












**Upphandlande organisation**

Danderyds kommun  
Michael Camacho

**Upphandling**

Valfrihetssystem för hemtjänst till Danderyds kommun  
SN 2023/0125  
Publicerad 2023-08-15 18:43  
Sista ansökansdag: 2023-08-12 18:37

**Symbolförklaring**

- |   |  |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen                           |  Texten ingår i kvalificeringen                 |
|  Texten kommer att ingå i avtalet                  |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav             |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen        |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen     |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis               |  Frågan besvaras av upphandlaren                |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning       |  |

## 1. Allmän orientering

### 1.1 Inbjudan

Välkommen att ansöka om att bli leverantör i Danderyds kommuns valfrihetssystem för hemtjänst enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL. Danderyds kommun arbetar aktivt för att öka valfriheten inom de områden som kommunen ansvarar för.

Den 19 oktober 2009 beslutade kommunfullmäktige att införa ett valfrihetssystem och upphandla hemtjänst. Upphandlingen av hemtjänst genomförs enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

För att bli godkänd som leverantör inom valfrihetssystemet ska en ansökan lämnas där alla krav har accepterats och uppfyllts.

Konkurrensutsättning enligt LOV pågår så länge upphandlingsdokumentet annonseras och har ingen given sluttid.

### 1.2 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är socialnämnden vid Danderyds kommun med organisationsnummer 212000-0126, nedan kallad kommunen.

Upphandlingen har diarienummer SN 2023/0125.

Socialnämnden har fått kommunfullmäktiges uppdrag att genomföra och administrera upphandlingen, godkänna leverantörer samt förvalta och följa upp avtalen och revidera förfrågningsunderlaget.

Avdelningschef på avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning är avtalsägare.

För mer information om Danderyds kommuns organisation och verksamheter samt kommunens

övriga LOV upphandlingar besök [Startsida – Danderyds kommun](#)

### 1.3 Upphandlingsdokumentet innehåll

1. Allmän orientering
2. Administrativa föreskrifter
3. Kvalificeringskrav på leverantören
4. Krav på tjänsten
5. Verksamhetsspecifika krav
6. Avtals- och kommersiella villkor

### 1.4 Ansökningsförfarande

Ansökningsförfarandet sker enligt bestämmelserna i lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) samt enligt kravställande i detta upphandlingsdokument.

För att bli godkänd som leverantör inom valfrihetssystemet lämnas en ansökan där alla krav har accepterats och är uppfyllda. Det får inte finnas någon uteslutningsgrund enligt 7 kap 1 § lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Meddelande om upphandlingen, upphandlingsdokument och alla bilagor finns publicerade i det kostnadsfria upphandlingssystemet Tendsign samt på Valfrihetswebben.

### 1.5 Beskrivning av uppdraget

Hemtjänst är en individuellt behovsprövad insats som kan ges med stöd av socialtjänstlagen (2001:453) SoL. Biståndet ges i form av personlig omvårdnad och service i den enskildes bostad eller motsvarande. Leverantören ska kunna utföra samtliga service- och omvårdnadsinsatser som kan förekomma i uppdraget.

Med omvårdnad avses insatser som behövs för att tillgodose den enskildes fysiska, psykiska och sociala behov. Insatsen kan omfatta exempelvis hjälp med att äta, förflytta sig, sköta personlig hygien och på- och avklädning. Det kan även omfatta insatser för att bibehålla sociala nätverk, motverka och bryta isolering, kommunicera med andra och insatser för att känna trygghet och säkerhet. I omvårdnadsinsatser kan också vissa hälso- och sjukvårdsinsatser ingå om de jämsställs med egenvård.

Med service avses praktisk hjälp som exempelvis inköp, tillredning av måltider/matdistribution, apotek-, post- och bankärenden, hjälp med bostadens skötsel, tvätt och klädvård. I hemtjänst ingår även avlösning av anhörigvårdare samt ledsagning till olika aktiviteter och vårdinrättningar.

Samtliga insatser utförs dagtid och kvällstid alla dagar i veckan mellan klockan 07.00-22.00. Tider för service planeras med den enskilde och utförs främst dagtid på vardagar.

Leverantören ska arbeta målmedvetet så att den enskilde står i centrum för samordnande insatser i mötet med vård, omsorg och service och andra aktörer som kan påverka den enskildes livskvalitet. Arbetet ska utföras utifrån evidensbaserade metoder och beprövad erfarenhet.

Leverantören ska följa gällande tillämpningsanvisningar för hemtjänstinsatser.

### 1.6 Målgrupp

Målgruppen för denna upphandling är personer med fysiska funktionsnedsättningar och/eller demenssjukdom eller personer som av andra orsaker har behov av stöd i sitt dagliga liv i en omfattning som inte kan tillgodoses på annat sätt. Vidare omfattar beslut om insatser de personer som har sin stadigvarande vistelse i Danderyds kommun. Det kan också vara personer med akuta behov som tillfälligt vistas i Danderyds kommun eller personer som tillfälligt vistas i Danderyd med

biståndsbeslut från sin bosättningskommun.

## 1.7 Volymer



Leverantörer garanteras inte någon volym i denna upphandling då det är den enskilde som väljer leverantör. Leverantören förbinder sig att ge individuellt stöd till den enskilde utifrån omfattning i beviljad insats.

## 1.8 Begrepp och definitioner



1. **Ansökan** är sökandes svar på krav och frågor i upphandlingsdokumentet.
2. **Beställare** avser Danderyds kommun/socialnämnden.
3. **Den enskilde** avser en person som är beviljad en/flera insatser enligt socialtjänstlagen (SoL).
4. **Kund** avser den som beviljats insats av kommunen. Synonymt med den enskilde.
5. **Kommun** avser Danderyds kommun, beställare, uppdragsgivare, den som har för avsikt att teckna avtal med leverantör.
6. **Leverantör** syftar på företag som bedriver eller har för avsikt att bedriva verksamhet för de insatser som är aktuella i denna upphandling. Synonymt med sökande och utförare.
7. **Löpande** annonsering avser en annons som gäller tills vidare och där det inte anges något sista datum för att komma in med ansökan.
8. **Sökande** är den leverantör som lämnar en ansökan om att bli leverantör i Danderyds kommuns valfrihetssystem för de insatser som är aktuella i denna upphandling. Synonymt med leverantör och utförare.
9. **Utförare** syftar på företag som bedriver eller har för avsikt att bedriva verksamhet för de insatser som är aktuella i denna upphandling. Synonymt med sökande och leverantör.
10. **Verksamhet** avser hela sökandes/leverantörens organisation inklusive personal, lokal, inriktning och verksamhetschef.
11. **Verksamhetschef** avser den person som är ansvarig för den dagliga driften i verksamheten.
12. **Upphandlingsdokument** är samtliga dokument, inklusive bilagor, som beskriver upphandlingen och dess krav.

### Förkortningar

AML - Arbetsmiljölagen (1977:1160)  
HSL - Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)  
LOV - Lag (2008:962) om valfrihetssystem  
LSO - Lag (2003:778) om skydd mot olyckor  
OSL - Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)  
OSF - Offentlighets- och sekretessförordning (2009:641)  
SOL - Socialtjänstlag (2001:453)  
IVO - Inspektionen för vård och omsorg

## 2. Administrativa föreskrifter

### 2.1 Val av leverantör och skyldighet att ta emot uppdrag



När den enskilde har beviljats hemtjänst får denne välja bland de godkända leverantörer som finns inom kommunens valfrihetssystem. Leverantören får inte tacka nej till en enskild som väljer leverantören som utförare av hemtjänst.

### 2.2 Icke vals alternativ



I de fall där den enskilde inte kan eller vill välja utförare av hemtjänst finns ett ickevalsalternativ i enlighet med 9 kap. 2 § LOV. Vilken utförare som blir ickevalsalternativet bestäms utifrån en fastställd löpande turordningslista där alla godkända leverantörer av hemtjänst finns med.

### 2.3 Byte av leverantör



Den enskilde har alltid rätt att byta leverantör och kontaktar då biståndshandläggaren som ansvarar för administrationen kring detta. Biståndshandläggaren ansvarar för att rätt information ges till den nya utföraren utifrån uppdrag om insats.

Utförarbyte sker under dagtid på vardag och ska genomföras snarast, senast en (1) vecka, från det att ny leverantör har fått uppdraget. Befintlig och ny utförare ska aktivt medverka till en smidig övergång. Den ursprungliga utföraren får ersättning till dess att bytet av utförare är genomfört.

### 2.4 Information till enskilda om godkända leverantörer



Kommunen ger både skriftlig och muntlig information om vilka leverantörer som finns inom valfrihetssystemet. Information om godkända leverantörer, resultat från avtalsuppföljningar och brukarundersökningar publiceras löpande i en jämförelsetjänst på kommunens hemsida [www.danderyd.se](http://www.danderyd.se).

Leverantören ansvarar för att uppgifterna är aktuella och förändringar under avtalstiden ska omgående meddelas beställarens kontaktperson så att rätt uppgifter finns i jämförelseverktyget. Uppgifter till jämförelseverktyget inhämtas vid avtalsstart.

Leverantörens information om respektive verksamhet ska även finnas tillgänglig utifrån målgruppens specifika behov, till exempel på lättläst svenska, på den enskildes hemspråk eller via kommunikationshjälpmedel.

### 2.5 Marknadsföring



Leverantörens marknadsföring av tjänster ska ske i enlighet med god marknadsföringssed enligt marknadsföringslagen (2008:486). Stödet ska ges med stor respekt för de enskilda samt övriga leverantörer.

Om leverantören avser att marknadsföra så kallade tilläggstjänster ska det tydligt framgå att dessa tjänster inte omfattas av kommunens biståndsbedömning. Leverantören ska i sin marknadsföring ange eventuella underleverantörer.

Hänvisning till kommunen i reklam eller marknadsföring får inte göras av leverantören, av denne anlitad underleverantör eller företag vars kapacitet har åberopats utan kommunens godkännande.

### 2.6 Tilläggstjänster



Leverantören har rätt att erbjuda enskilda kunder servicetjänster i form av tilläggstjänster som inte är biståndsbedömda. För kunderna ska det tydligt framgå vad som kan erbjudas som tilläggstjänst och kostnaden för den.

Marknadsföring av tilläggstjänster ska ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande.

Leverantören bör upprätta skriftligt avtal med kunden där en tydlig avgränsning mellan biståndsbedömda insatser och tilläggstjänster framgår samt att kunden betalar för tjänsterna direkt till utföraren.

Avgifter för eventuella tilläggstjänster ska faktureras den enskilde kunden direkt av leverantören. Danderyds kommun står inte för dessa kostnader.

#### Tilläggstjänsterna får inte:

- Vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja leverantör,
- vara en del av leverantörens åtaganden i enlighet med detta förfrågningsunderlag,
- användas för att kompensera eller ersätta den enskildes utökade behov av insatser.

## 2.7 Geografiskt område



För att säkerställa att bland annat basala hygienrutiner efterlevs samt ur arbetsmiljöhänsyn ska lokalen vara belägen så att den kan nås i rimlig tid för all personal. Det innebär att personalen före, mellan och efter uppdrag hos den enskilde ska kunna ta sig till lokalen inom 30 minuter med bil eller 45 min med lokala färdmedel. Lön ska utgå till personalen för resor i tjänsten.

## 2.8 Uppgifter om leverantören



Följande uppgifter ska lämnas om sökande:

### a. Företagets namn

Fritext



### b. Företagets organisationsnummer

Fritext



### c. Företags adress

Fritext



### d. Telefonnummer

Fritext



### e. Företagsform och år då verksamheten startade

Fritext



### f. Firmatecknarens namn

Fritext



### g. Revisorns namn (i det fall att företaget inte har någon revisor, ange detta)

Fritext



## h. Kort företagspresentation

Fritext



## 2.9 Ägarförhållanden



Leverantören ska bifoga beskrivning gällande ägarförhållanden inom företaget och inom koncernen om företaget ingår i en sådan.

Är leverantören ett aktiebolag bifogas bolagsstämmeprotokoll och utdrag ur aktiebok. Ägarförhållande i handelsbolag eller kommanditbolag styrks genom bolagsavtal.

## 2.10 Ansökans utformning



Hela ansökningsförfarandet inklusive intyg och bilagor ska vara på svenska och vara utformad i enlighet med upphandlingsdokumentet. Officiella dokument och intyg får dock lämnas på ursprungsspråket förutsatt att en översättning av innehållet i handlingen bifogas. Officiella dokument och intyg på de skandinaviska språken eller engelska godtas utan översättning.

Samtliga krav och villkor accepteras/besvaras vid ställda frågor i respektive avsnitt. Reservationer accepteras inte. För att säkerställa kommande tjänst och avtal är det av största vikt att sökande noga läser igenom hela förfrågningsunderlaget med bilagor. Kommunen förbehåller sig rätten att vid behov begära att handlingar även lämnas i form av papperskopior av original.

Uppgifter i broschyrer, hänvisning till webbplats eller leverantörens egna villkor eller motsvarande som inte efterfrågas undanbedes. Bara efterfrågade bilagor granskas som en del av ansökan.

Sökande måste själv kontrollera att alla frågor är besvarade och att alla efterfrågade dokument är korrekt ifyllda och bifogade. En ansökan som trots begäran om komplettering inte är fullständig kommer att avslås. Endast behörig företrädare för leverantören har rätt att underteckna ansökan.

Bifogade intyg och handlingar ska namnges så att det tydligt framgår vad det är, exempelvis CV – förnamn efternamn, Utbildningsbevis – förnamn efternamn.

## Bifoga ifylld bilaga. Bilaga 1, Sanningsförsäkran och undertecknande av ansökan

Bifogad fil



## 2.11 Ansökan via elektroniskt upphandlingssystem



Ansökan lämnas elektroniskt i upphandlingssystemet Tendsign.

För tillgång till systemet krävs en inloggning. Genom registrering erhålls användarnamn, lösenord och omedelbar tillgång till systemet. Det är kostnadsfritt för sökande att använda systemet. Tekniska frågor om systemet ställs till systemleverantörens support.

För sökande som sedan tidigare har registrerat konto i Tendsign är det viktigt att kontrollera att registrerade uppgifter stämmer avseende företagsnamn, organisationsnummer, kontaktuppgifter med mera.

## 2.12 Information under upphandlingen



Frågor avseende förfrågningsunderlaget ska ställas skriftligen i upphandlingsverktyget TendSign i frågor- och svarsfunktionen. Beställaren besvarar frågor i samma system.

Om sökande finner felaktigheter eller oklarheter i ansökningsformuläret kontaktas kommunen via frågor- och svarsfunktionen för rättelse. Endast skriftlig komplettering lämnad av kommunen är bindande för kommunen och den sökande.

## 2.13 Rättelse av fel, förtydliganden och kompletteringar



Kommunen eftersträvar största möjliga konkurrens i upphandlingar och tillämpar därför tillåtande, likabehandlande och transparenta riktlinjer för rättelser, förtydliganden och kompletteringar av ansökan.

Kommunen kan medge att en sökande rättar en felskrivning eller annat uppenbart fel i ansökan eller begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Endast skriftlig komplettering är bindande. Alla sökande kommer att behandlas lika och få lika lång tid på sig rätta, förtydliga eller komplettera sin ansökan när omständigheterna är likvärdiga.

Sökande kan endast åberopa de kompletterande upplysningar som erhållits via Tendsign.

### Rättelser

Sökande kan få rätta en felskrivning, en mindre felräkning eller något annat fel i en handling. Inga nya uppgifter får tillföras till ansökan.

### Förtydliganden

Förtydliganden ska syfta till att fastställa ansökans avsedda innehåll. Om kommunen uppfattar att en uppgift i en ansökan är tvetydig eller otydlig, kan kommunen låta sökande förtydliga vilken tolkning som är avsedd.

### Kompletteringar

Beställaren kan tillåta att sökande kompletterar ansökan med konkretisering av tidigare lämnade uppgifter. Det är inte tillåtet att tillföra nya uppgifter som inte funnits med i den ursprungliga ansökan. Kompletteringar kommer inte att beaktas i den del de motsäger någon uppgift i den ursprungliga ansökan.

