaren om klagomålen/synpunkterna. Staden ska framföra eventuella krav på förändringar till anbudsgivaren så snart som möjligt. Anbudsgivaren ska följa upp synpunkterna/klagomålen och vid behov åtgärda dessa snarast.

Dokumentation av åtgärder ska på begäran redovisas för staden.

### 4.7.3 Avvikelse SoL

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska svara för att det finns en rutin för avvikelser enligt socialtjänstlagen. Rutinen ska ingå i ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet.

### 4.7.4 Lex Maria

Obligatoriskt krav

Lex Maria-anmälningar görs för att stärka patientsäkerheten genom att granska organisation och rutiner.

Anbudsgivaren ska

- anmäla till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om en patient i samband med hälso- och sjukvård drabbas av, eller utsätts för risk att drabbas av, allvarlig vårdskada eller sjukdom enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659)
- svara för att det finns en rutin för lex Maria anmälan. Rutinen ska ingå i ledningssystemet för



det systematiska kvalitetsarbetet.

#### 4.7.5 Avvikelser HSL

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska dokumentera avvikelser i syfte att förebygga och förhindra att negativa händelser i vården (tillbud och skador) inträffar. Om en avvikelse inträffar ska patientjournalen fungera som ett underlag för en händelseanalys. I en sådan analys ska det gå att följa vårdprocessen och analysera varför händelsen inträffade.

Anbudsgivaren ska svara för att det finns en rutin för avvikelser HSL. Rutinen ska ingå i ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet.

### 4.8 Kvalitetsregister

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska vara ansluten till, samt registrera i de nationella kvalitetsregister som beställaren beslutat om och använda verksamhetens resultat till att förbättra och utveckla kvalitet och patientsäkerhet i verksamheten. Kvalitetsregistren BPSD, Senior Alert och Svenska Palliativregistret ska användas i samtliga verksamheter. Staden ansvarar för licenskostnaden för dessa register. Anbudsgivaren ansvarar själv för eventuella utbildningskostnader.

Fler kvalitetsregister kan tillkomma under avtalstiden.

### 4.9 Övrigt

#### 4.9.1 Lokaler

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ansvarar för att lokaler och utrustning ska vara anpassade till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.

Anbudsgivaren bekostar själv de lokaler, inventarier och annan elektronisk utrustning som behövs i verksamheten till exempel datorer och mobiltelefoner.

#### 4.9.2 Brandskydd

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska följa den lagstiftning som gäller för brandskydd och bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete. Detta innefattar även alla relationer till brandskyddsmyndigheten och berörda fastighetsägare.

#### 4.9.3 Verksamhetens bedrivande vid påfrestning på viktiga samhällsfunktioner

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska

- inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen vid extraordinära händelser, höjd beredskap och vid andra allvarliga händelser där stadens samverkande resurser behöver tas i anspråk.

- överlägga med staden om företagets medverkan vid katastrofer, kriser eller krig, medverka i utbildningar och övningar som genomförs i beredskapshöjande syfte samt biträda vid upprättande av beredskapsplan och medverka i andra beredskapsförberedelser för verksamheten. Anbudsgivaren ska även arbeta med kontinuitetshantering för sin verksamhet. Vård- och omsorgsnämnden äger rätt att följa upp och utvärdera beredskapsarbetet.

- ha en person med chefsbefogenheter som har beredskap vid extraordinära händelser och vid andra allvarliga händelser där stadens samverkande resurser behöver tas i anspråk. Personen med beredskap ska kunna fatta beslut vid händelse av en kris eller krig.

## 4.9.4 Informationssäkerhet

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska följa lagstiftningen om informationssäkerhet för leverantörer av samhällsviktiga och digitala tjänster (SFS 2018:1174) samt säkerhetskraven enligt det så kallade NIS-direktivet.

Anbudsgivaren ska arbeta systematiskt och riskbaserat med informationssäkerhet, samt rapportera incidenter.

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

## 4.10 Insatser enligt socialtjänstlagen

### 4.10.1 Beslut och genomförandeplan

Obligatoriskt krav

Vård- och omsorgsförvaltningens biståndshandläggare beslutar om rätten till insatser enligt SoL. Bedömningen av behov sker utifrån Socialstyrelsens vägledning, Individens behov i centrum (IBIC). Beslut fattas utifrån kundens behov och utformas som insatser i uppdraget. Se bilaga Riktlinjer biståndsbedömning.

Vård- och omsorgsnämnden arbetar utifrån ett rehabiliterande synsätt. I samband med handläggning av ärenden ska biståndshandläggaren tillsammans med arbetsterapeut eller fysioterapeut ta ställning till vilken form av stöd och hjälp kunden är i behov av. Insatserna kan sedan utföras enligt både SoL eller HSL.

Anbudsgivaren ska tillsammans med kunden upprätta en genomförandeplan enligt SoL.

I genomförandeplanen ska följande uppgifter dokumenteras:

- levnadsberättelse
- mål
- insatser
- hur insatserna ska genomföras
- att kund och anbudsgivare är överens om insatserna
- löpande journalföring och eventuella avvikelser.

Genomförandeplanen ska vara upprättad inom 14 dagar efter insatsen beställts. Uppföljning och utvärdering av genomförandeplanen ska göras vid förändrat behov, dock minst var sjätte månad.

Om kunden och anbudsgivaren inte är överens om vilka insatser som ska utföras är det biståndshandläggaren som avgör vilka insatser kunden är berättigad att få. Kunden har möjlighet att överklaga biståndshandläggarens beslut.

Anbudsgivaren ska tillgängliggöra verksamheten, samt vara behjälplig vid biståndshandläggarens uppföljning och annan myndighetsutövning.

Vid insatsen digitala inköp 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.

#### **4.10.2 Redovisning av planerade antal timmar och utförd tid**

Leverantören fyller i blankett serviceplan vid hembesök hos kunden och antecknar hur servicetimmar ska vara fördelade. Ifylld och påskriven 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.

#### **4.10.3 Trygghetslarm och mobilt trygghetslarm**

Obligatoriskt krav

Stadens biståndshandläggare beslutar om rätten till trygghetslarm och mobilt trygghetslarm. Staden beställer hos avtalad larmoperatör (för närvarande Doro Care AB) samt bekostar trygghetslarmet och installation av detta.

