

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

## UPPHANDLINGSDOKUMENT LÄSKOPIA

Anbudsformulär

Följande är en läskopia av det strukturerade anbudsformuläret.

### 1 ALLMÄN ORIENTERING

#### 1.1 Beskrivning av upphandlingen

Denna upphandling avser hemtjänst, ledsagning och avlösning 07.00-22.00 alla dagar i veckan. I upphandlingen ingår inte larmutryckning (dygnet runt) eller hemtjänst (natt) då dessa tjänster utförs av en extern utförare.

I dagsläget finns flera utförare inom hemtjänsten. Kommunens kundunderlag består av ca 750 kunder med omkring 19 000 timmar per månad.

Beställare av tjänsten är Omsorgsnämnden. Omsorgsnämnden har tagit fram ett antal mål som beskriver hur hemtjänsten ska bedrivas. Dessa mål ska vara väl kända och vägledande;

- Medborgare inom äldreomsorg ska uppleva ett respektfullt bemötande, inflytande och trygghet.
- Informationen på kommunens hemsida ska ge medborgarna stöd i deras val av välfärdstjänster och vara konkurrensneutral.
- Invånare i Upplands Väsby ska kunna åldras i trygghet och få det stöd de behöver för att kunna bo kvar hemma.
- Utförare inom nämndens verksamhetsområde ska aktivt arbeta med miljöfrågor.
- Socialtjänstlagen reglerar kommunernas ansvar för insatser inom socialtjänsten för bl.a. äldre och personer med funktionsnedsättning. Kommunen får sluta avtal med annan om att utföra kommunens uppgifter i socialtjänsten, exklusive myndighetsutövning.

#### 1.2 Den upphandlande myndigheten

Upplands Väsby kommun ligger strategiskt mellan Stockholm och Arlanda. Kommunen är inne i ett expansivt skede och växer hela tiden. Kommunen har idag 47 000 invånare. Kommunen är miljöcertifierad och lägger stor vikt vid miljöarbetet. Mer information om kommunen finns på [www.upplandsvasby.se](http://www.upplandsvasby.se)

I Upplands Väsby kommun har Omsorgsnämnden det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Omsorgsnämnden beslutar om de krav som nämnden anser att utföraren ska uppfylla för att kvalificera sig. Vidare ansvarar Omsorgsnämnden för att kontrollera och följa upp att kraven är uppfyllda.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Biståndshandläggarna på myndigheten för äldre och funktionsnedsatta beviljar bistånd av hemtjänstinsatser och gör uppföljning på individnivå.

Sakkunnig på social- och omsorgskontoret ansvarar för godkännande av nya utförare samt uppföljning av samtliga utförares verksamheter.

Finskt förvaltningsområde samt värna om nationella minoriteter

Upplands Väsby kommun hör till finskt förvaltningsområde och har ett särskilt ansvar för att värna om det finska språkets ställning. Det innebär att kommunen ska erbjuda äldreomsorg på finska, helt eller på väsentliga delar. Verksamheten ska arbeta utifrån Upplands Väsby's policy för nationella minoriteter.

### 1.3 Beskrivning av tjänsten

Upphandlingen avser hemtjänst, ledsagning och avlösning i hemmet mellan kl. 07.00-22.00 alla dagar i veckan (måndag till söndag).

Utföraren förutsätts ha ingående kännedom om de målgrupper som har behov av ovanstående tjänster samt vara väl insatt i den lagstiftning som gäller för verksamheten. Målgruppen avser personer 20 år och äldre med fysiska och/eller psykiska funktionsnedsättningar eller personer som av andra orsaker har svårt att bo hemma utan hjälp.

#### 1.3.1 Hemtjänst (omsorg och service)

Hemtjänst är samlingsnamnet för alla insatser som beviljas den enskilde enligt socialtjänstlagen i dennes hem. Målet är att kunna ge den enskilde möjlighet att leva ett självständigt liv och få hjälp att ta tillvara sina egna förmågor så långt det är möjligt. Uppdraget kan innefatta uppgifter av;

Omsorgskaraktär – tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov, så som hjälp med personlig hygien, på- och avklädning, måltidslåda, insatser för att bryta isolering för att den enskilde ska känna trygghet och säkerhet för att kunna bo kvar i det egna hemmet. Hemtjänstpersonalen ska hjälpa den enskilde med egenvård utifrån aktuellt biståndsbeslut.

Servicekaraktär – till exempel städning, tvätt, inköp, post- och bankärenden, matdistribution.

#### 1.3.2 Ledsagning

Ledsagning kan beviljas personer som har omfattande kognitiv, psykisk eller fysisk funktionsnedsättning som omöjliggör för den enskilde att komma ut på egen hand. Insatsen syftar till att öka den enskildes självständighet och öka delaktigheten i samhället.

Biståndet innebär att den enskilde ledsagas till och från hemmet vid särskilda ärenden.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Om det finns behov av personlig omvårdnad under ledsagningen ska det framgå av beslutet. I beslutet anges antalet timmar som är beviljade.

Ledsagning beviljas inte till och från sjukhusbesök, då den enskilde hänvisas till sjukresa eller sjukresa med särskild service. Särskild service innebär att den enskilde får hjälp från sin bostad till mottagningen och åter. Undantag görs om den enskilde har behov av stöd med omvårdnad som på- och avklädning och toalettbesök i samband med sjukhusbesök.

Utföraren svarar för eventuella utlägg som personalen har vid ledsagning.

### **1.3.3 Avlösning i hemmet**

Avlösning i hemmet kan beviljas närstående som vårdar sin maka/make/sambo/anhörig/barn med omfattande psykiska och/eller fysiska funktionsnedsättningar i hemmet. Syftet med avlösning i hemmet är att den enskilde ska kunna känna trygghet under den tid som den närstående vistas utanför hemmet.

### **1.3.4 Förändring av den enskildes behov gällande omsorg och service**

Utföraren ansvarar för att skyndsamt informera ansvarig biståndshandläggare om den enskildes behov förändras, oavsett ett ökat eller minskat behov. Det kan gälla tillfälliga förändringar men även när det kan vara aktuellt med omprövning av biståndsbeslut.

### **1.3.5 Tilläggstjänster**

Utöver de biståndsbeslutade insatserna har en utförare, som tecknat avtal med kommunen, rätt att inom vissa ramar erbjuda så kallade tilläggstjänster till de enskilda. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där den enskilde vill utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet och dels sådana tjänster som inte ingår i biståndsbeslutet. Tilläggstjänster betalas inte av kommunen, utan av den enskilde som beställer dem. Utförarna har möjlighet att erbjuda tilläggstjänster om följande förutsättningar är uppfyllda:

Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kanden enskilde välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs på jämfört med biståndsbeslutet.

Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denneska kunna välja en utförare.

Tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till den enskilde. Marknadsföring av dessa tjänster ska ske i enlighet med 1.7.1.

## **1.4 Samverkan**

Samordnad individuell plan (SIP). När den enskilde behöver insatser både från hälso- och sjukvården och hemtjänst och ett samordningsbehov finns, ska en SIP upprättas. Syftet med en SIP är att den enskilde ska ha inflytande och vara delaktig i planeringen och genomförandet av sin vård och omsorg

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

---

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

samt göra det tydligt vem som ansvarar för vad. Den enskilde ska samtycka till att en SIP upprättas. En SIP ska initieras av den som upptäcker behovet av samordnade insatser - exempelvis utföraren, biståndshandläggaren eller hälso- och sjukvården. Den enskilde och/eller deras närstående kan också initiera en SIP. Av en SIP ska det framgå uppgifter om:

- vilka insatser som behövs
- vilka insatser som respektive huvudmans verksamhet ska ansvar för vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommunens och regionens verksamheter vilken av huvudmännens verksamheter som har det övergripande ansvaret för planen uppföljning. Utföraren ska ha en rutin för SIP.

### 1.5 Tryggt mottagande i hemmet

"Förlängt utredningsteam " så kallat Trygg hemgång finns i kommunen.

Syftet med Trygg Hemgång är att skapa förutsättningar för en trygg och säker hemgång för den enskilde, och att kommunen hanterar hemgång från sjukhusvistelse inom tre dagar. Detta sker genom samarbete med utförare i hemtjänst och i samverkan med primärvården. "Förlängt utredningsteam i hemmet" är ett team som utgår från biståndsenheten och ger den enskilde extra stöd under den första tiden efter en sjukhusvistelse. Detta gäller för personer med större omvårdnadsbehov.

Personalen arbetar måndag - fredag, dag- och kvällstid kl. 8-21 vardagar. Fredagar enbart dagtid kl. 8-16.30, övrig tid - helger och nätter - utförs de beviljade insatserna av den ordinarie utföraren.

Den ordinarie utföraren får löpande information av teamet om den enskilde tills utföraren kan ta över insatserna fullt ut. En rutin finns för hur samarbetet mellan Trygg Hemgång och hemtjänsten ska utföras. Nya utförare ska ta kontakt med Trygg Hemgång och gå igenom rutinen tillsammans och få varandras kontaktuppgifter. Ändras kontaktuppgifter hos utföraren ska det omgående meddelas Trygg Hemgång.

### 1.6 Befolkningsunderlag och behovsanalys

Upplands Väsby kommun har cirka 47 000 invånare, varav cirka 1 300 personer över 80 år.

Enligt befolkningsprognoserna kommer antalet äldre över 80 år i Upplands Väsby öka med 1 095 personer fram till år 2026. Ökningen kommer att ske successivt.

### 1.7 Information och val i ett valfrihetssystem

En av grundpelarna i ett valfrihetssystem är den enskildes rätt att byta utförare av tjänsten om hon eller han så önskar. Den enskilde har alltid rätt, men ingen skyldighet, att välja och byta utförare. Valfriheten gäller endast för de som har ett biståndsbeslut gällande hemtjänst.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

### 1.7.1 Information till enskilda om godkända utförare

Kommunen kommer att informera om utförarens verksamhet på kommunens hemsida [www.upplandsvasby.se](http://www.upplandsvasby.se) samt i pappersform. Biståndshandläggarna kommer också att informera om vilka utförare som finns att välja bland i samband med den enskildes val.

Utföraren har rätt att marknadsföra sin verksamhet. Kommunen förutsätter att marknadsföringen sker i enlighet med aktuell lagstiftning. Utförarens marknadsföring får inte ske aggressivt utan ska ske i enlighet med god marknadsföringssed, med stor respekt för brukare och övriga utförare. Eventuella erbjudanden till målgruppen i form av gåvor eller liknande får inte förekomma. Utförare som inte respekterar detta kan komma att förlora sitt godkännande.

Inför avtalsskrivning ska utföraren fylla i ett formulär som kommer att ligga till grund för informationen om företaget på kommunens hemsida.

Utföraren ska bifoga länk till sin hemsida, som kommer att läggas upp på kommunens hemsida för marknadsföring.