## 2.14 Behandling av personuppgifter i ansökningsprocessen



Personuppgifter som lämnas i ansökningsprocessen behandlas i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. Personuppgifterna behandlas endast för ändamålet att genomföra ansökningsprocessen och enbart så länge som det behövs, med hänsyn till ändamålet eller krav i lag och/eller annan författning. Mer information om hur Danderyds kommun behandlar personuppgifter finns på [Personuppgifter Socialnämnden – Danderyds kommun](#)

Sökanden ansvarar för att de personer vars personuppgifter finns i ansökan får ta del av ovanstående information. Sökanden ombeds undvika att ange personuppgifter, särskilt sådana av känslig karaktär, om inte uppgifterna specifikt efterfrågas i upphandlingsdokumentet.

## 2.15 Referenser



Sökande ska lämna två (2) av varandra, oberoende referenser som avser liknande uppdrag till omfattning och innehåll som utförts under de tre (3) senaste åren räknat från dagen för ansökan. Referenserna ska inte vara äldre än två (2) år från ansökningsdatumet. För de fall leverantören under ovan angivna tid utfört liknande uppdrag åt beställarens räkning ska den ena referensen vara beställaren. Beställaren har även rätt att ta ytterligare interna referenser avseende förmåga och kapacitet att fullgöra uppdraget och förbehåller sig rätten att beakta eventuella egna erfarenheter av leverantören.

Referenserna ska styrka att sökande, såväl verksamhet som verksamhetschef/ansvarig för daglig drift, besitter erforderlig kompetens, skicklighet och förmåga för det sökta uppdraget. Vid referenstagnation kontrolleras att sökanden planerat och fullföljt uppdrag på ett avtalsenligt och tillfredsställande sätt.

Nystartat företag kan lämna personliga referenser avseende ägare och/eller verksamhetschef. De personliga referenserna ska bekräfta att ägare och/eller verksamhetschef har kompetens, skicklighet och förmåga för det sökta uppdraget.

Observera att enskilda inte får anges som referenser. Referensgivaren får inte vara person som är

anställd hos sökande eller på annat sätt står i beroendeställning till företaget eller referenstagaren. Referenten får inte ha några andra kopplingar till sökande än rent professionellt, referenspersoner som på något sätt har släktskapsrelation till någon i leverantörens ledning godkänns inte. Vidare får den som uttalar sig inte stå i jävsförhållande till leverantören. Personen ska ha samtyckt till att vara referens.

Referensgivaren ska vara beredd på att Danderyds kommun kan komma kontakta denne under kvalificeringsfasen för att försäkra sig om intygets äkthet samt kompletterande uppgifter. Sökande ansvarar för att informera referensgivaren om detta.

Utöver denna referens ska sökande till ansökan bifoga en lista över de kommuner inom Stockholms län där sökande har ett pågående hemtjänstuppdrag och även från alla kommuner där sökande eller beställaren valt att avsluta uppdraget de senaste tre (3) åren. Beställaren kan komma att kontrollera lämnade uppgifter samt vid avslutade uppdrag kontrollera orsakerna till detta. Kommunen förbehåller sig rätten att ta in information från andra kommuner om leverantören.

Om sökandes förklaring till ett uppdrags avslutande avviker från uppdragsgivande kommuns förklaring och/eller uppdragets avslutande har skett på grund av brister i utförandet av hemtjänst eller om beställaren finner att det saknas avslutade uppdrag på denna lista, kan detta leda till att sökande inte kvalificeras i upphandlingen.

Kommunen förbehåller sig rätten att bedöma om referenserna motsvarar det som efterfrågas och kommunen har även rätt att vid behov inhämta ytterligare information från referenser och/eller begära ytterligare referenser.

Referenserna ska fyllas i bilaga 2 **"Referensuppdragsblankett"**, en blankett per referens ska bifogas.

**a. Ange referens 1. Bifoga ifylld referensuppdragsblankett**

Bifogad fil



**b. Ange referens 2. Bifoga ifylld referensuppdragsblankett**

Bifogad fil



**c. Bifoga en lista över de kommuner inom Stockholms län där sökande har ett pågående hemtjänstuppdrag och även från alla kommuner där sökande eller beställaren valt att avsluta uppdraget de senaste tre (3) åren.**

Bifogad fil



## 2.16 Åberopa andra företags kapacitet



En sökande får åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i syfte att uppfylla kraven i upphandlingsdokumentet. Sökande som vill utnyttja denna rättighet ska redovisa vilket åtagande åberopat företag ska anta och vilka nödvändiga resurser och/eller kapacitet som sökande kommer att förfoga över under avtalstiden, genom att till ansökan bifoga ett av båda parter undertecknat samarbetsavtal eller liknande. Detta gäller även om kapacitet åberopas hos moderbolag, dotterbolag, intressebolag eller motsvarande.

Eventuella ändringar ska anmälas omgående till kommunen.

Kommunen kontrollerar att företag vars kapacitet åberopas uppfyller sina lagenliga och ekonomiska skyldigheter på samma sätt som sökanden/leverantören.



### a. Åberopas annan företags kapacitet?



Ja/Nej

### b. Om ja, bifoga överenskommelse eller avtal med företaget



Bifogad fil

## 2.17 Begäran om sekretess



Kommunen omfattas av offentlighetsprincipen. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av till myndigheten inkomna handlingar. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna hemlighållas måste stöd finnas i offentlighets- och sekretesslagen, OSL (2009:400).

Av 31 kap 16 § OSL följer dock att sekretess gäller för uppgift i ansökan som rör leverantörens affärer eller driftförhållanden om det av särskild anledning kan antas att leverantören lider skada om uppgiften röjs. Anser sökanden att vissa uppgifter i inlämnad ansökan ska sekretessbeläggas ska sökanden precisera vilka uppgifter detta gäller och lämna en motivering till på vilket sätt sökande skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Sekretessprövning kan inte göras i förväg och garantier kan därför inte lämnas. Sekretessprövning sker först vid begäran om utlämnande av handlingar. Det är kommunen som beslutar om en uppgift ska sekretessbeläggas eller inte. Beslutet kan överklagas till kammarrätten.

### Begär ni sekretess? Svara ja/nej.



Om, svaret är "ja" ange till vilka delar av er ansökan begär ni sekretess för.

Fritext



Leverantörskommentar tillåten

## 2.18 Handläggning av ansökan



Handläggning och prövning av inkomna ansökningar sker löpande. Handläggningstiden är normalt åtta (8) veckor från och med det att en komplett ansökan inkommit.

Under sommarmånaderna samt vid längre sammanhängande helgdagar kan handläggningstiden vara längre.

Inkommen ansökan öppnas och registreras omgående. Därefter sker kontroll av att:

- Ansökan är korrekt och komplett besvarad,
- sökande uppfyller samtliga krav som anges i upphandlingsdokumentet,
- samtliga krav är accepterade.

Som en del av handläggningen kan beställaren kalla till ett personligt möte där det genomförs en genomgång av leverantörens ansökan och en avstämning av de krav som ställs på uppdraget. Leverantören kan exempelvis ges möjlighet att redogöra för rutiner, metoder och arbetssätt i verksamheten.

Verksamhetsbesök kan genomföras av beställaren under ansökningsprocessen.

Kommunen friskriver sig från sökandes alla ersättningsanspråk som har sitt ursprung i nedlagt arbete vid upprättande och handläggning av ansökan samt eventuellt avtalstecknande.

## 2.19 Ändring och tillägg under ansökningsprocessen



Kommunen kan besluta om ändringar i upphandlingsdokumentet inklusive tillhörande bilagor. Det kan exempelvis avse kvalitetskrav och/eller ersättningsbeloppet till leverantören. Det kan också gälla

ändrade förutsättningar, exempelvis ny lagstiftning, teknisk utveckling, nya målsättningar antagna av kommunfullmäktige eller socialnämnden som kan innebära att publicerat upphandlingsdokument måste revideras.

Sökanden som ännu inte godkänts av kommunen som leverantör kommer att informeras skriftligen om ändringen. Inom fjorton (14) dagar från att en skriftlig underrättelse skickats från kommunen ska sökanden lämna skriftligt besked om de nya villkoren accepteras.

## 2.20 Ansökans giltighet



Ansökan ska vara bindande i fyra (4) månader från och med den dag den lämnats in i Tendsign.

## 2.21 Elektronisk signering



Behörig företrädare för leverantören signerar avtalet elektroniskt. Detta kan ske till exempel med en svensk e-legitimation utfärdad av bank.

Inför avtalsskrivning skickar beställaren, via e-post eller Tendsign, meddelande om detta till leverantören med instruktioner för hur signering ska gå till väga.

## 2.22 Godkännande, kommunikering, avtalstecknande



Samtliga leverantörer som uppfyller kvalificeringskraven och samtliga gällande villkor i upphandlingsdokumentet kommer att godkännas som leverantör. Inga förbehåll eller reservationer mot villkor i upphandlingsdokumentet är tillåtna.

Beslut fattas av socialnämnden, enligt antagen delegationsordning.

Mellan kommunen och godkänd leverantör tecknas ett avtal som gäller tills vidare. Förutsättning för civilrättsligt bindande avtal är att skriftligt avtal upprättats och undertecknats av behöriga företrädare för båda parter.

Godkänd leverantör meddelas med ett skriftligt beslut och tid för avtalsskrivning sker senast fjorton (14) dagar innan avtalet börjar gälla.

## 2.23 Förfarande om ansökan inte godkänns



Om ansökan inte godkänns underrättas sökande genom ett skriftligt beslut i Tendsign där det framgår skäl till beslutet samt hur sökande söker rättelse.

Om kommunen beslutar att inte godkänna en sökande kan denne senare lämna in en ny ansökan. Den nya ansökan ska vara utformad enligt det vid den aktuella tidpunkten gällande upphandlingsdokument.

Om ett avtal med en tidigare leverantör har sagts upp eller hävts av kommunen på grund av brister som har uppstått under avtalstiden måste det till den nya ansökan lämnas en redogörelse av de åtgärder som vidtagits. För att åter kunna bli godkänd som leverantör ska redogörelsen vara godkänd av kommunen.

## 2.24 Personuppgiftsbiträdesavtal



Leverantören ska på kommunens begäran, efter personuppgiftsflödeskartläggning i förekommande fall teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal, i enlighet med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) vid varje tidpunkt gällande mall. Leverantören och dennes personal ska ha tillräckliga kunskaper om dataskyddsförordningen och ha en rutin för att uppfylla sina skyldigheter enligt denna lag. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hantering av skyddade personuppgifter/identiteter.

## 2.25 Accept



**Samtliga krav och villkor i kapitel 2. Administrativa föreskrifter accepteras?**

Ja/Nej. Ja krävs



## 3. Kvalificeringskrav på leverantören

### 3.1 SKA-krav vid ansökningstillfället och obligatoriska krav vid avtalets fullgörande



Kvalificering av leverantören innefattar obligatoriska krav för sökande, kvalificeringskrav benämnda "ska".

De obligatoriska kraven måste ovillkorligen uppfyllas av sökande vid ansökningstillfället då det är avgörande i beställarens bedömning av leverantörens förmåga att fullgöra uppdrag och avtal.

Det förekommer också obligatoriska krav som ska uppfyllas vid avtalets fullgörande.

### 3.2 Uteslutning av sökande



Leverantören kan komma att uteslutas om Danderyds kommun får kännedom om att någon av förutsättningarna i 7 kap. 1 §, punkt 1-6, i lag (2008:962) om valfrihetssystem föreligger:

1. Är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och kommunen kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om sökande är en juridisk person, får sökande uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket punkt 4. Danderyds kommun får begära att sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket punkt 1, 2, 3 eller 5.

Socialnämnden förbehåller sig rätten att i samarbete med Bolagsverket, Skatteverket, Kronofogden eller annan myndighet granska att sökanden sköter registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

Allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt fyra (4) kan utgöras av hävning som Danderyds kommun eller annan kommun gjort med leverantören under de senaste fyra (4) åren från ansökningstillfället inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde. Med motsvarande verksamhetsområde avses uppdrag med utgångspunkt från socialtjänstlagen, exempelvis hemtjänst, dagverksamhet, vård- och omsorgsboende inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning.

**Sökande intygar att det inte föreligger några uteslutningsgrunder enligt ovan**

Ja/Nej. Ja krävs



### 3.3 Tillstånd



Upprättat avtal omfattar endast tillståndspliktig verksamhet. Leverantören ska under hela avtalstiden ha giltigt tillstånd från IVO att bedriva verksamheten. Vid avsaknad av eller om tillstånd upphör att gälla under avtalstiden utgör detta grund för hävning av avtalet beträffande den verksamhet som berörs. För ett sådant bortfall äger leverantör endast rätt till ersättning eller motsvarande under avslutningstiden. Tjänsten ska då avslutas så snart som möjligt med hänsyn till brukarnas trygghet och en planering ska ske med beställaren.

Observera att om leverantören avser att använda sig av underleverantör för fullgörande av avtalet

ska även eventuell underleverantör inneha tillståndsbevis om det är en tillståndspliktig verksamhet.

Vid förändring av tillstånd, till exempel vid byte av verksamhetsansvarig, ska kommunen skyndsamt få en kopia på den nya ansökan om ändring av tillstånd som skickats till IVO.

Leverantören ska omedelbart meddela kommunen:

- Vid återkallelse, upphörande av tillstånd, verksamhetsförbud,
- om beslut eller dom ska eller inte ska överklagas,
- om talan om verksamhetsförbud och upphörande av tillstånd återkallas.

Vid beslut eller dom i ovanstående fall ska leverantören snarast möjligt efter överenskommelse med beställaren avsluta sin verksamhet i kommunen om:

- Avslag på ansökan om ändring av tillstånd vinner laga kraft,
- inhibition vid överklagan inte meddelas,
- talan återkallas trots att inhibition beviljats i undantagsfall.

Om inhibition meddelas ska beställaren informeras och leverantören kan fortsätta bedriva sin verksamhet till dess att eventuellt beslut eller dom om upphörande vunnit laga kraft.

När beslut eller dom om upphörande av tillstånd vunnit laga kraft ska avtalet upphöra enligt överenskommelse med beställare.

Om det är fråga om en omfattande verksamhet med många kunder förbehåller sig kommunen rätten att avgöra när avtalet senast ska upphöra att gälla.

#### Bifoga IVO-tillstånd

Bifogad fil



### 3.4 Ekonomisk och finansiell ställning



Sökande ska ha en stabil ekonomisk ställning så att ett långsiktigt avtal med kommunen kan upprätthållas. Sökande ska därför ha god ekonomisk ställning och lägst inneha ett kreditomdöme om minst 50 enligt affärs- och kreditupplysningsföretaget Creditsafe och vara utan betalningsanmärkningar av betydelse.

Kommunen kommer att kontrollera kravet på stabil ekonomisk ställning genom att inhämta uppgifter från Creditsafe i samband med kvalificering. Sökande bör själv kontrollera sin riskklassificering hos Creditsafe innan ansökan lämnas, för att undersöka om uppfyllelse av krav på ekonomisk stabilitet behöver visas på annat sätt. I de fall lägre riskklassificering inte går att utläsa ska sökande ändå anses uppfylla dessa krav om 1), 2) och/eller 3) nedan är uppfyllda:

1. Sökande lämnar en sådan förklaring att det kan anses klarlagt att sökande innehar motsvarande ekonomisk stabilitet. Exempel på sådan förklaring kan vara ett intyg från annat kreditinstitut där kreditomdöme framgår.
2. Garanti lämnas gällande sökandes ekonomiska stabilitet av moderbolag eller annan garant. Sådant intyg ska bifogas ansökan och vara undertecknat av behörig företrädare för moderbolaget eller garanten firmatecknare. Efterfrågad riskklassificering samt kraven ovan ska i dessa fall på motsvarande vis redovisas och uppfyllas av denne (garanten).
3. Nystartade företag ska redovisa att de har tillräcklig ekonomisk och finansiell ställning för att fullgöra uppdraget under avtalstiden. Bevis kan till exempel utgöras av senaste resultaträkningen, bankgaranti eller revisorsintyg.

För utländska företag gäller krav på motsvarande rating enligt likvärdigt kreditvärderingsinstitut. Sökande får ej vara på ekonomiskt obestånd. Certifikat ska vara utfärdat på svenska, engelska eller på språk från skandinaviska länder.

