

# **HEMTJÄNST, LEDSAGARSERVICE OCH AVLÖSARSERVICE ENLIGT SOL OCH LSS**

**DNR: 2013-KS 0367**

## Innehållsförteckning

1.0	Begreppsförklaringar .....	3
2.0	Allmän orientering .....	5
2.1	Inbjudan och presentation av Tyresö kommun.....	5
2.2	Upphandlingsform.....	5
2.3	Uppdragsbeskrivning .....	5
2.4	Målgrupper .....	5
2.5	Bakgrund.....	5
2.6	Val av tjänster/kategorier .....	6
2.7	Profilering .....	6
2.8	Tilläggstjänster.....	7
3.0	Valfrihetssystem .....	8
3.1	Val av utförare .....	8
3.2	Ickevalsalternativ och turordningslista.....	8
3.3	Omval av utförare och uppsägning av uppdrag .....	8
3.4	Kapacitetstak .....	8
4.0	Inlämning av ansökan.....	10
4.1	Ansökans form och innehåll.....	10
4.2	Inlämningsperiod .....	10
4.3	Elektronisk inlämning .....	10
4.4	Frågor .....	10
4.5	Kompletteringar.....	10
4.6	Rättning och komplettering .....	10
4.7	Offentlighet och sekretess.....	10
4.8	Underrättelse om beslut.....	10
4.9	Avtalstecknande .....	10

## 1.0 BEGREPPSFÖRKLARINGAR

**Sökande** är den som lämnar ansökan.

**Ansökan** är sökandens svar på förfrågningsunderlaget.

**Beställare** av tjänsterna är socialförvaltningen, Tyresö kommun.

**Benämningar** – företag etc. som lämnar ansökan kommer i detta underlag att benämnas sökande eller utförare. Tyresö kommun kommer att benämnas kommunen eller beställaren.

**Biståndshandläggare/biståndsbedömning/biståndsbeslut** är en av kommunen anställd tjänsteman (biståndshandläggare) som utreder, bedömer (biståndsbedömning) och fattar beslut (biståndsbeslut) utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.

**Brukaren, den enskilde,** avser den person som blivit beviljad hemtjänst, ledsagarservice och/eller avlösarservice.

**Egen regi,** kommunens egna utförare.

**Förfrågningsunderlag** är de dokument där villkor/krav som skall uppfyllas av utföraren i ett valfrihetssystem anges.

**Förvaltare** – Tingsrätten kan besluta om förvaltarskap för en person som är "ur stånd att vårda sig och sin egendom" (11 kap 7 § FB) - Genom förvaltarskapet förlorar personen, huvudmannen, helt eller delvis sin rättshandlingsförmåga. Förvaltaren får i motsvarande utsträckning rätt att ingå rättshandlingar för sin huvudmans räkning. Förvaltaren agerar på eget ansvar för huvudmannens räkning.

**Genomförandeplan** är en plan som utföraren gör tillsammans med den enskilde. Genomförandeplanen beskriver hur och när en beslutad insats praktiskt ska genomföras.

**God man-** En god man är ställföreträdare för den som inte själv kan tillvarata sina intressen. Det är tingsrätten som förordnar en god man. Den som har god man kallas huvudman. Den som får god man behåller sin rättshandlingsförmåga. Gode mannen måste ha huvudmannens samtycke till alla större rättshandlingar utom sådana som berör den dagliga hushållningen. Oftast förordnas en god man när en person inte klarar att själv sköta sina ekonomiska angelägenheter eller förvalta sina tillgångar.

**HSL,** Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763).

**Kvalitetsledningssystem** - Socialstyrelsen har beslutat om föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Föreskrifterna trädde i kraft den 1 januari 2012. Ledningssystemet ska kvalitetssäkra processer, arbetssätt och rutiner för de tjänster som socialförvaltningen har till uppdrag att utföra (myndighetsutövning och utförande av insatser), oberoende av vem som är utförare. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet, planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

**Lex Sarah** är en bestämmelse i Socialtjänstlagen som innebär att den som arbetar med att ge service och omvårdnad inom socialtjänstens område är skyldig enligt lag att rapportera missförhållanden och risk för missförhållanden i verksamheten. Lex Sarah gäller oavsett om personalen arbetar i offentlig verksamhet, privata företag eller företag som arbetar på uppdrag av en kommun.

**LSS**, Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

**LSS-handläggare** är en av kommunen anställd tjänsteman som utreder, bedömer och fattar beslut utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.

**Ordinärt boende** är boende i vanliga bostäder som hyresrätt, bostadsrätt, egen villa eller motsvarande. I ordinärt boende ansvarar primärvården (landstinget) för hälso- och sjukvårdsinsatser.

