

# Avtal för bedrivande av hemtjänst enligt LOV

## Avtalets parter

Vallentuna kommun  
Socialförvaltningen  
Org nr: 212000-0027

Utförare

Org nr:

## Avtalsansvariga/kontaktpersoner under avtalstiden

Avtalsansvarig:

Avtalsansvarig:

Socialchef

Namn

Tfn: 08-587 850 00 (växel)

Namn:

Tfn:

Kommunens kontaktperson:

Enhetschef, äldre och funktionsnedsatta,

Tfn: 08- 587 850 00 (växel)

Utförarens kontaktperson:

”att offereras”

Tfn:

## 1. Handlingarnas inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra.

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

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtal vilka skriftligen godkänts av båda parter.
2. Avtal
3. Förfrågningsunderlag
4. Ansökan

I det fall att samtliga uppgifter kan komma att ingå i avtalet utgår denna punkt.



Ändringar och tillägg till avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av bägge parterna.

## 2. Avtalstid

Avtalstiden är två (2) år **Från och med 20xx-xx-xx**. Därefter måste utföraren ansöka om nytt godkännande. Exakt datum regleras vid avtalstecknandet.

## 3. Avtalets omfattning

Uppdraget avser:

- Omvårdnadsinsatser

I omvårdnad ingår t. ex. hjälp med personlig hygien, matning, toalettbesök, hjälp med av- och påklädning, hjälp vid sänggående.

Och/eller

- Serviceinsatser

I service ingår t.ex. städning, tvätt, inköp, olika ärenden, värma och servera mat eller tillaga lättare måltider.

Samtliga krav som ställs vid godkännandet av utföraren, ska vara uppfyllda vid varje given tidpunkt för att avtalet ska gälla.

Verksamheten skall bedrivas i enlighet med gällande lagar och författningar. Utföraren är skyldig att kontinuerligt hålla sig ajour med eventuella förändringar i lagstiftning och författningar.

Utföraren åtar sig att tillhandahålla omvårdnad, service eller omvårdnad och service till kunder som genom kommunens biståndsbeslut erhållit bistånd i form av hemtjänst. Samtliga insatser skall vara av hög kvalitet.

Utföraren ska kunna genomföra tjänster alla dagar (måndag – söndag) mellan klockan 07:00 – 22:00.

Utförarens uppdrag omfattar **inte**:

- Installation och mottagande av trygghetslarm
- Utryckning vid trygghetslarm
- Hemtjänstinsatser nattetid mellan klockan 22:00 – 07:00
- Distribution av matlådor

### *Hälso- och sjukvårdsinsatser*

Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende. Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår **inte** i utförarens uppdrag från Vallentuna kommun.

Utförarens personal får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om detta inte har delegerats från hälso- och sjukvården. Vallentuna kommun lämnar ingen ersättning för hälso- och sjukvårdsuppgifter till utföraren.

## 4. Kvalitet

### 4.1 Kvalitetskrav på utförarens insatser

Utföraren ska utföra hjälpinsatser i hemmet. Hjälpinsatserna ska innefatta de olika service- och omvårdningsuppgifter som ingår i kundens aktuella biståndsbeslut efter överenskommelse med kunden.

Målet med hemtjänst är att underlätta för kunden att leva ett så självständigt liv som möjligt. Insatserna ska utföras oavsett typ av funktionsnedsättning som kunden har. Kunden ska beredas den service och omvårdnad som behövs för att han eller hon ska kunna leva och bo självständigt och ha en meningsfull tillvaro efter individuella förutsättningar och behov.

Utföraren **ska** bedriva verksamheten enligt de krav som anges i förfrågningsunderlaget med bilagor.

Verksamheten **ska** bedrivas enligt gällande lagstiftning, författningar, riktlinjer och rutiner på verksamhetsområdet. Utföraren **ska** även hålla sig uppdaterad om förändringar i gällande styrdokument och lagstiftning som berör verksamhetsområdet.

Utföraren **ska** arbeta efter Vallentuna kommuns värdegrund och vara väl insatt i socialnämndens mål och följa de styrdokument som finns i Vallentuna kommun. (se bilagor till förfrågningsunderlaget)

Verksamheten **ska** bedrivas religiöst och politiskt obundet och med hänsyn till allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.

Under år 2012 kommer lokala värdighetsgarantier för äldreomsorgen i Vallentuna kommun att tas fram. Utföraren **ska** följa dessa värdighetsgarantier.

### 4.2 Ledningssystem för kvalitet

Utföraren **ska** ha ett ledningssystem för kvalitet.

Ledningssystemet för kvalitet **ska** uppfylla kraven i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

Ledningssystemet **ska** säkerställa att tjänsterna utförs på ett sådant sätt att avtalets kvalitet uppnås och upprätthålls.