Kommunen kan komma att begära in ytterligare dokumentation för att försäkra sig om att punkterna 1-3 ovan är uppfyllda.

**a) I förekommande fall ska handlingar bifogas här**



**b) Förklaring/intyg/dokumentation som styrker att sökande är ekonomiskt stabil**

**c) Nystartade företag bifogar bevis enligt ovan**

Bifogad fil

## 3.5 Krav på registrering, skatter och avgifter

### 3.5.1 Registrering



Sökande samt eventuella företag vars kapacitet åberopas ska vara registrerade i bolagsregister eller motsvarande i det land där företaget har sitt säte.

Kommunen kommer själv att kontrollera detta via kreditupplysningsföretaget Creditsafe, hos Bolagsverket eller motsvarande myndighet i det land där företaget har sitt säte.

Ansökan kan lämnas av företag under bildande. Företaget ska vara bildat senast inför avtalstecknande. Sökande ska i dessa fall vara beredd att inom fem arbetsdagar efter begäran inkomma med stiftelseurkund/bolagsavtal eller motsvarande.

Sökande ska på begäran kunna visa handlingar rörande ägarförhållandet i bolaget och lämna uppgift om samtliga fysiska personer som direkt eller indirekt genom ett annat bolag är ägare till bolaget.

Organisationer som inte är registrerade hos Bolagsverket eller motsvarande register, ska inge stadgar samt protokoll från senaste konstituerande styrelsemöte samt senaste årsmötesprotokoll senast inom fem (5) arbetsdagar efter begäran från kommunen.

**Uppfyller den sökande kravet ovan?**



Ja/Nej. Ja krävs

### 3.5.2 Uppgifter från skatte- och kronofogdemyndighet



För att styrka att sökande uppfyller sina skyldigheter vad gäller skatter och avgifter samarbetar kommunen med Skatteverket och Kronofogden.

Kontrollen omfattar bland annat kontroll av skattsedel, momsregistrering, arbetsgivarregistrering, redovisade arbetsgivaravgifter och skatteskulder på skattekonto eller hos kronofogden.

Sökande ska vara momsregistrerade och inneha f- eller fa-skattsedel. Sökande får inte under de två (2) senaste åren (räknat från sista ansökningsdag) ha ådragit sig skulder för socialförsäkringsavgifter eller skatter i Sverige eller i det egna landet som lett till att skulden registrerats hos Kronofogdemyndigheten eller motsvarande myndighet i hemlandet. Kravet är inte tillämpligt för sådana skulder som avser försumbara belopp vid enstaka tillfälle.

På kommunens begäran ska sökande inom fem (5) dagar inkomma med blankett SKV 4820 som inhämtas på Skatteverkets hemsida under "Företagsinformation" och "Visa uppgifter för anbud vid offentlig upphandling".

Utländska sökande ska till ansökan bifoga sådana handlingar som styrker att inga grunder för uteslutning föreligger. Dessa intyg eller motsvarande ska inte vara äldre än tre (3) månader.

Sökande ska vara registrerad för SNI-kod (Standard för svensk näringsindelning) hos Skatteverket,

senast i samband med avtalstecknande.

- 88101 – hemtjänst för äldre
- 88102 – hemtjänst för personer med funktionsnedsättning

### 3.6 Försäkring



Leverantören ansvarar för samtliga skador och kostnader som kan uppkomma på grund av leverantörens uppdrag.

Leverantören ska teckna och under hela avtalsperioden vidmakthålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker leverantören skadeståndsrättsliga ansvar vid utförandet av uppdraget enligt avtalet.

Leverantören ansvarar även för eventuella underleverantörer. Om leverantören inte kan inkludera underleverantörer i sina egna försäkringar ska leverantören i sin avtalsrelation med underleverantören reglera att motsvarande försäkringsskydd finns i detta led.

Kopia på försäkringsbrev ska lämnas vid undertecknande av avtal. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till beställaren senast en (1) vecka före det att försäkringen löper ut.

Leverantören ska på begäran av beställaren kunna uppvisa giltigt försäkringsbrev när som helst under avtalstiden. Saknas föreskriven försäkring är detta att betrakta som ett väsentligt avtalsbrott och utgör skäl för hävning.

#### Bifoga gällande försäkringsbrev

Bifogad fil



### 3.7 Teknisk och yrkesmässig kapacitet



Leverantören ska visa att företaget har en ägarstruktur, organisation, affärsidé och verksamhetsprofil som är ändamålsenlig för genomförande av hemtjänst. Leverantören ska vidare kunna visa att företaget besitter den kunskap, erfarenhet och förmåga att genomföra insatsen som beskrivs i upphandlingsunderlaget.

Leverantören ska till ansökan bifoga en organisationsplan (organisationsträd) eller en beskrivning av leverantörens organisation där ledningsstruktur, ledningsfunktion, beslutsvägar, ansvarsområden och mandat framgår.

### 3.8 Ansvarig för daglig drift



Ansvarig chef för den dagliga driften har till ansvar att säkerhetsställa att den enskilde tillförsäkras trygghet, delaktighet och värdighet samt service och omvårdnad av god kvalitet. Ansvarig chef ska vara godkänd av IVO och anställning hos leverantören och eventuellt andra arbets- och uppdragsgivare ska vara förenlig med att vara tillgänglig för uppdraget enligt detta avtal. Ansvarigs sammanlagda uppdrag för Danderyds kommun och eventuellt andra uppdragsgivare, ska vara förenligt med arbetstidslagen.

Kopia av anställningsavtal/bevis som styrker detta bifogas vid avtalstecknande samt vid begäran.

Kommunen ska omgående informeras skriftligen om byte av verksamhetschef, vikarierande verksamhetschef och/eller andra anmälningspliktiga ändringar och nytt IVO tillstånd ska skickas utan dröjsmål till kommunen.

Den eller de som ansvarar för den dagliga driften ska ha följande kompetens och erfarenhet för att uppfylla socialnämndens krav för godkännande.

#### Formell kompetens:

- Relevant högskoleutbildning med inriktning mot socialt arbete som exempelvis socionom, beteendevetare eller motsvarande kandidatexamen som bedöms likvärdig,
- förvärvad kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, socialrätt, arbetsrätt, sociala myndigheters föreskrifter och allmänna råd som styr verksamheten och kommunens riktlinjer,
- kurs i socialrätt om minst 7,5 poäng om högskoleutbildning inte innehållit kurs i socialrätt/juridik,
- minst 24 månaders erfarenhet av arbete inom äldreomsorg eller inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning de senaste sex åren i Sverige,
- minst 18 månaders erfarenhet av arbetsledning (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) under de senaste åtta (8) åren inom verksamhetsområdet, erfarenhet av hemtjänst med enbart serviceuppdrag godkännes ej,
- behärska svenska språket i tal och skrift vilket innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk, språket ska uppnå till nivå C1 enligt Europeiska rådet,
- erfarenhet av administrativt arbete och datavana.

Samtliga krav ska vara uppfyllda. Dispens gällande relevant högskoleutbildning (enligt ovan) ges för de leverantörer som per 2023-08-15 hade giltigt avtal eller uppdrag i Danderyds kommun inom LOV hemtjänst. För dessa gäller informell kompetens. Dispensen gäller redan anställd personal. Vid byte av verksamhetschef krävs formell kompetens.

#### **Informell kompetens:**

- Minst 36 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare (ekonomi-, personal- och verksamhetsansvar) på heltid inom äldreomsorg eller omsorgen om personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen de senaste åtta (8) åren,
- kurs i socialrätt om minst 7,5 högskolepoäng,
- behärska svenska språket i tal och skrift vilket innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst gymnasiet eller svenska som andraspråk, nivå C/1 enligt Europeiska rådet,
- goda vitsord från tidigare arbetsgivare,
- dokumenterad erfarenhet av administrativt arbete och datavana.

Sökande ska bifoga följande som styrker kompetens och erfarenhet:

1. Bevis på relevant högskoleutbildning och/eller kurs i socialrätt,
2. CV där arbetsgivare, anställningstid (fr.o.m. – t.o.m.), tjänstgöringsgrad, titel och arbetsuppgifter framgår,
3. Intyg och betyg som styrker arbetserfarenhet och reell kompetens.

I ansvaret ingår att organisera arbetet och försäkra sig om att det finns personal som har rätt kompetens, tillräcklig bemanning för att tillgodose en kontinuitet mot den enskilde samt att personalen kompetensutvecklas och erbjuds handledning vid behov.

Den som ansvarar för den dagliga driften ska vara delaktig och fysiskt närvarande i verksamheten under minst 30% av sin normala arbetstid. Tillgång ska finnas till arbetsledning dag och kvällstid med en tydligt utpekad person som personal och kunder kan identifiera. Ansvarig ska vara lättillgänglig för personal, kunder, anhöriga och beställare. Vid frånvaro längre än en månad, som semester eller liknande, ska leverantören ha en namngiven ersättare med ansvar för den dagliga driften. socialförvaltningen ska informeras om namngiven ersättare via e-post. Vid extraordinära situationer ska ansvarig för daglig drift eller företrädare för företagsledning kunna nås dygnet runt alla veckans dagar.

#### **a. Bifoga bevis på relevant högskoleutbildning och/eller kurs i socialrätt**

Bifogad fil



#### **b. Bifoga CV där arbetsgivare, anställningstid (fr.o.m. – t.o.m.), tjänstgöringsgrad, titel och arbetsuppgifter framgår**

Bifogad fil





### c. Bifoga intyg och betyg som styrker arbetserfarenhet och reell kompetens



Bifogad fil

## 3.9 Arbetsmiljöansvar



Leverantören ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1). Leverantören ska ha en aktuell arbetsmiljöplan och fungerande rutiner för arbetsmiljöarbetet. Leverantören ska även på begäran visa skriftlig riskbedömning för utföranden av tjänsten och skriftliga handlingsplaner för åtgärder. Leverantören ska inför avtalstecknande uppvisa aktuell arbetsmiljöpolicy och beskriva det systematiska arbetsmiljöarbetet för arbetstagare som utför arbete inom ramen för avtalet.

Leverantören ska ha rutiner för hur denne arbetar mot diskriminering i verksamheten, rutinerna ska utgå från diskrimineringslagen (208:567), olaga diskriminering enligt 16 kap 9§ brottsbalken (1962:700) och förbud mot missgynnande behandling enligt 16 § föräldraledighetslagen (1995:584).

Leverantören ska, på begäran från kommunen, kunna redovisa jämställdhetsplan, rutiner och eventuella åtgärder som vidtagits.

Leverantören ska i sitt systematiska arbetsmiljöarbete förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet enligt arbetsmiljölagen.

Samordningsansvaret regleras av arbetsmiljölagen (AML 1977:116). Överenskommelse om samordningsansvar ska träffas när två eller flera arbetsgivare samtidigt bedriver verksamhet på ett gemensamt arbetsställe. Detsamma gäller vid anlitan av underleverantör. Oberoende av detta har varje arbetsgivare arbetsmiljöansvar för sina egna anställda.

## 3.10 Arbetsgivaransvar



Leverantören ska anställa och ansvara för arbetstagare i egenskap av arbetsgivare och därvid beakta vid var tid gällande lagar och avtal. Leverantören svarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sina arbetstagare. Leverantören ska inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtaget inom leverantörens verksamhetsområde. Om leverantören anlitar underleverantör ska leverantören avkräva motsvarande utfästelse av denne.

Leverantören ska även försäkra sig om att ingen anlitas för att arbeta svart vid utförande av uppdraget samt förbinder sig att ha rutiner för att följa upp detta genom regelbundna kontroller.

## 3.11 Arbets- och anställningsvillkor



Danderyds kommun strävar att så långt det är möjligt och ändamålsenligt ställa krav som bidrar till goda arbets- och anställningsvillkor. Kommunens leverantörer ska inte få konkurrensfördelar genom att tillämpa undermåliga arbets- och anställningsvillkor. Leverantören ska vid avtalets utförande iaktta särskilda arbets- och anställningsvillkor gentemot sin personal. Villkoren ska ha utgångspunkt från delar av det centrala kollektivavtalet i branschen mellan Svenska Kommunalarbetareförbundet å ena sidan, samt Sveriges Kommuner och Regioner och Arbetsgivarförbundet Pacta å den andra - Huvudöverenskommelse om lön och allmänna anställningsvillkor samt rekommendation om lokalt kollektivavtal – HÖK, med mera.

Genom att ställa särskilda avtalsvillkor avseende arbets- och anställningsvillkor i nivå med ett av de centrala kollektivavtal som gäller inom den aktuella branschen vill kommunen säkerställa trygga arbets- och anställningsvillkor. Kommunen har valt att utgå från ovan nämnda kollektivavtal med anledning av att detta kollektivavtal omfattar flest medarbetare i riket samt att såväl offentliga som privata arbetsgivare kan vara bundna av kollektivavtalet.

Kommunen kan komma att upprätta specifika villkor som då ska efterlevas av leverantören.

## Bifoga arbets- och anställningsvillkor, av bifogat dokument ska det framgå hur sökande uppnår ska-krav



Bifogad fil

### 3.12 Allergener



Leverantören ska ha en policy om rök- och doftfri arbetsplats och som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet, regelbundet informera personalen om den. I introduktion för personalen ska leverantören ge information om doft- och kemikalieöverkänslighet och vikten av att inte använda parfym och parfymerade produkter under arbetstid.

### 3.13 Miljöarbete



Leverantören ska följa gällande lagar beträffande miljöaspekter i anslutning till livsmedelsanvändning och kemiska produkter för renhållning samt produkter för tvätt av personalens arbetskläder. Leverantören ska i sin verksamhet aktivt verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer.

Leverantören ska senast vid driftsstart ha en kontaktperson på företaget avseende miljöfrågor.

Leverantören ska i sitt systematiska miljöarbete beakta Danderyds kommuns miljö- och klimatprogram. [Miljö- och klimatprogram 2030 – Danderyds kommun](#)

Leverantören ska källsortera kundens avfall i den utsträckning som det finns förutsättningar för i den fastighet där kunden bor.

#### Rutiner för hantering av avfall hos kund ska minst innehålla:

- Kontroll av vilka förutsättningar till källsortering av avfall inklusive farligt avfall som finns hos varje kund,
- källsortering av verksamhetens och kundens avfall i den utsträckning som det finns förutsättningar för i den fastighet där kunden bor och i närområdet,
- hur farligt avfall, såsom smittförande och stickande, skärande avfall samt läkemedelsrester, som leverantören själv ger upphov till (genom att utföra tjänst) hos kund ska hanteras,
- hur leverantören kan bidra till minskad klimatpåverkan och energianvändning,
- hur leverantören kan minska användningen av farliga kemikalier.

#### Utbildning av medarbetare

Leverantören ska senast sex (6) månader efter driftsstart ha genomfört utbildning av samtliga medarbetarna i miljöfrågor som berör verksamheten. Detta ska upprätthållas under driftstiden.

Utbildningen ska minst innehålla information om:

- Det egna systematiska miljöarbetet,
- miljöpolicy,
- hållbar utveckling,
- läkemedels miljöpåverkan,
- kemikaliehantering,
- avfallshantering,
- hur leverantören kan bidra till att minska klimatpåverkan och energianvändning.

### 3.14 Bilar och drivmedel



Nya tjänstebilar, bilpoolsbilar och bilar som köps in eller är hyrda ska kunna drivas med fossilbränslefria drivmedel, exempelvis biogas eller el. Bilen ska uppnå minst fem stjärnor vid provning enligt Euro NCAP (European New Car Assessment Program) eller motsvarande. Fordonet ska genomgå service och underhåll enligt fordonsleverantörernas instruktioner eller motsvarande. Vintertid bör dubbfria däck användas.

Leverantören ska på begäran av kommunen kunna redovisa hur kravet uppfylls av de använda personbilarna, som berörs av avtalet. Redovisningen ska ske i en förteckning med minst fordonstyp, märke, modell, registreringsnummer och utsläppsklass (Euroklass) exempelvis genom ett utdrag ut Transportstyrelsen vägtrafikregister.

Se mer information på kommunens hemsida [Miljö- och klimatprogram 2030 – Danderyds kommun](#)

### 3.15 Lokaler och inventarier



Leverantören ska senast i samband med avtalsstart ha en lokal som är anpassad för verksamheten. Det innebär bland annat att det ska finnas paus/lunchrum och omklädningsrum med möjlighet att byta om enskilt. Det ska även finnas duschmöjlighet för personal.