**SOSFS**, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

**SOL**, Socialtjänstlagen (2001:453).

**Underleverantör** är en person eller ett företag, som förbinder sig att utföra vissa tjänster/delar av en annan part, huvudleverantörs, kontrakt.

**Utförare** – företag, ekonomisk eller ideell förening, kommunal enhet som utför de insatser som beviljats i biståndsbeslutet/insatsbeslutet.

## **2.0 ALLMÄN ORIENTERING**

### **2.1 INBJUDAN OCH PRESENTATION AV TYRESÖ KOMMUN**

Tyresö kommun inbjuder er att lämna ansökan för att bedriva hemtjänst, ledsagarservice och/eller avlösarservice i enlighet med detta förfrågningsunderlag.

Tyresö är en expansiv kommun i sydöstra delen av Stockholms län, bara 20 minuter från Stockholm city. Antalet kommuninvånare är drygt 43 000. Här finns en fantastisk natur med sjöar, hav och orörda skogar. Tyresö har en varierad bostadsbebyggelse, ett rikt föreningsliv, många småföretag och ett vackert 1600-talsslott. Tyresö kommun har cirka 2 900 anställda varav de flesta arbetar inom vård, omsorg, förskola och skola.

Kommunen har fyra (4) förvaltningar;

- Barn- och utbildningsförvaltningen
- Utvecklingsförvaltningen
- Socialförvaltningen
- Samhällsbyggnadsförvaltningen

och ett Konsult- och servicekontor.

För mer information se kommunens hemsida [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se)

### **2.2 UPPHANDLINGSFORM**

Denna LOV-upphandling kommer att utföras i enlighet med lag (2008:962) om valfrihetssystem.

### **2.3 UPPDRAGSBESKRIVNING**

De uppdragsområden som ingår i Tyresö kommuns valfrihetssystem är

- **Hemtjänst** - omvårdnad och service samt larmuttryckning. Insatserna ska utföras måndag till söndag kl. 07:00– 22.00 under årets samtliga dagar. Hemtjänst nattetid, larmmottagning, larminstallation och larmadministration ingår inte i uppdraget.
- **Ledsagarservice för barn och vuxna enligt SoL och LSS.** Ledsagarservice ska kunna utföras dag- och kvällstid under årets alla dagar.
- **Avlösarservice för barn och vuxna enligt SoL och LSS.** Avlösarservice ska kunna utföras dygnet runt under årets alla dagar.

### **2.4 MÅLGRUPPER**

Insatserna avses för barn och vuxna i alla åldrar som har fått biståndsbeslut om hemtjänst och/eller ledsagarservice, avlösarservice enligt SoL eller LSS. Insatserna avser även personer som enbart har trygghetslarm.

### **2.5 BAKGRUND**

Kundval inom hemtjänstens serviceinsatser infördes år 2002 i Tyresö kommun. År 2008 inkluderades omvårdnad och ledsagarservice enligt SoL och LSS samt avlösarservice enligt SoL för vuxna i kommunens kundval.

Förutom den kommunala utföraren finns fem privata utförare som utför hemtjänstinsatser inom både äldreomsorgen och funktionshinderområdet antagna i kundvalet. Totalt har cirka 30

procent av brukarna inom äldreomsorgen valt en privat utförare. Inom funktionshinderområdet har cirka 60 procent av brukarna med funktionsnedsättning valt en privat utförare.

Under år 2013 utförde drygt 220 000 *hemtjänsttimmar inom äldreomsorgen* för cirka 650 brukare. Av dessa timmar utgjorde omvårdnadsinsatser 80 procent och serviceinsatser 20 procent.

Antalet *hemtjänsttimmar inom funktionshinderområdet* var drygt 27 000 för 65 personer. Av dessa timmar utgjorde omvårdnadsinsatser 77 procent och serviceinsatser 23 procent.

Antalet timmar *ledsagarservice* enligt SoL var ca 3 000 timmar och för *avlösarservice* enligt SoL ca 1 000 timmar.

Antalet timmar *ledsagarservice* enligt LSS var ca 12 000 timmar och ca 60 personer och för *avlösarservice* enligt LSS ca 7 500 timmar och ca 40 personer.

Under den närmaste tioårsperioden beräknas antalet personer över 65 år att öka med cirka 20 procent medan Tyresö kommuns totala befolkning beräknas öka med cirka 15 procent under samma period. Ökningstakten är allra högst i gruppen över 80 år.