Anbudsgivaren ska

- svara på och åtgärda larm från den larmoperatör som staden anvisar
- åtgärda larmen snarast, dock senast inom 30 minuter
- alltid vara tillgänglig för att kunna ta emot information från larmoperatör samt samverka med larmoperatören kring mindre felavhjälpning med mera
- dokumentera aktuella förhållanden och planering rörande trygghetslarm i genomförandeplanen
- årligen följa upp och utvärdera genomförandeplanen
- omgående meddela staden om en kund avlidit eller behovet upphört på annat sätt.
- Årligen följa upp serviceplanen gällande digitala inköp

#### **4.10.4 Avlösning i hemmet**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska utföra insatsen avlösning i hemmet i enlighet med biståndshandläggarens beslut och utformat uppdrag.

#### **4.10.5 Omfattande tillsyn**

Obligatoriskt krav

Omfattande tillsyn beviljas av biståndshandläggare och utförs i väntan på annan insats. Det kan t.ex. avse när tillsyn ges vid flera tillfällen per dag i kombination med andra insatser (även tekniska insatser) och dessa inte är tillräckliga för att tillgodose kundens behov. Omfattande tillsyn innebär ständig närvaro av personal i kundens bostad.

Anbudsgivaren ska utföra sådan omfattande tillsyn då biståndshandläggare bedömt och beslutat om detta.

## 4.10.6 Kontaktmannaskap

Obligatoriskt krav

Varje kund ska ha en utsedd kontaktperson.

Anbudsgivaren ska i samband med verkställighet av beslut utse en kontaktperson. Kontaktpersonen ska ha en fördjupad kännedom om kunden och kundens behov och är den som i första hand har kontakt med anhöriga och externa kontakter om kunden vill det. Kontaktpersonen ska ha regelbunden kontakt med kunden. Kunden ska ha möjlighet att påverka val av kontaktperson och även vid önskemål kunna byta.

Anbudsgivaren ska ersätta kontaktpersonen under semester eller annan frånvaro så att kontinuiteten kan upprätthållas för kunden.

Kontaktmannaskapet ska ingå som en process i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete.

## 4.10.7 Måltider och livsmedelshygien

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska följa livsmedelslagens krav på livsmedelshygien och ansvara för att erforderliga tillstånd för livsmedelverksamhet finns.

Kunden/patienten ska utifrån sina behov få stöd och hjälp vid måltider samt vägledning i att välja näringsriktig kost för att förebygga undernäring.

Anbudsgivaren ska uppmärksamma undernäring eller risk för undernäring och ska kontakta ansvarig sjuksköterska efter kundens/patientens samtycke enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om förebyggande av och behandling vid undernäring (HSLF-FS 2022:49).

## 4.10.8 Livsinnehåll i vardagen

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska uppmärksamma om kunder har behov av någon form av aktivitet eller annan stimulans i vardagen och då informera ansvarig biståndshandläggare om detta.

## 4.10.9 Digitala inköp

Anbudsgivaren ska efter beslut från biståndshandläggare hjälpa kund med att handla digitalt sina dagligvaror via egenvald leverantör.

## 4.10.10 Dagverksamhet

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska vid behov göra en överenskommelse för att hjälpa och stödja kunder så att de kan ta sig till dagverksamhet. Det innefattar bland annat att samordna avfärd med färdtjänst och mottagande vid hemkomst.

## 4.10.11 Privata medel

Obligatoriskt krav

Kunden själv eller närstående/god man/förvaltare ansvarar för hanteringen av privata medel.

Anbudsgivaren ska

- i de undantagsfall som privata medel handhas av anbudsgivaren ha skriftliga rutiner för detta
- informera all personal om de rutiner som gäller för hantering av privata medel och om det förbud som råder för enskild personal att ta emot gåvor.

## 4.10.12 God man och förvaltare

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska meddela biståndshandläggare eller stadens överförmyndarnämnd vid uppmärksammat behov av god man/förvaltare.

## 4.10.13 Vistelse i annan kommun

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska utföra insatser till enskilda som är bosatta i annan kommun och som tillfälligt vistas i Helsingborgs stad (det område som upphandlingen avser). Den enskildes hemkommun beslutar om insatserna och ersättning för dessa.

Anbudsgivaren ansvarar för att betala för de kunder som tillfälligt vistas i en annan kommun och som är i behov av insatser enligt socialtjänstlagen. Staden beslutar om vilka insatser som ska utföras och vilken ersättning vistelsekommunen ska få.

## 4.11 Hälso- och sjukvård

### 4.11.1 Allmänt

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska bedriva en hälso- och sjukvårdsverksamhet så att kraven på en god vård uppfylls. Det innebär att vården ska vara av god kvalitet med en god hygienisk standard. Den ska tillgodose patientens behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet. Den ska bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet samt vara lätt tillgänglig.

### 4.11.2 Medicinskt ansvarig sjuksköterska

Obligatoriskt krav

Enligt hälso- och sjukvårdslagen kap 11 § 4 ska det inom det verksamhetsområde som kommunen bestämmer finnas en medicinskt ansvarig sjuksköterska.

Anbudsgivaren ska ha en medicinskt ansvarig sjuksköterska som svarar för de uppgifter som följer 4 kap. 6 § första stycket hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80)

### 4.11.3 Omvårdnad

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska till varje hemsjukvårdspatient utse omvårdnadsansvarig sjuksköterska samt upprätta en individuell hälsoplan.

### 4.11.4 Patientjournal

Obligatoriskt krav

Patientjournal ska enligt patientlagen (2014:821) upprättas för varje patient. Journalen ska följa gällande lagar och föreskrifter.

Anbudsgivaren ska

- upprätta patientjournalen i vård- och omsorgsförvaltningens verksamhetssystem (för närvarande procapita)
- följa vård-och omsorgsförvaltningens dokumentationsmanual för HSL-journal ICF och KVÅ
- vid byte av utförare överlämna patientinformation till ny vårdgivare under förutsättning att den enskilde samtyckt till överlämnandet.

### 4.11.5 Basal hygien i vård och omsorg

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska

- uppfylla krav på god vårdhygienisk standard enligt Socialstyrelsens föreskrift Basal hygien i vård och omsorg (SOSFS 2015:10)



- ansvara för att vårdpersonalen har nödvändig utbildning i vårdhygien och att fortbildning sker kontinuerligt
- tillhandahålla nödvändig skyddsutrustning
- svara för att det finns rutiner för basal vårdhygien. Rutinen ska ingå i ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet.