Det ska finnas förutsättningar för att utföra administrativt arbete kopplat till uppdraget samt förutsättningar för genomförande av arbetsplatsträff (APT) och andra möten. Om det inte finns möjlighet att tvätta arbetskläder i lokalen ska leverantören kunna redovisa avtal med tvätterier.

Leverantören svarar för och bekostar regelbunden brandsyn och ansvarar för att regelbunden inspektion och påfyllning av brandsläckare blir gjord.

### 3.16 Krav på IT-system och IT-utrustning



Leverantören ska ha förutsättningar för att kunna ansluta sig till aktuellt verksamhetssystem via internet-förbindelse med svenskt IP-nummer. Leverantören ska ha ett verksamhetssystem för att föra och förvara social dokumentation på ett säkert sätt i enlighet med krav i dataskyddsförordningen och informationssäkerhetslagstiftningen, se [KLASSA, informationsklassning | SKR](#) och säkerhetskrav på IT-system för dokumentation inom SoL.

Leverantören ska använda det/de system som beställaren hänvisar till för att överföra uppgifter till beställare. Gällande system (2023) är Treserva och Phoniro. Dataportabilitet krävs vid eventuell förändring av system. Systemet får inte ha tredjelandsöverföringar i strid mot dataskyddslagstiftning.

Leverantören ska kommunicera genomförandeplaner, journalföra och rapportera avvikelser i systemet. Kommunen kan i framtiden komma att besluta att all dokumentation ska ske i kommunens verksamhetssystem. Socialnämnden kommer att stå för införandekostnader och löpande licenskostnader. Leverantören ska själv bekosta IT-utrustning, nätverk, programvaror (inkl. dokumentationssystem), kringutrustning samt den kompetensutveckling som eventuellt krävs för detta. Kommunen erbjuder kostnadsfria introduktionstillfällen till verksamhetssystemet.

Leverantören ansvarar för att uppdaterat virusprogram och brandvägg finns på utrustningen. Leverantören ansvarar för att införskaffa samt använda kompatibla enheter, såsom mobiltelefoner, surfplattor med tillhörande abonnemang för registrering och utförande.

### 3.17 Underleverantör



Underleverantörer får anlitas för att utföra vissa serviceinsatser inom ramen för leverantörens uppdrag enbart med kommunens skriftliga godkännande. Med underleverantör jämställs företag i samma koncern, till exempel bemanningsföretag eller liknande.

Leverantören ska skriftligt avtala med underleverantör om att samma krav som ställs på leverantören ska uppfyllas även av underleverantören. Av avtalet ska också tydligt framgå vilka uppgifter som underleverantören åtar sig att utföra.

Leverantören ansvarar för att regelbundet följa upp och svarar för underleverantörens arbete som för sitt eget. Leverantören ska på begäran av kommunen, när som helst under avtalstiden, lämna dokumentation som styrker leverantörens uppföljning av dess underleverantörer. Av dokumentationen ska det minst framgå när uppföljningen utfördes, vad som följdes upp samt resultatet av uppföljningen inklusive eventuella åtgärder.

Underleverantör(er) kan bli kallad till uppföljningsmöten med kommunen, leverantören ska alltid närvara vid dessa möten.

Leverantören äger inte rätt att anlita eller byta underleverantör för utförandet av uppdraget eller delar av uppdraget utan kommunens i förväg inhämtade skriftliga godkännande. Eventuella ändringar ska anmälas omgående till kommunen.

Kommunen kontrollerar att de föreslagna underleverantörerna uppfyller sina lagenliga och ekonomiska skyldigheter på samma sätt som sökanden/leverantören.

**Av underleverantöravtalet ska minst följande framgå:**

- Namn och organisationsnummer på leverantören,
- namn och organisationsnummer på underleverantör,
- vilket åtagande leverantören överlåter till underleverantör,
- egenhändig underskrift av behörig företrädare för leverantören och för underleverantören.

Leverantören ska på anmodan visa befintliga avtal med angivna underleverantörer.

**a. Använder ert företag underleverantörer?**

Ja/Nej



**b. Om Ja, bifoga ifylld bilaga underleverantörsdeklaration**

Bifogad fil



**c. Om Ja, bifoga överenskommelse eller avtal med företaget**

Bifogad fil



### 3.18 Kompetenskrav



Leverantören ska tillse att all personal har personlig lämplighet för sin funktion i verksamheten samt förståelse för uppdraget. Personalen ska ha förmåga att bedöma sitt arbete och på så sätt kunna medverka till att insatser är av god kvalitet samt bedöma när någon annan kompetens än den egna behövs.

Personalen ska vidare ha kunskap om den nationella värdegrunden, om människors olika förutsättningar och behov samt hur åldrandet påverkar äldre personer fysiskt, psykiskt och socialt. Personal ska arbeta säkerhetsfrämjande för att förebygga olyckor, skador och brott samt ha kunskap om hur fysisk aktivitet, goda matvanor och god måltidsmiljö påverkar äldre personers hälsa och välbefinnande.

Leverantören ska på ett systematiskt sätt arbeta för att de krav som ställs i Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar socialtjänstens omsorg om äldre efterlevs, se SOSFS 2011:12 och HSLF-FS 2021:107.

#### Undersköterska blir skyddad yrkestitel

Från 1 juli 2023 kan endast den som har bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska eller omfattas av övergångsbestämmelser använda titeln i yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område samt i verksamheter enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. För information om krav på utbildning för att kunna ansöka till Socialstyrelsen samt övergångsbestämmelser se HSLF-FS 2023:14 och CIRKULÄR 23:11 (skr.se)

Av verksamhetens personal ska 60 % inneha yrkestiteln undersköterska. Resterande personal ska ha utbildning inom vård och omsorg motsvarande vårdbiträde eller förvärvad kunskap inom vård och

omsorg. Endast i undantagsfall kan personal med annan utbildning utföra insatser.

### Språklig kompetens

All personal i verksamheten ska behärska svenska så att de förstår, kan ge och ta till sig instruktioner och göra sig förstådda i kommunikation i kontakten med kunder, anhöriga, arbetsgivare, samverkanspartners, hälso- och sjukvården och kommunen. Det innebär i kontakten med kunder att exempelvis kunna ge instruktioner vid den personliga omvårdnaden, kring användandet av hjälpmedel och på ett pedagogiskt sätt stötta den enskilde i vardagen. Personalen ska kunna förtydliga och ställa följdfrågor samt kunna småprata med den enskilde. Personalen ska kunna föra telefonsamtal, läsa instruktioner, svara på mejl, genomföra och följa genomförandeplaner samt dokumentera. Personalen ska kunna använda rätt terminologi inom olika områden så som exempelvis måltider, anatomi, olika symtom, hjälpmedel och läkemedel. Läs- och skrivkunighet på det svenska språket ska vara i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd (SOSFS 2011:12) samt utgå från Europeiska rådets språkkunskaper, läs mer på [Gemensam europeisk referensram för språk, Gers - Skolverket](#).

### Personal ska:

- Behärska svenska språket i tal och skrift motsvarande Europeiska rådets språkkunskaper för nivå B2,
- ha godkänd kurs i det gymnasiegemensamma ämnet svenska eller svenska som andraspråk i vård- och omsorgsprogrammet, eller
- ha motsvarande utbildning.

Det är arbetsgivarens ansvar att vid nyanställning av personal uppfylla kravet på svenskunskaper samt att tillgodose behovet av fortsatt utbildning, fortbildning och handledning. Stöd för den som leder och fördelar arbetet finns på Socialstyrelsen ["Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling"](#).

#### Uppfyller den sökande kravet ovan?

Ja/Nej. Ja krävs



### 3.19 Rekrytering



Leverantören ska ha rutin för att uppfylla kraven på relevant utbildning och undvika att personalbrist uppstår. För att öka personalkontinuiteten ska leverantören eftersträva att erbjuda personalen tillsvidareanställning. Minst 75 % av den utförda tiden ska utföras av tillsvidareanställd personal. Kravet gäller ej under semesterperioden juni, juli och augusti. Rekryteringsprocessen ska följa lagstiftning samt god sed på arbetsmarknaden där det ingår referenstagning, kontroll av utbildningsbevis, intyg och betyg.

Vid nyanställning ska samtlig personal uppvisa utdrag ur belastningsregistret och misstankeregister motsvarande det som tas ut för arbete på HVB-hem (familjehem) [Blanketter - HVB-hem \(familjehem\) | Polismyndigheten \(polisen.se\)](#). Utdraget får vara högst sex månader gammalt. Rutin för att vidta åtgärder mot personal som misstänks för brott mot den enskilda ska finnas.

Leverantören ansvarar för att personal som är annan EU-medborgare än svensk, är registrerade hos Skatteverket och har uppehållsrätt. Leverantören ansvarar också för att kontrollera hos Migrationsverket att personal som inte är EU-medborgare har uppehålls- och arbetstillstånd.

En stor utmaning inom äldreomsorgen de kommande åren är att behålla och rekrytera den personal som behövs och med rätt kompetens. Att ta emot praktikanter/elever är ett sätt att arbeta för att främja den framtida personalförsörjningen. Leverantören ska ha rutiner och arbetssätt för att ta emot praktikanter/elever för verksamhetsförlagd utbildning (VFU) samt aktivt och engagerat arbeta med detta, liksom möjliggörande av forskningsprojekt och studier. Leverantören ska i första hand ta emot studerande från gymnasie-, universitets- och högskoleutbildningar i Stockholms län.

Leverantören ska vid mottagande av praktikanter/elever ansvara för att utbildnings- och

praktikplatserna håller den kvalitet och inriktning som följer av examenskraven för respektive utbildning. Leverantören bekostar själv eventuella kostnader för handledarutbildning.

### 3.20 Introduktion och kompetensutveckling



Leverantören ska se till att personal tar del av del av olika webbutbildningar inom demens, fallprevention, basala hygienrutiner och förflyttningsteknik samt kompetensutveckling som socialnämnden anordnar eller anvisar. Kostnadsfria utbildningar finns att tillgå på bland annat Socialstyrelsen och Svenskt Demenscentrum. Leverantörens kompetensutveckling ska inte enbart utgå från interna eller digitala utbildningar.

Verksamhetschef ska bland annat ansvara för att personalen följer de krav som följer av lagstiftning, riktlinjer och allmänna råd. Arbetet med kund ska kännetecknas av god etik och värdigt bemötande. Verksamhetschef ansvarar också för att personal är insatta i gällande rutiner och tillgodose behov av handledning och kompetensutveckling. Verksamhetschef har ansvar för att det finns en skriftlig rutin för introduktion och att introduktionen sker på ett välplanerat och tryggt sätt för alla medarbetare, oavsett anställningsform.

#### a. Bifoga generell kompetensutvecklingsplan för samtliga yrkeskategorier

Bifogad fil



#### b. Bifoga generell introduktionsplan för samtliga yrkeskategorier

Bifogad fil



#### c. Bifoga plan för kompetensförsörjning under uppdragstiden

Bifogad fil



### 3.21 Bemanning



Leverantören ska garantera att verksamheten är bemannad 07:00-22:00 årets alla dagar med sådan kompetens och med sådan personalstyrka att den enskilde alltid tillförsäkras tillsyn, kontinuitet och säkerhet vid samtliga insatser. Leverantören ska ha sådan bemanning att den säkerställer den kvalitet som framgår av ska kraven i förfrågningsunderlaget och det individuella dokumenterade behovet. Leverantören ska organisera verksamheten så att samarbete och kommunikation sker mellan yrkesgrupper och med andra aktörer.

Scheman ska läggas så att det finns tillräcklig med tid för muntlig och skriftlig översammantering mellan arbetspassen samt att det finns skriftliga säkra rutiner för detta. Scheman ska vid begäran av kommunen, kunna lämnas ut. Tillgång till arbetsledning ska finnas 07:00-22:00.

### 3.22 Hot och våld mot personal



#### Hot och våld riktat mot personal

Leverantören ska efterleva Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld i arbetsmiljön, (AFS 1993:2), och ansvara för att arbetet ordnas så att risk för hot eller våld förebyggs så långt som det är möjligt.

Risikartläggning och rutiner ska finnas för arbete som kan medföra risk för hot om våld eller om våld förekommit. Rutinerna ska hållas aktuella och vara kända för alla medarbetare som kan bli berörda av riskerna. Vidare ska leverantören förvissa sig om att medarbetare har den utbildning och de arbetsätt som behövs för att förebygga hot- och våldssituationer i arbetet.

#### Hot och våld riktat mot kunder

Med våld mot äldre avses en enstaka eller upprepad handling, eller frånvaro av önskvärd/lämplig

handling, som utförs inom ett förhållande där det finns en förväntan på förtroende och som förorsakar skada eller smärta hos en äldre person. Denna handling kan vara fysisk, psykologisk/känslomässig, finansiell eller helt enkelt återspegla avsiktlig eller oavsiktlig försummelse.

Äldre personer ska kunna leva i värdighet, säkerhet och i frihet från utnyttjande och våld inom vård och omsorg. Kund och närstående ska alltid erbjudas individuella stöd- och hjälpinsatser. Våldsutsatta äldre personer ska kunna erbjudas stöd och hjälpinsatser anpassade efter individuell problematik, behov och önskemål. Detta kan kräva en bred samverkan inom, och mellan, olika verksamheter, myndigheter och idéburna organisationer.

För att förebygga, upptäcka och hantera våld mot äldre inom vård och omsorg ska leverantören vidareutveckla och förstärka värdegrundsarbetet genom utbildning, möjlighet till samtal och reflektion på arbetsplatsen. Personal ska ha kompetens om tecken på våldsutsatthet.

Skriftliga rutiner ska finnas för hot och våld riktat mot personal och hot och våld riktat mot kunder.

### 3.23 Ägarbyte eller byte av ansvarig för daglig drift



Förändringar i ägarförhållanden eller namn på företaget ska skriftligen meddelas kommunen.

Om företaget byter ägare och/eller kommer att verka under nytt organisationsnummer ska ny komplett ansökan lämnas och godkännande omprövas av kommunen. Om verksamhetsansvarig och/ eller verksamhetschef ersätts av annan person ska detta omgående meddelas och godkännas av kommunen.

Om byte av verksamhetschef medför att övriga villkor i avtalet inte är uppfyllda kan kommunen, i stället för att medge bytet, välja att säga upp detta avtal i samband med övergången. Ett beslut från beställarens sida om att säga upp avtalet ska skriftligen meddelas leverantören. Ägarförändring med ny ägare/leverantör som inte uppfyllt de obligatoriska kraven i ursprungsupphandlingen och vars ansökan förkastats kan inte träda in i den leverantörens ställe.

### 3.24 Accept



**Samtliga krav och villkor i kapitel 3. Kvalificering på leverantör accepteras?**

Ja/Nej. Ja krävs



## 4. Krav på tjänsten

### 4.1 Verksamhetens förhållningssätt

Leverantörens verksamhet ska vara av god kvalitet. Kommunen definierar god kvalitet utifrån vad som anges i socialtjänstlagen. Leverantörens metoder och arbetssätt ska säkerställa att insatserna är av god kvalitet inom nedanstående kvalitetsområden.

### 4.2 Helhetssyn och salutogent förhållningssätt

Kundens behov och önskemål ska alltid prioriteras före verksamhetens rutiner. Insatserna ska möjliggöra för kunden att på bästa sätt använda sin fysiska, intellektuella, emotionella och sociala förmåga. Insatserna ska anpassas så att de svarar mot kundens samlade behov och planeras utifrån önskemål så långt det är möjligt. I utförarens uppdrag ingår att se det friska och locka fram den enskilde kundens egna förmågor och resurser med syfte att bibehålla den enskildes funktionsförmåga och främja delaktighet.

### 4.3 Trygghet, kontinuitet och tillgänglighet

Den enskilde ska känna trygghet med personal och de insatser som utförs. En viktig förutsättning för att den enskilde ska känna trygghet är att insatsen utförs med personal och tidskontinuitet, att den enskilde vet vem av personalen som ska utföra insatsen och att personalen är lätt att nå vid behov. Utföraren ska kunna redogöra för personalkontinuiteten. Insatsen ska planeras så att kunden får det stöd som den har behov av.