## 2.6 VAL AV TJÄNSTER/KATEGORIER

Sökande kan välja att ansöka på en eller flera av nedanstående tjänster/kategorier i valfrihetssystemet:

**A:** Hemtjänst, omvårdnad och service samt trygghetslarm - SoL

**B:** Ledsgarservice, vuxna - SoL

**C:** Avlösarservice, vuxna - SoL

**D:** Ledsgarservice, vuxna - LSS

**E:** Avlösarservice, vuxna - LSS

**F:** Ledsgarservice, barn/ungdom - SoL

**G:** Avlösarservice, barn/ungdom - SoL

**H:** Ledsgarservice, barn/ungdom - LSS

**I:** Avlösarservice, barn/ungdom - LSS

## 2.7 PROFILERING

De personer som får insatser har olika behov. Det är därför önskvärt att utföraren tydligt framhåller de "specialiteter" som erbjudas utöver grundtjänsten. Denna profilering är viktiga mervärden för den enskilde vid valet av utförare.

Profileringen kan till exempel vara en inriktning mot specifika funktionsnedsättningar såsom synskadade eller personer med utvecklingsstörning, autism, neuropsykiatrisk funktionsnedsättning eller demens. Andra profilområden kan vara språk inklusive teckenspråk, kultur, personer med funktionsnedsättning som har barn, missbrukskunskap eller liknande.

Profilområden genererar ingen extra ersättning, men skapar sannolikt en ökad efterfrågan hos utföraren.

## **2.8 TILLÄGGSTJÄNSTER**

Utföraren har rätt att erbjuda tilläggstjänster. Dessa tjänster utförs då på uppdrag och bekostnad av den enskilde och måste hanteras utanför valfrihetssystemet genom avtal mellan utföraren och den enskilde. Tyresö kommun ansvarar inte för tilläggstjänster eller betalning av dessa.

- Tilläggstjänsterna får inte vara en del av biståndsbeslutet. Däremot kan den enskilde välja att utöka volymen eller antalet tillfällen som insatsen utförs jämfört med biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänsterna får inte vara obligatoriska för den enskilde och utföraren ska informera den enskilde om att tilläggstjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet.
- Marknadsföring av tilläggstjänster ska ske på ett respektfullt sätt som den enskilde inte uppfattar som påträngande.

### **3.0 VALFRIHETSSYSTEM**

#### **3.1 VAL AV UTFÖRARE**

Efter beviljat biståndsbeslut får den enskilde välja utförare i kommunens valfrihetssystem. För att underlätta valet för den enskilde kommer information om utförarna att presenteras på kommunens hemsida och i tryckt material. Informationen kommer att utgå ifrån utförarens egna presenterade information i bilaga 3, "Presentation av utföraren".

#### **3.2 ICKEVALSALTERNATIV OCH TURORDNINGSLISTA**

För den brukare som inte kan eller inte önskar att välja utförare kommer kommunen att tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Kommun utgår utifrån en upprättad turordningslista där samtliga utförare som är godkända för uppdraget, inklusive den kommunala utföraren, listas utifrån den ordning ansökan har godkänts. Godkänns flera ansökningar samma dag, kommer den ansökan som tidigast inkommit att ställas först i tur. För vardera tjänst/kategori upprättas en separat turordningslista. Vid ett ickeval kommer således den enskilde att hänvisas till den utförare som står näst på tur i denna lista.

#### **3.3 OMVAL AV UTFÖRARE OCH UPSÄGNING AV UPPDRAG**

Brukaren har alltid rätten att byta utförare eller avsluta sin insats hos densamme. Den enskilde behöver inte ange orsak.

Vid ett önskat byte vänder sig den enskilde till sin biståndshandläggare/LSS-handläggare som i sin tur kontaktar utföraren. Uppsägningstiden är fem (5) dagar från att utföraren mottagit skriftligt meddelande om omval/upsägning från biståndshandläggaren/LSS-handläggaren.

Vid omval/byte ska utföraren samverka med Tyresö kommun och den nya utföraren. Utföraren ska underlätta den enskildes byte och säkerställa att god kvalitet och säkerhet bibehålls i samband med bytet. Utföraren ska ansvara för att bytet innebär minsta möjliga negativa påverkan hos den enskilde och andra berörda.

#### **3.4 KAPACITETSTAK**

Utföraren ska genomföra alla insatser som beställs av kommunen. Utföraren har dock möjlighet att ange ett kapacitetstak på respektive tjänst/kategori. Utföraren har då rätt att tacka nej till en insats om uppgivet kapacitetstak har nåtts. Kapacitetstaket får enbart avse antal timmar och/eller antal uppdrag som maximalt kan erbjudas. Brukares individuella behov, bostadsort eller liknande godtas inte som grund för angivande av att kapacitetstaket nåtts. Det innebär att det inte är möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa typer av insatser, vissa geografiska områden eller vissa tider på dygnet.