#### 4.11.6 Förbruknings- och sjukvårdsartiklar

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska

- tillhandahålla och bekosta sjukvårds- och förbrukningsmateriel som ingår i omvårdnaden
- följa de överenskommelser som reglerar ansvar, samverkan och kostnadsfördelning inom hälso- och sjukvårdsområdet mellan Region Skåne och kommunerna i Skåne enligt gällande hälso- och sjukvårdsavtal (Avtal om ansvarsfördelning och utveckling avseende hälso- och sjukvården i Skåne 2016-01-19).

#### 4.11.7 Medicintekniska produkter

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska

- följa Läkemedelsverkets föreskrifter för medicintekniska produkter (LVFS 2013:11) samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2008:1) om medicintekniska produkter
- utbilda personal för korrekt hantering av produkten.

#### 4.11.8 Basläkemedelsförråd

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ansvarar för att ha ett eget basläkemedelsförråd enligt gällande hälso- och sjukvårdsavtal, (Avtal om ansvarsfördelning och utveckling avseende hälso- och sjukvården i Skåne).

#### 4.11.9 Inkontinenshjälpmedel

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska förskriva, tillhandahålla och bekosta inkontinenshjälpmedel till patienter inom sitt verksamhetsområde där behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Legitimerad personal med förskrivningsrätt för inkontinenshjälpmedel ska finnas i verksamheten.

Vid förskrivning av inkontinenshjälpmedel ansvarar förskrivaren för utbildning till omvårdnadspersonal som ska hantera inkontinenshjälpmedlet.

#### 4.11.10 Kosttillägg och sondmat

Obligatoriskt krav

Förskrivning av kosttillägg ska föregås av en utredning där det framkommer att behovet inte kan tillgodoses på annat sätt enligt HSFL 2022:49.

Anbudsgivaren ska

- kontinuerligt vara observant på den enskildes mående och hälsotillstånd som i förlängningen kan leda till undernäring
- ha upprättade rutiner för hur personalen ska agera vid risk för undernäring
- tillhandahålla och bekosta kosttillägg.

Staden har kostnadsansvaret för sondmat efter läkarordination.

#### 4.11.11 Demenssjukdom - kognitiv svikt

Obligatoriskt krav

Vård och omsorg av personer med demenssjukdom och/eller kognitiv svikt ska bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom.



Anbudsgivaren ska

- säkerställa att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge bästa möjliga vård och omsorg till personer med demenssjukdom/ kognitiv svikt. Målsättningen är att all personal ska ha grundläggande utbildning om demenssjukdomar som är likvärdiga med Svenskt demenscentrums Demens ABC, Demens ABC plus, Nollvision samt BPSD-webbutbildning.
- i arbetet med målgruppen demenssjukdom/kognitiv svikt använda BPSD som stöd vid utförande, uppföljning och utvärdering av vård och omsorg
- följa vård- och omsorgsnämndens strategiska plan för demenssjukdom.

#### **4.11.12 Vård i livets slutskede**

Obligatoriskt krav

Personer som vårdas i livets slutskede ska få kvalificerad vård och ett mänskligt och värdigt omhändertagande. Vården skall bedrivas i enlighet med Nationella riktlinjer för palliativ vård (NVP) samt Helsingborg Stads lokala vårdprogram för palliativ vård.

Vården ska så långt som det är möjligt genomföras efter patientens önskemål. Om patienten själv inte kan uttrycka sina önskemål ska synpunkter från närstående eller god man inhämtas, dessa ska om möjligt göras delaktiga. SIP ska genomföras för alla patienter i tidig palliativ fas.

Anbudsgivaren ska tillhandahålla personal och säkerställa att personalen har den särskilda kompetens som krävs för att ge en god vård vid livets slutskede, t.ex. vid vak ordinerat av legitimerad personal.

Anbudsgivarens personal ska ha utbildning i palliativ vård, NVP samt i Palliativregistret. Registrering i Palliativregistret ska ske på alla vårdtagare som avlider inom anbudsgivarens verksamhet. Alla närstående ska erbjudas efterlevandesamtal.

#### **4.11.13 Egenvård**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivarens ska följa Socialstyrelsens föreskrifter om bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård.

Rutinen för egenvård ska ingå i ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet.

#### **4.11.14 Tandvård**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska

- till den som omfattas av 8 a § första stycket tandvårdslagen (1985:125) erbjuda avgiftsfri uppsökande munhälsobedömning.
- ha en rutin för vem i verksamheten som har uppdraget att se till att den äldre får sin årliga munhälsobedömning, var den dokumenteras samt hur personal följer de rekommendationer som ges av tandvården.

Anbudsgivaren ansvarar för att personalen deltar vid fortbildning som tillhandahålls av Region Skåne.

#### **4.11.15 Rehabilitering**

Obligatoriskt krav

Rehabilitering syftar till att den enskilde ska uppnå optimal funktionsförmåga i vardagslivet för att kunna leva ett så aktivt liv som möjligt trots begränsningar och sjukdom.

Alla medarbetare som arbetar med kunden/patienten förväntas ha ett rehabiliterade och

funktionsbevarande förhållnings och arbetssätt. Patientens egna resurser ska tas tillvara. Patienten ska så långt som möjligt vara delaktig i att formulera och uppnå uppsatta mål i sin rehabilitering/träning.

Anbudsgivaren ska

- när åtgärd inleds utse en rehabiliteringsansvarig arbetsterapeut och/eller fysioterapeut
- upprätta en tidsbegränsad individuell rehabiliteringsplan.

Rehabiliteringsplanen ska följas upp efter 90 dagar.

#### **4.11.16 Medicintekniska hjälpmedel**

Obligatoriskt krav

Medicintekniska hjälpmedel ska förskrivas utifrån upphandlat sortiment samt enligt de riktlinjer, instruktioner och anvisningar som vård- och omsorgsnämnden beslutat om.

Anbudsgivaren ansvarar för ordination, förskrivning, utprovning och uppföljning av individuella medicintekniska hjälpmedel.