### 4.3 Organisation

Utföraren **ska** senast vid tidpunkten när avtalet undertecknas ha en organisation med tillräcklig yrkesmässig kapacitet för de insatser som utföraren ska utföra.

### 4.4 Ledning

Företagets ledning samt person med övergripande ansvar för verksamheten **ska** ha dokumenterad erfarenhet och/eller adekvat utbildning som överensstämmer med kommunens krav.

En chef med relevant utbildning och erfarenhet **ska** finnas för verksamheten. Utsedd person **ska** rapporteras till kommunen. Chefen för verksamheten **ska** ha ingående kunskaper om lagarnas och författningarnas tillämpning.

Vid nyrekrytering av chef för verksamheten under avtalstiden, gäller samma kompetenskrav som vid avtalets tecknande.

#### Följande krav gäller för verksamhetschefen:

##### Omvårdnadsinsatser:

- Relevant högskoleutbildning (t.ex. socionom, sjuksköterska, beteendevetare m.m.) Vid examen från annat land, ska utbildningen vara validerad i Sverige.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, föreskrifter och allmänna råd.
- Minst 24 månaders praktisk erfarenhet av chefsuppdrag inom äldre- och handikappomsorg. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren.

##### Alternativt

- Minst 36 månaders erfarenhet inom äldre- och handikappomsorg och minst 24 månader av dessa ska vara som chef eller arbetsledare. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, föreskrifter och allmänna råd.

##### Serviceinsatser:

- Relevant utbildning inom för verksamheten lämpligt område.
- 24 månaders ledarerfarenhet inom service- och tjänstesektorn, alternativt inom äldre- och handikappomsorg. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senast sex åren.

Verksamhetschefen eller dennes ersättare **ska** vara tillgänglig mellan klockan 07:00 – 22:00 alla dagar i veckan. Vid längre frånvaro ska utföraren informera kommunen om ersättare.



## 4.5 Bemanning

Utföraren **ska** ansvara för att verksamheten är bemannad så att service och säkerhet kan garanteras.

Utföraren **ska** utföra sitt uppdrag med den personalstyrka och kompetens som uppdraget kräver.

## 4.6 Personalens kompetens

Utförarens personal **ska** ha för arbetsuppgifterna adekvat kompetens och erfarenhet.

### Omvårdnadsinsatser:

Med adekvat **teoretisk kompetens** för omvårdnadsinsatser menas utbildning motsvarande gymnasieskolans omvårdnadsprogram, eller annan likvärdig utbildning.

Med adekvat praktisk kompetens menas minst 12 månaders dokumenterad erfarenhet av arbete inom äldre- och handikappomsorgen.

Utföraren **ska** garantera att vid varje tidpunkt minst 50% av personalen har tillräcklig teoretisk kompetens, samt att minst 40 % av personalen har tillräcklig praktisk kompetens. Till exempel: Av 10 anställda ska minst 5 personer ha tillräcklig teoretisk kompetens och utöver dessa ska minst 4 personer ha tillräcklig praktisk kompetens.

### Serviceinsatser:

Personalen ska ha lämplig utbildning i till exempel städning och livsmedelshantering eller minst 12 månaders dokumenterad erfarenhet av likvärdigt arbete.

### Generella krav:

Den personal som arbetar inom hemtjänsten **ska** kunna läsa, tala och förstå samt uttrycka sig muntligt och skriftligt på det svenska språket.

Det är önskvärt att flera av de anställda behärskar fler språk än svenska.

Personalen **ska** ha tillräcklig datorvana för att kunna hantera arbetsredskap och dokumentation i IT-system.

Utföraren bör ha en utarbetad checklista för att kunna ge nyanställd personal samt vikarier en strukturerad introduktion.

Utföraren **ska** sträva efter att under avtalsperioden höja den totala andelen omvårdnadspersonal med adekvat teoretisk kompetens. Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt ges fortbildning, utbildning och vid behov handledning.

Personalens engagemang och erfarenhet bör tas tillvara och stimuleras.

All personal **ska** väl känna till Vallentuna kommuns värdegrund, socialnämndens vision samt den lokala värdighetsgarantin, efter att den har införts.

Utföraren bör om möjligt tillhandahålla praktikplatser inom verksamhetsområdets olika yrkeskompetenser. Utförarens personal ska i så fall ge god handledning till studerande i verksamheten.

#### 4.7 Dokumentation och förvaring av handlingar

Utföraren **ska** ansvara för att dokumentation av vård och omsorg utförs och förvaras i enlighet med gällande lagar, författningar och myndighetsföreskrifter, 11 kap. 5-6 §§, SoL samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5.