Eftersom det är viktigt att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde kan dock utföraren aldrig tacka nej till utökning av antal timmar till brukare som de redan utför hemtjänstinsatser, ledsagarservice eller avlösarservice hos. Detta gäller även om kapacitetstaket har uppnåtts. Se punkt 5.3 "Skyldighet att ta emot uppdrag" i kravspecifikationen.

Om utföraren inte kan ta emot deltagare i verksamheten på grund av platsbrist, ska denne erbjuda brukaren att ställa sig i kö till verksamheten. Plats i verksamheten ska erbjudas utifrån kötid. Utföraren ansvarar för att administrera en väntelista om den enskilde vill ställa sig i kö för att få plats hos utföraren när denne åter har kapacitet att ta emot nya brukare.



Om en utförare som angivit ett kapacitetstak senare vill höja eller sänka taket kan det ske genom att utföraren skriftligen meddelar sin önskan om att förändra kapacitetstaket och kommunen godkänner kapacitetsförändringen. Vid en sänkning av kapacitetstaket ska utföraren genomföra de pågående beställda insatserna under en övergångsperiod om maximalt tre månader eller till dess annan godkänd lösning kan ordnas.

## 4.0 INLÄMNING AV ANSÖKAN

### 4.1 ANSÖKANENS FORM OCH INNEHÅLL

Ansökan ska vara på svenska och undertecknat av behörig företrädare.

### 4.2 INLÄMNINGSPERIOD

Inlämning av ansökan sker löpande.

### 4.3 ELEKTRONISK INLÄMNING

Sökande som saknar konto på e-Avrop måste registrera sig. Klicka på länken nedan för att registrera ett konto på e-Avrop:

<https://www.e-avrop.com/Default.aspx>

Klicka på länken nedan för mer information om elektronisk inlämning:

<https://www.e-avrop.com/information/LevEanbud.htm>

### 4.4 FRÅGOR

Tveka inte att ställa frågor eller ge synpunkter om något är oklart eller otydligt i underlaget så att missförstånd kan undvikas. Endast skriftliga svar är bindande.

Frågor ska ställas skriftligen på: [www.e-avrop.se](http://www.e-avrop.se)

För information om hur du ställer frågor: <https://www.e-avrop.com/information/LevQA.htm>

### 4.5 KOMPLETTERINGAR

Om förfrågningsunderlaget behöver kompletteras med anledning av frågor och svar eller av någon annan anledning, kommer ett e-postmeddelande att sändas till alla kända sökande snarast. Meddelandet blir en del av förfrågningsunderlaget.

### 4.6 RÄTTNING OCH KOMPLETTERING

Uppenbara felskrivningar, felräkningar eller annat uppenbart fel i ansökan får, på begäran av kommunen, rättas av sökande. Sökanden får även göra vissa förtydliganden eller kompletteringar på kommunens begäran.

### 4.7 OFFENTLIGHET OCH SEKRETESS

Ansökan och övriga dokument är offentliga handlingar. Sökande som vill skydda uppgifter bör specificera vilka uppgifter som önskas vara sekretessbelagd och vilken skada företaget skulle lida om uppgifterna röjs. Kommunen lämnar inget förhandsbesked om uppgifter kommer att sekretessbeläggas.

### 4.8 UNDERRÄTTELSE OM BESLUT

Kommunen kommer skriftligen att meddela sökande beslutet om ansökan har godkänts eller inte. Meddelande om beslut kommer att skickas till sökande inom högst fem (5) veckor från att ansökan inkommit till kommunen. Under sommarmånaderna juni, juli, augusti utökas handläggningstiden till nio (9) veckor. Handläggningstiden kan även komma att förlängas om ett stort antal ansökningar inkommer under samma tidsperiod.

### 4.9 AVTALSTECKNANDE

Har den sökande godkänts kommer ett avtal utformat i enlighet med avtalsvillkoren att tecknas. Avtalet ska upprättas i två exemplar som utväxlas mellan avtalsparterna.

Om det under tiden från att ansökan godkänts och fram till att bindande avtal tecknas framkommer styrkt information om att sökande inte uppfyller något utav skall-kraven, har kommunen rätt att välja att inte ingå avtal. Sökande har inte rätt till ekonomisk ersättning på grund av denna förändring.