Staden har kostnadsansvaret för individuellt förskrivna medicintekniska hjälpmedel. I kostnadsansvaret ingår även reparation, underhåll och rekonditionering av medicintekniska hjälpmedel.

Anbudsgivaren har kostnadsansvar för leveranser och returhantering.

#### **4.11.17 Bostadsanpassningsintyg**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ansvarar för att skriva intyg inför ansökan om bostadsanpassningsbidrag.

### **4.12 Personal**

#### **4.12.1 Chef för verksamheten**

Obligatoriskt krav

För hela uppdraget ska det finnas en ansvarig chef med adekvat utbildning på högskolenivå samt minst två (2) års erfarenhet som ledare och minst tre (3) års praktisk erfarenhet inom omsorgsverksamhet.

Chefen ska vara fysiskt placerad i verksamheten och finnas tillgänglig under normal kontorstid.

Chefen ska säkerställa att det finns arbetsledning dygnet runt.

#### **4.12.2 Verksamhetschef HSL**

Obligatoriskt krav

Inom hälso- och sjukvård ska det finnas en verksamhetschef som svarar för verksamheten (4 kap. 2 § HSL). Det betyder att hen har det samlade ansvaret för verksamheten.

Verksamhetschefen måste inte ha medicinsk kompetens. Hen får ge någon annan som har tillräcklig kompetens och erfarenhet i uppdrag att utföra enskilda ledningsuppgifter till exempel ha medicinskt ledningsansvar (4 kap. 5 § HSF). Verksamhetschefen är den person som är ytterst ansvarig för verksamheten.

#### **4.12.3 Legitimerad personal**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska säkerställa att legitimerad personal, sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast, har giltig legitimation och erfarenhet av yrket. Den legitimerade

personalen ska ha kompetens att utreda, bedöma, utföra, följa upp samt delegera och instruera hälso- och sjukvårdsåtgärder.

#### 4.12.4 Omvårdnadspersonal

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska tillhandahålla omvårdnadspersonal i en omfattning som motsvarar kundernas/patienternas aktuella vård- och omsorgsbehov dygnet runt.

Ordinarie personal ska ha lägst omvårdnadsutbildning på gymnasienivå eller annan utbildning och/eller erfarenhet som kan prövas likvärdig enligt Socialstyrelsens rekommendationer (SOSFS 2011:12).

Det ska finnas personal som har kompetens för att utföra delegerade/instruerande hälso- och sjukvårdsåtgärder.

Nyanställd personal ska ha omvårdnadsutbildning. Vikarier ska i största möjliga mån vara omvårdnadsutbildade och endast i undantagsfall ska vikarier utan omvårdnadsutbildning anställas.

#### 4.12.5 Delegerad personal

Obligatoriskt krav

Delegering av hemsjukvårdsinsatser får enbart ges till personal som har reell kompetens (6 Kap 3 § SOSFS 1997:14).

Delegering ska alltid föregås av utbildning och godkänt kunskapstest. Delegering ska enbart användas när det utifrån ett helhetsperspektiv bättre svarar mot patientens behov och under förutsättning att patientsäkerheten inte äventyras.

Delegeringsbeslut ska fattas av omvårdnadsansvarig sjuksköterska eller rehabiliteringsansvarig fysioterapeut, sjukgymnast eller arbetsterapeut och ska minst en gång årligen följas upp.

#### 4.12.6 Bemanning

Obligatoriskt krav

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 och HSL.

Anbudsgivaren ska på stadens begäran alltid kunna redovisa bemanning och täthetsschema. Detta kan utföras som en del av uppföljningen vid upprepade avvikande händelser inom verksamheten.

Anbudsgivaren ska organisera och säkerställa god kontinuitet inom sin verksamhet.

Kontinuitetskravet avser både

personalkontinuitet, att kunden träffar så få personer som möjligt och metodkontinuitet, att insatserna blir utförda enligt uppdrag och genomförandeplan/serviceplan.

Kontinuitetskravet följs upp utifrån rapporteringen i Kommunens Kvalitet i korthet (KKIK).

Anbudsgivaren ska vidare följa nedan angivna krav

- kompetensutveckling och handledning ska tillhandahållas all personal
- personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift
- om vård och omsorg omfattar personer med utländsk bakgrund ska tillräcklig kunskap om och förståelse för andra kulturer och religioner inhämtas, så att omsorg kan bedrivas respektfullt utifrån kundens enskilda behov
- praktikplatser ska tillhandahållas i verksamheten från aktuella utbildningar
- utöver formell och reell kompetens ska krav ställas på personlig lämplighet för uppdraget.

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.

#### **4.12.7 Belastningsregister**

Obligatoriskt krav

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.

#### **4.12.8 Meddelarfrihet**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren förbinder sig att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller i radioprogram eller i sådana upptagningar. Förbudet gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för leverantörens anställda utanför det verksamhetsområde som leverantörsförhållandet omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt offentlighet- och sekretesslagen.

Anbudsgivaren förbinder sig också att informera sina anställda om innehållet i denna bestämmelse i den enskildes anställningsavtal.

#### **4.13 Löne-och anställningsvillkor**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren

- ska följa gällande kollektivavtal och har fullt arbetsgivaransvar för samtliga medarbetare inom verksamheten
- får inte vidta åtgärder som innebär åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller på annat sätt strider mot vad som är allmänt godtaget inom kollektivavtalsområdet
- ansvarar för en trygg och säker arbetsmiljö i enlighet med rådande lagar och föreskrifter
- svarar för att införskaffa och bekosta arbetstekniska hjälpmedel inklusive service av dessa
- ska eftersträva personalens önskemål om tjänstgöringsgrad.

På begäran av staden ska anbudsgivaren lämna uppgifter på personals löner, tecknade pensioner och försäkringar för personal samt uppsägningstider.

##### **4.13.1 Sekretess**

Obligatoriskt krav

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.

## 4.13.2 Tolk

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska vid behov rekvirera och bekosta tolk och/eller teckenspråkstolk.

## 4.14 Övrigt

### 4.14.1 Verksamhetssystem

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren

- ska använda sig av stadens verksamhetssystem för administration av beställningar och dokumentation i enlighet med socialtjänstlagen och patientdatalagen
- 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.