Dokumentationen ska förvaras säkert i ett låsbart skåp så att inte obehöriga kan få tillgång till uppgifterna. Dokumentationen ska förvaras så att den skyddas från förstörelse.

Handlingar ska vara ordnade och varje person ska ha sin egen dokumentation. Handlingar i akten ska vara ordnade så att det klart framgår vad som är genomförandeplan, social journal och arbetsanteckningar/dagliga anteckningar.

Vallentuna kommuns biståndshandläggare ska kunna ta del av nödvändig information i den sociala journalen. Det kan t.ex. gälla vid en omprövning eller uppföljning av de beviljade insatserna.

Dokumentation är ett viktigt verktyg för informationsutbyte inom och mellan olika yrkesgrupper för att garantera en god och säker vård. Verksamhetschefen ska se till att rutiner för detta informationsutbyte finns i verksamheten.

När utförarens uppdrag upphör **ska** akten överlämnas till kommunen för arkivering. Vid överlämnandet **ska** genomförandeakten vara rensad på kopior, arbetsanteckningar och interna meddelanden.

#### 4.8 Genomförandeplan

Genomförandeplanen **ska** upprättas i enlighet med och följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2006:5. Beställningen från biståndshandläggaren utgör underlaget för genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska beskriva hur insatserna praktiskt ska genomföras.

Genomförandeplanen **ska** upprättas i samråd med kunden och/eller dennes företrädare.

Genomförandeplanen **ska** redovisas till den ansvariga biståndshandläggaren inom två veckor efter påbörjad insats. Genomförandeplanen ska undertecknas av kontaktperson och den enskilde eller dennes företrädare.



Genomförandeplanen **ska** kontinuerligt följas upp och vid behov förändras. Utföraren **ska** delge nattpatrullen sin genomförandeplan.

#### 4.9 Flexibilitet och självbestämmande

Utföraren **ska** tillsammans med kunden planera hur, när och på vilket sätt de beviljade insatserna ska utföras.

Det innebär till exempel att kunden och utföraren tillsammans kommer överens om hur den beviljade tiden ska fördelas för de olika insatserna så att målsättning och kvalitet uppnås.

Utföraren **ska** arbeta enligt självbestämmandepincipen, vilket innebär att utföraren ska betrakta den enskilde som sin uppdragsgivare inom ramen för beviljade insatser.

Självbestämmandepincipen ställer krav på personalens professionella förmåga och förhållningssätt. Dit hör bland annat att kunna tillämpa ett funktionsbevarande arbetssätt och inse när den enskilde inte kan företräda sina egna intressen utan stöd av anhörig eller god man.

#### 4.10 Arbetssätt

Utföraren ska ha ett arbetssätt och förhållningssätt som innebär hjälp till självhjälp så att den enskildes funktioner upprätthålls. Utföraren ska arbeta förebyggande för att upprätthålla den enskildes funktionsförmåga.

Utförarens arbetssätt ska underlätta för kunden att bibehålla och etablera sociala kontakter.

#### 4.11 Kontinuitet

Insatserna **ska** planeras så att antalet personal begränsas till så få som möjligt för att säkerställa god kontinuitet hos kunderna.

#### 4.12 Kontaktperson (kontaktombud)

Utföraren **ska** utse en kontaktperson för kunden i personalgruppen inom fem vardagar. Kontaktpersonen ska ha ett övergripande ansvar för planeringen för kunden samt i möjligaste mån vara den som kontinuerligt har mest tid hos denne. Det ska finnas möjlighet för kunden att kunna byta kontaktperson och kunden ska inte behöva ange skäl för detta. Utföraren **ska** ha skriftlig rutin för kontaktpersonens uppdrag som ska följas.

#### 4.13 Förändring av omvårdnadsbehov

Utföraren **ska** omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare om kundens omvårdnadsbehov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet behöver omprövas eller om kunden är i behov av företrädare.

Utföraren **ska** omgående, samma dag eller nästkommande arbetsdag meddela ansvarig biståndshandläggare om en kund avlidit eller tagits in på sjukhus.

Utföraren **ska** medverka i och följa gällande rutiner för avstämning och rapportering av utförda hemtjänstinsatser.

#### 4.14 Akuta behov

Om en kund får ett akut, tillfälligt, utökat hjälpbehov och behöver mer hjälp än vad som ingår i biståndsbeslutet **ska** utföraren utföra den hjälp som behövs. Utföraren ska snarast och senast nästkommande vardag kontakta ansvarig biståndshandläggare för godkännande av den tillfälliga ökningen och eventuell utredning av fortsatt behov.

#### 4.15 Hälso- och sjukvård

Lanstinget ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser i ordinärt boende. Hälso- och sjukvårdsinsatser ingår inte i utförarens uppdrag från kommunen.