# **HEMTJÄNST, LEDSAGARSERVICE OCH AVLÖSARSERVICE ENLIGT SOL OCH LSS**

**DNR: 2013-KS 0367**

## Innehållsförteckning

1.0	Krav på Sökande.....	4
1.1	Krav på registrering .....	4
1.2	Uteslutningsgrunder .....	4
1.3	Ekonomisk och finansiell ställning .....	5
1.4	Skatter och sociala avgifter .....	5
1.5	Teknisk och yrkesmässig kapacitet.....	5
2.0	Utgångspunkt för verksamheten.....	6
2.1	Barnperspektivet .....	6
2.2	Fn:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning .....	6
2.3	Våld i nära relationer .....	6
3.0	Beskrivning av tjänsterna .....	7
3.1	Hemtjänst enligt SoL (kategori A) .....	7
3.1.1	Omvårdnad.....	7
3.1.2	Service.....	7
3.1.3	Trygghetslarm - utryckning.....	8
3.2	Ledsagarservice (kategori B, D, F, H) .....	8
3.3	Avlösarservice (kategori C, E, G, I) .....	8
4.0	Krav på kompetens .....	10
4.1	Verksamhetschef (gäller samtliga kategorier) .....	10
4.2	Platsansvarig för den dagliga driften (gäller samtliga kategorier) .....	11
4.3	Personal hemtjänst .....	11
4.4	Personal avlösarservice/ledsagarservice; barn och unga enligt SoL och LSS .....	12
4.5	Personal avlösarservice/ledsagarservice; vuxna enligt SoL och LSS .....	12
4.6	Vikarier .....	12
4.7	Personalförteckning - hemtjänst .....	12
4.8	Anhöriganställning .....	12
4.9	Registerkontroll .....	12
4.10	Bemanning.....	13
4.11	Arbetsmiljö .....	13
4.12	Introduktion av nyanställda.....	13
4.13	Kompetensutveckling .....	13
5.0	Krav på tjänsternas utförande.....	14
5.1	Lagar m.m. ....	14
5.2	Beställning av uppdrag .....	14
5.3	Skyldighet att ta emot uppdrag .....	14
5.4	Genomförandeplan.....	14
5.5	Brukarnas inflytande över insatserna i hemtjänsten .....	15
5.6	Förändringar av brukarens behov.....	15
5.7	Kontaktman - hemtjänst .....	16
5.8	Identifiering och legitimation - hemtjänst .....	16
5.9	Privata medel - hemtjänst .....	16
5.10	Nyckelhantering - hemtjänst.....	16
5.11	Måltider och kost - hemtjänst .....	16
5.12	Basala hygienrutiner och smittskyddsrutiner - hemtjänst.....	17
5.13	Tolk .....	17
5.14	Verksamhetssystem .....	17
6.0	Ansvar hälso- och sjukvård - hemtjänst.....	18
6.1	Tandvård och munhälsobedömning .....	18
6.2	Egenvård med praktisk hjälp .....	18
6.3	Delegering .....	18
7.0	Samverkan .....	19
7.1	God man/förvaltare och anhöriga/närstående .....	19
7.2	Kommunens nattpatrull .....	19
7.3	Trygghetslarm .....	19
7.4	Landstingets hälso- och sjukvård .....	19
7.5	Rehabilitering .....	19

---

7.6	Hjälpmedel.....	19
7.7	Frivilligorganisationer .....	19
7.8	Matdistribution .....	20
8.0	Kvalitetsledningssystem .....	21
8.1	Synpunkter och klagomål.....	21
8.2	Avvikelseer .....	21
8.3	Lex Sarah .....	21
8.4	Dokumentation.....	22
8.5	Verksamhetsberättelse och årsredovisning .....	22
8.6	Kris och beredskap.....	23
8.7	Miljöarbete.....	23
8.8	Brandprevention .....	23



## 1.0 KRAV PÅ SÖKANDE

### 1.1 KRAV PÅ REGISTRERING

Utföraren ska vara registrerad i ett aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register som förs i det land där utförarens verksamhet är etablerad. Tyresö kommun kontrollerar själv hos Creditsafe att sökande är registrerat enligt lag och vem eller vilka i förening som är behörig företrädare för företaget på ansökningsdagen.

Sökande som är stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska emellertid bifoga stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.

### 1.2 UTESLUTNINGSGRUNDER

Enligt LOV 7 kap 1 § får Tyresö kommun utesluta en sökande om:

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

Om sökande är en juridisk person får sökande uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för ett sådant brott som avses i 1 st punkt 3 eller har gjort sig skyldig till sådant fel som avses i 1 st punkt 4.