Under avtalsperioden avser beställaren att införa webbaserat verksamhetsprogram. För att garantera en säker informationsöverföring kommer krav på användning av tvåfaktorsinlogg. Anbudsgivaren ska använda sig av den modell av tvåfaktorsinlogg som staden anvisar.

### 4.14.2 Mina planer

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska använda sig av ”Mina Planer” (webbaserad lösning för elektroniskt informationsutbyte med Region Skåne).

Åtkomst till ”Mina Planer” görs med hjälp av SITHS kort.

Anbudsgivaren ansvarar för kostnaden för SITHS kort.

### 4.14.3 Nationell patientöversikt (NPÖ)

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska använda Nationell patientöversikt (NPÖ) som är en tjänst som möjliggör för olika vårdgivare att, med patients samtycke, få direktåtkomst till varandras journaluppgifter. Åtkomst via ”NPÖ” görs med hjälp av SITHS kort.

Anbudsgivaren ansvarar för kostnaden för SITHS kort.

### 4.14.4 Loggkontroller

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ansvarar för att det finns processer och rutiner för loggkontroller.

### 4.14.5 Dokumentation och förvaring av handlingar

Obligatoriskt krav



Anbudsgivaren ska

- upprätta en genomförandeplan för varje kund i enlighet med socialtjänstlagen och Socialstyrelsens föreskrifter i SOSFS 2014:5
- upprätta en journal för varje patient som har en HS åtgärd i enlighet med patientlagen 2014:821
- förvara handlingar som rör enskilda kunder/patienter så att de är oåtkomliga för obehöriga, endast behörig personal har rätt att ta del av handlingarna för att kunna fullfölja sina arbetsuppgifter
- följa de riktlinjer och rutiner för informationsöverföring mellan olika vårdgivare som vård- och omsorgsnämnden meddelar
- överlämna handlingar till vård- och omsorgsnämnden när en kund inte längre är aktuell i verksamheten
- handlingar till annan leverantör vid omval eller flytt efter samtycke från kund/patient.

Handlingarna ska överlämnas utan kostnad för vård- och omsorgsnämnden.

#### **4.14.6 Tekniska tillbehör**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska tillhandahålla och bekosta tekniska tillbehör såsom rökvarnare, dörrlarm, larmmatta, trygghetskamera då det finns behov av detta i specifika omvårdnadssituationer.

#### **4.14.7 Arbetstekniska hjälpmedel**

Obligatoriskt krav

Arbetstekniska hjälpmedel är de hjälpmedel som behövs av arbetsmiljöska för att förebygga och förhindra ohälsa, minska risken för belastningsbesvär och olycksfall hos vård och omsorgspersonal i samband med vård och omvårdnad av personer med funktionsnedsättning.

Arbetstekniska hjälpmedel ska aldrig förskrivas som ett individuellt förskrivet medicintekniskt hjälpmedel.

Anbudsgivaren ska

- tillhandahålla och bekosta arbetstekniska hjälpmedel
- bekosta förebyggande underhåll, rekonditionering och reparation av arbetstekniska hjälpmedel
- inhämta och utbilda personal för korrekt användning av produkten
- ansvara för att anordna utbildning i lyft och förflyttningsteknik för all sin personal.

#### **4.14.8 Hantering av kundens nycklar**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska

- ha rutiner för hantering av kundernas nycklar, rutinerna ska avse bland annat säker förvaring, utlämning och återlämning av nycklar.
- vid förlust av nyckel ombesörja och bekosta byte av lås så snart detta är möjligt
- ansvara för eventuella kostnader som drabbar kunden på grund av byte av lås som förorsakats av anbudsgivarens personal.

#### **4.14.9 Nyckelfri hemvård**

Obligatoriskt krav

Under avtalstiden avser vård- och omsorgsnämnden att införa digitala lås hos kunderna inom hela hemvården. I takt med införandet kommer samtliga utförare att vara delaktiga i arbetet.

Anbudsgivaren

- är skyldig att medverka och följa vård- och omsorgsförvaltningens krav och anvisningar vid införandet



- är skyldig att erbjuda digitala lås till alla kunder
- ska tillse att samtliga dörrpassager registreras när det digitala låset är installerat.

Staden har kostnadsansvaret för lås, installation och service.

Anbudsgivaren står för eventuella kostnader för administration.

Vård- omsorgsnämnden äger rätten att följa upp och utvärdera leverantörens registrerade dörrpassager.

#### **4.14.10 Namnskyltar för personal**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska ansvara för att all personal ska bära namnskyltar med foto och namn som styrker att de är anställda hos anbudsgivaren. Dessa ska uppvisas för kund/patient vid besök.

### **4.15 Uppföljning och insyn**

#### **4.15.1 Uppföljning**

Obligatoriskt krav

Vård- och omsorgsnämnden 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 omsorgsnämnden 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 omsorgsnämnden.

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

Anbudsgivaren är också skyldig att på eget initiativ informera beställaren om verksamheten.

Uppföljning och stickprov kan göras under hela avtalstiden.

#### **4.15.2 Kvalitetsgranskningar och rapporter**

Obligatoriskt krav

Anbudsgivaren ska delta i de granskningar, revisioner och undersökningar som framgår av vård- och omsorgsnämndens 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 kvalitetssäkerhetsberättelse och en patientsäkerhetsberättelse som sedan ska redovisas för nämnden.

Biståndshandläggare gör varje år individuppföljningar hos alla kunder.

Anbudsgivaren är skyldig att medverka i dessa uppföljningar.

## 5 Ersättning

### 5.1 Ersättning

Obligatoriskt krav

Ersättning utgår med en fast ersättning per kund/patient per månad. Till detta ges tillägg för vissa särskilt resurskrävande insatser/åtgärder.

Ersättningen täcker samtliga kostnader förenade med uppdraget, förutom medicintekniska hjälpmedel och sondmat.

För mer information, se bilaga Ersättningar i hemvård/hemsjukvård.

### 5.2 Ersättning digitala inköp

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.

### 5.3 Uppräkning

Obligatoriskt krav

Uppräkning av ersättning justeras därefter årsvis med omsorgsprisindex (OPI) som publiceras av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

## 6 Avtalsvillkor

### 6.1 Allmänt om avtal

#### 6.1.1 Avtalets parter

Detta avtal har upprättats mellan Helsingborgs stad (212000-1157), vård- och omsorgsnämnden (nedan benämnd staden) och leverantören, tillsammans benämnda parterna.