### 1.7.2 Kapacitetstak eller andra begränsningar

Sökande har rätt att ange kapacitetstak i form av antal timmar per vecka. Sökande har också rätt att ange annan form av begränsning, t ex bara döva kunder. Det är inte möjligt att avgränsa sig geografiskt eller för specifik språkgrupp.

Om utföraren vill ändra eller lägga till/ta bort ett kapacitetstak efter att avtalet tecknats ska detta ske skriftligt, via mail till sakkunnig Äldreomsorg och chef för Myndigheten för Äldre och funktionsnedsatta under 65 år.

Utföraren får ändra sitt kapacitetstak maximalt 4 gånger per år. Ändring ska anmälas 14 dagar innan den börjar gälla.

### 1.7.3 Ickeavtalsalternativ

För den som inte önskar välja utförare ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet i Upplands Väsby kommun utgår från en turordningsprincip där samtliga godkända utförare listas i ordningen de godkänts. De utförare som angivit andra begränsningar (ej kapacitetstak) kommer ej att bli ickevalsalternativ.

### 1.7.4 Rutiner för omval

Den enskilde har rätt att byta utförare. Vid sådant byte meddelar biståndshandläggaren berörda utförare skriftligt. Den enskildes uppsägningstid vid byte är fem (5) vardagar.

---

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Vid byte ska utföraren samverka med kommunen och den nya utföraren. Utföraren ansvarar för att byte till ny utförare sker med minsta möjliga negativa påverkan för den enskilde och andra berörda. Utföraren ska ha en egen rutin för byte av utförare.

Om den enskilde byter utförare kan den nya utföraren efter skriftligt samtycke från den enskilde begära ut kopior av dokumentation från tidigare utförare.

### **1.8 Förutsättningar för att genomföra upphandlingen**

Även om Upplands Väsby kommun beslutat sig för att införa ett valfrihetssystem enligt LOV, kan kommunen besluta att ändra beslutet eller att avbryta valfrihetssystemet. Om kommunen ännu inte godkänt sökanden kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna har ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintliga utförare.

Uppsägningstiden är då som minst 180 dagar. Samma uppsägningstid gäller om kommunen ska revidera underlaget så mycket att nytt avtal måste skrivas.

### **1.9 Handläggningstid och ansökans giltighetstid**

Ansökan kan ske tre gånger per år.

- För godkännande från 1 mars ska ansökan ske senast den 22 december året innan
- För godkännande från 1 juni ska ansökan ske senast den 22 mars
- För godkännande från 1 oktober ska ansökan ske senast den 22 augusti

Om några uppgifter saknas delges sökande detta skriftligt och har då möjlighet att komplettera sin ansökan vid ett tillfälle inom fyra veckor. Om ansökan efter detta fortfarande inte är komplett förkastas ansökan och sökande måste på nytt ansöka om godkännande.

Ansökan är bindande under den angivna handläggningstiden.

Ansökan för att få utföra hemtjänst från och med 2022-01-01 ska vara kommunen tillhanda senast 2021-09-31. Därefter gäller tiderna ovan.

### **1.10 Godkännande och kontraktsskrivning**

Upplands Väsby kommun kommer att godkänna samtliga sökande som uppfyller de krav som angivits i annons och förfrågningsunderlag och som inte utesluts med stöd av frivilliga och obligatoriska uteslutningsgrunder.

Avtalsskrivningen sker i kommunens lokaler i Upplands Väsby. Närvarande vid kontraktsskrivningen ska vara företrädare för den nya utföraren, socialchef och sakkunnig.

För nuvarande utförare kommer avtalsskrivning ske per post.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

### **1.11 Valfrihetssystemets upphörande**

Även om Upplands Väsby kommun beslutat sig för att införa ett valfrihetssystem enligt LOV, kan kommunen besluta att ändra beslutet eller att avbryta valfrihetssystemet. Om kommunen ännu inte godkänt sökande kommer sökanden att få information om att systemet avbrutits. Om parterna ingått avtal kommer kommunen att säga upp avtalet med befintlig utförare. Kommunen har rätt att säga upp avtalet med sex (6) månaders varsel om kommunfullmäktige beslutar att kommunen inte längre ska ha ett valfrihetssystem för aktuell tjänstekategori.

Samma uppsägningstid gäller om kommunen ska revidera underlaget så mycket att nytt avtal måste skrivas.

## **2 ADMINISTRATIVA KRAV**

### **2.1 Frågor om upphandlingen**

Frågor om upphandlingsförfarandet ställs i Kommers via frågor och svarsfunktionen.

### **2.2 Förutsättningar för att lämna in ansökan**

#### **2.2.1 Ansökningsform, innehåll och språk**

För att kommunen ska kunna behandla ansökan ska innehållet vara komplett, vilket innebär att samtliga efterfrågade handlingar/intyg/CV/betyg/referenser/bilagor/information ska finnas i ansökan.

Ansökan ska vara skriftlig och på svenska.

#### **2.2.2 Tillåtna sätt att lämna anbud**

Ansökan ska lämnas i Kommers.

#### **2.2.3 Upphandlingssekretess**

Alla uppgifter i en ansökan är som huvudregel offentliga. En sökande kan begära att visa uppgifter ska skyddas av sekretess. Kommunen prövar detta varje gång en allmän handling begärs utlämnad.

Det faktum att utföraren har begärt sekretess är dock ingen garanti för att uppgiften i fråga, vid prövning kommer att anses omfattas av sekretess.

Om sekretess begärts - precisera de uppgifter som begäran omfattar samt motivera på vilket sätt utföraren skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut.

### **2.4 Allmänhetens insyn**

Utföraren är skyldig att på begäran lämna sådan information som avses i 10 kap. 9 § kommunallagen (2017:725). Sådan begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Informationen ska göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten sköts.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

---

212000-0019 SWEDEN

5043-5



2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Det åligger kommunen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Utföraren är inte skyldig att lämna information om utlämnandet inte kan ske utan väsentlig praktisk olägenhet för utföraren, om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen.

Information som lämnats enligt första stycket ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lagen (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

## 2.5 Lagar, förordningar och föreskrifter

Utföraren ska vara väl förtrogen med och följa alla tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter för verksamheten

## 2.6 Dataskyddslagen, GDPR

Utföraren ska säkerställa att personuppgiftshandlingen sker i enlighet med gällande lagar och förordningar gällande hantering av personuppgifter samt hålla sig informerad om relevant lagstiftning. Personuppgiftsbiträdesavtal ska tecknas mellan parterna (kommunen och utförarna) där så krävs.

## 2.7 Automatiskt avslut

För utförare som inte erhållit uppdrag under ett år avslutas uppdraget automatiskt utan uppsägningstid. Utföraren är dock välkommen att söka på nytt.

Utförare som utreds av kommunen för allvariga brister i verksamheten, kan beläggas med ett beställningsstopp till dess att utredning är avslutad. Beställningsstopp innebär att utföraren under den tid som beställningsstopp föreligger, inte är valbar för nya kunder.

## 3 KRAV PÅ SÖKANDE - KVALIFICERINGSKRAV

### 3.1 Företagspresentation

Sökande utförare ska skriftligt visa företagets:

- ägarstruktur/organisation/personal
- affärsidé
- verksamhetsprofil som är lämplig för uppdrag som avses i denna upphandling
- kompetens - personal och chefer
- antal anställda år i branschen samt visa tillräckliga ekonomiska och personella resurser för att kunna genomföra uppdraget.

#### 3.1.1 Övriga tjänster

Redovisa övriga tjänster den sökande tillhandahåller till presumtiva kunder i kommunen, s.k. tilläggstjänster.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5



2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

### 3.1.2 Kontaktperson för ansökan

Ange kontaktperson för ansökan med namn, telefonnummer och epostadress.

### 3.2 Uteslutning av sökande enligt 7 kap. LOV

1 § Den upphandlande myndigheten får utesluta en sökande som

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningareller 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 den upphandlande myndigheten 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 sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Den upphandlande myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Kommunen betraktar inlämnandet av en ansökan som att sökanden därigenom bekräftar att ingen av de uträknade uteslutningsgrunderna är för handen.

#### 3.2.1 Ytterligare skäl till uteslutning

Utöver ovan nämnda omständigheter, kan kommunen även komma att utesluta utförare som: fått tidigare avtal hävt i kommunen under de senaste fem (5) åren räknat från dagen då ansökan inkom, eller fått sitt avtal hävt i annan kommun.

### 3.3 Krav på registrering

Kommunen tecknar endast avtal med organisationer/juridiska personer som följer gällande lagar m.m. och som fullgör sina skyldigheter, bl.a. skyldigheten att betala skatt och sociala avgifter. Sökande måste därför uppfylla de i Sverige ställda lagkraven på registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

---

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

### 3.4 Ekonomisk ställning

Anbudsgivaren skall ha en stabil ekonomisk ställning. Kommunen kommer att inhämta uppgifter via Creditsafe gällande anbudsgivares ekonomiska och finansiella ställning. Anbudsgivaren ska där ha minst 50 i rating. Utföraren ska även ställa ekonomisk säkerhet för sina förpliktelser.

Kommunen kan även komma att på eget initiativ inhämta annan offentlig information för att bedöma anbudsgivares ekonomiska och finansiella ställning.

I det fall lägre kreditvärdering redovisas kan anbudsgivare ändå anses uppfylla detta krav om anbudsgivare i anbudet lämnat en sådan förklaring att det kan anses klarlagt att anbudsgivare, själv eller genom åberopande av annans kapacitet, innehar motsvarande ekonomiska stabilitet. I det fall anbudsgivare åberopar annans kapacitet skall anbudsgivaren till anbudet bifoga en handling som utvisar hur denne förfogar över de åberopade resurserna. Kommunen skall ha möjlighet att kontrollera anbudsgivares uppgifter.

För nystartade företag eller företag under bildande kan åberopande av annans kapacitet vara bankgaranti/motsvarande.

Kommunen kontrollerar detta via CreditSafes kreditupplysningstjänst.

Under avtalstiden kan kommunen komma att begära in årsredovisning.

### 3.5 Tillstånd

Från den 1 januari 2019 blev hemtjänstverksamhet tillståndspliktigt. Detta innebär att utförare behöver ett tillstånd från Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO, för att få bedriva verksamhet inom hemtjänst.

Utföraren som lämnat in ansökan till IVO och som sen tidigare (innan 2019) är godkänd hos Upplands Väsby kommun får bedriva sin verksamhet utan tillstånd fram tills dess att slutgiltigt beslut i tillståndsärendet vunnit laga kraft. Om IVO beslutar att inte ge utföraren tillstånd att fortsätta bedriva sin verksamhet inom hemtjänst, kommer kommunen häva avtalet med utföraren med en uppsägningstid om trettio (30) dagar.

Bifoga tillstånd att utföra hemtjänstverksamhet från IVO.