Utföraren ska upprätta skriftlig rutin för hur de arbetar med trygghet, kontinuitet och tillgänglighet.

### 4.4 Gott bemötande, respekt och integritet

Den enskilde ska uppleva att bemötandet sker utifrån respekt för önskemål, förutsättningar, behov och integritet. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.

Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att den enskildes värdighet, privatliv och personliga integritet respekteras.

### 4.5 Inflytande och självbestämmande

Utföraren och dess personal ska värna och respektera kundens rätt till privatliv, kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och individanpassning (5 kap. SoL) Den enskilde ska beredas möjlighet till självbestämmande och få vara delaktig i planering och genomförandet av insatser. Hur den enskilde har varit delaktig i planeringen ska dokumenteras. Utföraren ska anpassa arbetssätt och metoder till individens behov. Inom ramen för uppdraget ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.

Utföraren ska upprätta skriftlig rutin för hur de arbetar med inflytande och självbestämmande.

### 4.6 Lagstiftning riktlinjer, mål och kvalitetsarbete

Verksamheten ska bedrivas enligt de mål och riktlinjer som följer av socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetslagstiftningen, arbetsmiljölagen, dataskyddsförordningen (GDPR) samt alla vid tidpunkten tillämpliga lagar och förordningar. Vidare ska verksamheten bedrivas i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd, föreskrifter och riktlinjer. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet och med beaktande av allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.

Leverantören får inte åta sig uppdrag eller förekomma i sammanhang, som skadar förtroendet för kommunens verksamhet.



Danderyds kommuns mål för äldreomsorgen, kvalitetsarbete, policy, riktlinjer och anvisningar avseende hälso- och sjukvård, äldreomsorg, kost och IT ska efterföljas under hela avtalstiden i de delar som är tillämpliga.

## 4.7 Värdegrund, värdighetsgarantier och etiska principer



### Värdegrund

Leverantören ska ha en tydlig värdegrund och bedriva ett aktivt värdegrundsarbete inom verksamheten. Leverantörens värdegrundsarbete ska utgå från Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2012:3).

Leverantören ska, inom ramen för sin verksamhet, verka för att uppfylla den nationella värdegrunden för äldreomsorgen (5 kap. 4 § SoL) som säger att arbetet inom äldreomsorgen ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande.

Leverantören ska också verka för att uppfylla bestämmelsen att äldre personer, så långt det är möjligt, ska kunna välja när och hur stöd och hjälp i boendet och annan lättåtkomlig service ska ges (5 kap. 5 § SoL). Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hur värdegrundsarbetet bedrivs i verksamheten.

### Värdighetsgarantier

Leverantören ska följa de värdighetsgarantier som kommunfullmäktige beslutar om ska gälla för äldreomsorgen i Danderyds kommun.

För mer information se kommunens hemsida [Danderyd - brevmall](#).

### Etiska principer

Arbete inom vård- och omsorg innebär ofta olika etiska dilemman, med flera handlingsalternativ, som är svåra att ta ställning till för personalen. Leverantören ska ta fram en gemensam etisk plattform som all berörd personal utbildas i, för att få verktyg att hantera de olika etiska problem som kan uppstå i verksamheten, för att undvika och förebygga etisk stress eller samvetsstress. Detta kan med fördel vävas ihop med leverantörens värdegrundsarbete och ska utgå från respekt för den enskildes självbestämmande och integritet.

Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hur de arbetar med etiska principer i verksamheten.

## 4.8 Kvalitetsledningssystem



Leverantören ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som omfattar verksamhetens samtliga områden, processer och aktiviteter. Ledningssystemet ska vara öppet för granskning för kommunen och leverantören ska på begäran kunna uppvisa eller på annat sätt redovisa kvalitetsledningssystemet inom tre (3) arbetsdagar från sådan begäran. Vid särskild granskning kan informationen krävas in mer skyndsamt.

Leverantören ska med stöd av ledningssystemet:

- Planera
- leda,
- kontrollera,
- följa upp,
- utvärdera,
- förbättra verksamheten.

Ledningssystemet ska vara utformat i enlighet med den senaste versionen av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9.

All personal ska ha kännedom om och kunna använda sig av de rutiner som är kopplade till deras

funktion i verksamheten.

Leverantören ska ha en rutin för egenkontroller.

Leverantörens kvalitetsledningssystem ska bifogas ansökan och på begäran redovisas vid ett eventuellt möte som beställaren bjuder in till.

Leverantören ska ha samma krav på sina eventuella underleverantörer.

#### 4.9 Synpunkter och klagomål



Leverantören ska ha en skriftlig rutin som visar att de arbetar systematiskt med synpunkter och klagomål. Leverantör ska när som helst under avtalstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits i enlighet med SOSFS: 2011:9 och HSLF-FS 2020:64.

Kunden, eller dennes legala ställföreträdare samt kundens närstående ska alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter och klagomål på leverantörens verksamhet. Kunden, eller dennes företrädare, ska få svar inom sju (7) dagar eller om hanteringen av synpunkten och klagomålet inte kan lösas inom sju (7) dagar få besked om när svar kan ges.

Leverantören ska årligen sammanställa synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder, eller förslag till åtgärder och på begäran lämna dem till kommunen.

#### 4.10 Avvikelser



Leverantören ska arbeta systematiskt med avvikelser. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hur avvikelser i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp.

Rutinen ska beskriva hur informationsflödet ska ske i organisationen för att förhindra att negativa händelser och tillbud upprepas. Rutinen för avvikelshanteringen ska vara förankrat i verksamheten och därmed väl känt av samtliga medarbetare.

En sammanställning av avvikelser, fel och brister ska rapporteras in till kommunen vid förfrågan och minst en gång per år i samband med att kvalitetsberättelsen lämnas.

#### 4.11 Lex Sarah och rapporteringsskyldighet IVO



Leverantören ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL. Leverantören ska i enlighet med SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska säkerställas. I omvårdnadsansvaret ingår också att se till att alla misstankar om övergrepp och andra brott mot den enskilde polisanmäls.

##### **Missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande**

Leverantören ansvarar för att socialnämnden snarast informeras om inkommen rapport.

##### **Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande**

Leverantören ansvarar för att socialnämnden omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

##### **Information**

Information om rapporteringsskyldigheten ska ges till de som omfattas av skyldigheten återkommande och minst en gång per år. Informationen ska ges både muntligt och skriftligt. Rutiner för rapporteringsskyldigheten ska finnas i verksamheten samt vara välkända av personalen. Kommunen ska omgående informeras om pågående lex Sarah utredning och anmälan till IVO. Underlåtelse att informera kommunen betraktas såsom avtalsbrott. Socialnämnden ska få kopia på

utredning, ställningstagande, vidtagna åtgärder samt anmälan till IVO.

## 4.12 Rätt till insyn



Leverantör är skyldig att när kommunen så begär utan oskäligt dröjsmål lämna sådan information som avses i 10 kap. 9 § i kommunallagen (2017:725). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig.

Information ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur leverantörens uppdrag utförs.

Informationen ska, om inte annat anges vid begäran, lämnas i digital form i allmänt tillgängligt format. Kommunen ska i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas.

Danderyds kommun informerar regelbundet sina kommuninvånare, via hemsidan eller annat informationsmaterial, om kommunens verksamheter och ansvarsområde i form av protokoll, årsredovisningar, rapporter, kvalitetsredovisningar med mera.

### Verksamhetsplan

#### Verksamhetsplanen ska minst innehålla beskrivning gällande:

- Verksamheten,
- större aktiviteter, projekt och mål för kommande år,
- planerad kompetensutveckling,
- plan för arbetet för kunds delaktighet,
- plan med datum för egen undersökning av hur nöjda kunder och närstående är med verksamheten,
- plan för egenkontroll,
- plan för medarbetarundersökning,
- arbetsmiljöplan.

Verksamhetsplan lämnas senast den 31/12 för nästkommande år.

### Verksamhetsberättelsen

#### Verksamhetsberättelsen ska minst innehålla beskrivning gällande:

- Beskrivning av verksamheten,
- måluppfyllelse, utförda prestationer samt analys av resultaten,
- viktiga händelser under året samt vilka trender leverantören kan se,
- genomförd kompetensutveckling,
- personalomsättning och sjukfrånvaro,
- hur verksamheten arbetat med kunds delaktighet,
- resultat från genomförda medarbetarundersökningar som bland annat visar hur nya medarbetare introduceras,
- hur verksamheten bedrivit det systematiska arbetsmiljöarbetet,
- hur verksamheten arbetat med medarbetarskap och samverkan, Verksamhetsberättelsen lämnas senast den 31/3 för föregående år.

### Kvalitetsberättelsen

#### Kvalitetsberättelsen ska minst innehålla beskrivning gällande:

- Hur leverantören arbetat under året med att utveckla verksamhetens kvalitet,
- kvalitetsledningssystemet,
- hur resultaten från genomförda egenkontroller, externa granskningar, nationella brukarundersökningar, egna undersökningar av hur enskilda och anhöriga upplever verksamheten, analys av dessa samt förbättrande åtgärder,
- inkomna klagomål, synpunkter och avvikelser (inklusive lex Sarah) under året, hur dessa följts upp, analys av dessa samt förbättrande åtgärder.

Kvalitetsberättelsen lämnas senast den 31/3 för föregående år.

Verksamhetsberättelse och kvalitetsberättelse kan lämnas in i ett gemensamt dokument. Samtliga dokument skickas till [socialforvaltning@danderyd.se](mailto:socialforvaltning@danderyd.se)

## 4.13 Dokumentation



Dokumentation ska ske i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5). Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet.

### Förvaring av dokumentation under pågående insats

All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras på ett betryggande sätt och inte riskera obehörig åtkomst, förstörelse, skada och tillgrepp. Dokumentation i fysiskt format ska förvaras i ett brandsäkert och låst skåp. Dokumentation i digitalt format ska föras och förvaras på ett säkert sätt i enlighet med krav i dataskyddsförordningen. Om det är nödvändigt, för den enskildes omvårdnad, att dokumentation finns i den enskildes hem, ska dokumentationen förvaras på en säker plats så att inte obehöriga kan läsa den. Leverantören ska ha rutiner för att endast behörig personal kan och får ta del av dokumentationen om den enskilde och för att hantera eventuella felaktiga uppgifter i dokumentationen.

### Journalanteckningar

Journalanteckningar ska föras löpande över händelser av vikt. Händelser av vikt är sådant som har betydelse i ärendet. Det kan vara händelser i vardagen, beslut som tas, avvikelser från genomförandeplanering, att kunden är berörd av ett missförhållande, planerade avbrott i insatsen, inläggning på sjukhus, olyckor, uppföljning med mera. Journalen ska föras i kronologisk ordning och händelser ska kunna följas från början till slut.

### Arbetsanteckningar

Med arbetsanteckningar/daganteckningar menas anteckningar som personal gör för att meddela varandra något. Viktig information ska sammanfattas och föras in i journalanteckningarna. Anteckningar i meddelandesyfte som inte ska journalföras ska förstöras inom en vecka. Arbetsanteckningar som förs digitalt ska ske i enlighet med krav i dataskyddsförordningen och GDPR.

### Hantering av dokumentation och gallring efter avslutad insats

Efter avslutad insats ansvarar leverantören för att all social dokumentation förvaras och därefter gallras i enlighet med gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. All social dokumentation rörande personer födda dag 5, 15 och 25 i månaden ska bevaras av hänsyn till forskningens behov och lämnas till beställaren inom en (1) månad efter avslutad insats.

### Hantering av dokumentation om avtal avslutas

Om ett avtal med en leverantör avslutas ska leverantören överlämna all social dokumentation till kommunen. Leverantören ansvarar för att överföra handlingar senast en (1) månad efter avtal upphört till socialnämnden som lägger dessa till kundens akt. Kommunen har rätt att hålla inne ersättning till dess att all dokumentation inkommit. Kommunen övertar därefter ansvaret för förvaring, gallring och/eller bevarande av dokumentation.

### Driftstörning och tekniska problem

Leverantören ska ha en rutin för hur dokumentation ska ske vid driftstörningar i sitt verksamhetssystem samt rutin som säkerställer att nödvändig information finns tillgänglig även vid tekniska problem. Rutinen ska vara en del av leverantörens kontinuitetsplan.

## 4.14 Samordnad individuell plan (SIP)



Samordnad individuell plan (SIP) enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen är ett viktigt verktyg för kommun och region för att insatser ska kunna samordnas och genomföras på ett effektivt och sammanhållet sätt. Planen ska upprättas när någon av huvudmännen (kommun eller region)

bedömer att det behövs en samordnad planering för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda, förutsatt att den enskilde samtycker till att planen upprättas. Utföraren ska, vid behov och utifrån önskemål från kund, initiera och medverka i arbetet med SIP.

#### 4.15 Biståndsbeslut



Det är socialnämnden i Danderyds kommun som beslutar om riktlinjer för insatser enligt SoL i kommunen. Riktlinjerna har sin utgångspunkt i lagstiftning och gällande praxis och biståndshandläggare fattar beslut utifrån, av socialnämnden, beslutad delegationsordning. Biståndshandläggaren utreder och tar beslut om den enskilde beviljas hemtjänst och i vilken omfattning. Vad som ska utföras, mål med insatsen samt sammanlagd tidsåtgång för insatserna framgår av skickat uppdrag. Biståndshandläggare skickar uppdraget via verksamhetssystemet Treserva. Utföraren ska kontrollera systemets meddelarfunktion och inkomna uppdrag varje vardag, på förmiddag och eftermiddag. Information om vilka som tar emot uppdrag i verksamhetssystemet ska meddelas beställarens systemförvaltare.

Akut biståndshandläggning utanför kontorstid tillhör socialjouren nordost som har jourtid och beredskap på tider utanför kontorstid. Socialjouren kan fatta tidsbegränsade beslut enligt SoL i akuta situationer. Vid behov av utökade insatser för en person som redan är beviljad hemtjänst kontakter socialjouren utföraren. Utföraren är skyldig att ta emot sådana uppdrag. Kan den ordinarie utföraren inte utföra insatsen så har socialjouren rätt att utföra nödvändiga insatser.

#### 4.16 Samverkan



Leverantören och kommunen ska ha ett nära och förtroendefullt samarbete och i leverantörens åtaganden ligger ett stort ansvar i att verka för goda samarbetsformer mellan parterna. Leverantören ska kontinuerligt informera om verksamheten samt inbjuda till diskussion om verksamhetens utveckling. Beställaren ger leverantören den information som behövs för att leverantören ska kunna fullgöra sitt uppdrag enligt avtalet.

Leverantören ska samverka med legala företrädare, närstående och andra (som vårdgivare, myndigheter, föreningar och organisationer), för kunden viktiga kontakter utifrån sina önskemål. Leverantören förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom hemplanering från sjukhus, upprättande av samordnad individuell plan (SIP) och uppföljningar. Leverantören ska samverka med andra myndigheter och huvudmän som exempelvis Region Stockholm så att kundens behov tillgodoses.

Leverantören ska följa bestämmelserna enligt Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. Lagen reglerar bestämmelser om samverkan vid planering av insatser för enskilda som efter att de skrivits ut från slutenvården kan komma att behöva insatser från socialtjänsten, den kommunalt finansierade hälso- och sjukvården eller den regionfinansierade öppna vården. Leverantören ska samverka med aktuella aktörer för att främja en god vård för den enskilde.

Leverantören ska ha skriftligt dokumenterad rutin för samverkan och vad som gäller vid samverkan med legal företrädare, närstående och andra aktörer.

Kommunen anordnar och bjuder in till möten, seminarium och utbildningar. Vissa av dessa kan vara obligatoriska för leverantören att delta i och ingår i ersättningen för insatsen. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro. De obligatoriska mötena sker normalt två till fyra gånger per år.

#### 4.17 Genomförandeplan IBIC



Utföraren ska tillsammans med den enskilde upprätta en individuellt, utifrån uppdraget, utformad genomförandeplan för vad som ska göras. I planen ska framgå när, var och hur insatser ska genomföras samt hur mål och delmål ska uppnås. I planen ska även framgå på vilket sätt kunden har varit delaktig i planeringen samt när och hur planen ska följas upp. Genomförandeplanen ska följa arbetsmetoden Individens behov i centrum (IBIC). IBIC syftar till att rikta fokus på vad personen klarar av och vilka behov som finns i stället för att direkt fokusera på insatser. IBIC stödjer ett

rehabiliterande förhållningssätt genom att den enskilde kan fortsätta vara delaktig i de moment där funktionstillståndet gör det möjligt. Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om IBIC.