#### 6.1.2 Avtalsomfattning

Leverantören ska åta sig att för vård- och omsorgsnämndens räkning utföra hemvårdsinsatser.

Hemvård avser insatser som utförs huvudsakligen i och i anslutning till den enskildes hem efter biståndsbeslut enligt SoL samt hemsjukvårdsåtgärder enligt 12 kap 1-6 §§ HSL.

Uppdraget är att vara ett valbart alternativ till den kommunala utföraren.

Avtalet avser hela Helsingborgs stads geografiska område.

Avtalet omfattar inte någon utfästelse om att avropa en viss volym under avtalstiden utan leverantören ska leverera det verkliga behovet.

### 6.1.3 Avtalshandlingar

Avtalet består av nedanstående handlingar. Förekommer i dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de i följande rangordning:

- 1) Kompletteringar till detta avtal
- 2) Detta avtal med bilagor
- 3) Upphandlingsdokumentet med kompletteringar
- 4) Anbud

### 6.1.4 Avtalstid

Avtal tecknas löpande efter vård- och omsorgsnämnden beslutat godkänna leverantören enligt LOV. Avtalet gäller från och med datum för avtalstecknande och tillsvidare. I avtalet regleras villkoren om uppsägning.

### 6.1.5 Underleverantör

Leverantören ansvarar för underleverantörens arbete såsom för eget arbete. Leverantören har inte rätt att anlita underleverantör utan stadens skriftliga godkännande. Även byte av underleverantör kräver skriftligt godkännande av staden. I anbudet redovisade underleverantörer är att betrakta som godkända, såvida staden inte angett annat.

Begreppet underleverantör omfattar även eventuella underkonsulter, andra bolag inom samma koncern samt eventuellt användande av fakturerings-/factoringbolag.

Leverantören ansvarar för att underleverantör fullgör sina skyldigheter enligt lag och avtal, till exempel avseende momsregistrering, inbetalning av socialförsäkringsavgifter och skatter. Om en underleverantör brister i sina skyldigheter enligt lag och avtal så kan en sådan brist komma att anses vara ett väsentligt åsidosättande av leverantörens skyldigheter enligt avtalet.

### 6.1.6 Viljeinriktning

Parterna är medvetna om att avtalet inte kan reglera samtliga frågeställningar och händelser som kan tänkas uppkomma till följd av en ständig utveckling och förändrade förhållanden. Parterna strävar efter att anpassa sig till de nya förhållanden som kan uppstå under avtalstiden för att på så sätt tillgodose varandras ändrade förutsättningar och behov. Avtalet bygger på ömsesidigt förtroende mellan parterna.

### 6.1.7 Överlåtelse

Leverantören har inte rätt att överlåta uppdrag eller rätten till betalning för uppdraget. Avtalet får ej överlåtas helt eller delvis på annan fysisk eller juridisk person utan stadens skriftliga medgivande. Om leverantören blir uppköpt eller verksamheten på annat sätt övergår till annan äger staden rätt att frånträda avtalet.

### 6.1.8 Ändringar och tillägg

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

## 6.2 Genomförande

### 6.2.1 Genomförande av uppdrag

Genomförande av uppdrag ska ske i enlighet med upphandlingsdokumentet, anbud samt detta avtal.

Leverantören ska vid genomförande av uppdrag följa alla lagar, förordningar och föreskrifter och allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter som från tid till annan är tillämpliga på uppdraget eller som på annat sätt berör leverantören vid genomförande av uppdraget.

Leverantören ska genomföra alla delar av uppdraget fackmannamässigt och med den skicklighet, snabbhet och omsorg som staden har anledning att förvänta sig av ett välrenommerat företag i branschen.

Parterna ska hålla varandra underrättade om förhållanden som kan antas ha betydelse för uppdraget.

## **6.2.2 Samarbete**

Leverantören ska genomföra uppdrag självständigt utifrån givna förutsättningar men i nära samarbete med beställaren. När överenskommelse om genomförande av uppdraget träffats kommer uppdraget att inledas med en genomgång av uppdragsförutsättningarna. När så behövs ska förutsättningarna presenteras vid ett möte mellan parterna.

Leverantören ska kunna samarbeta med andra av beställaren anlitade leverantörer.

## **6.2.3 Kostnadsansvar för utskrivningsklara från sjukhuset**

Leverantören ansvarar för att kund/patient som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sin bostad så snart sjukhuset bedömt kunden/patienten vara utskrivningsklar enligt gällande regelverk och att beställaren bedömt att denna kan återvända till sin bostad.

Fullföljs inte detta åtagande ska leverantören ersätta beställaren för den kostnad som uppstått vid sjukhusvistelse hos Region Skåne eller annan sjukvårdshuvudman.

## **6.3 Försäkring och ansvar**

### **6.3.1 Försäkring**

Leverantören ska teckna och under avtalstiden vidmakthålla egendomsförsäkring (avseende egendom som inte omfattas av kundens eller stadens försäkring), ansvarsförsäkring och samtliga de försäkringar som leverantören enligt tillämpliga författningar är skyldig att inneha. Försäkringarna ska vara på sådana belopp och övriga villkor som är sedvanliga för en verksamhet av nu aktuellt slag.

Leverantören ska, om så begärs, före tillträdesdagen eller sådan senare dag som beställaren anger, tillhandahålla beställaren bestyrkta kopior av samtliga försäkringsbrev samt bevis att samtliga förfallna försäkringspremier erlagts. Leverantören ska därefter på beställarens begäran tillhandahålla, om så begärs, bestyrkta kopior av vid var tid gällande försäkringsbrev samt också bevis att samtliga vid var tid förfallna försäkringspremier erlagts.

Om leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar, har beställaren rätt att teckna sådan försäkring på leverantörens bekostnad.

Leverantören ansvarar för samtliga person- och sakskador som uppkommer genom fel eller försummelse hos leverantören, eller annan för vilken leverantören ansvarar, i samband med åtagande enligt detta avtal.

Krav från skadelidande ska i första hand regleras av leverantören eller leverantörens försäkringsbolag. För krav som den skadelidande riktar mot beställaren gäller följande. Leverantören förbinder sig att följa den reglering som beställaren eller beställarens försäkringsbolag gör och att till beställaren återbetala samtliga kostnader till följd av

regleringen.