### 3.6 Krav på lokaler, utrustning m.m.

Utföraren ansvarar för och bekostar de lokaler som behövs för verksamheten. Utföraren ska även stå för inventarier och annan utrustning, t.ex. datorer, mobiltelefoner, internetuppkoppling, kylskåp etc. Lokalerna ska uppfylla Socialstyrelsens och Arbetsmiljöverkets krav gällande till exempel hygien, arbetskläder, vilorum, arkivering och så vidare. Tvättmaskin ska finnas för tvätt av arbetskläder, annars kan tvätt utföras på andra sätt, t ex via tvättbolag.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetstekniska hjälpmedel, till exempel hjälpmedel vid tunga lyft.

### 3.6.1 IT-system, välfärdsteknik

Utföraren ska använda Upplands Väsby kommuns webbaserade dokumentationssystem, för tillfället, Pulsen combine, vid mottagande, bekräftelse och avslut av beställning. Registrering av utförd tid hos den enskilde sker via digital tidsmätning samt en återrapportering i systemet Phoniro Care. Registrering sker med mobiltelefon och digitala lås, i vissa fall med NFC-tag där en streckkod scannas med mobiltelefonen. Social- och omsorgskontoret står för introduktion och utbildning av systemen.

Utföraren förbinder sig att hålla sig uppdaterad om samt följa Pulsen combines och Phoniros vid var tid gällande användarvillkor. I de fall en NFC-tag med streckkod används ska denna hela tiden vara hos kunden och får under inga omständigheter lämna kundens bostad vilket utföraren har en skyldighet att säkerställa. När någon anställd hos utföraren avslutar sin anställning ska utföraren omgående skriftligen meddela detta till kommunen så att behörigheten kan avslutas.

Utföraren förbinder sig att ansluta sig till systemen , genomföra rutiner samt följa de regler och bestämmelser för redovisning och tidsmätning som har fastställts av Social- och omsorgskontoret. Varje personal ska ha sitt unika användarnamn och lösenord, samt personnummer i systemen. Användarnamnet ska alltid utgöras av de tre första bokstäverna i personalens för- och efternamn. Det är förbjudet att personal lånar annan personals användarnamn och lösenord. Utföraren har en skyldighet att vidta åtgärder för att så inte sker. För det fall att utföraren upplever tekniska problem ska kommunen omedelbart meddelas skriftligen. Om tekniska eller andra förändringar i systemen görs under kontraktstiden ska utföraren anpassa sig till detta och fortsatt följa regler som kommunen sätter upp.

Datorer, mobiler och annan teknisk utrustning tillhandahålls och bekostas av utföraren.

### 3.6.2 Avslutande av system

Utföraren förbinder sig att inte kopiera uppgifter från verksamhetssystemet till något annat register eller verksamhetsprogram. Om avtalet mellan kommunen och utföraren upphör avslutas utförarens behörighet till verksamhetssystemen.

Om kommunen byter verksamhetssystem under kontraktstiden ska utföraren medverka till en smidig övergång och sedan använda sig av detta.

### 3.6.3 E-hälsa/Välfärdsteknik

Utföraren ska samverka med beställaren när det gäller utveckling inom e-hälsoområdet och välfärdsteknik. Utföraren ska medverka i och arbeta med nya digitala tjänster som t ex nattkamera, sensorer för tillsyn, läsplattor, e-inköp och andra liknande e-tjänster inom välfärdsteknik.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Utföraren ska ha minst ett digitalt ombud i frågor kring välfärdsteknik. Ombudet kommer att kallas till möten vid behov när införande av ny teknik blir aktuellt, för att få /ge och utveckla information vidare i utförarens verksamhet samt öka förståelsen för användningen av ny teknik.

Ange namn på ombud i ansökan.

### 3.7 Arbetsgivaransvar

Utföraren har arbetsgivar- och driftsansvar och är ansvarig för att;

Utföraren har arbetsgivar- och driftsansvar och är ansvarig för att leva upp till tillämpliga åtaganden när det gäller miljömässiga, sociala och arbetsrättsliga lagar i enlighet med svensk lagstiftning och tillämplig EU-rätt. För det fall att utföraren har kollektivavtal ska utföraren följa kollektivavtalens villkor. Nedan tas bort?

- alla kostnader t ex löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga eller lagstadgade löneomkostnader betalas. Utföraren ärensam arbetsgivare för den egna personalen och är ensam bärare av arbetsgivaransvar i förhållande till sin personal.
- leva upp till tillämpliga åtaganden när det gäller miljömässiga, sociala och arbetsmarknadsmässiga lagar så som de fastställs i

EU-rätt, svensk lagstiftning och kollektivavtal eller motsvarande villkor följs

- omedelbart vidta åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot enskilda personer inom verksamheten
- personalen är väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål
- personalen är informerad i innehållet i det kontrakt som utföraren ingått med kommunen
- arbetsmiljön håller en nivå i enlighet med arbetsmiljölagen
- vid behov tillhandahålla krishantering och liknande insatser för personal
- tillhandahålla arbetsredskap för att personalen ska kunna utföra sitt arbete på ett säkert sätt så som t ex cyklar, skyddsutrustning med mera
- bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete

#### 3.7.1 Arbetsmiljö

Rutiner ska finnas för nedanstående och på anmodan ska dessa skickas in till kommunen:

1. Att systematiskt arbetsmiljöarbete bedrivs, förebygga skador som kan drabba personal och kunder, samt skador som kan drabba anhöriga i samband med eller i anslutning till hemtjänstens utförande av insatser i hemmet.
2. tillhandahålla krishantering för personal samt tillse att personal gör sig förstådda i tal och skrift på svenska.
3. Arbetsmiljöpolicy vid fler än fem anställda

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

4. Riktlinjer för rehabilitering
5. Namngiven arbetsmiljöansvarig från arbetsgivaren

Om anbudsgivaren inte har tecknat kollektivavtal ska följande krav uppfyllas:

1. Lägsta löner
2. Heltidsmått
3. Semester, övertid och ob-ersättningar
4. Tjänstepension och kollektivavtalsförsäkringar
5. Schemalagd res/gångtid mellan kundernas hembesök ska också ersättas, liksom tid hos kund.

### **3.8 Krav på verksamhetsansvarig och ledning**

#### **3.8.1 Verksamhetschefens kompetens och erfarenhet**

Verksamhetschefen ska ha dokumenterad relevant högskoleutbildning så som socionom, sjuksköterska, beteendevetare eller annan jämförbar utbildning. Vid examen från annat land ska den vara validerad i Sverige. Hen ska också ha minst 24 månaders praktisk erfarenhet av chefsuppdrag inom hemtjänst med budget- och/eller personalansvar inom omsorgsverksamhet, inom de senaste 6 åren.

Sökanden ska säkerställa att verksamhetschefen har ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd och nationella handlingsprogram. Verksamhetschef ska behärska det svenska språket i såväl tal som skrift.

Till ansökan ska för verksamhetschefen bifogas CV inkluderande intyg/betyg som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet enligt ovan.

Om utföraren under avtalstiden byter verksamhetschef ska detta anmälas till sakkunnig innan byte sker, via [dc.on@upplandsvasby.se](mailto:dc.on@upplandsvasby.se), för godkännande utifrån de krav som Omsorgsnämnden ställer på kompetens och erfarenhet.

#### **3.8.2 Verksamhetschefens tillgänglighet**

Verksamheten ska ha utsedd chefskompetens som ska vara tillgänglig mellan 07.00 och 22.00 alla dagar i veckan. Normalläge ska vara att namngiven chef finns på plats dagtid, övriga tider helger, röda dagar och jourtid ska det finnas annan chefskompetens för enheten. Vid frånvaro, som semester eller liknande, ska utföraren informera kommunen om ersättare.

Vid längre frånvaro än en semesterperiod, max fem veckor, ska ersättaren godkännas i förväg av social- och omsorgskontoret för att säkerställa att krav enligt förfrågningsunderlaget uppfylls.

---

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

### 3.8.3 Ansvar för daglig ledning - kompetens och erfarenhet

Om verksamheten har samordnare/planerare ska de ha minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete inom

omsorgsverksamhet samt erfarenhet av budget- och/eller personalansvar. Samordnare ska behärska det svenska språket i såväl tal som skrift.

Meritförteckning ska bifogas med betyg och intyg för samordnare/planerare

### 3.9 Underleverantör

Utförare som avser använda underleverantör ska lämna uppgifter om detta vid ansökningstillfället.

Utföraren ansvarar för att underleverantören uppfyller samtliga kvalitetskrav för uppdraget. Utföraren ska kontrollera att underleverantören fullgör sina skyldigheter enligt lag och avtal.

Utföraren ska fortlöpande informera kommunen om förändringar i uppgifter angående underleverantörens namn och organisationsnummer. Omsorgsnämnden kan begära uppgifter om underleverantörer när som helst under avtalstiden och utföraren är skyldig att snarast lämna dessa upplysningar.

### 3.10 Åberopa annat företags kapacitet

Utföraren har rätt att åberopa annat företags kapacitet för att uppfylla förfrågningsunderlagets kriterier. Detta ska tydligt anges i ansökan inklusive ett intyg/avtal från aktuellt företag.

### 3.11 Kvalitetsledningssystem

Utföraren ska uppfylla kraven i Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Kvalitetssystemet ska säkerställa att tjänsterna utförs på ett sådant sätt att avtalad kvalitet uppnås och upprätthålls.

Kvalitetsarbetet ska bedrivas med stöd av processer och till processerna hör dokument i form av riktlinjer, rutiner, checklistor och blanketter. Genom att i processer och rutiner beskriva hur arbetet ska bedrivas skapas tydlighet och transparens. Det ger alla medarbetare möjlighet att förstå sammanhang och ökar därmed möjligheten till ständiga kvalitetsförbättringar. All personal ska vara väl förtrogna med kvalitetsarbetet.

Kommunen har en kvalitetsgaranti för galler för hemtjänst för äldre. Utföraren ska ta till sig den skriftliga informationen och arbeta och utforma rutiner efter kvalitetsgarantin.

Följande lokala rutiner ska bifogas ansökan;

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

1. Systematiskt förbättringsarbete
2. Riskanalys
3. Egenkontroll
4. Samverkan
5. Klagomål och synpunkter, avvikelshantering
6. Lex Sarah
7. Personalens medverkan i kvalitetsarbetet
8. Social dokumentation
9. Basala hygienrutiner
10. Processer och rutiner för planering, arbete och förbättring gällande enkätundersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?"
11. Våld i nära relationer
12. För att uppmärksamma missbruksproblematik

### 3.12 Egenkontroll

Den som bedriver verksamhet ska utöva egenkontroll. Det innebär att systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamhetens resultat. Egenkontrollen innebär även att kontrollera att verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att den som bedriver verksamhet ska kunna säkra verksamhetens kvalitet.