Utförarens val av arbetssätt och metoder vid såväl planering som vid genomförandet ska utgå från ett evidensbaserat arbetssätt. Om den enskilde önskar ska närstående bjudas in. Om legal företrädare finns kan även denne bjudas in om den enskilde själv önskar, eller om den enskilde inte själv kan föra sin talan.

Inom fjorton (14) dagar efter påbörjad eller förändrad insats ska genomförandeplanen ha upprättats och inkommit till biståndshandläggare via aktuellt verksamhetssystem (för närvarande Treserva). Samtliga kunder ska ha en aktuell genomförandeplan. Genomförandeplanen ska minst uppdateras var 6:e månad eller vid behov. Genomförandeplanen ska upprättas i kommunens beslutade IBIC-mall.

#### 4.18 Samtycke från den enskilde



Biståndshandläggaren ansvarar för att inhämta samtycke från den enskilde om informationsutbyte mellan beställare och utförare avseende:

- Information som behövs för att säkerställa utförandet av insatser,
- uppföljning i syfte att säkerställa utförandet av insatser och att dokumentationen följer gällande bestämmelser.

För att lämna ut dokumentation till annan än beställaren, till exempel närstående, annan vårdgivare med flera så krävs samtycke från den enskilde. I dessa fall är det utföraren som inhämtar samtycket från den enskilde.

Utföraren ska ha en lokal rutin för hur den enskildes samtycke inhämtas och registreras.

#### 4.19 Privata medel



Den enskilde, närstående, god man eller förvaltare sköter i normalfallet den enskildes ekonomi. När så inte kan ske ska utföraren kunna hjälpa till med hanteringen av mindre belopp. All personal ska informeras om de rutiner som gäller för hantering av privata medel.

Det ska finnas skriftliga rutiner för förvaring och redovisning av den enskildes privata medel, så att en säker hantering uppnås.

#### 4.20 Muta gåva testamente och bevittna namnteckning



Arbetstagare eller den som utövar uppdrag kan dömas för tagande av muta enligt 10 kap 5§ Brottsbalken om denne tar emot gåva, löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller även efter att anställningen upphört, till exempel mottagande av förmån genom testamente. Utföraren eller någon av dennes medarbetare har inte rätt att bevittna eller vidimera kund eller den närståendes namnteckning i något som helst sammanhang.

Rutin för att förhindra mutor genom gåvor och testamentariska förordnanden ska finnas i utförarens ledningssystem.

#### 4.21 Legal företrädare



Om den enskilde får behov av en legal företrädare ska detta meddelas omgående till biståndshandläggare samt överförmyndaren i Danderyds kommun. Med legal företrädare avses god man eller förvaltare. Verksamhetschef och personal hos utföraren får inte åta sig att vara legal företrädare eller ombud åt enskilda.

#### 4.22 Tolk



Om tolk behövs för att utföraren ska kunna följa upp ärendet, informera eller meddela den enskilde

något ska utföraren bekosta anlita tolk.

### 4.23 Tystnadsplikt och sekretess



Leverantören svarar för att företagets personal, verksamhetsledning och eventuella underleverantörer lever upp till den tystnadsplikt och sekretess som anges i 15 kap 1 § socialtjänstlagen och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) OSL. Tystnadsplikten är att jämställa med den sekretess som råder för kommunalt bedriven socialtjänst. Leverantören ska informera personalen om lagstiftning gällande tystnadsplikt. Information ska ges vid nyanställning och kontinuerligt på arbetsplatsmöten.

Leverantören ska ha en skriftlig rutin om tystnadsplikt som tar upp att tystnadsplikten även gäller efter avslutad anställning. Personalen ska även underteckna en förbindelse om tystnadsplikt. Leverantören ska genom tystnadsförbindelsen för berörd personal se till att tystnadsplikten upprätthålls.

Det åligger leverantören att se till att all personal är insatt och omfattas av bestämmelserna i GDPR-lagstiftningen.

### 4.24 Meddelarfrihet



Leverantören ska följa lag (2017:151) om meddelarskydd i vissa enskilda verksamheter samt lag (2016:749) om särskilt skydd mot represalier för arbetstagare som slår larm om allvarliga missförhållanden.

Meddelarfrihet för offentligt anställda regleras i 1 kap 1§ tryckfrihetsförordningen. Anställda hos leverantören inklusive underleverantör, ska så långt som möjligt omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Leverantören förbinder sig därför att, med undantag för vad som nedan anges, inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till media. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet och som skyddas av lagen om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för leverantörens anställda utanför det område som avtalet omfattar. Den gäller inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt offentlighets- och sekretesslagen.

Vidare råder inte meddelarfrihet för uppgifter om enskildas personliga förhållanden som är sekretessbelagda och regleras enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

### 4.25 Anhörigstöd

Leverantören ska bedriva verksamhet utifrån ett anhörigperspektiv. Anhörigperspektiv definieras som att den anhörige synliggörs och när det är möjligt, görs delaktiga i vården och omsorgen om den närstående. Detta är inte detsamma som konkreta stödinsatser till anhöriga, utan ett förhållningssätt bland personal, handläggare, chefer och beslutsfattare där man ser och lyssnar på anhöriga.

Leverantören ska även uppmärksamma anhörigas behov av stöd för egen del, hålla anhöriga informerade om deras närståendes hälsa, vård och omsorg och ha kunskap om vad det innebär att vara anhörig och att ge anhörigvård/anhörigomsorg. För att anhöriga ska kunna hållas informerade krävs alltid ett samtycke från den enskilde.

Leverantören ska följa aktuell lagstiftning angående anhörigstöd, kommunens anhörigpolicy, samt utgå ifrån bästa tillgängliga kunskap, så att stödet är tillgängligt och utformat efter aktuellt behov.

All personal ska vara välinformerad om de stödinsatser som erbjuds i Danderyds kommun för att kunna förmedla detta till anhöriga. Det direkta ansvaret för utveckling och tillämpning av anhörigperspektiv ligger på chefsnivå inom respektive verksamhetsområde.

En rutin för hur samarbetet med anhöriga utformas ska finnas.

Se mer information på kommunens hemsida [policy-for-anhorigstod-i-danderyds-kommun-.pdf](#).

#### 4.26 Våld i nära relation



Leverantören ska vara uppmärksam samt ska ha en skriftlig rutin för hur denne agerar då det finns misstanke om, eller är ett faktum, att den enskilde kunden är utsatt för hot och våld i hemmet. Detta gäller såväl våld i nära relation som hedersrelaterat våld och förtryck.

Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Leverantören ska följa kommunens policy för våld i nära relationer och riktlinjer mot våld i nära relation och vid behov stödja den enskilde kunden att ta nödvändiga kontakter för att få stöd och hjälp. Vid brott ska leverantören stödja den enskilde att ta kontakt med polis.

Se mer information på kommunens hemsida [Våld i nära relationer – Danderyds kommun](#)

#### 4.27 Lex maja



Den som arbetar inom hälso- och sjukvård eller socialtjänst och som i sitt arbete påträffar misskött djur har rätt att bryta sin sekretess för att anmäla att djur utsätts för vanvård eller misshandel till Länsstyrelsen eller polisen. Detta under förutsättning att det är uppenbart att djuret inte mår bra eller nyligen utsätts för våld. Detta gäller också om djur har övergivits eller lämnats utan tillsyn under en längre tid.

Leverantören ska ha en upprättad rutin som tydliggör för personal hur de ska agera i det fall ett djur far illa.

#### 4.28 Teknisk utrustning, digitalisering och välfärdsteknik



Leverantören ska stå för kostnader för inventarier och annan utrustning som behövs för verksamheten, till exempel för att dokumentera och kommunicera. Detta kan innefatta elektroniska hjälpmedel såsom dator, fax, tjänstetelefoner, läsplattor, internetuppkoppling med mera.

Leverantören ska ha kunskap, verktyg och teknisk utrustning för att erbjuda och stötta kunder i digital delaktighet samt för att kunna samverka med andra yrkesgrupper och anhöriga digitalt hemma hos kund. Leverantören tecknar och bekostar själv abonnemang och leveransavtal för nödvändig teknisk försörjning.

Varje leverantör förväntas löpande ta initiativ i syfte att utveckla, effektivisera och förbättra sina processer med hjälp av digitaliseringens möjligheter och välfärdsteknik. Digitalisering ska vara en del av leverantörens utvecklingsarbete där smarta arbetssätt frigör resurser så att tiden i stället kan läggas på områden där mänsklig kontakt är viktig. Leverantören ska främja införandet av välfärdsteknik för att öka kundernas trygghet, självständighet och livskvalitet. Arbetet med digitalisering och välfärdsteknik ska avlasta personal och modernisera verksamheten.

Arbetet med digitalisering ska drivas utifrån ett antal grundläggande principer såsom tillgänglighet, användbarhet, jämlikhet och digital delaktighet. Krav på informationssäkerhet och den enskildes rätt till sekretess och integritetsskydd är också grundläggande principer.

Alla ska ges möjlighet att vara digitalt delaktiga, oavsett personliga förutsättningar som ålder, funktionsnedsättning och kunskapsnivå eller andra förutsättningar som kan beskrivas som ekonomiska, kulturella eller etniska. Tjänster ska utformas så att den digitala lösningen ska vara förstahandsvalet.

Leverantören ska inom ramen för sitt uppdrag utveckla arbetssätt och säkerställa tillräckliga kunskaper hos både medarbetare och chefer för att kunna använda nya digitala verktyg och välfärdsteknik samt stötta de kunder som idag har svårt att hantera digital teknik.

Välfärdstekniken ska följa reglerna i enlighet med Socialstyrelsens meddelandeblad om regler kring välfärdsteknik utifrån olika lagrum (Välfärdsteknik inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården, Nr 3/2019).



## 4.29 Katastrof- och krisberedskap



Leverantören ska ha en lokal kris-, kontinuitets- och katastrofplan med handlingsberedskap för exempelvis brand, andra svåra olyckor, sabotage, elavbrott, utebliven vattenförsörjning, begränsning av leverans av viktiga varor (exempelvis skyddsutrustning), att personal inte kommer till jobbet eller annat som medför att verksamheten inte kan utföras på avtalat sätt. Av planen ska bland annat framgå vem som ska kontaktas vid extraordinära händelser. Planen ska överlämnas till kommunen på begäran.

Kommunen ansvarar för att lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder mot och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt lag (2003:778) om skydd mot olyckor efterlevs. Kommunen kan därför vid extraordinära händelser behöva använda tillgängliga resurser på annat sätt än vad som avtalats i detta avtal. Läs mer om kontinuitetsplaner på [www.msb.se](http://www.msb.se). Leverantören ska utföra sina uppdrag även under höjd beredskap eller annan allvarlig händelse.

## 4.30 Fallolyckor



Leverantören ska ha en rutin för att förebygga risken för fallolycka och dess konsekvenser som kan drabba kund. Leverantören ska kontinuerligt utbilda personal inom fallpreventivt arbete och stödja kunden i fallpreventiva åtgärder såsom hjälp med kontakt med primärvården och Fixaren.

## 4.31 Identifikation



Utföraren ska säkerställa att den enskilde med lätthet kan identifiera utförarens personal genom att bära en legitimation med namn, foto, företagets namn och giltighetsdatum. Detta gäller all personal, inklusive vikarier och personal från eventuella underleverantörer.

## 4.32 Accept



### Samtliga krav och villkor i kapitel 4. Krav på tjänsten accepteras?

Ja/Nej. **Ja krävs**



## 5. Verksamhetsspecifika krav

### 5.1 Stöd och omvårdnad



Omvårdnaden ska bygga på respekt för den enskildes självbestämmande och integritet, tillgodose den enskildes individuella behov och önskemål samt främja goda kontakter mellan den enskilde, närstående och personal. Omvårdnaden ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående eller företrädare.

Service och omvårdnad ska ha sin utgångspunkt i att kundens funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Omvårdnaden ska genomsyras av grundtanken att kunden har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv. Den enskildes behov och önskemål ur språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Service och omvårdnad ska präglas av ett socialt och vårdande synsätt och personalen ska ha den kompetens som krävs så att detta uppnås.

### 5.2 Påbörja uppdraget av hemtjänst

När den enskilde valt utförare skickar biståndshandläggaren ett uppdrag till utföraren via verksamhetssystemet. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för att ta emot ny kund.

Utföraren ska bevaka verksamhetssystemets meddelandefunktion varje vardag. Av uppdraget ska det framgå vilka insatser som ska utföras och målet för dessa. I uppdraget finns även uppgift om en beräknad tid för att utföra de beviljade insatserna.

Utföraren ska bekräfta mottaget uppdrag samt påbörja insatserna inom 24 timmar på helgfri vardag. Biståndshandläggaren meddelar i samma meddelarfunktion om installation av låsvred ska göras. För kunder med biståndsbeslut som vistas på sjukhus ska utföraren kunna ta emot inom 24 timmar även under helg och storhelg förutsatt att den enskilde inte är i behov av omfattande utökning av insatser i samband med hemgång.

### 5.3 Fast omsorgskontakt och kontaktmannaskap



#### Fast omsorgskontakt

Den 1 juli 2022 införs en ny bestämmelse i socialtjänstlagen (2001:453), SoL, med krav på att den som har hemtjänst ska erbjudas en fast omsorgskontakt, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Från och med den 1 juli 2023 får endast den som har ett bevis om rätt att använda yrkestiteln undersköterska utses till fast omsorgskontakt.

Syftet med en fast omsorgskontakt är att tillgodose behov av kontinuitet, trygghet, individanpassad omsorg och samordning för den omsorgstagare som har hemtjänst.

Den fasta omsorgskontakten ska vara en utpekad person med god personkännedom om omsorgstagaren. Det finns inget hinder för att vice fasta omsorgskontakter eller motsvarande utses.

En fast omsorgskontakt ska vara en del i upprättande av genomförandeplan, verkställandet av hemtjänstinsatser och inte erbjudas inom ramen för biståndshandläggningen. Det är utföraren som utser en fast omsorgskontakt när kunden tackat ja till erbjudandet. Den enskilde ska ha rätt att byta den fasta omsorgskontakten. Vägledning för fast omsorgskontakt finns att läsa på [Fast omsorgskontakt för hemtjänsten \(socialstyrelsen.se\)](https://www.danderyd.se/omsorgskontakt-for-hemtjansten-socialstyrelsen.se).

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för fast omsorgskontakt och vad som ingår i uppdraget samt följa kommande lokala tillämpningsanvisningar fastställda av Danderyds kommun.

#### Kontaktmannaskap

I det fall att den enskilde tackar nej till fast omsorgskontakt ska utföraren i samband med insatsens

planering utse en kontaktman för den enskilde. Kontaktmannen är den som i första hand ansvarar för dokumentation och upprättande av genomförandeplan tillsammans med den enskilde och som har den främsta kontakten med anhöriga och externa kontakter om den enskilde vill det. Kontaktmannen

ska ha regelbunden kontakt med den enskilde och skaffa sig goda kunskaper om dennes vardagsliv, behov av service, omvårdnad och önskemål. Den enskilde ska ha rätt att byta kontaktman.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för kontaktmannaskap och vad som ingår i uppdraget.

## 5.4 Mat och måltider



Leverantören ska följa Socialstyrelsen och Livsmedelverkets rekommendationer Näringsriktiga måltider inom vård och omsorg samt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd (SOSFS 2014:10) om förebyggande av och behandling vid undernäring. Som ett komplement till föreskrifterna finns även en vägledning från 2011 "Näring för god vård och omsorg". Leverantören ska arbeta utifrån föreskrifterna och vägledningen. Vidare ska personalen ha kännedom om Livsmedelverkets rekommendationer, såsom exempelvis "Bra måltider i äldreomsorgen".

Personal ska delta i måltiderna för att kunna ge individuellt anpassat stöd om detta beviljats i biståndsbeslut. Den äldre ska ges möjlighet att få vara delaktig vid måltidssituationerna.