Utföraren **ska** samverka med landstingets hälso- och sjukvårdspersonal i vården kring den enskilde.

I de fall utföraren tar på sig att utföra delegerade hälso- och sjukvårduppgifter ska dessa vara godkända av utförarens verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen. Kommunen lämnar ingen ersättning för hälso- och sjukvårdsinsatser.

Utföraren **ska** ha kunskap om gällande hygienrutiner från Vårdhygien i Stockholms län samt riktlinjer från kommunens MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) och tillämpa dessa. Utföraren ansvarar för att all personal har kännedom om gällande lagar, riktlinjer och rutiner samt tillämpar dessa.

#### 4.16 Vård i livets slutskede

Utföraren ska tillhandahålla en god och värdig vård i livets slutskede. Insatser som kan öka kundens trygghet och ro ska prioriteras. Det ska vara möjligt att bo kvar hemma i livets slutskede om det är kundens önskan.

Vård i livets slutskede planeras av ansvariga inom hälso- och sjukvården med kunden/patienten och eventuella närstående. Det kan innebära att omvårdnadsinsatser behöver utökas och även att samverkan behövs med exempelvis nattpatrull, distriktssköterska och/eller ASIH (landstingets avancerade sjukvård i hemmet).



Personer i livets slutskede ska inte lämnas utan någon i sin närhet. Vid kontakter med närstående i dessa situationer ska särskild omtanke och hänsyn visas. Omvårdnaden ska ske med värdighet och hänsyn ska tas till religion, etnisk tillhörighet och integritet.

#### 4.17 Egenvård

Egenvård ska vara bedömd av hälso- och sjukvården. Det innebär att kunden själv har ansvaret för utförandet. Egenvården ska finnas beskriven på speciellt framtagen blankett från hälso- och sjukvården. Om kunden har behov av stöd från hemtjänstpersonal ska det förutom en skriftlig instruktion finnas uppgifter om när ansvarig från hälso- och sjukvården ska utvärdera egenvårdsinsatsen. På egenvårdsblanketten ska det framgå vem som ska kontaktas om instruktionen inte går att följa.

Insatsen kvarstår som hälso- och sjukvård tills kunden ansökt och beviljats insats av biståndshandläggare. Det vill säga till dess att biståndshandläggaren fattat ett beslut om egenvårdsinsats.

#### 4.18 Utförarens information till kunderna

Utföraren **ska** svara för information till kunden och dennes närstående efter samtycke angående praktiska frågor kring biståndsbeslut och om verksamheten.

Kunden och i förekommande fall dess närstående eller gode man **ska** få skriftlig information om vart man vänder sig om man utsatts för felaktig eller kränkande behandling av utförarens personal. Namn på ansvarig chef, kontaktman och biståndshandläggare och hur de kan nås ska framgå av informationen.

Utföraren kan beskriva verksamhetsinriktning, mål, arbetssätt, klagomålshantering och uppföljning i en särskild informationsskrift till kunden, i överensstämmelse med ansökan.

#### 4.19 Identifiering av personal

Utföraren **ska** se till att personal bär fotolegitimation synligt.

Om en vikarie ska utföra insatser hos kunden, bör kunden få information om det i förväg av en sedan tidigare känd personal. Vikarien ska kunna identifiera sig med fotolegitimation.

#### 4.20 Samarbete och samverkan

Utföraren **ska** samarbeta med närstående och/eller (eventuell) legal företrädare utifrån kundens önskemål och den legala företrädarens uppdrag.

Utföraren **ska** samverka med kommunen, landstinget/primärvården och andra för kunden viktiga personer och organisationer i den utsträckning kunden medger detta.

Utföraren **ska** samverka med Vallentuna kommuns hemtjänst kring trygghetslarm och nattinsatser, så att kundens behov av stöd uppfylls med god kvalitet i sin helhet. Utföraren ska delge nattpatrullen sin genomförandeplan.

Utföraren ska samverka med kommunens politiker och bör samverka med frivilligverksamheter.

Utföraren **ska** samverka med kommunen kring anhörigstöd. Kommunen erbjuder utbildning kring anhörigstöd som utföraren erbjuds att delta i.

Kommunen ser också gärna att utföraren utser anhörigombud som har till uppgift att samverka med kommunen i dessa frågor samt vara ambassadör för anhörigstöd på sin arbetsplats.

Utföraren **ska** samverka med kommunen i utvecklingen av vård och omsorg i kommunen samt delta vid samverkansmöten med kommunen och andra utförare.