Utföraren ska minst utföra egenkontroll inom nedanstående områden och intervaller:

Social dokumentation 4 ggr/år

Kompetenskontroll 2ggr/år

Nyckelhantering 2ggr/år

Analys av avvikelser, klagomål och synpunkter – ska ske månadsvis i kvalitetsrådet, Egenkontroll 1 ggr/år Basal hygien 4 ggr/år

Livsmedelshygien utbildning 1 ggr/år

### 3.13 Krav på miljö och sociala hänsyn

#### 3.13.1 Miljö

Upplands Väsby kommun är miljöcertifierad enligt ISO 14001. Kommunens miljöpolicy finns på kommunens hemsida, [www.upplandsvasby.se](http://www.upplandsvasby.se) Utföraren ska arbeta för uthållig resursanvändning och integrera miljöfrågorna som en naturlig del av arbetet. Utföraren ska sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten genom att bland annat göra miljömedvetna inköp där så är möjligt och omhänderta avfall genom återvinning och källsortering.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5



2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

### 3.13.2 Kontaktperson i miljöfrågor

Utföraren ska ha en kontaktperson i miljöfrågor. Personen ska namnges i ansökan.

### 3.13.3 Miljökrav vid inköp

Utföraren ska ha rutiner för att säkerställa att verksamheten gör miljömedvetna val vid inköp av förbrukningsmaterial, till exempel handskar, plastförkläden, pappershanddukar och diskmedel m m.

### 3.13.4 Rutiner för avfallssortering

Utföraren ska ha rutiner för källsortering av avfall som finns hos varje enskild. Finns förutsättningar för källsortering ska utföraren källsortera.

Utföraren ska ha rutiner för källsortering av avfall i de egna lokalerna.

### 3.13.5 Resefria möten

Tillgång till digitala möten (videomöten via Teams, Zoom etc.) som kopplar till utförandet av uppdraget (t ex utförarmöten med kommunen, interna möten för medarbetarna eller vid upprättande av vårdplan med anhöriga eller andra vårdgivare etc.) ska finnas.

### 3.13.6 Bilar

De bilar som används för uppdragets utförande får som mest släppa ut 120 gram CO<sub>2</sub> per kilometer. Detta gäller alla bilar som används vid tjänstens utförande, även personalens egna bilar.

Lista på bilparken med registreringsnummer och utsläpp av CO<sub>2</sub> ska bifogas ansökan. I de fall utföraren är ett nystartat företag ska dessa uppgifter lämnas ni så snart bil införskaffats. Detta för att kommunen ska kunna kontrollera att bilarna uppfyller ovanstående krav. Kravet kommer årligen att följas upp.

Vid nyinköp av bilar bör utföraren följa nya miljökrav så att miljöpåverkan minimeras, t ex köpa/leasa bilar som släpper ut högst 70 gram CO<sub>2</sub> per kilometer eller som drivs på gas eller el. Successivt kommer kraven att ökas för att minska påverkan på miljön.

## 3.14 Skadad egendom

Utföraren ansvarar för att ersätta den enskilde vid skador av egendom orsakad av personal. Utföraren ska uppvisa försäkringsbevis.

## 3.15 Referenser

Sökande ska uppge två referenser för att säkerställa utförarens lämplighet och erfarenhet. För nystartade företag avser referenserna huvudägaren. Referenterna ska vara vidtalade och redo att lämna referenser.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Referens 1

Företag

Uppdrag och årtal

Kontaktperson

Titel

E-post

Referens 2

Företag

Uppdrag och årtal

Kontaktperson

Titel

E-post

## 4 KRAV PÅ TJÄNSTEN - KRAVSPECIFIKATION

### 4.0.1 Den nationella värdegrunden

Verksamheten ska arbeta i enlighet med den nationella värdegrunden, SOSFS 2012:3.

Verksamheten ska upprätta ett eget värdegrundsarbete där verksamheten redogör för hur man arbetar med värdegrunden, hur den implementeras i verksamheten samt hur man följer upp dess effekt. Värdegrundsarbetet ska bifogas förfrågningsunderlaget.

**Kvalitetsgarantier för äldreomsorgen i Upplands Väsby Omsorgsnämnden har följande kvalitetsgarantier för hemtjänst:**

Vi garanterar att du får en kontaktperson som du trivs med och att du kan byta kontaktperson om du vill. Byte av kontaktperson ska normalt ta tre arbetsdagar. Under denna period går en utsedd ersättare in.

Vi garanterar att du får välja hur din måltidssituation ska utformas. Du får hjälp att välja både mat och måltidssituation om du behöver det.

Vi garanterar att om förändring sker vad gäller tidpunkt för din beviljade insats ska du bli informerad inom normalt tre timmar innan besöket.

Kvalitetsgarantierna är kvalitetskrav för utförare av hemtjänst.

Utförare ska ha en rutin som säkerställer att den enskilde är informerad om värdighetsgarantierna och att den enskilde ska meddela kommunen om hen anser att utföraren brustit i efterlevnaden av kvalitetsgarantin.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

#### 4.0.2 Aktuellt IBIC-Individens behov i centrum

Kommunen arbetar enligt metoden, "Individens behov i centrum", IBIC. Det är en modell som bidrar till ett behovsriktat och systematiskt arbetssätt som införts i kommunen. Utföraren ska medverka till att modellen används. Utföraren ska se till att personal dokumenterar i enlighet med de krav som ställs i IBIC.

#### 4.1 Anhöriganställning

Anhöriganställning är inte tillåtet. Utföraren är skyldig att tillse att anhöriganställning inte förekommer. Med anhörig menas familjemedlemmar, släkt, svärföräldrar, nära vänner och grannar. Begreppet anhörig tolkas extensivt.

#### 4.2 Självbestämmande och trygghet

##### Självbestämmande

Den enskilde ska bemötas med respekt och med hänsyn till individuella önskemål. Genomförandeplanen är till för att stärka den enskildes inflytande över vardagen, ge den enskilde ett självbestämmande kring dennes önskemål kring utförandet av insatserna. Den enskilde och/eller dennes företrädare ska delta vid upprättandet av genomförandeplanen och kunna påverka delmål, hur och när insatser ska utföras. Genomförandeplanen ska följas upp med den enskilde var sjätte månad eller vid behov.

Om den enskilde behöver hjälp för att kommunicera, t.ex. genom tolk, ska utföraren tillhandahålla det.

Enskild som har en demenssjukdom ska ges en personcentrerad omvårdnad. Utgångspunkt ska vara den enskildes upplevelse av sin verklighet och utformas ifrån information om den enskildes livsmönster, värderingar och preferenser.

##### Trygghet

När insatsen påbörjas ska den enskilde få en skriftlig information som beskriver hur verksamheten fungerar, kontaktuppgifter till utföraren, hur klagomål och synpunkter hanteras samt hur kontakt nås med verksamhetsansvarig. Den enskilde ska ha en utsedd kontaktman samt en namngiven ersättare för denne.

Utföraren ansvarar för att den enskilde ska kunna identifiera den personal som arbetar i verksamheten samt eventuella underleverantörer genom att varje anställd bär en namnskyld med namn, foto och företagets logotyp.

##### Kontinuitet

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Utföraren ska sträva efter att uppnå bästa möjliga personkontinuitet, d.v.s. så lågt antal personer kring den enskilde som möjligt, i utförandet av hemtjänstinsatserna. Detta ska prägla den dagliga planeringen av arbetet och det ska finnas skriftliga rutiner för åstadkommandet av bästa möjliga kontinuitet.

Det är inte tillåtet med så kallad "objektanställning", d.v.s. personal får inte anställas i syfte att enbart besöka endast en specifik enskild.

#### **4.2.1 Bemötande av den enskilde**

Utföraren ska arbeta utifrån ett rehabiliterande synsätt samt värna och respektera den enskildes privatliv, kroppslig integritet, självbestämmande och delaktighet. Utföraren ska ha rutiner som säkerställer den enskildes värdighet och integritet samt visar omtanke och respekt. Den enskilde ska informeras och göras delaktig i sin omsorg och hur hjälpen ska utföras.

För att öka den enskildes livskvalitet och trygghet är det viktigt att han/hon möts av få och välkända ansikten. Utföraren ska därför säkerställa att den enskilde har en god kontinuitet avseende personal som besöker den enskilde. Kontaktmannen är den som har det största ansvaret för den enskilde, som tillbringar mest tid hos den enskilde och även deltar vid upprättande av genomförandeplan samt uppföljning av planen.

En beskrivning över hur utföraren säkerställer ovanstående ska bifogas.

Hemtjänstens tillgänglighet

Kunder, anhöriga samt personal från kommunen ska uppleva att det är lätt att komma i kontakt med personalen och att hen får skriftlig och muntlig information som behövs.

Utföraren ska ha rutiner för arbetet med tillgänglighet.

Utföraren ska vara tillgänglig per telefon alla dagar mellan kl. 07:00-22:00

Bifoga beskrivning-bemötande av den enskilde.

#### **4.3 Helhetssyn och samordning**

##### **4.3.1 Samordning och samverkan**

Utföraren är skyldig att ha rutiner för samarbete och samverkan både internt och externt för att säkerställa arbetet kring den enskildes behov och insatser enligt SOSFS 2011:9. Utföraren ska efter skriftligt godkännande från den enskilde samverka och samarbeta med närstående, god man, förvaltare och representanter från regionens hälso- och sjukvård och för den enskilde andra viktiga personer, organisationerna inom Kommunala pensionärsrådet (KPR) samt eventuellt andra intresseorganisationer.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

I skyldigheten att samverka ingår bl.a. att upprätta en samordnad individuell plan) vårdplan enligt lagen (1990:1404) om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård samt samverka vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård (SOSFS 2005:27).

Utföraren ska följa gällande rutiner för samverkan med natt- och larmverksamheten, nuvarande avtalspart är Anooni Care AB.

#### **4.3.2 Samverkan mellan utförare och social- och omsorgskontoret**

Utföraren är skyldig att delta i de utförarmöten som beställaren bjuder in till. Normalt sker möten fyra gånger per år, dock kan kommunen vid behov kalla till möte oftare. Syftet med detta är att kommunen snabbt ska kunna diskutera problem med utföraren som uppkommit kort efter att ett utförarmöte redan hållits. På mötena sker informationsutbyten och dialoger kring gemensamma frågor och utvecklingsområden.

Utföraren är också skyldig att delta i huvudmannamöten fyra gånger per år vilket innebär möten mellan kommunens avdelningschef och sakkunnig samt utförarens ägare/VD.

Utföraren ska också samarbeta med kommunen i olika projekt som kan startas under avtalstiden. Exempel på sådana projekt är e-tillsyn och e-inköp.

### **4.4 Trygghet och säkerhet**

#### **4.4.1 Fusk och oegentligheter**

Rutin för att förhindra fusk och oegentligheter i Hemtjänst

Social- och omsorgskontoret, SOK, arbetar för att förebygga och minimera ekonomiska oegentligheter och fusk hos våra utförare i hemtjänst, såsom oönskade avvikelser, att inte betala skatt och sociala avgifter, att leverera felaktiga underlag för utbetalningar, att undanhålla information eller redovisa felaktiga uppgifter som avviker från vad som är avtalat och som syftar till egen ekonomisk vinning. Kommunen har genomtänkta kontrollrutiner, god kunskap och medvetenhet som i stor utsträckning bidrar till att oegentligheter förebyggs eller upptäcks tidigt. Vi arbetar med riskbedömning och genom att löpande testa och förbättra våra kontrollsystem.