Om representant för staden framställt krav på skadestånd ska leverantören utan dröjsmål lämna in en skadeanmälan till sin försäkringsgivare.

Leverantören ska under avtalstiden ha eventuella handlingar och andra databärande media rörande uppdraget samt de tillgångar som tillhör beställaren förvarade på ett betryggande sätt. Dessa ska vara försäkrade mot brand, inbrott och liknande händelser.

### **6.3.2 Patientförsäkring**

Beställaren är, enligt patientskadelagen (1996:799), att betrakta som vårdgivare beträffande den hälso- och sjukvård som utförs av privata vårdgivare på uppdrag av beställaren.

### **6.3.3 Leverantörens ansvar gentemot beställaren**

Leverantören ska ersätta beställaren för samtliga de kostnader och förluster som beställaren åsamkas som en följd av att leverantören bryter mot förpliktelse enligt detta avtal.

### **6.3.4 Leverantörens ansvar för krav från tredje man**

Leverantören har fullt ansvar för uppdraget och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas i uppdraget.

Leverantören ska hålla beställaren skadeslös om krav väcks mot beställaren som en följd av leverantörens handlande eller underlåtenhet att handla.

Beställaren ska utan dröjsmål underrätta leverantören om krav framställs mot beställaren som avses i föregående stycke och ska inte utan leverantörens samtycke göra medgivanden eller träffa uppgörelser avseende sådant krav om det kan påverka leverantörens ersättningsskyldighet.

Beställaren är därtill skyldig att vidta alla rimliga åtgärder för att begränsa sin skada i händelse av att krav mot beställaren framförs vilket omfattas av leverantörens ersättningsskyldighet.

## **6.4 Ersättning**

### **6.4.1 Ersättning**

Ersättning utgår med en fast ersättning per kund/patient per månad. Till detta ges tillägg för vissa särskilt resurskrävande insatser/åtgärder.

Ersättningen täcker samtliga kostnader förenade med uppdraget, förutom medicintekniska tekniska hjälpmedel och sondmat.

Ersättningen är exklusive mervärdesskatt.

Inga tillkommande avgifter oavsett benämning godkänns.

### **6.4.2 Ersättning digitala inköp**

Vård- och omsorgsnämnden fastställer inför varje årsskifte ersättningsnivån.

För ersättning se bilaga Ersättning för digitala inköp.

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.

### **6.4.3 Moms**

Hemvård och hemsjukvård som ges i enlighet med SoL och HSL är undantagen från skatteplikt enligt mervärdesskattelagen (1994:200).

Leverantören ska därför fakturera dessa tjänster utan moms.

Till leverantörer som tecknar avtal för hemvård och hemsjukvård ingår compensation med 2,4 % för ingående moms i ersättningen.

#### **6.4.4 Uppräkning**

Uppräkning av ersättning justeras därefter årsvis med omsorgsprisindex (OPI) som publiceras av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

Möjligheter till omförhandling ska finnas om förutsättningarna ändras i väsentligt avseende. I det fall då överenskommelse om justerade priser inte kan träffas av parterna, gäller senast avtalade priser till dess ny överenskommelse träffats. Under eventuell uppsägningstid gäller den senast träffade överenskommelsen.

Om avtalat prisindex upphör under avtalstiden förbehåller sig staden rätten att ersätta detta med annat, likvärdigt prisindex.

#### **6.4.5 Betalningsvillkor**

Betalning sker 30 dagar efter godkänt uppdrag och godkänd mottagen faktura.

#### **6.4.6 Fakturering**

Faktura ska ställas till adress som angivits i samband med beställningen och ska vara tydligt specificerad med information om levererad produkt/tjänst, artikelnummer, antal och pris. Faktura ska innehålla en beställarreferens (fyra bokstäver plus fyra siffror, till exempel heka1003) så att det enkelt går att identifiera beställaren/mottagaren av fakturan.

Betalning sker i svenska kronor (SEK). Faktureringsavgifter eller andra administrationsavgifter får inte förekomma. Dröjsmålsränta debiteras enligt räntelagen. En framställan om krav på betalning avseende dröjsmålsränta eller avseende förseningsersättning enligt inkassokostnadslagen jämkas till 0 svenska kronor (SEK) om inte krav på betalning framställs senast 120 dagar efter det att rätten till dröjsmålsränta eller rätten till förseningsersättning uppstod.

#### **6.4.7 Elektronisk faktura**

Leverantören ska från och med avtalsstart sända fakturor som e-faktura. Uppfylls inte kraven på e-faktura utgår ett vite om 350 kronor för varje felaktig faktura.

Utformning av e-faktura

Köparen använder ett system för analys av köparens 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 ska varje typ av tjänst som erbjuds ha ett unikt artikelnummer. Den enhet priset avser ska också framgå av 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:

[Information om e faktura./https://foretagare.helsingborg.se/upphandling/e-faktura-till-helsingborgs-stad/](https://foretagare.helsingborg.se/upphandling/e-faktura-till-helsingborgs-stad/)

E-fakturans utformning och innehåll ska godkännas av köparen. PDF-faktura är inte ett giltigt



format för e-fakturerings till köparen och accepteras inte.

Testfaktura ska skickas till avtalsansvarig för godkännande.

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

## 6.4.8 Rätt att hålla inne betalning

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

## 6.5 Uppsägningar och sanktioner

### 6.5.1 Uppsägning av avtal

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.

### 6.5.2 Krav på rättelse

Om beställaren för leverantören påtalat konstaterade fel eller brister i verksamheten ska leverantören åtgärda dessa omedelbart. I den mån det konstaterade felet eller bristen inte förmodas kunna åtgärdas omgående kan beställaren istället ange en tid, inom vilket felet eller bristen senast ska vara åtgärdad. Inom den utsatta tiden ska leverantören redovisa för beställaren hur felet eller bristen är åtgärdad. Beställaren får även begära att leverantören inkommer med en skriftlig åtgärdsplan, som beskriver hur felet eller bristen ska åtgärdas inom den utsatta tiden. Leverantören 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.

### 6.5.3 Erinran

Om påtalade fel eller brister vid en uppföljning inte är åtgärdad inom utsatt tid kan leverantören tilldelas en erinran. Erinras leverantören två gånger för ej åtgärdade brister under avtalstiden kan detta utgöra en grund för hävning av avtalet.