#### 4.21 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren **ska** ansvara för att samtliga medarbetare inom verksamheten får kännedom om tystnadsplikt och sekretess . Utföraren **ska** också se till att tystnadsplikt och sekretess efterlevs. Samtliga medarbetare ska ha undertecknat att de tagit del av informationen.

Dessa regler gäller även för eventuella underleverantörer.

#### 4.22 Personuppgiftslagen

Utföraren **ska** ha kunskap om och följa reglerna i PUL (personuppgiftslagen).

#### 4.23 Fel och brister

Utföraren **ska** ha rutiner för hur man identifierar, rapporterar, åtgärdar och följer upp fel och brister inom verksamheten.

#### 4.24 Meddelarfrihet

Utförarens personal **ska** omfattas av samma yttrande- och meddelandefrihet som kommunalt anställd personal.

#### 4.25 Lex Sarah

Utföraren **ska** följa gällande lagar och föreskrifter samt kommunens rutiner för rapportering av lex Sarah. Utföraren ska se till att personalen känner till denna skyldighet.

#### 4.26 Hantering av synpunkter och klagomål

Utföraren **ska** följa socialnämndens regler och rutiner för klagomålshantering. Utföraren ska ha rutiner för hantering av inkomna synpunkter och klagomål. Kunden och dess närstående ska alltid veta till vem man vänder sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på utförarens verksamhet.

Kommunen kommer två gånger per år att begära in en särskild sammanställning över inkomna klagomål samt en beskrivning av på vilket sätt utföraren använt inkomna klagomål för att utveckla verksamheten.

#### 4.27 Nyckelhantering

Utföraren **ska** ha rutiner för hantering av kundernas nycklar. Det ska finnas rutiner för utlämning och återlämning av nycklar med signering. Förlust av nycklar **ska** omgående meddelas kunden. Eventuella kostnader för låsbyte som är förorsakat av försumlighet hos personalen bekostas av utföraren.

#### 4.28 Privata medel

Kunden eller dennes närstående/gode man ska i första hand sköta hanteringen av privata medel. I de fall medel hanteras av utföraren **ska** kommunens riktlinjer för hantering av privata medel följas.

#### 4.29 Kris och beredskap

Utföraren ska delta i kommunens krisplanering för åtgärder inför och vid extraordinära händelser eller höjd beredskap. Planeringen kan omfatta lokaler, personal och övriga för verksamheten väsentliga förhållanden.

Utföraren ska utifrån sin verksamhet:

- Göra en riskanalys för verksamheten, så att säkerhet erhålls för kunderna.
- Uppföra en skriftlig plan över hur utföraren och dess anställda ska agera i händelse av en allvarlig händelse eller kris, såsom exempelvis; brand, längre el- eller vattenavbrott eller om personal eller kund skadas allvarligt i bostaden. Denna plan ska vara känd av personalen.

Riskanalys och skriftlig plan utformas efter verksamhetens omfattning.

Utföraren ska känna till kommunens kris- och beredskapsdokument. Dessa erhålls på begäran från kommunen.

#### **4.30 Brandskydd**

Utföraren ska vara insatt i ”Lag (2003:778) om skydd mot olyckor” och ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete. Utföraren ansvarar för utbildning och övning för sin personal, samt de kostnader som är förbundna med detta.

#### **4.31 Utförarens ansvar för uppföljning**

Utföraren ska ansvara för egenkontroll genom systematisk och regelbunden uppföljning och utvärdering av verksamheten. Kommunen ska på begäran delges resultaten.

#### **4.32 Insyn**

Kommunen eller dess företrädare ska alltid få den insyn i verksamheten som krävs för uppföljning, kvalitetskontroll eller utvärdering. Utföraren ska bistå kommunen i detta och erbjuda den insyn som är nödvändig 3 kap. 19 a § kommunallagen (1991:900). Informationen som lämnats till kommunen enligt texten ovan ska ej anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter. Denna bestämmelse har ingen inverkan på räckvidden av övriga bestämmelser i förfrågningsunderlaget.

Utföraren ska regelbundet rapportera och informera om verksamheten till kommunen.

#### **4.33 Kommunens uppföljning**

Utföraren ska acceptera de uppföljningar som kommunen eller representanter för denne genomför. Utföraren ska vid alla uppföljningar/utvärderingar biträda kommunen. Detta gäller även för uppgifter som kommunen ska redovisa till kommunfullmäktige och stat.

Kommunen kommer att presentera en uppföljningsplan årligen. Utöver denna plan kommer uppföljningar att genomföras vid behov.

Kommunen kommer att följa upp och granska kvaliteten i verksamheten regelbundet. Vid uppföljningen kontrolleras att utföraren följer för verksamheten uppställda mål, gällande avtal samt att utföraren i övrigt lever upp till legala krav.

Kommunen kan även uppdrag åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll eller utvärdering.