Leverantören ska säkerställa en god, näringsriktig och livsmedelshygieniskt säker kost till den enskilde. En god kosthållning och gott näringstillstånd är nödvändigt för god livskvalitet, förebygga sjukdom, bibehålla funktioner, återvinna hälsa och för att medicinsk behandling ska ha bästa möjliga effekt.

Personalen ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla, aptitliga måltider och näringsriktiga måltider. Leverantören ansvarar för att personalen har den kompetens som krävs för att uppmärksamma tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring. Personalen ska även ha kunskap om hur de ska agera i sådana situationer. Den enskildes nutritionsproblematik ska, efter samtycke från den enskilde, rapporteras till primärvården och vid behov biståndshandläggaren.

De policys och riktlinjer som fattas beslut om i kommunen ska följas.

## 5.5 Matlåda



Den enskilde kan beviljas matlåda, vilket levereras hem till bostaden. Kyllda matlådor avsedda för senare uppvärmning och förtäring ska vara märkt med datum för tillagning.

## 5.6 Hälso- och sjukvård



Region Stockholm ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser och leverantören ska inte utföra dessa. Leverantören ska dock samverka med Regionens hälso- och sjukvårdspersonal kring kunden.

Leverantören ska ha rutiner gällande hälso- och sjukvård som avser:

- Hur personal kontaktar hälso- och sjukvården (till exempel läkare, sjuksköterska och dietist) årets alla dagar,
- handhavande av medicintekniska produkter (till exempel individuellt förskrivna hjälpmedel),
- egenvård enligt egenvårdsintyg.

## 5.7 Basala hygienrutiner och smittförebyggande åtgärder



Leverantören ska arbeta förebyggande mot vårdrelaterade infektioner och smittspridning.

Leverantören ska säkerställa att omsorgspersonal har grundläggande kunskaper om begreppen smittvägar, smittspridning och arbetssätt som förhindrar smittspridning och vårdrelaterade infektioner.

Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg (SOSFS

2015:10), samt föreskrifter om smittförebyggande åtgärder (HSLF-FS 2022:44).

Samtlig personal ska i samband med introduktion och därefter minst årligen genomgå Socialstyrelsens digitala utbildning anpassad för verksamheten om basala hygienrutiner i vård och omsorg. Personal ska efter avslutad utbildning genomföra och ha godkänt kunskapstest.

Leverantören ska tillhandahålla och bekosta de arbetskläder, skyddskläder och övrig skyddsutrustning som behövs för verksamheten. Arbetskläder, skyddskläder och övrig skyddsutrustning ska finnas i tillräcklig omfattning för att uppnå ställda krav.

Leverantören ska följa för verksamheten anpassade avsnitt ur Vårdhandboken såsom vårdhygien, infektioner och smittspridning, städning och rengöring. I kvalitetsledningssystemet ska finnas lokalt anpassade rutiner för basal hygien och klädregler, livsmedelshygien, städning, tvätt av den enskildes kläder samt tvätt av arbetskläder.

Tillgängliga utbildningar och kunskapsstöd från Socialstyrelsen ska nyttjas i syfte för kompetensutveckling [Basala hygienrutiner och god hygienisk standard - Socialstyrelsen](#)

## 5.8 Egenvård



Om den enskilde själv tar ansvar men behöver praktisk hjälp med sina läkemedel kan personalen hjälpa till med att till exempel öppna medicinburkar. Insatserna betraktas då som egenvård med praktisk hjälp och kan ingå i beslutet om biståndsinsatser. Även andra hälso- och sjukvårdsuppgifter kan utföras som egenvård. Egenvård förutsätter att den enskilde som ska ansvara för sin egenvård har tillräcklig besluts- och kommunikationsförmåga för att kunna tillgodogöra sig instruktioner, göra riskbedömningar och instruera personalen om hur egenvårdsåtgärden ska utföras.

Leverantören ska säkerställa att omsorgspersonal som är behjälplig i egenvård får utbildning och träning för att kunna bedöma risker och värdera de instruktioner som den enskilde ger. Syftet är att personal som utför egenvård med praktisk hjälp ska kunna rapportera vidare om säkerheten kring egenvården brister så att biståndshandläggaren får kännedom om detta.

Det är den ansvarige legitimerade yrkesutövare inom hälso- och sjukvården som bedömer om en hälso- och sjukvårdsuppgift kan utföras som egenvård efter samråd med den enskilde. För dessa uppgifter kan insats beviljas av biståndshandläggare i form av hjälp med egenvård. Planering av egenvård ska vara dokumenterad av den legitimerade yrkesutövaren efter samtycke med den enskilde. I dokumentet ska det bland annat framgå vilka åtgärder som bedömts som egenvård, om personen själv eller med hjälp av någon ska utföra den, vilka åtgärder som ska utföras och vem som ska kontaktas om något händer eller om frågor uppstår i samband med egenvården. Beställarens lokala samverkansrutin för egenvård ska följas.

## 5.9 Munhälsobedömning



Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser erbjuds årligen särskilt tandvårdsstöd i form av uppsökande munhälsobedömning och nödvändig tandvård i hemmet. Om behov av munhälsobedömning uppstår ska den enskildes biståndshandläggare meddelas för att utfärda ett tandvårdsstödsintyg. Regionen tecknar avtal med utförare av uppsökande munhälsovård som kommunen ska använda.

Leverantören ska säkerställa att omsorgspersonal finns med när munhälsobedömningen sker för att ta del av givna instruktioner för att vid behov hjälpa den enskilde med den dagliga munvården. Leverantören ska samverka och planera munvårdsutbildning med avtalat tandvårdsföretag så att personalen erhåller årlig munvårdsutbildning.

Leverantören ska för de kunder med behov av stöd vid munvård utföra detta enligt tandvårdsutförarens rekommendationer.

## 5.10 Rehabilitering, aktivering och förebyggande insatser



För den som bor i ordinärt boende ansvarar regionen för rehabiliteringsinsatser. Leverantören ska arbeta på ett förebyggande och rehabiliterande arbetssätt där den enskilde uppmuntras till aktivitet, stöttas och motiveras till att göra och vara delaktig i vardagssysslor i så stor utsträckning som möjligt.

Syftet är att upprätthålla eller förbättra den enskildes aktivitets- och funktionsförmåga samt ge förutsättningar för en meningsfull vardag.

### 5.11 Nyckelhantering



Danderyds kommun har infört nyckelfri hemtjänst i form av digitala lås. Utföraren ska ha skriftliga rutiner för säker hantering av den enskildes nycklar då detta är aktuellt. Nycklarna ska förvaras under säkra förhållanden i avsedda nyckelskåp. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning med signering. Kvitto ska lämnas till den enskilde på mottagna nycklar och vid återlämnade av nycklar. Förlust av nycklar ska redovisas omedelbart till den enskilde. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bärs av utföraren. Kostnader för låsmed eller låsjour som förorsakas av utförarens handhavandefel ska bekostas av utföraren.

Nycklar får inte kvitteras mellan utförare, exempelvis vid utförarbyte.

### 5.12 Trygghetslarm



Larmutföraren ansvarar för åtgärder av larmanrop och uttryckning dygnet runt. Inställelsetiden vid behov av larmutryckning ska vara högst 30 minuter. Kontaktkedjan kring den enskilde måste fungera dygnet runt. För att detta ska kunna säkerställas ska alternativa kontaktuppgifter (tex till närstående) finnas dokumenterat. Den utförare som utför beviljade insatser hos den enskilde har ansvar att hålla kontaktkedjan uppdaterad med aktuella telefonnummer samt meddela larmutföraren när det sker förändringar. Larmutföraren ansvarar för installation och service av trygghetslarmet hos den enskilde. Hemtjänstutföraren är den enskilde behjälplig med att testa trygghetslarmets funktion en gång i månaden i de fall den enskilde inte använt sitt trygghetslarm under perioden.

### 5.13 Tid och insatsregistrering



Tidsregistrering ska ske genom digitala lås som installerats hos kunden. Endast undantagsvis får annan metod för tidsregistrering användas, exempelvis i de fall insatsen påbörjas eller avslutas utanför kundens bostad. I de fall att digitalt låst inte kan installeras ska NFC-tagga användas för tidsregistrering, detta ska alltid meddelas beställaren. Taggen ska vara placerad i kundens bostad, på dörrkarmen, eller enligt skriftlig överenskommelse med beställaren. Utföraren ska direkt ta kontakt med beställaren om NFC-tagga saknas eller om den tagits ner. Om det vid upprepade tillfällen framkommer att tagga saknas hos kund utan giltiga skäl kan bedömning göras att säga upp avtalet. Även i ett fall där det är tydligt att en tagga har monterats ned för att sedan sättas upp kan utgöra skäl för att säga upp avtalet. Det är därför särskilt viktigt för utföraren, att initiera dialog med beställaren i det fall kunden själv flyttar taggen.

### 5.14 Anhöriganställning och objektsanställning



Den som utför insatser åt en enskild person får inte vara anhörig eller närstående till den enskilde. Begreppen anhörig och närstående ska tolkas i vid bemärkelse. Som anhörig räknas make, maka, sambo, särbo, barn, syskon, föräldrar, barnbarn, deras sambor eller barn samt före detta make, maka, sambo, särbo, före detta svärson eller svärdotter. Som närstående räknas övriga personer som står den enskilde nära såsom släktingar utöver den närmaste familjen och vänner. Det är leverantörens skyldighet att vidta de åtgärder som krävs för att säkerställa att kravet efterlevs. Objektsanställning accepteras inte. Med objektsanställning menas anställd person som endast går till en kund/hushåll. Det är leverantörens ansvar att tillse att detta efterlevs. Kommunen kan komma att utföra stickprovskontroller.

### 5.15 Förändrat behov



Biståndshandläggaren meddelar utföraren om förändringar i beviljad tid eller vid nytt uppdrag. Om utföraren uppmärksammar ett förändrat behov hos den enskilde som kan medföra behov av utökade/minskade insatser och/eller samverkan med olika aktörer ska detta meddelas biståndshandläggaren. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation.

Vid tillfälligt utökat behov bör biståndshandläggaren kontaktas senast efterföljande vardag.

Utföraren får inte byta ut en insats som inte finns med i uppdraget.

Utföraren ska vid akut försämrat hälsotillstånd säkerställa kundens tillgång till relevant hälso- och sjukvård.

Utföraren ska ha skriftlig rutin för rapportering av förändrat behov.

### 5.16 Om enskilde är oanträffbar eller avviker



Utföraren ska ha en rutin för hur utföraren agerar då den enskilde inte går att nå på överenskommen tid. En skriftlig överenskommelse med den enskilde bör upprättas i dialog med den enskilde, om hur en sådan situation ska hanteras. Utföraren ska vid behov meddela biståndshandläggaren. Det ska finnas skriftliga rutiner för hur utföraren agerar om den enskilde är oanträffbar eller avviker.

### 5.17 Omvårdnad i livets slutskede



Den enskilde ska ha möjlighet att bo kvar hemma i livets slutskede med god omvårdnad och ett värdigt omhändertagande. Personalen ska ta hänsyn till etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning. Utföraren ska ha skriftlig rutin för omvårdnad i livets slutskede och vid behov aktivt samverka med hälso- och sjukvården.

### 5.18 Sjukdom eller dödsfall



Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren hanterar, i samband med att en insats ska ges, att de finner den enskilde svårt sjuk eller avliden. Utföraren ska snarast meddela läkare och biståndshandläggaren.

### 5.19 Avslutad insats



I samband med att en enskild byter utförare eller att den enskilde avsäger sig hemtjänst ska biståndshandläggaren informera utföraren om låsvred inte ska nedmonteras via meddelarfunktionen i verksamhetssystemet. Utföraren ska vid avslutad insats eller byte av utförare lämna utfördokumentationen enligt gallringsrutin.

### 5.20 Accept



#### Samtliga krav och villkor i kapitel 5. Verksamhetsspecifika krav accepteras?

Ja/Nej. Ja krävs



## 6. Avtals- och kommersiella villkor

### 6.1 Avtalets partner



#### Beställare:

Socialnämnden i Danderyds kommun (nedan "kommunen")  
Organisationsnummer: 212000-0126

#### Leverantör:

Leverantörsnamn (nedan "Leverantören") [anges vid avtalets tecknade]  
Organisationsnummer: [anges vid avtalets tecknade]

### 6.1.1 Avtalets kontaktpersoner



#### Beställarens kontaktperson

**Namn:** Maria Alm  
**Titel:** Chef för avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning  
**E-post:** [maria.alm@danderyd.se](mailto:maria.alm@danderyd.se)  
**Tfn:** 08 -568 911 20

#### Leverantörens kontaktperson

**Namn:** [anges vid avtalets tecknade]  
**Titel:** [anges vid avtalets tecknade]  
**E-post:** [anges vid avtalets tecknade]

### 6.2 Avtalshandlingar i inbördes ordning



Avtalshandlingar kompletterar varandra. Om dessa visar sig motsägelsefulla i något avseende ska följande ordning gälla, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat:

1. Av båda parterna signerade skriftliga ändringar i eller tillägg till detta avtal,
2. kompletteringar/ändringar i publicerat upphandlingsdokument inklusive bilagor,
3. detta avtal inklusive bilagor och upphandlingsdokumentet,
4. ansökan som har godkänts av kommunen.

### 6.3 Avtalstid



Mellan kommunen och godkänd leverantör tecknas ett avtal som gäller tills vidare.

### 6.4 Ändringar i upphandlingsdokument och bilagor



Kommunen förbehåller sig rätten att förändra villkoren i upphandlingsdokumentet under avtalstiden. De leverantörer som redan har avtal med socialnämnden meddelas om ändringarna senast sex (6) veckor innan ändringarna träder i kraft. Om leverantören inte accepterar de förändrade avtalsvillkoren har leverantören rätt att säga upp avtalet. Avtalet ska i så fall skriftligen sägas upp senast tre (3) veckor innan ändringen träder i kraft. I annat fall anses leverantören ha godkänt de nya villkoren. De nya avtalsvillkoren ska vara uppfyllda senast vid det datum som kommunen anvisar. Om leverantören inte uppfyller de ändrade villkoren inom angiven tid har kommunen rätt att säga upp avtalet med leverantören. Sådan uppsägning ska vara skriftlig. I båda fallen är uppsägningstiden tre (3) månader efter att den skriftliga uppsägningen har inkommit till kommunen, respektive skickats till leverantören. Under uppsägningstiden har leverantören skyldighet att fullgöra sina avtalsförpliktelser och samverka med kommunen oavsett vilken part som har sagt upp avtalet. Senast överenskomna avtalsvillkor gäller under uppsägningstiden. Ingen ytterligare ersättning utgår

med anledning av uppsägningen.

## 6.5 Utvärdering och uppföljning



Socialnämnden ansvarar för att den enskilde kunden får en insats av god kvalitet. Det är av väsentlig betydelse för kommunen att de leverantörer som kommunen tecknar avtal med fullgör sina åtagande utifrån avtalshandlingarna.

Kommunen genomför olika typer av uppföljningar såsom:

- Individuppföljningar,
- verksamhetsuppföljningar,
- brukarundersökningar,
- administrativa och ekonomiska uppföljningar,
- uppföljningar av synpunkter och klagomål,
- vid behov uppföljning genom fördjupade granskningar.

Resultaten från uppföljningar kan komma att presenteras i sammanfattad form under jämförelseverktyget på kommunens hemsida. Det är kommunen som avgör vad som kommer att presenteras.

Leverantören förbinder sig att bereda kommunen tillträde och insyn, föranmält eller oanmält, i sådan utsträckning att kommunen kan genomföra sitt uppföljningsansvar.

Kommunen kan även uppdra åt fristående konsult eller dylikt att utföra uppföljningen. Leverantören förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i samma utsträckning som för kommunen. I uppföljning ingår även att leverantören lämnar uppgifter som efterfrågas av exempelvis Socialstyrelsen, Sveriges kommuner och Regioner, SKR, och Statistiska Centralbyrån, SCB.

## 6.6 Lojalitet



Parter ska agera lojalt mot varandra. I denna lojalitetsförpliktelse ingår att informera varandra om händelser eller förhållanden som är av betydelse för avtalet. Leverantören och dess personal samt eventuell underleverantör får inte utöva verksamhet som menligt påverkar kommunens förtroende hos medborgarna.