Uteslutning av sökande kommer även att ske om denne eller företrädare har dömts för sådan brottslighet som avses inom Europeiska unionen med avseende på;

- deltagande i kriminell organisation
- bestickning enligt EG-reglerna om korruption inom den privata sektorn
- bedrägeri enligt reglerna om skydd för EG:s finansiella intressen
- penningtvätt

Sökande ska intyga i bilaga 1 Sanningsförsäkran att ovanstående situationer inte föreligger.

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



### 1.3 EKONOMISK OCH FINANSIELL STÄLLNING

Den sökandes ekonomiska ställning ska vara tillräckligt god och stabil så att uppdraget med rimlig sannolikhet kan genomföras utan risk för störningar på grund av ekonomiska problem. Kravet anses uppfyllt om företaget uppnår minst rating 40 (kreditvärdig) hos Creditsafe.

För det fall rating inte uppnås eller årsredovisning/finansieringsplanen inte visar tillräckligt god och stabil ekonomi enligt Tyresö kommuns bedömning kommer den sökande ändå godkännas om något av de tre nedanstående alternativen uppfylls genom att handlingen skickas in till kommunen;

- ett lånelöfte från banken om minst 300 000 kr disponibla för sökande under minst två månader från startdatum.
- en objektiv beskrivning utfärdad av UC AB, UC objektiv, med en rekommendation att anta ansökan för denna upphandling. Intyget kan ta hänsyn till den senast offentliga informationen om den sökande.
- en bankgaranti att moderbolag eller annan garant under minst två månader från angivet startdatum fullt ut ansvarar för sökandes förpliktelser. Garantin ska vara undertecknad av moderbolagets/garants behörige företrädare. Krav på sanningsförsäkran och registreringsbevis ska då även uppfyllas av moderbolaget/garant.

### 1.4 SKATTER OCH SOCIALA AVGIFTER

Den sökande ska ha F-skatt samt uppfylla sina plikter avseende skatt och socialförsäkringsavgifter. Tyresö kommun kommer kontrollera att den sökande betalar skatter och avgifter i rätt tid och med rätt belopp till Skatteverket. Har den sökande varit försenad med inbetalningar vid tre olika tillfällen under de tre senaste åren kommer kommunen begära att det finns en av kommunen godtagbar förklaring och att åtgärder vidtagits för att detta inte ska upprepas. Detsamma gäller om fel belopp har betalats in.

Tyresö kommun kommer även löpande under avtalsperioden att kontrollera att den antagne utföraren uppfyller sina förpliktelser genom regelbundna förfrågningar till Skatteverket. Om det uppdragas att den sökande underlåtet att inbetala förfallen skatt eller avgift eller i övrigt inte lever upp till legala bestämmelser, betraktas det som avtalsbrott som medför hävningsrätt för kommunen. Det gäller dock inte om dröjsmålet är föranlett av en tvist med skatteverket beträffande skattens eller avgiftens storlek eller om det finns annan godtagbar förklaring.

### 1.5 TEKNISK OCH YRKESMÄSSIG KAPACITET

Den sökande ska ha tillräcklig teknisk och yrkesmässig kapacitet för att klara av det efterfrågade uppdraget. Den sökande ska ange två (2) referensuppdrag per tjänst/kategori. Referensuppdraget ska vara likvärdigt med aktuell tjänst/kategori och ska haft en varaktighet om minst ett (1) år. Uppdraget får inte vara utfört längre tillbaka i tiden än tre (3) år.

Nystartade företag får istället ange två (2) referensuppdrag per tjänst/kategori som chef i ledande ställning (ex. verksamhetschef/platschef) haft ansvar för i tidigare anställning. Referensuppdraget ska även då vara likvärdigt med aktuell tjänst/kategori och ska haft en varaktighet om minst ett (1) år. Uppdraget får inte vara utfört längre tillbaka i tiden än tre (3) år.

**2.0****UTGÅNGSPUNKT FÖR VERKSAMHETEN**

Hemtjänst i ordinärt boende, ledsagarservice och avlösarservice ska ha sin utgångspunkt i att den enskildes funktioner för den dagliga livsföringen upprätthålls samt att social isolering motverkas. Utförarna ska ha ett aktiverande och rehabiliterande förhållningssätt till brukarna och ge hjälp till självhjälp.

Verksamheten ska genomsyras av grundtanken att den enskilde har förmåga att själv välja hur han eller hon vill leva sitt liv.

Den enskildes behov och önskemål avseende språkliga, etniska, kulturella och religiösa aspekter ska respekteras. Så långt som möjligt ska utföraren sträva efter att erbjuda hjälp av personal som talar den enskildes modersmål.