Utföraren ska medverka i brukarundersökningar som kommunen genomför.

Kommunens kvalitetsuppföljning utvecklas ständigt och kan komma att kompletteras över tid.

## 5. Beställning av uppdrag

Efter biståndsbeslut skickar handläggaren en beställning vald utförare. I beställningen ska framgå vilka insatser som ska utföras och målet med dessa. Dessutom anges hur många timmar kunden fått beviljat.

För närvarande skickas beställningen via fax och det åligger utföraren att ta emot beställningen på ett säkert sätt.

Utföraren ska kunna starta insatsen inom två dygn. I akuta fall ska utföraren kunna starta insatsen redan samma dag som beställningen görs.

## 6. Skyldighet att ta uppdrag

Utföraren ska ta emot de beställningar som ges av kommunen för de tjänster som godkännandet gäller.

## 7. Tilläggstjänster

Externa utförare har rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster. Tilläggstjänsterna ingår inte i de biståndsbedömda hemtjänstinsatserna. Utföraren ska i eventuellt eget informationsmaterial till kunderna ange att de tilläggstjänster som erbjuds inte ingår i biståndsbeslutet.

Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för kunden och denne ska kunna säga nej till erbjudande om tilläggstjänster utan vidare övertalning.

Tilläggstjänsterna är en separat transaktion mellan utföraren och kunden. Utföraren fakturerar kunden direkt för den utförda tilläggstjänsten.

## 8. Ickevalsalternativ

För kunder som inte själv kan eller vill välja utförare erbjuds ett så kallat ickevalsalternativ.

Ickevalsalternativet är Vallentuna kommuns hemtjänst.

## 9. Byte av utförare

Kunden har när som helst rätt att byta utförare och behöver inte ange orsak till bytet. Vid önskemål om byte kontaktar kunden sin biståndshandläggare som kontaktar utföraren.

Kunden garanteras att få byta utförare senast 14 dagar efter att han/hon meddelat biståndshandläggaren om önskemålet av byte.

Vid byte ska den befintliga utföraren samverka med biståndshandläggare och vid behov med ny utförare. Utföraren ska underlätta kundens byte och det ska ske med minsta möjliga negativa påverkan hos kunden.

## 10. Avvikelse och förändring av hemtjänstuppdrag

Vid betalning ska ersättning justeras månadsvis för avvikelser från beställda hemtjänstuppdrag. Avvikelse ska regleras enligt följande:

- a. I de fall som utföraren tillgodoser tillfälliga akuta behov utöver beviljade hemtjänstinsatser, ska utföraren kontakta ansvarig biståndshandläggare samma dag eller nästkommande vardag för godkännande. Ersättning utgår endast efter godkännande av ansvarig biståndshandläggare.
- b. Om kunden har ett varaktigt behov av ökad insats ska utföraren meddela ansvarig biståndshandläggare snarast och inom en vecka för godkännande. Ersättning utgår endast efter godkännande av ansvarig biståndshandläggare.
- c. Kunden har rätt att avboka sin insats. Kunden ska anmäla detta till utföraren minst två dagar i förväg. Utföraren har då inte rätt till ersättning. Om kunden inte har avbokat i tid har utföraren rätt till ersättning. Utföraren ska rapportera datum för avbokning på avvikelse rapporten till kommunen.
- d. Vid akut läkarbesök, sjukhusvistelse, korttidsvård eller växelvård utgår ingen ersättning. Utföraren ska rapportera frånvaron till kommunen.
- e. Vid avslut av uppdrag ska utföraren rapportera avslutningsdatum till kommunen.

Utföraren ska följa kommunens fastslagna rutin för avstämning. Om utföraren underlåter att rapportera de insatser som inte utförts till kommunen kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott.

## 11. Ersättning till utförare

Ersättningen ska täcka alla typer av kostnader som för till exempel personal, administration, kringtid, resor, lokaler med mera.

## 12. Ersättning för hemtjänstinsatser

Ersättning betalas för beviljad tid . Ersättningen ska, utöver tid hos kunden även täcka samtliga kostnader. Med kringtid avses fortbildning, vårdplaneringar med mera. Ersättningen justeras vid behov för av biståndshandläggaren godkända avvikelser nästkommande månad.

## 13. Ersättning för beviljade/utförda timmar

Timersättning år 2014 för beviljade timmar

	Extern utförare	Kommunal utförare
Service	305 kr	293 kr
Omvårdnad	337 kr	324 kr

Ersättningen anges i svenska kronor och gäller för år 2014. För externa utförare utgår en momskompensation om ca 4 %.

## 14. Justering av ersättning

Timpriset justeras årligen senast den 1 december efter beslut av kommunfullmäktige.