Varje utförare blir informerad om rutinen för fusk och oegentligheter vid start i kommunen. En broschyr om fusk och oegentligheter delas ut till utförare och personal, att även löpande diskuteras vid arbetsplatsträffar. Personalens kunskap om hur och vilka regler som gäller i en verksamhet ska regelbundet uppdateras, t ex digital tidsmätning.

Månadsvis kontroll

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Varje månad kontrolleras alla utförda biståndstimmar av biståndshandläggare där de kan godkänna och /eller ej godkänna timmar som utförts av utförare. De kontrollerar att rätt antal insatser också utförts.

Vi har tydlig hantering av fakturor och utbetalningar. Månadsavstämning sker av ekonomiassistent, biträdande enhetschef samt enhetschef. Samtal sker med utförare och handläggare gällande antal timmar som ska ersättas.

Varje månad genomförs kontrollmätningar hos varje utförare gällande antal in/utloggningar per månad och antal förändrade besök i webbgränssnittet. Samtliga in/utloggningar hos kund ska ligga på minst 90% och förändrade besök får max vara 10 % av totalen per månad. OM utförare flera än två gånger ligger utanför dessa ramar får utförare inte ta emot nya kunder under utredningstiden.

Utförarens skyldighet att redovisa arbetande personal

Utföraren har en skyldighet att på anmodan till Kommunen redovisa vilka som är anställda hos Utföraren." Syftet med detta är att Kommunen snabbt ska kunna fånga upp om personal hos utföraren registrerar tid hos användare som inte längre arbetar för utföraren.

Tillfälligt beställningsstopp

Kommunen har rätt att införa tillfälligt beställningsstopp gentemot utförare som står under utredning av någon typ av missförhållanden i avvaktan på klagorande.

Finns oegentligheter har kommunen rätt att häva avtalet, se avsnitt 5.5.8

#### 4.4.2 Nyckelhantering

Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar. Det ska finnas skriftliga lokala rutiner för hur nycklar kvitteras ut och återlämnas. Utlämning och återlämning av nycklar ska signeras av personalen, och ska utan undantag ske på kontoret.

Nycklar får inte märkas så att de vid förlust kan härledas till den enskilde. Nycklarna ska förvaras i ett låst nyckelskåp.

Den enskilde bekostar tillverkning av nycklar för att utföraren ska kunna utföra beviljad insats, en reservnyckel ska alltid finnas ifall ett fel sker i de digitala låsen. Kvitto ska lämnas till den enskilde på mottagna nycklar och vid återlämnande av nycklar. Rutiner för digital nyckelhantering ska finnas hos utföraren då kommunen tillämpar digital nyckelhantering.

Vid eventuell förlust av nycklar ska utföraren ordna och bekosta byte av lås och de nycklar som är kopplade till låset, om orsaken till förlusten är utförarens personal.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

#### **4.4.3 Hantering av kontanta medel/betalkort**

Utföraren ska ha säkra rutiner för hanteringen av den enskildes kontanta medel alternativt betalkort. Inga medel ska förvaras på utförarens enhet. Personal får ej skriva under uttag från bank o dylikt.

#### **4.4.4 Identifikation och arbetskläder**

Utförarens anställda (och underleverantörer) ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för den enskilde. Av identifikationen ska det framgå; personalens namn, företaget han/hon är anställd av, samt foto.

Arbetsgivare ska tillhandahålla arbetskläder - med arbetskläder avses över- och underdel. Dessa ska tvättas av arbetsgivaren. Arbetskläder ska ej tas med hem utan ansvaret för arbetskläder ligger hos utföraren.

#### **4.4.5 När den enskilde inte är anträffbar**

Utföraren ska ha skriftlig rutin för hur utföraren omgående ska agera om den enskilde inte är anträffbar på överenskommen tid. Det ska tydligt framgå vem personalen ska kontakta och kontaktuppgifter så som telefonnummer m m. Det kan vara primärvård, sjukhus och närstående.

#### **4.4.6 När den enskilde är svårt sjuk eller avliden**

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur utföraren ska agera om personalen i samband med en insats finner den enskilde svårt sjuk eller avliden. Det ska tydligt framgå vem personalen ska kontakta och kontaktuppgifter så som telefonnummer m m. Det kan vara 112 eller primärvården.

Biståndshandläggare ska informeras omgående.

#### **4.4.7 Kontaktmannaskap/fast vårdkontakt**

Personalkontinuiteten är en viktig faktor för att skapa trygghet i hemtjänsten. Utföraren ska arbeta för att säkerställa att den enskildes vård och omsorg utförs av samma personal så långt det är möjligt. Utföraren ska följa alla regler och anvisningar som regeringen beslutar kring fast vårdkontakt.

Utföraren ska garantera att den enskilde får en namngiven kontaktman snarast, dock senast inom fem arbetsdagar från det datum då uppdraget har påbörjats. Kontaktmannen ska ha ett övergripande ansvar för planeringen av den enskildes insatser och upprättande/uppföljning av genomförandeplan samt i första hand vara den som utför stödet till den enskilde. Utföraren ska informera den enskilde om vad kontaktmannaskap innebär.

Det ska finnas möjlighet för den enskilde att byta kontaktman. Det ska finnas en vice kontaktperson ifall den ordinarie är på semester, är sjukskriven m m. Utföraren ska ha en rutin för kontaktmannaskap.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5



2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

#### 4.4.8 Dokumentation av genomförd insats

Utföraren är skyldig att dokumentera enligt SOSFS 2014:5. Den sociala dokumentationen består av; • Genomförandeplan

Syftet med genomförandeplanen är att stärka den enskildes inflytande över vardagen, vara ett arbetsverktyg för personalen, ett medel för utvärdering av mål med insatserna, samt stödja biståndshandläggarens uppföljning av biståndsbeslut.

Genomförandeplanen ska skrivas av kontaktmannen tillsammans med den enskilde senast 14 dagar efter det att utföraren påbörjat uppdraget.

Genomförandeplanen ska genomsyras av den nationella värdegrunden och stimulera den enskildes egna förmågor. Beskrivningen ska vara mycket detaljerad och möjliggöra för utföraren att utföra insatserna på samma sätt oavsett vilken personal som hjälper den enskilde. I genomförandeplanen ska det framgå att den enskilde har tagit del av information om hur klagomål och synpunkter kan lämnas till verksamheten och datum när genomförandeplanen ska följas upp. Genomförandeplanen ska följas upp var sjätte månad eller vid förändringar. För att genomförandeplanen ska vara godkänd krävs att både den enskilde och kontakman har undertecknat dokumentet.

Genomförandeplanen gällande den enskilde ska beskriva;

- målet för insatsen/insatserna
- när och hur insatsen ska genomföras
- vilka personer som har deltagit i planeringen, om den enskilde själv inte deltagit ska det anges varför.
- när planen är fastställd
- när och hur planen ska följas upp • Journalanteckningar

Här dokumenteras händelser av vikt samt avvikelser från genomförandeplanen. Anteckningar ska skrivas i löpande följd. Dokumentation som rör hälso- och sjukvård ska föras separat.

- Signaturlista

I den enskildes journal ska det finnas en signaturlista över personalens signaturer för de fall då anteckningar görs med papper och penna.

- Förvaring av aktuella journaler

Utföraren ansvarar för att endast behörig personal har tillgång till den enskildes dokumentation. Med behörig personal avses att det endast är den personal som arbetar hos den enskilde som har rätt att ta del och dokumentera i den enskildes journal.

Den sociala dokumentationen ska förvaras i ett låst brandsäkert aktskåp.  
Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

#### 4.4.9 Arkivering

Personakter inom hemtjänsten ska bevaras i verksamheten i två år efter det att sista anteckningen gjorts i journalen. Efter två år skickas rensade akter för personer födda datum 5, 15 och 25 till kommunarkivet. Fram till dess att det är dags för överlämning förvaras de hos verksamheten i ett närarkiv.

I händelse av konkurs, nedläggning eller avyttring ska kommunens den enskildes journaler skickas till kommunarkivet.

#### 4.4.10 Hygienrutiner

Utföraren ska följa Socialstyrelsens riktlinjer för basal vårdhygien. Utföraren ska ansvara för att all personal har god kännedom om rutinerna och att dessa följs.

Tillkommer det nya vårdprogram eller direktiv som berör hygienrutiner i det personnära omsorgsarbetet ska tillämpliga delar följas av utföraren.

Utföraren ska ha en egen hygienrutin för pandemier, t ex Covid-19, där det ska framgå hur man använder skyddsmaterial i olika situationer hos de enskilda och kontors- och bilrutiner vid risk för smitta. Utföraren är skyldig att ha ett visst lager av skyddsmaterial för att täcka tre månader.

#### 4.4.11 Klagomål och synpunkter, avvikelser

Den enskilde har rätt att framföra klagomål och synpunkter avseende Utförarens utförda eller icke utförda arbeten.

Utföraren ska informera den enskilde muntligt och skriftligt om hur han/hon kan anmäla eventuella fel och brister till utföraren alternativt till kommunen. Till kommunen går bra att använda e-tjänsten Synpunkt Väsby, som finns på kommunens hemsida [www.upplandsvasby.se](http://www.upplandsvasby.se)

Utföraren ska ha skriftliga rutiner för hantering av klagomål och synpunkter i enlighet med SOSFS 2011:9. Klagomålen och synpunkterna ska användas för att förbättra rutinerna och kvaliteten.

Utföraren ska ha en avvikelshantering där klagomål och synpunkter ingår. Utföraren ska ha ett kvalitetsråd månadsvis och analysera det som inkommit för att kunna förbättra och utveckla rutiner i verksamheten. Detta ska kunna redovisas på förfrågan av kommunen.

Vid allvarliga klagomål ska utföraren omedelbart muntligt informera sakkunnig, vartefter en skriftlig rapport skickas till kommunen, [dc.on@upplandsvasby.se](mailto:dc.on@upplandsvasby.se).

Utföraren ska rapportera in statistik angående klagomål och synpunkter via en e-enkät som sakkunnig skickar ut årligen.

Risikanalys

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Risکانالyser innebär att den som bedriver verksamheten är framåtblickande, det vill säga arbetar förebyggande. Riskanalyser ska omfatta verksamhetens samtliga delar. Analyser ska göras för att identifiera händelser som skulle kunna inträffa och som gör att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs i lagar och andra föreskrifter och beslut.