Stödet till den enskilde ska samordnas för att tillgodose den enskildes behov. En viktig faktor är hög personalkontinuitet i verksamheten, dvs att den enskilde ska få hjälp av samma personer i så stor utsträckning som möjligt.

Utföraren ska åta sig att gentemot brukarna leva upp till Tyresö kommuns kvalitets- och värdighetsgarantier för hemtjänst<sup>1</sup> och kvalitetsgarantier för omsorg om personer med funktionsnedsättning<sup>2</sup>.

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter.

**2.1 BARNPERSPEKTIVET**

Utföraren ska beakta FN:s konvention<sup>3</sup> om barnets rättigheter. Vid alla åtgärder som rör barn ska barnets bästa komma i främsta rummet.

**2.2 FN:S KONVENTION OM RÄTTIGHETER FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning ska beaktas.<sup>4</sup>

**2.3 VÅLD I NÄRA RELATIONER**

Det är viktigt att uppmärksamma det behov av hjälp som kan finnas i samband med våld i nära relationer och i samband med hedersrelaterat våld.

<sup>1</sup> Tyresö kommuns kvalitets- och värdighetsgarantier för hemtjänst, [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se)

<sup>2</sup> Tyresö kommun kvalitetsgarantier för omsorg om personer med funktionsnedsättning; [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se)

<sup>3</sup> [www.unicef.se/barnkonventionen](http://www.unicef.se/barnkonventionen)

<sup>4</sup> [www.handisam.se](http://www.handisam.se)



### 3.0 BESKRIVNING AV TJÄNSTERNA

#### 3.1 HEMTJÄNST ENLIGT SOL (KATEGORI A)

Hjälp i hemmet beviljas den som på grund av fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar eller av sociala skäl behöver stöd i den dagliga livsföringen för att kunna bo kvar i hemmet. Hjälp i hemmet ska ge brukaren möjlighet att leva ett självständigt liv och utnyttja sina resurser så långt som möjligt. Utföraren ska hjälpa brukaren med de olika service- och omvårdnadsuppgifter som han/hon fått beviljade.

##### 3.1.1 OMVÅRDNAD

Personlig omvårdnad ges för att tillgodose fysiska, psykiska och sociala behov, t.ex. för att äta, dricka, klä sig, sköta personlig hygien såsom toalettbesök och stöd för att klara dusch/bad, förflytta sig, trygghet (tillsyn, uppringning etc.), social samvaro, tillagning av måltider eller uppvärmning av färdiglagad mat.

Den enskilde ska ges en kvalificerad omvårdnad och miljön runt den enskilde ska ge förutsättningar för en upplevelse av trygghet och ro. Den enskilde ska ha möjlighet att bo kvar hemma i livets slutskede och dö under värdiga förhållanden. Hänsyn ska tas till religion och etnisk tillhörighet.

##### 3.1.2 SERVICE

Serviceinsatser handlar om praktisk hjälp med hemmets skötsel, t.ex. städ, tvätt, inköp. Även matdistribution ingår i uppdraget.

##### Städning

Städningen omfattar damning/avtorkning, dammsugning och våttorkning av golv. Sådana moment som utförs mer sällan, t.ex. rengöring av kyl/frys, spis, fläkt o.s.v. ska rymmas inom den beviljade tiden och ingår som en del av ordinarie städning. Den enskilde kommer själv överens med utföraren om vad som ska göras.

Städustrutning tillhandahålls av den enskilde. Insatsen beviljas per hushåll. Städning beviljas som regel inte då den enskilde lever i hushållsgemenskap med annan vuxen som kan utföra städningen. Om den enskilde lever i hushållsgemenskap med en vuxen som utför vissa omvårdnadssysslor, kan städning beviljas som en form av avlastning.

##### Inköp och ärenden

Inköp och ärenden bör så långt det är möjligt ske inom närmiljön.

##### Tvätt/klädvård

Insatsen omfattar maskintvätt av gångkläder samt sänglinne och handdukar. För- och efterarbete till exempel klädvård, byte/renbäddning av sänglinne samt att lägga in tvätten i skåp/motsvarande ingår. Strykning av enstaka plagg ingår i insatsen. Den enskilde tillhandahåller tvätt- och sköljmedel.

Tvätt- och torkmöjligheter ska finnas i angränsning till bostaden. Saknas tvätt- och torkmöjligheter får den enskilde själv ombesörja tvätt genom att t.ex. lämna tvätten till en tvättinrättning. Kostnaderna för tvätt betalas av den enskilde. Tvättning av mattor och större gardinuppsättningar utförs inte. Insatsen innefattar inte mangling.