## 15. Betalningsvillkor

Betalning till utförare sker månadsvis (i efterskott) 30 dagar efter fakturadatum.

## 16. Fakturering

Alla fakturor från utföraren ska skickas till följande adress:

**Vallentuna kommun**  
**Socialförvaltningen**  
**Referensnummer (sex siffror)**  
**Box 945**  
**833 27 STRÖMSUND**

Alla fakturor måste innehålla:

- Referensnummer (sex siffror)
- Organisationsnummer
- Fakturanummer
- Fakturadatum
- Momsregistreringsnummer

- Fakturabelopp (kundens namn, form av insats antal timmar)
- F-skattsedel
- Ev. momsbelopp
- Plusgiro/Bankgiro

Eventuella betalningspåminnelser skickas till:  
Vallentuna kommun  
Socialförvaltningen  
186 86 Vallentuna

Vallentuna kommun tillämpar 30 dagars betalningsvillkor. Faktureringsavgifter och expeditionsavgifter accepteras inte. Felaktig faktura returneras utan åtgärd för rättelse.

## 17. Dröjsmålskostnader

Om kommunen inte betalar ersättning i rätt tid utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen. Eventuell räntefaktura ska innehålla uppgifter om räntesats, kapitalbelopp, datum (fr.o.m. – t.o.m.) då ränta beräknas samt antalet räntedagar.

## 18. Reklamation

Betalning av faktura innebär inte att kommunen avstått från rätten att påtala fel eller brister i leverans.

## 19. Avgift till kund

Avgifter för hemtjänstinsatserna tas ut av och tillfaller kommunen. För avgifternas beräkning ska utföraren i samband med månatlig fakturering vara behjälplig och lämna skriftlig rapport om eventuella avvikelser. Utföraren får inte ta ut avgifter eller kostnader av kunden.

Eventuella tilläggstjänster är en separat transaktion mellan utföraren och kunden. Utföraren fakturerar kunden direkt för den utförda tilläggstjänsten.

## 20. Skadeståndsskyldighet

Kommunen har rätt till ersättning för skada kommunen har lidit på grund av utförarens avtalsbrott om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg eller inte visat den yrkesskicklighet som förutsatts vara allmän inom branschen.



Kommunen har även rätt till ersättning för eventuellt skadestånd som givits till tredje man för skada som orsakats av utföraren eller dennes personal.

## 21. Försäkringar

Utföraren ska teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring. Utföraren är skyldig att hålla ansvarsförsäkring som täcker skador på person och egendom som orsakats av utföraren eller dess produkter. Nivån på försäkringen ska vara lika hög under avtalsperioden, som vid tiden för avtalets tecknande.

## 22. Fullföljandegaranti

Utföraren **ska** garantera fullföljandet av avtalet oavsett eventuella förändringar i utförarens verksamhet. I händelse av förändringar i utförarens verksamhet, vilka försvårar eller omöjliggör fullföljande av åtagandet, åvilar det utföraren att ersätta kommunen för eventuella merkostnader. Utföraren **ska** omedelbart rätta till iakttagna fel och brister i sin verksamhet.

## 23. Anmälan och tillstånd

Utföraren ska ha erforderliga tillstånd för att driva verksamheten. Utföraren ska ansvara för myndighetskontakter och göra samtliga anmälningar som erfordras för uppdragets genomförande.

## 24. Huvudmannaskap

Vallentuna kommun är huvudman och ytterst ansvarig för verksamheten och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning.

## 25. Ändrade ägarförhållanden

Väsentliga förändringar av ägarförhållanden hos utföraren eller dess eventuella moderbolag, ska utan dröjsmål skriftligen meddelas kommunen. Sådan information ska lämnas av utföraren att kommunen kan göra en rimlig bedömning av utförarens framtida möjligheter att uppfylla avtalet. Kommunen ska därefter skriftligen meddela utföraren om avtalet ska fortsätta gälla eller om de kan hävas enligt avtalet.

## 26. Arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare och helt ansvarig för drift och skötsel av verksamheten, inkluderat arbetsmarknadsförsäkring för personalen.

## 27. Underleverantörer

Utföraren får endast anlita underleverantörer efter godkännande av kommunen. Ansökan om godkännande av underleverantör ska ske enligt kommunens fastställda rutin (bilaga).

Om kommunen godkänner att underleverantör anlitas ska den godkända underleverantören följa kraven i förfrågningsunderlaget. Utföraren ska svara för underleverantör som för sitt eget arbete och samma krav som gäller för utföraren ska fullt ut gälla även för underleverantören.

Om underleverantör anlitas i strid mot ovan sagda, eller om underleverantören inte uppfyller ställda krav, äger kommunen rätt att säga upp avtalet med utföraren med omedelbar verkan.