#### 4.4.12 Rapporteringsskyldighet – Lex Sarah

Utföraren ska ha god kännedom om skyldigheten att rapportera enligt Lex Sarah samt att anmäla enligt Lex Sarah till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Personalen ska alltid informeras om skyldigheten i samband med anställning och därefter skriftligt minst en gång per år. Verksamheten ska ha en skriftlig rutin angående Lex Sarah i enlighet med SOSFS 2011:9 och den ska gås igenom minst 1 gång per år på arbetsplatsträffar.

Utföraren ska muntligt informera sakkunnig vid anmälan om Lex Sarah till IVO. Dessutom ska anmälan som utföraren skickat till IVO även skickas till kommunen, [dc.on@upplandsvasby.se](mailto:dc.on@upplandsvasby.se).

Utföraren ska rapportera in statistik angående rapport/anmälan enligt Lex Sarah till kommunen via en e-enkät som sakkunnig skickar en gång per år.

#### 4.4.13 Egenvård

Hemtjänstpersonalen ska hjälpa den enskilde med så kallad egenvård utifrån aktuellt biståndsbeslut. Med egenvård menas att hemtjänstpersonalen hjälper den enskilde att till exempel öppna medicinburk, dosett etc. om den enskilde har svårt att klara detta själv.

#### 4.4.14 Munhälsobedömning

Utföraren ska ansvara för att det vid behov finns personal på plats hos den enskilde vid besök för årlig munhälsobedömning.

### 4.5 Kunskapsbaserad verksamhet

#### 4.5.1 Krav på personalens kompetens och kompetensutveckling

Utföraren ska utföra sina åtaganden med den bemanning som krävs och med personal som har de kvalifikationer som behövs, för att uppfylla kraven på en god hemtjänst utifrån den nationella värdegrunden.

För att den enskilde ska få beviljad hjälp är utföraren ansvarig för att samtliga nyanställda får en god introduktion och erbjuder handledning som till exempel berör bemötande av den enskilde.

Den nyanställda ska få introduktion gällande verksamhetens ledningssystem och lokala rutiner och några dagars praktisk introduktion i hemtjänsten. Förutom rutiner ska den nyanställda få möjlighet att genomföra olika webbutbildningar inom områdena; äldreomsorgens nationella värdegrund, Lex Sarah,

---

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

måltider inom äldreomsorgen, Demens ABC, förebygga fall (socialstyrelsen), basala hygienrutiner, våga fråga-våga se (Nestor) och våld mot äldre (socialstyrelsen).

Utföraren ska dokumentera att personalen har genomgått introduktionen.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för introduktion.

#### **4.5.2 Utbildning och handledning**

Av utförarens personal ska minst 55 procent uppfylla Socialstyrelsens allmänna råd om grundläggande kunskaper hos personal som arbetar inom socialtjänstens omsorg om äldre (SOSFS 2011:12). Råden innefattar godkända kurser om 1 100 poäng i de programgemensamma karaktärsämnena och 300 poäng i ämnet gerontologi och geriatrik i vård- och omsorgsprogrammet eller genom annan motsvarande utbildning.

Utföraren ska presentera en kompetens- och utvecklingsplan som beskriver nuvarande kompetensnivå samt hur utföraren avser utbilda sin personal (de som ej har kompetens enligt SOSFS 2011:12) under en treårsperiod. Lista på detta ska bifogas ansökan.

Exempel: Av 20 anställda ska minst 11 personer ha tillräcklig teoretisk kompetens.

Denna lista ska bifogas även av nuvarande utförare.

Utbildning, fortbildning och handledning

Utföraren ska se till att personalen kontinuerligt får utbildning, fortbildning och handledning. Utföraren ska ha individuella kompetensutvecklingsplaner för personalen och en generell kompetensutvecklingsplan för verksamheten.

#### **4.5.3 Tystnadsplikt**

Utföraren ansvarar för att all personal får information om sekretess enligt socialtjänstlagen 15 kap 1 §. Samtliga anställda ska underteckna ett avtal om tystnadsplikt i samband med anställning.

#### **4.6 Mat och måltider**

Maten och måltiden har stor betydelse i den enskildes vardag och är för många dagens höjdpunkt. Maten är också viktig för att bevara en god hälsa.

Maten ska vara anpassad efter den enskildes behov och önskemål. Den enskilde ska ha möjlighet att få specialkost t.ex. energirik- och proteinrik kost, konsistensanpassad mat eller vegetarisk mat. Utföraren ska i den utsträckning det är möjligt tillgodose den enskildes önskemål om specifika kosten kopplat till etniskt ursprung.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Måltidssituationen har stor betydelse för aptiten och måltidsupplevelsen. Det är viktigt att den enskilde upplever måltiden som en stund av avkoppling och att situationen känns bekväm.

Utföraren ska arbeta aktivt för att säkerställa att måltidsituationen utformas efter den enskildes önskemål och förutsättningar. Hemtjänstpersonalen ska göra sitt allra bästa för att den enskilde ska få en måltid med atmosfär, personlig dukning, uppvärmning, servering och samvaro.

Utföraren ska säkra att den enskilde får möjlighet att vara med och planera veckans måltider.

Utföraren ska dokumentera i genomförandeplanen hur den enskildes måltid och måltidssituation ska genomföras för den som har biståndsbeslut på hjälp med måltidssituationen.

Utföraren ska ha rutiner för hela måltidssituationen, samt hur personalen ska agera vid exempelvis aptitlöshet eller ofrivillig viktnedgång hos den enskilde.

#### **4.7 Hjälp med matlagning**

Utföraren ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla, aptitliga och näringsmässigt bra måltider utifrån den enskildes önskemål och behov. Utföraren ska årligen kontrollera att personal har god kunskap om mat och måltider.

#### **4.8 Måltidslåda**

Utföraren ska leverera måltidslådor till den enskilde från av kommunen upphandlad måltidslådedistributör (nuvarande leverantör Sodexo-hemsida: [stjarnkoket.se](http://stjarnkoket.se)). Uppdrag om matdistribution skickas i verksamhetssystemet och utföraren beställer tjänsten av matleverantör. Utföraren är ansvarig för att sköta beställningar av måltidslådor, beställa måltidslådor och distribuera dessa till de enskilda. Utföraren skall vara den enskilde behjälplig i kontakt med måltidslådedistributör. Endast måltidslådor från Sodexo ger ersättning till utföraren.

Sodexo ger varje termin ut ett infoblad till de enskilda om maten och val av tillbehör. Utförare ska informera den enskilde att möjlighet finns att kunna välja tillbehör till måltiden t ex potatis, potatismos, ris eller pasta och dessert.

Utföraren ska delta i distributörens matråd minst en gång per termin. Utföraren ska följa distributörens rutiner för anmälan av fel och brister av måltidslådorna.

Utföraren ska ansvara för att förvara måltidslådorna i kylskåp till dess att måltidslådan distribueras till den enskilde.

Temperaturkontroller ska utföras och måltidslådorna ska transporteras i kylväskor. Hanteringen av måltidslådorna ska följa miljöoch hälsoskyddsnämndens krav.

Utföraren ska ansvara för att personalen får utbildning i hur måltidslådorna ska handhas.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Utföraren ska medverka för brukarundersökning genom att samla in svarsformulär från den enskilde.

#### **4.9 Registrering hos miljö- och hälsoskyddsnämnden**

De utförare som ska distribuera måltidslådor till den enskilde inom hemtjänsten ska registrera sig hos miljö- och hälsoskyddskontoret i den kommun som verksamheten har sin lokal. Kontroller görs för att säkerställa att verksamheten har rutiner för egenkontroll samt kunskaper i livsmedelshygien.

Utföraren ska använda kylväskor med kylklampar vid transport av måltidslådor för att säkerställa att kylkedjan hålls intakt.

#### **4.10 Livsmedelshygien**

Utföraren ska ansvara för att personalen har genomgått utbildning i livsmedelshygien och att gällande regler efterlevs. Årligen ska en kontroll utföras av att personal genomgått erforderlig utbildning. Det kan bestå i en kurs, en webbaserad utbildning eller att verksamheten själv har ett program för livsmedelsutbildning.

#### **4.11 Tillgänglighet**

Utföraren ska ansvara för att skriftligt och muntligt informera den enskilde om sin verksamhet. Informationsbrev ska ges den enskilda regelbundet, minst 4 gånger per år.

Exempel på information:

- informationsmaterial om företagets organisation och arbetssätt på olika språk var och hur den enskilde kan lämna synpunkter och klagomål
- fasta telefontider när utföraren är tillgänglig för den enskilde namngiven kontaktman att utförarens personal alltid har ID-bricka och bär arbetskläder

Utföraren ska även leverera information om sitt företag till kommunen enligt kommunens mall som fås i samband med godkännande. Om utförare ändrar uppgifter om företaget under avtalstiden t ex chef, telefonnummer m m ska detta mailas till [dc.on@upplandsvasby.se](mailto:dc.on@upplandsvasby.se). Denna information lägger kommunen till i katalogen som finns på hemsidan vid val av utförare. Denna katalog finns även tillgänglig i pappersform för den enskilde.

#### **4.12 Effektivitet**

Utförarens verksamhet ska bedrivas på ett effektivt sätt så att resurserna används på rätt sätt. Den enskilde ska vara trygg med att han eller hon får de insatser som kommunens biståndshandläggare beslutat och att de utförs på rätt sätt.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

#### 4.13 Barnkonventionen

Personalen ska ha kunskaper om vad som sägs i barnkonventionen och kunskaper om den anmälningsplikt som föreligger i enlighet med 14 kap. socialtjänstlagen.

#### 4.14 Brandsäkerhet

Utföraren ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete enligt 2 kap §2 Lag 2003:778 om skydd mot olyckor vilket innebär ett ansvar för bl a att:

- Brandskyddsutbildning och övning för samtlig personal ska ske årligen.
- Utse en brandskyddsansvarig med särskilt ansvar för brandskydd och dokumentation.
- Utföraren ska ha riktlinjer och instruktioner för hur personal ska agera i händelse av brand hemma hos kund och i utförarens lokaler.

Vid ett uppdrags inledande ska kontroller utföras hos den enskilde gällande förebyggande av brandskyddsarbetet och dess skyldighet att vidta åtgärder för att hindra eller begränsa skador till följd av brand, t.ex. installation av olika typer av anordningar för varning.

#### 4.15 Lokal kris- och katastroforganisation

Kommunen har en lokal beredskaps- och handlingsplan för större olyckor eller händelser av katastrofkaraktär. Om planen utlöses ska utföraren medverka i den del som avser hemtjänsten. Utföraren ska vara införstådd härmed och åta sig att följa kommunens anvisningar om en krissituation uppstår. Utföraren ska även vid behov delta i kris- och katastrofövningar.

Utföraren ska också ha en egen krisplan som innehåller t ex vad gör utföraren om den större delen av personalen är frånvarande, om vattentillgången stängs av, snöoväder, strömavbrott, pandemier eller liknande händelser som påverkar den enskilde.