### 6.5.4 Systematiska brister

Om det fortlöpande förekommer brister i leverantörens verksamhet, oavsett allvarligheten av dessa, får beställaren häva avtalet om det på grund av hur ofta brister förekommer, arten av dessa och omständigheterna i övrigt får antas att bristerna är uttryck för systematisk brist i leverantörens utförande av sitt åtagande.

### 6.5.5 Förtida upphörande

Vardera part har rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om motparten i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet, om den andra parten ställer in betalningarna eller annars kan antas ha kommit på obestånd eller om motparten inte följer tillämpliga lagar, förordningar och/eller andra bestämmelser.

Ett väsentligt åsidosättande av parts skyldigheter enligt avtalet föreligger exempelvis (listan är inte uttömmande):

- Om part vid upprepade tillfällen inte lever upp till förutsättningarna i ingånget avtal och inte vidtar rättelse inom skälig tid enligt skriftlig begäran,

- det framkommer att leverantören vid tidpunkten för beslutet att tilldela kontraktet eller att ingå ramavtalet befann sig i någon av de situationer som avses i 13 kap. LOU och borde ha uteslutits från upphandlingen enligt den bestämmelsen eller om leverantören hamnar i en sådan situation under avtalstiden,
- Om leverantören brister i registrering för F/FA-skatt
- Om leverantören får en rating under 40 enligt Creditsafe så kan staden säga upp avtalet till omedelbart upphörande om inte leverantören på annat sätt kan visa att företaget har en god finansiell och ekonomisk ställning.

Oavsett om avtalet sägs upp eller inte ska vardera part gottgöras skada som uppkommit genom avtalsbrott enligt ovan. Leverantören ansvarar för samtliga skador som orsakas av leverantören eller annan som leverantören ansvarar för.

Part har vidare alltid rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om:

- avtalet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU,
- Europeiska unionens domstol i ett förfarande enligt artikel 258 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) finner att Sverige, genom att låta den upphandlande myndigheten ingå avtalet, allvarligt har åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/24/EU av den 26 februari 2014 om offentlig upphandling och om upphävande av direktiv 2004/18/EG.

Uppsägning av avtalet ska ske skriftligen.

### **6.5.6 Ändringar i lag och föreskrifter**

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

### **6.5.7 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

### **6.5.8 Verksamhetens bedrivande vid påfrestning på viktiga samhällsfunktioner**

Leverantören ska inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen vid extraordinära händelser och vid andra allvarliga händelser, till exempel såsom pandemi, där stadens samverkande resurser behöver tas i anspråk. Leverantören är skyldig att överlägga med beställaren om företagets medverkan vid katastrofer, kriser eller krig, medverka i utbildningar och övningar som genomförs i beredskapshöjande syfte samt biträda vid upprättande av beredskapsplan och medverka i andra beredskapsförberedelser för verksamheten.

Det ska finnas en person med chefsbefogenheter som har beredskap vid extraordinära händelser och vid andra allvarliga händelser där stadens samverkande resurser behöver tas i anspråk. Personen med beredskap ska kunna fatta beslut vid händelse av en kris.

## **6.6 Uppföljning och statistik**

### **6.6.1 Uppföljningsmöte**

Leverantören ska kostnadsfritt medverka vid uppföljningsmöten under avtalstiden. Såväl staden som leverantören kan vara sammankallande. Parterna strävar efter att ha en god dialog samt eftersträvar att båda parter är väl förberedda till mötena.

### **6.6.2 Statistik**

Leverantören ska, på begäran, kostnadsfritt upprätta statistik över levererade tjänster. Statistiken ska anges per tjänst och tjänstens värde i tre (3) nivåer; per kund/beställare (inklusive leveransadress), per juridisk person och de upphandlande myndigheterna totalt. Statistiken ska levereras elektroniskt till Helsingborgs stad i Excelformat.

## **6.7 Övrigt**

### **6.7.1 Marknadsföring**

Leverantören får inte använda staden som referens i syfte att marknadsföra sig själv utan stadens skriftliga medgivande, enligt Lag (1978:800) om namn och bild i reklam.

Vid marknadsföring ska det framgå att verksamheten bedrivs på uppdrag av Helsingborgs stad. Stadens grafiska profil ska användas.

Leverantörens informationsbroschyr eller annat material avseende uppdraget ska på förhand godkännas skriftligt av staden.

### **6.7.2 Kampanj**

Under avtalstiden får leverantören inte bedriva kampanjer eller dylikt som är riktade mot beställare inom staden på tjänster som inte är del av det avtalade sortimentet.

### **6.7.3 Force majeure**

Leverantören är inte skyldig att fullgöra sina åtaganden om fullgörandet hindras på grund av arbetskonflikt, av myndighet utfärdade bestämmelser, krig eller annat förhållande av liknande slag som leverantören inte råder över eller inte kunnat förutse. Förbehållet om avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses som befrielsegrund om part själv vidtar, eller av staden bedöms vara orsak till sådan konflikt.

Vid konflikt mellan punkt Force majeure och punkt Verksamhetens bedrivande vid påfrestning på viktiga samhällsfunktioner ska punkt Verksamhetens bedrivande vid påfrestning på viktiga samhällsfunktioner ha företräde.

### **6.7.4 Vid avtalets upphörande**

Vid avtalets upphörande ska leverantören ställa de uppgifter om verksamheten till stadens förfogande som staden har behov av.

Leverantören är skyldig att medverka vid ett eventuellt byte av leverantör så att övergången blir så smidig som möjligt.

### **6.7.5 Tvist**

Svensk rätt ska tillämpas på detta avtal. Tvist mellan staden och leverantören med anledning av ingånget avtal ska avgöras av svensk domstol med Helsingborgs tingsrätt som första instans.

### **6.7.6 Avtalets ikraftträdande**

Avtalet förutsätter för sin giltighet att det undertecknats av båda parter och att domstol inte beslutar att upphandlingen inte får avslutas.

Detta avtal reglerar de villkor som gäller generellt för avtalet i sin helhet. Villkoren i detta avtal ska gälla i oförändrat skick. Ytterligare punkter kan tillkomma.

### **6.7.7 Två exemplar**

Detta avtal är upprättat i två (2) likalydande exemplar av vilka parterna tagit varsitt.