## 28. Administrativa system

Ett nytt verksamhetssystem kommer att införas inom socialförvaltningens verksamhetsområde. Utföraren är skyldig att ha ett verksamhetssystem som är kompatibelt med de flesta verksamhetssystem på marknaden. Utföraren står för samtliga kostnader.

## 29. Utförarens lokaler

Utföraren ansvarar för och bekostar sina lokaler.

## 30. Teknisk försörjning

Utföraren bekostar utrustning, abonnemang och leveransavtal för nödvändig teknisk försörjning.

## 31. Information/samråd

Utförare och kommun ska fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som avtalats.

## 32. Uppsägning av avtal

Utförare som önskar säga upp sitt kontrakt med kommunen ska meddela detta skriftligt. Uppsägningstiden är tre (3) månader från och med det datum uppsägningen inkommit till kommunen. Under uppsägningstiden ska utföraren fullgöra sina åtaganden och ersättning till utföraren utgår enligt avtalets normala villkor. Utföraren behöver inte ange skäl för uppsägningen.

Utföraren har rätt att säga upp avtalet om ersättning för uppdraget uteblir eller om ersättningen kraftigt försenas. Försummelsen ska dock vara av väsentlig betydelse för utföraren.

Utförare har rätt att säga upp avtalet om utförare inte fått några kunder under det första året, detta ska meddelas skriftligt. Uppsägning är en(1) månad från och med det datum uppsägningen inkommit till kommunen.

Kommun har rätt att säga upp avtal om kommun fattar beslut om att inte längre har ett valfrihetssystem inom hemtjänsten. Ett eventuellt upphörande av valfrihetssystem beslutas av kommunfullmäktige.

Kommun har rätt att säga upp avtal om kommunens förutsättningar för verksamhetens bedrivande väsentligt förändrats genom politiska beslut. Utföraren är i dessa fall berättigad till ersättning för utförd del av uppdraget, skäligen kostnad för avveckling samt utebliven skäligen vinst på den del av uppdraget som inte blivit utförd.

Uppsägning ska ske skriftligen.

## 33. Hävning av avtal

Kommunen har rätt att häva avtalet helt eller delvis om utföraren:

- Vid upprepade tillfällen begått fel vid utförandet av sina förpliktelser, eller på annat sätt väsentligen brister i fullgörandet av sina åtaganden enligt detta avtal,
- Har skulder för skatter och/eller socialförsäkringsavgifter, och detta påtalats av kommunen, utan att rättelse skett inom trettio (30) dagar.
- om utföraren bryter mot gällande hälso- och sjukvårdslag eller socialtjänstlag och rättelse ej sker utan dröjsmål (inom tio (10) dagar) efter skriftlig erinran.

Kommunen har rätt att med omedelbar verkan häva avtalet, helt eller delvis, om utföraren:

- Försatts i konkurs, likvidation, tvångsförvaltning, ackord eller tills vidare inställt sina betalningar eller erhållit näringsförbud.
- Blivit föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande.

- Döms för brott avseende yrkesutövning enligt lagkraftvunnen dom.
- 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.
- Saknar föreskriven försäkring.

Kommunen har också rätt att med omedelbar verkan häva avtalet helt eller delvis om utföraren före eller vid avtalstecknande underlåtit att lämna uppgifter om företaget som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet.

Hävning ska ske skriftligen.

Utföraren har rätt att häva avtalet och få ersättning för skada om kommunen:  
- väsentligt misskött uppdraget

Utföraren är i detta fall berättigad till ersättning för utförd del av uppdraget, skälig kostnad för avveckling samt utebliven skälig vinst på den del av uppdraget som inte blivit utförd.

Hävning ska ske skriftligen.

## 34. Befrielsegrunder

Parterna ska vara befriade från att fullgöra skyldigheter enligt avtal om utförande hindras eller oskäligt betungas till följd av händelse utanför parts kontroll och som inte hade kunnat förutses. Till händelser utanför utförarens kontroll ska inte räknas strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror på att utföraren inte följer på marknaden gängse tillämpade regler och principer. Utföraren ska visa att konflikt som nyss sagts inte beror på honom. En part är skyldig att omgående skriftligen underrätta andra parten i händelse av nyss nämnt slag, som hindrar eller oskäligt betungar parts fullföljande av avtalet. Parten är skyldig att genast utföra åligganden enligt avtal när händelsen av nu nämnt slag upphör.

## 35. Tvist

En tvist mellan kommun och utförare med anledning av ingånget avtal ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Vallentuna 20XX-XX-XX

20XX-XX-XX

.....  
Underskrift  
Titel

.....  
Underskrift  
Titel