## 6.7 Välfärdsfusk och oegentligheter



Leverantören är skyldig att aktivt arbeta för att motverka välfärdsfusk och andra oegentligheter. Leverantören är skyldig att rapportera till kommunen om fusk eller oegentligheter kommer till leverantörens kännedom.

## 6.8 Partsoberoende



Leverantören ska objektivt och opartiskt vid utförande av uppdrag tillvarata och företräda kommunens intressen. Leverantören får inte vara beroende av eller påverkas av ekonomiska eller andra intressen som kan inverka på leverantörens objektivitet i förhållande till uppdraget, det vill säga jäv.

## 6.9 Reklam/marknadsföring



Leverantören äger inte rätt att använda kommunens namn eller det faktum att leverantören utför uppdrag åt kommunen i reklam- och marknadsföringssammanhang utan skriftligt medgivande från kommunen.

## 6.10 Villkor efter avtalets upphörande



För det fall uppdraget, efter avtalstidens upphörande, övergår till annan leverantör ska leverantören



utan särskild ersättning medverka till att övergången till annan leverantör genomförs med minsta möjliga störning för kommunen.

## 6.11 Informationsplikt



Leverantören ska omgående till kommunen rapportera identifierade brister som uppstår i utförandet av avtalet.

Brister rör alla delar av avtalet och avses när ett av leverantören utfäst förhållande, helt eller delvis, är oriktigt eller inte föreligger i garanterad omfattning.

## 6.12 Sekretess



Som leverantör till kommunen kan det förekomma att leverantören kommer i kontakt med handlingar som upprättas inom myndigheten som hör till ett ärende som inte är färdigbehandlat - alltså vilka ännu inte nått stadiet av offentlig handling, såsom minnesanteckningar, arbetsmaterial med mera.

Dessa handlingar har allmänheten inte rätt att ta del av. För sådana handlingar föreligger sekretess intill dess handlingar färdigställs och i särskilda fall ännu längre.

Leverantören får inte utan kommunens samtycke lämna ut uppgift till annan, såvida det inte är fråga om normalt uppgiftslämnande inom ramen för uppdraget, exempelvis till myndigheter eller liknande, där det finns skäl att anta kommunens intresse av sekretess åsidosätts.

## 6.13 Ändrade ägarförhållanden och överlåtelse av avtal



Förändringar i ägarförhållanden eller namn på företaget ska skriftligen meddelas kommunen. Avtal får inte överlåtas på någon annan fysisk eller juridisk person utan att kommunen har gett sitt skriftliga medgivande. Kommunen kommer att pröva de nya ägarförhållandena på samma sätt som när ansökan om godkännande för att delta i valfrihetssystemet gavs in. Kan de förändrade förhållandena inte godkännas kommer kommunen att säga upp avtalet. Uppsägningstiden är tre (3) månader.

## 6.14 Fel, brister och åtgärder



Fel, brister och avvikelser som riskerar eller har drabbat kunder eller kommunen kan komma att leda till varning, krav på rättelse, prisavdrag, beställningsstopp, vite, uppsägning, hävning eller skadestånd. Vilken åtgärd som tillämpas bedöms av beställaren utifrån allvarlighetsgrad.

Som brist i utförd verksamhet definieras exempelvis

- Avvikelser från gällande lagstiftning, ingånget avtal, andra styrdokument eller överenskommelser mellan beställare och leverantören,
- brister i fakturering eller handläggning av ersättning, såväl inom ramen för uppdraget som andra medel, kommunala eller statliga, som kommer leverantören tillhanda,
- brister i tidsregistrering,
- brister i arbetsmiljö eller arbetsrättsliga villkor.

## 6.15 Påföljder vid brister i tjänstens utförande och andra avtalsbrott



Kommunen har rätt att tillämpa nedanstående påföljder. Det finns inte någon inbördes ordning mellan påföljderna.

### 6.15.1 Krav på rättelse



Om beställaren upptäcker brister eller avvikelser ska denne skriftligen underrätta leverantören och inkräva krav på rättelse genom åtgärdsplan. Beställaren anger när åtgärderna ska vara vidtagna. Beställaren kan även inkräva en åtgärdsplan om tillsynsmyndighet upptäckt brister eller avvikelser i

leverantörens verksamhet. I åtgärdsplanen ska det framgå hur bristerna kommer att åtgärdas samt tidsplan för detta. Leverantörens åtgärdsplan ska inkomma till beställaren inom skälig eller angiven tid. Vad som räknas som skälig tid avgörs av beställaren utifrån ärendets art och allvarlighetsgrad. Åtgärdsplanen lämnas till beställaren för godkännande. Leverantören genomför åtgärdsplanen.

### 6.15.2 Prisavdrag



Om leverantören inte vidtagit rättelse, inkommit med en godkänd åtgärdsplan inom angiven tid eller åtgärder enligt åtgärdsplan inte är vidtagna inom den givna tidsfristen, reduceras leverantörens ersättning med ett prisavdrag på 10% av fakturerat belopp per månad. Leverantören ska därtill åtgärda förseningen inom av kommunen ny angiven tid. Prisavdraget sker månaden efter utsatt tid.

### 6.15.3 Beställningsstopp



Vid uppsägning av avtal, oberoende av vilken part som har sagt upp avtalet, kommer kommunen att införa beställningsstopp i syfte att värna tryggheten för den enskilde.

Beställningsstopp innebär att leverantören inte längre är valbar i valfrihetssystemet och att inga nya individupdrag får påbörjas.

Kommunen har även rätt att införa tillfälligt beställningsstopp gentemot leverantören i det fall kommunen inte godkänner en åtgärdsplan eller under tid brist pågår om bristen inte är av ringa betydelse för kommunen eller den enskilde.

### 6.15.4 Vite



Om rättelse genom åtgärdsplan inte vidtagits inom utsatt tid, inte följs eller innehåller så allvarliga brister att planen av kommunen inte bedöms tillräcklig kan kommunen i stället för prisavdrag enligt ovan kräva vite som ska erläggas vid anfordran. Detta gäller oavsett om kommunen för tidigare period har gjort ett prisavdrag.

Vite utgår med ett belopp motsvarande 1(ett) prisbasbelopp per vecka från den dag kommunen anger och till dess att leverantören har vidtagit rättelse på ett sätt som kommunen godkänner. Vite kan utgå för period som kommunen har gjort prisavdrag. Vite meddelas skriftligt till leverantören.

Vite ska kunna utkrävas i det fall att:

- Personalens kompetens inte säkerställer god kvalitet i stöd, omsorg, service och en god och säker vård utifrån den enskildes behov,
- uppföljning av synpunkter och klagomål samt avvikelser inte skett i enlighet med avtalet,
- rapportering av utredning och eventuell anmälan av Lex Sarah inte skett i enlighet med avtalet,
- andra brister i verksamheten som påtalats av socialnämnden och som inte åtgärdats under den tid som åtgärdsplan förelegat.

Om leverantören kan visa att åtgärderna inte har kunnat utföras på grund av händelser som leverantören inte kunnat förutse eller råda över, kan vite jämkas. Uppsägning fräntar inte kommunen rätt att utkräva vite.

### 6.15.5 Uppsägning av avtalet



Vid brist där åtgärdsplan, prisavdrag eller vite inte bedöms tillräckligt har kommunen rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders varsel.

Kommunen äger rätt att erhålla ersättning för uppkomna kostnader i samband med en omedelbar uppsägning som beror på allvarlig brist hos leverantören.

### 6.15.6 Hävning av avtalet



Med allvarlig brist som kan leda till hävning av avtalet menas väsentlig avvikelse från gällande

lagstiftning, föreskrifter, förordningar, ingånget avtal samt andra handlingar eller överenskommelser mellan beställaren och leverantören, som får, eller kan komma att få allvarliga konsekvenser eller är av väsentlig betydelse för kunden eller beställaren. Vid allvarliga brister där samtliga åtgärder bedöms uttömda har kommunen rätt att häva avtalet. Leverantör som fått sitt avtal hävt från beställarens sida är förhindrad i fem (5) år att göra en ny ansökan om att godkännas som leverantör.

Kommunen äger rätt att med omedelbar verkan häva detta avtal om leverantören:

- Efter avtalets ingående blir föremål enligt 7 kap. 1 §, punkt 1-6 LOV,
- lämnat oriktiga uppgifter i ansökan och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av avtal,
- försätts i konkurs, träder i likvidation, ställer in betalningar,
- kommer på obestånd och inte ofördröjligen efter begäran ställer betryggande säkerhet för sitt åtagande,
- saknar erforderliga tillstånd för verksamhetens bedrivande,
- saknar föreskriven försäkring,
- misskött fullgörandet av detta avtal och inte utan dröjsmål efter skriftlig anmodan (varning) vidtagit rättelse,
- inte fullgör eller på annat sätt missköter redovisning och betalning av skatter och avgifter,
- väsentligt brutit mot avtalet,
- anlitar medarbetare att arbeta svart,
- utan medgivande från kommunen överlåter avtalet på annan,
- utan medgivande från kommunen genomför ägarskifte av väsentlig betydelse för kommunen,
- utan medgivande från kommunen anlitar underleverantör,
- gör sig skyldig till avtalsbrott där det särskilt noteras att upprepade brister av samma art och/eller flera brister av olika art tillsammans utgör väsentligt avtalsbrott.

Leverantören är ersättningskyldig för de merkostnader som hävningen orsakar kommunen. Hävning ska vara skriftlig.

### 6.15.7 Skadestånd



Kommunen har rätt till skadestånd för de kostnader som det medför att kommunen säger upp eller häver avtalet.

Kommunen har rätt till skadestånd för kostnader som uppstår till följd av brister som kommunen vidtar sanktioner mot enligt bestämmelse, utan att för den skull säga upp eller häva avtalet.

### 6.16 Förtida uppsägning av avtal



Leverantören har rätt att med tre (3) månaders varsel säga upp detta avtal oaktad anledning. Uppsägning av avtal ska ske skriftligen till kommunen av behörig företrädare för leverantören. Uppsägningstiden räknas från och med det datum då den skriftliga uppsägningen har registrerats hos kommunen. Under uppsägningstiden har leverantören skyldighet att fullgöra sina avtalsförpliktelser och samverka med kommunen. Senast överenskomna avtalsvillkor gäller under uppsägningstiden.

### 6.17 Upphörande av valfrihetssystem



Vid den händelse att kommunfullmäktige fattar beslut om att inte längre ha ett valfrihetssystem enligt bestämmelserna i LOV kommer kommunen att säga upp avtalet. Uppsägningstiden är då tolv (12) månader räknat från kommunfullmäktiges beslutsdatum. Under uppsägningstiden har leverantören skyldighet att fullgöra sina avtalsförpliktelser och samverka med kommunen. Senast överenskomna avtalsvillkor gäller under uppsägningstiden. Uppsägning på denna grund medför ingen ytterligare rätt till ersättning till leverantören utöver ersättning för utförda insatser hos kund under uppsägningstiden.

### 6.18 Om leverantören inte har kunder



Kommunen har rätt att säga upp avtalet om leverantören inte har erhållit fem (5) kunder under en

sammanhängande period om tolv (12) månader från det datum då det senaste uppdraget upphörde. Uppsägningstiden är tre (3) månader efter att den skriftliga uppsägningen har skickats till leverantören.

## 6.19 Tvist



Tvist med anledning av ingånget avtal ska i första hand lösas av parterna gemensamt. Kan inte parterna enas ska tvist avgöras i allmän domstol, enligt svensk rätt och med den tingsrätt som första instans i vars domkrets kommunen har sin hemvist. Leverantören får inte avbryta eller uppskjuta fullgörandet av de prestationer som avtalats under åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågår.

## 6.20 Force majeure



Om leverantör på grund av myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som leverantör inte kan råda över och som innebär att leverantören är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska leverantören vara befriad från dessa åtaganden så länge situationen omöjliggör något annat. Kommunen har då rätt att utse en annan leverantör så länge situationen består. Leverantörens ersättning reduceras i förhållande till vilken grad denne inte kan fullgöra sina åtaganden. Arbetskonflikt som har sin grund i partsbrott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

## 6.21 Ersättning till leverantör



Kommunfullmäktige fastställer årligen, i samband med beslut om budget, den ersättning som ska utgå till leverantören för faktiskt utförd tid. Ersättningen kan komma att minskas om leverantören inte lever upp till samtliga avtalade villkor.

I hemtjänstchecken ingår ersättning för samtliga kostnader för tjänstens utförande, inklusive OB-ersättning. Dubbelbemanning ersätts på samma sätt som annan tid.

För de leverantörer som transporterar sig till och från Tranholmen utgår extra ersättning från och med 2024, ersättningen beslutas av kommunfullmäktige.

## 6.22 Avgifter för enskild



Danderyds kommun fakturerar den enskilde för hemtjänstinsatser enligt gällande hemtjänsttaxa. Avgifterna beslutas årligen av kommunfullmäktige varje år i samband med budget. Leverantören får inte ta ut avgift av den enskilde för åtaganden och skyldigheter som omfattas av detta avtal.

## 6.23 Fakturerings- och ersättningsrutiner



Namn och personnummer ska inte uppges på fakturan. Av fakturan ska framgå följande:

- Fakturadatum,
- fakturanummer,
- beställarens namn och fakturaadress,
- referens (numerisk kod som erhålls från beställaren),
- leverantörens namn och adress,
- organisationsnummer,
- fakturabelopp,
- förfallodatum,
- vad fakturan avser (besluts ID ev. specifikation i bilaga),
- datum för tjänster som fakturan avser,
- uppgift om F-skattebevis,
- plusgiro/bankgiro.

Faktura till Danderyds kommun ska inkomma månadsvis, efter utförda insatser, i enlighet med

gällande rutin för inrapportering och betalning av utförda tjänster. Faktura som inte är fullständig ska krediteras och leverantören får inkomma med ny faktura. Om faktura inte är fullständig och ny skickas in ska inte dröjsmålsränta för försenad betalning utgå. Fakturadatum ska vid rättelse ändras utifrån rättad faktura.

### **Se Regelverk för ersättning och registrering inom hemtjänst.**

Leverantören ska i första hand sända e-fakturor till Danderyds kommun. Instruktioner fås av kommunen.

Om leverantören inte har möjlighet att sända e-faktura ska fakturan ställas till: Danderyds kommun,

**Socialförvaltningen,  
Ref.nr 620 100, Box 623, 182 16 Danderyd**

Betalningsvillkor: 30 dagar efter inskannad och godkänd faktura.

Kommunen kan komma att besluta att all fakturering ska ske digitalt framöver.

### **6.24 Faktureringsavgift och dröjsmålsränta**



Faktureringsavgift eller liknande avgift accepteras inte. Eventuell dröjsmålsränta ska utgå enligt räntelagen.

### **6.25 Moms**



Hemtjänst räknas som social omsorg enligt 3 kap. 4 § momslagen och är då undantagen från moms. Leverantören ska fakturera Danderyds kommun exklusive moms.

### **6.26 Återkrav**



Kommunen har rätt att återkräva utbetald ersättning till leverantören kopplat till insatser hos kund, eventuella erhållna medel från kommun eller statliga bidrag, om denna skett på felaktiga grunder. Detta gäller även då beställaren är skyldig till felet, men leverantören borde ha insett detta.

Den omständigheten att beställaren betalat en eller flera fakturor innebär inte att beställaren är fråntagen rätten att återkräva hela eller delar av beloppet om det vid en närmare granskning visar sig att utbetalningen är felaktig.

Innan beställaren framställer ett skriftligt återkrav är beställaren skyldig att ta kontakt med leverantören för att utreda att det är en felaktig utbetalning och orsakerna till den felaktiga utbetalningen.

### **6.27 Avtalskännedom**



Leverantören ansvarar för att all personal som verkar inom detta avtal har kännedom om dess innehåll. Leverantören ska kontinuerligt informera sin personal om avtalets innehåll under hela avtalsperioden.

### **6.28 Undertecknande**



Civilrättsligt bindande avtal anses slutet vid den tidpunkt som inträffar när behöriga företrädare för båda parter undertecknat två likalydande skriftliga originalavtal.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav parterna erhållit var sitt.

### **6.29 Accept**



**Samtliga krav och villkor i kapitel 6. Avtal- och kommersiella villkor accepteras?**

Ja/Nej. Ja krävs