Utföraren ska:

- Genomföra en risk och sårbarhetsanalys samt redovisa en planering för hur identifierade och värderade risker ska hanteras.
- Upprätta en krisplan över hur man ska organisera sig och agera för att lindra konsekvenserna vid en allvarlig händelse eller kris. Krisplanen ska följas upp och revideras minst en gång per år.

#### 4.16 Lex Maja (Bestämmelse när djur far illa)

Sekretesslagen 10 kap. 20 a § OSL är den tillämpliga bestämmelse som i sin tur hänvisar till 25 kap. 1 och 26 kap. 1 §

---

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5



2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

OSL hindrar inte att en uppgift om ett djur som är nödvändig för ett ingripande av en kontrollmyndighet för djurskydd eller Polismyndigheten lämnas till dessa myndigheter om personal inom hälso- och sjukvården eller socialtjänsten påträffar ett djur som

1. tydligt utsätts för vanvård eller misshandel, eller
2. uppenbart uppvisar symtom på sjukdom eller är allvarligt skada.

En uppgift enligt första stycket får lämnas endast om det bedöms att bristen inte kan åtgärdas i samråd med dem som håller djuret.

Länsstyrelsen tar emot anmälningar via telefon, e-post och vanligt brev. Mer information ges på [www.lansstyrelsen.se/stockholm](http://www.lansstyrelsen.se/stockholm)

## **5 KONTRAKT**

### **5.1 Allmänna kontraktsvillkor**

#### **5.1.1 Kontaktpersoner**

För kommunen

Helena Bonnevier  
Sakkunnig äldreomsorg Tel. 08-590 9 7000  
[helena.bonnevier@upplandsvasby.se](mailto:helena.bonnevier@upplandsvasby.se)

Cecilia Durchbach  
Upphandlare Tel. 08-590 9 7000  
[cecilia.durchbach@upplandsvasby.se](mailto:cecilia.durchbach@upplandsvasby.se)

För utföraren

Verksamhetsfrågor

Namn:

Telefonnummer:

Mail:

Upphandlingsfrågor

Namn:

Telefonnummer:

Mail:

#### **5.1.2 Kontraktshandlingar**

I de fall de i kontraktet ingående handlingarna i något avseende skulle vara motsägelsefulla gäller den fastställda rangordningen;  
Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

---

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

1. Skriftliga ändringar och tillägg till kontraktet som eventuellt tillkommer under kontraktperioden
2. Detta kontrakt
3. Förfrågningsunderlaget inklusive bilagor och frågor och svar
4. Utförarens ev. förtydliganden och kompletteringar
5. Utförarens daterade ansökan
6. Eventuella allmänna branschvillkor

### 5.1.3 Avtalad tjänst

Utföraren ska för kommunens räkning utföra hemtjänst, ledsagning och avlösning enligt ansökan och dess bilagor och ska uppfylla de krav som kommunen ställt i förfrågan.

Kommunen garanterar inte en viss avropad volym, då det rör sig om fritt val och mer än en utförare kan komma att godkännas.

### 5.1.4 Kontraktstid

Avtalet löper under en period om fyra år,

1 januari 2022 till och med 31 december 2025

### 5.2 Meddelarfrihet

Personal som är anställd i verksamheten ska beträffande verksamhet som omfattas av avtalet ha i huvudsak samma meddelarfrihet som råder för motsvarande offentligt anställd personal. Det innebär förbud mot efterforskning och repressalier om den anställde utnyttjar sin meddelarfrihet. Denna meddelarfrihet ska dock inte omfatta uppgifter som avser företagshemligheter. Vidare råder det inte meddelarfrihet för uppgifter om enskildas personliga och privata ekonomiska förhållanden eller som rör säkerhet. I meddelarfriheten innefattas inte heller information som gäller pågående förhandlingar rörande löne- eller andra anställningsvillkor eller som är sekretessbelagd enligt lag. Personer i ledande ställning i företaget till exempel VD eller därmed jämförlig ställning omfattas inte av den här angivna meddelarfriheten. Det åligger utföraren att informera berörd personal om den meddelarfrihet som ska råda i verksamheten. **5.3 Socialt ansvar**

Den leverantör som får uppdraget ska i dialog med enheten Vägval Vuxen verka för att integrera människor på arbetsmarknaden. Detta sociala ansvarstagande kan tas genom att erbjuda CV-granskning, studiebesök, föreläsningar, praktikplatser, sommarjobb, rekrytera ur enheten Vägval Vuxens målgrupper eller på andra sätt bidra till att syftet uppnås.

Leverantören ska vid avtalets start vara beredd att bli kontaktad av enheten Vägval Vuxen för att initiera samarbetet och utreda vilka aktiviteter för socialt ansvarstagande som leverantören ska genomföra under avtalstiden.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Under samarbetet förväntas leverantören att aktivt samverka med enheten Vägval Vuxen för att ge möjligheter som främjar syftet och aktivt delta i möten med representanter från aktuell verksamhet och de individer som behöver kontakt med arbetsmarknaden.

### 5.3.1 Sekretess

Utföraren ansvarar för att säkerställa sekretessen kring innehållet i kontraktet och annan information som utföraren kan få kännedom om inom ramen för uppdragets utförande, exempelvis uppgifter om den enskildes hälsotillstånd.

Sekretessen omfattar reglerna för tystnadsplikt enligt Patientsäkerhetslagen 2010:659 6 kap. 12-16 §§ och Socialtjänstlagen 2001:453 15 kap. 1 §.

## 5.4 Kommersiella villkor

### 5.4.1 Ersättning

Tjänst 2022	Ersättning 2022
Hemtjänst, ledsagning och avlösning kl. 07.00-22.00	429 kronor/timme utförd tid

Omsorgsnämnden fastställer timpriset årligen. Utförare får information om ersättning senast den 1 oktober året innan ersättningen träder i kraft.

### 5.4.2 Prisjustering

Omsorgsnämnden beslutar årligen om prisjustering senast 90 dagar innan den nya ersättningen träder i kraft första januari.

### 5.4.3 Betalningsvillkor

Faktura betalas tidigast 10 dagar efter att: utfört uppdrag genomförts, godkänt fakturaunderlag finns och fakturan har ankomstregistrerats. Betalning sker på första tillgängliga bankdag. Autogiro eller automatisk belastning får endast ske enligt särskild överenskommelse. Krav på faktureringsavgift, expeditionsavgift eller liknande kommer ej att godkännas.

### 5.4.4 Faktureringsrutiner för Upplands Väsby kommun

Upplands Väsby kommun har sedan februari 2009 infört elektronisk hantering av alla verksamheters utförarfakturor, vilket ställer krav på fakturornas innehåll och kvalitet.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

#### **5.4.4.1 Gemensam fakturaadress**

Kommunen har en gemensam fakturaadress och den gäller för alla utförarens fakturor som skickas till kommunen. Fakturorna går till en extern utförare för öppning, skanning och tolkning. Vi ber er därför att skicka produkter, påminnelser och övrig information till kommunens respektive leveransadresser. Information som skickas med fakturan kommer att sorteras bort av skanningsutföraren.

Den gemensamma fakturaadressen är:

Upplands Väsby kommun  
Box 86  
194 22 Upplands Väsby

#### **5.4.4.2 Beställarens referens**

På fakturan måste beställarens referenskod anges som referens för att nå rätt mottagare. Koden är sexställig och inleds med fyra bokstäver efterföljt av två siffror ex. grky06. Skulle fakturan komma till oss utan den här informationen kan vi inte härleda fakturan till beställaren.

#### **5.4.4.3 Obligatoriska uppgifter på fakturan**

OCR-nr eller Referenskod  
Förfalldatum  
Utförarens organisationsnummer  
Bankgiro (Plusgiro eller bankkonto om Bankgiro saknas)  
Information om F-skatt  
KundID och tid (antal timmar) specificerat enligt godkänd tid av biståndshandläggare i Phoniro?

OBS! Häfta inte ihop bilagor med fakturan, använd gem. Fakturor får inte vara handskrivna.

Kommunen betalar inte förseningsavgifter på fakturor som blivit försenade till följd av avsaknad av obligatorisk information. Måste fakturan returneras till utföraren för korrigerigering av ovanstående uppgifter gäller ny betalningstid från att beställaren erhållit korrigerad faktura.

#### **5.4.5 Dröjsmål med betalning**

Vid försenad betalning orsakad av kommunen betalas dröjsmålsräntan enligt 4 § st 1 och 6 § st 1 räntelagen (1975:635).

Räntebelopp som understiger 300 kronor, expeditions-, fakturerings-, påminnelse-, förseningsavgifter och andra avgifter accepteras ej.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

#### 5.4.6 Avbeställningar utförare

Ingen ersättning utgår till utförare vid tillfällig avbeställning från den enskilde, oplanerad avbeställning på grund av dödsfall eller sjukhusvistelse. Att hantera avbeställningar, planerade eller oplanerade frånvaro, tar mycket administrativ tid i anspråk för såväl utförare som kommunen.

#### 5.4.7 Avbeställningar av den enskilde

Den enskilde har rätt att avboka sin insats utan kostnad. Den enskilde ska dock alltid informeras om att vikten av att avboka sin insats god tid till sin utförare. Vid upprepade avbokningar från den enskilde ska utföraren omgående kontakta biståndshandläggare.

#### 5.4.8 Uppsägning av hjälpinsats

Förändrade behov under pågående insats

Om behoven hos den enskilde förändras på ett sätt som gör att Kommunen bedömer att den beslutade insatsen inte längre svarar mot den enskildes behov, ska detta dokumenteras. Av dokumentationen ska det också framgå vilka åtgärder som har vidtagits av Kommunen för att anpassa insatsen till den enskildes behov. Av dokumentationen ska det framgå när och av vilka skäl insatsen har avslutats.

Omval av Utförare

Omval är en naturlig del i ett valfrihetssystem. Den enskilde ges därför möjlighet till att byta Utförare. Byte av Utförare ska ske inom fem vardagar.

### 5.5 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

Utföraren ska ansvara för samtliga kostnader som utföraren, eller annan för vilken utföraren ansvarar, orsakar genom vårdslöshet eller uppsåt. Kommunen är inte ersättningskyldig för skador orsakade av utföraren eller annan för vilken utföraren ansvarar.

#### 5.5.1 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

Detta avtal får inte överlätas till annan part utan ett skriftligt godkännande av chef för Social- och omsorgskontoret.

#### 5.5.2 Förändring

Omsorgsnämnden förbehåller sig rätten att göra smärre justeringar och tillrättalägganden i förutsättningarna under pågående avtalstid utan att ändringarna behöver föranleda att ett nytt kontrakt upprättas med utföraren. Det kan till exempel handla om kommunens mål, regler och rutiner förändras något, eller att det sker mindre lagändringar. Vid större förändringar kommer Omsorgsnämnden en att säga upp kontraktet och gå ut med ett nytt ansökningsförfarande.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Ändringar och tillägg till detta avtal kan endast ske genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för Kommunen och Utföraren.

### **5.5.3 Underleverantörer**

Utförare som avser använda underleverantörer ska lämna uppgifter om detta vid ansökningstillfället. Utföraren ansvarar för att underleverantörer uppfyller samtliga kvalitetskrav för uppdraget. Se mer under avsnitt 3.8.

### **5.5.4 Ansvar vid fel och brister och sanktioner**

Båda avtalsparter är skyldiga att göra motparten omedelbart uppmärksam på det man uppfattar som ett eventuellt kontraktsbrott eller avvikelser från kontraktet.

Vid allvarliga brister ska Omsorgsnämnden alternativt utföraren skriftligen informera motparten om avvikelser från kontraktet.

Kommunen har rätt att utdöma viten i enlighet med punkt 5.5.7.2 samt att kommunen har rätt att häva avtalet i enlighet med de förutsättningar som anges i punkten 5.5.8.

### **5.5.5 Ansvarsförsäkring**

Utföraren ska ansvara för att hålla sin egendom och sin verksamhet försäkrad på ett erforderligt sätt samt ansvarsförsäkring mot tredje man i det fall utförarens personal åsamkar skada på person eller sak. Kommunen ska hållas skadelös.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, den enskilde, anhöriga och utomstående samt teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderlig försäkring som täcker utförarens ansvar enligt detta avtal. Bevis om att ovan nämnda försäkringar har tecknats skall överlämnas till Omsorgsnämnden senast två veckor före uppdragets påbörjande. Bevis om att förnyad försäkring finns skall överlämnas till Omsorgsnämnden senast en vecka före det att försäkringen går ut.

### **5.5.6 Force majeure, ansvarsbegränsning**

Följande omständigheter utgör befrielsegrunder om de medför att avtalets fullgörande hindras eller blir oskäligt betungande: Arbetskonflikt, eldsvåda, översvämning och annan naturkatastrof, krig, krigsliknande tillstånd, myndighetsbeslut, uppror och upplopp, allvarlig smittspridning eller liknande. Nyssnämnda omständigheter utgör befrielsegrund endast om deras inverkan på avtalets fullgörande inte kunde förutses då avtalet ingicks. Det åligger part som önskar åberopa befrielsegrund enligt ovan, att omedelbart skriftligen underrätta den andra parten. Om befrielsegrund inte upphör inom skälig tid har part rätt att häva avtalet genom skriftligt meddelande till andra parten. Om part inte omedelbart skriftligen underrättar den andra parten ska denne ersättas för den skada som den uteblivna

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

underrättelsen förorsakat denne. Upphör hindret ska part omedelbart kontakta den andra parten och återuppta uppdraget i enlighet med detta avtal.

### **5.5.7 Skadestånd och vite**

Socialchefen beslutar om eventuellt vite eller skadestånd.

#### **5.5.7.1 Skadestånd**

Skadestånd är den ersättning som den som orsakar en skada betalar till den som drabbats av skada. Skadeståndet ska sättas i relation till den skada som åsamkats.

#### **5.5.7.2 Vite**

Om utföraren inte delger Kommunen en åtgärdsplan eller åtgärddar brister som Kommunen påtalat inom utsatt tid kan vite komma att utgå. De brister som kan föranleda viten kan exempelvis bestå i brister i personaltäthet, utbildningsnivå hos anställd personal och brister i kvaliteten avseende vård och omsorg.

Vite utgår med 25 % av utförarens genomsnittliga månadsfakturerings för den verksamhet som åtgärden avser de senaste tre månaderna. Vite utgår som ett engångsbelopp.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

---



2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

### 5.5.8 Hävning

Hävning av kontraktet kan ske från båda parter. Med hävning avses att kontraktet upphör med omedelbar verkan. Grunden för hävning ska vara ett väsentligt brott mot kontraktet, se nedan. Vid hävning ska en ekonomisk reglering ske mellan parterna samt, i förekommande fall, ersättning betalas för den skada som är anledningen till att kontraktet hävs.

Kommunen har rätt att, utan föregående skriftlig anmaning om att vidta rättelse, häva avtalet med utföraren om utföraren väsentligen bryter mot sina förpliktelser:

- genom att exempelvis det förekommer dubbelregistreringar hos kund, överträdelser av arbetstidslagstiftningen, utförarens personal använder annans personal inloggningsuppgifter, anhörganställning och andra oegentligheter av liknande karaktär.
- förlorar sitt tillstånd att bedriva hemtjänstverksamhet från IVO.
- vid kommunens uppföljning uppvisar särskilt allvarliga avvikelser.
- försätts i konkurs eller i övrigt bryter mot bestämmelserna i LOV 7 kap. 1 § p. 1-6.
- befinner sig vara på obestånd och därför inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.
- har personer i ledande ställning som under kontraktstiden blir dömd för olaga diskriminering enligt gällande diskrimineringslagar.
- har personer i ledande ställning som under kontraktstiden blir dömd för allvarlig brottslighet. - lämnar oriktiga uppgifter eller inte är behjälplig med framtagande av statistik.
- om verksamhetschef är frånvarande från arbetet under en sammanhängande period om trettio (30) dagar eller mer, och vikarie inte uppfyller samma krav på kompetens och erfarenhet som ordinarie verksamhetschef eller i förväg är godkänd av kommunen.
- om utförarens rating sjunker under 50 enligt Creditsafes skala.
- uppenbart försöker gynna den egna verksamheten vid tidsregistrering.
- om utförarens medarbetare inte har en god arbetsmiljö t ex om inte tillräcklig mängd godkända arbetsredskap tillhandahålls eller om arbetsschemat läggs för snävt så att personalen inte kan utföra sitt arbete korrekt.
- underlåter att vara behjälplig vid uppföljningar eller lämnar ofullständiga underlag eller oriktiga uppgifter.

### Antidiskrimineringsklausul

§ 1 Utföraren skall vid utförandet av den avtalade tjänsten/entreprenaden följa gällande diskrimineringslagstiftning ( 2008:567 ).

§ 2 Det förutsätts också att utföraren vid utförandet av den avtalade tjänsten/entreprenaden följer den gällande antidiskrimineringslagstiftningens intentioner, enligt § 1, i mötet med brukarna, dess anhöriga och/eller företrädare, upphandlande enheter och beställande verksamheter.

§ 3 Utföraren är under uppdragstiden skyldig att på begäran av Upplands Väsby kommun skriftligen och muntligen redovisa de åtgärder som vidtagits med anledning av förpliktelserna enligt § 1 i form av Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

jämställdhetspolicys/planer, åtgärdsplaner och samråd. Tiden för redovisningen skall ske enligt överenskommelse.

§ 4 Upplands Väsby kommun har rätt att häva avtalet om utförare eller anställd för utförare/uppdragstagare i tjänsten och för dennes räkning gör sig skyldig till olaga diskriminering enligt § 1.

§ 5 Upplands Väsby kommun har rätt att häva avtalet om utförare eller anställd för utförare/uppdragstagare i tjänsten och för dennes räkning gör sig skyldig till avvikelser eller oaktsamhet enligt § 2.

§ 6 Information om antidiskrimineringslagarna lämnas av:

Diskrimineringsombudsmannen tel. 08-120 20 700

### **5.5.9 Tvistlösning, tillämplig lag**

Tvister bör alltid i första hand försöka lösas med förhandling mellan parterna. I de fall man trots detta inte kan komma överens, ska tvisten i första hand prövas av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

## **6 AVTALSUPPFÖLJNING**

### **6.1 Uppföljning av den utförda tjänsten**

Uppföljningen består av besök i verksamheten, intervjuer av ledning och personal, enkäter samt fördjupad granskning av exempelvis dokumentation eller andra utvalda områden. Resultaten av uppföljningen redovisas årligen till nämnden.

I uppföljningen ingår exempelvis frågor kring;

- Personaltäthet - kontinuitet
- Personalens utbildningsnivå
- Verksamhetsansvarig
- Dokumentation
- Kvalitetsledningssystem 2011:9
- Systematiskt arbetsmiljöarbete
- Kontroll av företagets ekonomi via kreditupplysningsföretag

Utöver kommunens uppföljning kan tillsyn komma att utföras av andra myndigheter.

Kommunen kommer att publicera resultat från kundundersökningar, kvalitets- och avtalsuppföljningar på kommunens hemsida.

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

Utföraren ska årligen, senast den 1 mars, inkomma med en kvalitetsberättelse för det gångna året och en utvecklingsplan för det kommande året. Innehåll i kvalitetsberättelsen ska vara enligt bifogat dokument.

Underlåter utföraren att vara behjälplig vid uppföljningar eller lämnar ofullständiga underlag eller oriktiga uppgifter har kommunen rätt att häva avtalet.

## 6.2 Metoder för att följa upp tjänstens utförande

Utföraren ska medverka vid Social- och omsorgskontorets uppföljning och bistå med de underlag som behövs för att uppföljningen ska kunna genomföras exempel statistik, rutiner och styrdokument.

Verksamheten kommer att följas upp regelbundet minst en gång per år. Uppföljningar kan ske via platsbesök eller i form av enkäter. Beställaren kan i vissa fall göra avtalsuppföljning eller uppföljning av specifika delar i avtalet. Kontroller av verksamhetens ekonomiska förhållanden kommer att genomföras en gång per år och vid behov, vissa kontroller utförs varje månad.

Biståndshandläggare genomför individuella uppföljningar årligen.

Beställaren kommer att kräva in statistik en gång per år avseende bland annat klagomål och synpunkter och Lex Sarahrapporter/anmälningar.

Nystartade företag kommer att följas upp drygt ett halvår efter beslut om godkännande.

## 6.3 Statistik

### 6.3.1 Uppgifter till myndigheter

Utföraren ska lämna följande statistikuppgifter till respektive myndighet enligt nedan med kopia till beställaren;

- Inspektionen för vård och omsorg, IVO
- Sveriges kommuner och regioner, SKR
- Statistiska centralbyrån, SCB
- Socialstyrelsen

### 6.3.2 Uppgifter till kommunen

Utföraren ska lämna följande uppgifter till beställaren en gång per år via e-enkät;

Runt årsskiftet (avser perioden 1 januari – 31 december)

Exempel på frågor som kan komma att ställas:

- Antal tillsvidareanställd personal

• Antal beviljade timmar per månad  
Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5

2021-07-01

Upphandlande organisation

Upphandling

---

Upplands Väsby kommun Valfrihetssystem enligt LOV för hemtjänst ON/2020:273

- Antal uppdrag
- Antal enskilda som har en genomförandeplan
- Antal klagomål och synpunkter
- Antal rapporter enligt Lex Sarah
- Bilpark
- Kompetensförsörjning

Dessutom ska utföraren årligen skicka in företagets kvalitetsberättelse/verksamhetsberättelse (vår) 1/3 och verksamhetsplan 1/12 (höst). Dessa underlag skickas till [dc.on@upplandsvasby.se](mailto:dc.on@upplandsvasby.se).

Upplands Väsby kommun 194 80 Upplands Väsby

212000-0019 SWEDEN

5043-5