**3.1.3 TRYGGHETSLARM - UTRYCKNING**

I uppdraget ingår utryckning och åtgärder med anledning av larm mellan kl. 07.00 - 22.00. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för utryckning på larm. Rutinen ska innehålla uppgifter om vem som rycker ut på larm i första, andra och tredje hand. Uppdaterade telefonnummer ska alltid finnas på aktuell larmcentral.

För utryckning på larm gäller en inställetid på högst 30 minuter.

För brukare som enbart har trygghetslarm och inga ytterligare hemtjänstinsatser har den kommunala utföraren ansvar för utryckning.

Kommunen har det yttersta ansvaret för att den enskilde får den hjälp han eller hon behöver. Kommunen förbehåller sig därför rätten att via den kommunala hemtjänsten åtgärda larm om utföraren inte åtgärdar larmanrop inom föreskriven tid. Den ordinarie utföraren svarar dock för att ersätta den kommunala utföraren för kostnaden för larmutryckningen.

**3.2 LEDSAGARSERVICE (KATEGORI B, D, F, H)**

Ledsagarservice är en stödinsats som syftar till att brukaren ska kunna leva som andra och delta i samhällslivet. Insatsen ska underlätta för brukaren att ha kontakt med andra och därmed bryta isolering. Brukaren ska få möjlighet att delta i fritidsaktiviteter och kulturliv, besöka vänner eller utföra annan aktivitet utanför hemmet. Insatsen är främst knuten till brukarens, men kan i vissa fall innebära resor och aktiviteter utanför närmiljön. Insatsen ska anpassas efter individuella behov.

Ledsagarservice SoL innefattar stöd eller hjälp för den enskilde att klara förflyttning utomhus, ledsagarservice till och från aktivitet. Behovet av insats varierar över tid och kan skilja sig från månad till månad. Timmar som inte förbrukats kan inte sparas till nästa månad.

Ledsagarservice LSS kan även innefatta viss omvårdnad, till exempel hjälp med toalettbesök, på- och avklädning, hjälp i måltidssituationer vid restaurang- eller kafébesök. Insatsen avser vanligtvis regelbundet återkommande aktiviteter. Timmar som inte förbrukats kan inte sparas till nästa månad.

För ledsagarservice LSS gäller att utföraren beslutar vem som ska anställas, men att brukaren/företrädaren, alternativt vårdnadshavaren för barn, har rätt till medinflytande om vem (person) som utför insatsen.

**3.3 AVLÖSARSERVICE (KATEGORI C, E, G, I)**

Med avlösarservice avses huvudsakligen avlösning i det egna hemmet, d v s att en person tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående som brukaren delar hushåll med. Huvudsyftet med insatsen är att närstående som vårdar ska få avlastning för att kunna utträta sysslor eller egna aktiviteter utanför hemmet. Stödet kan ges till såväl barnfamiljer som vuxna under eller över 65 år.

Avlösarservice kan ges som ett regelbundet återkommande stöd eller vid oförutsedda situationer. Eftersom avlösarservice utförs i den enskildes hem är kontinuitet och lyhörddhet för familjens önskemål viktigt.

För avlösarservice LSS gäller att utföraren beslutar vem som ska anställas, men att brukaren/företrädaren, alternativt vårdnadshavaren för barn, har rätt till medinflytande om vem (person) som utför insatsen. Det är inte möjligt för utföraren att begränsa sina insatser till vissa tider på dygnet.

Avlösarservice SoL och LSS till barn/ungdomar med funktionsnedsättning syftar till att vårdnadshavare/familjehemsföräldrar ska kunna lämna hemmet, eller kunna ägna sig åt barnets syskon.

#### 4.0 **KRAV PÅ KOMPETENS**

För att kunna ge brukaren en god service och omvårdnad är en engagerad och utbildad personal avgörande. Utföraren ska genomföra sina åtaganden med den personalstyrka och den kompetens som krävs för att uppfylla kraven avseende en god, trygg och säker vård och omsorg. Tyresö kommuns mål är att öka andelen utbildad personal och ser gärna att utföraren har heltidsanställningar.

Det ska vara utförarens strävan att höja andelen personal med formell utbildning och utföraren ska årligen i verksamhetsberättelsen redogöra för vad denne gjort i frågan och med vilket resultat.

#### 4.1 **VERKSAMHETSCHEF (GÄLLER SAMTLIGA KATEGORIER)**

Verksamhetschefen ska ha:

- adekvat högskoleexamen som exempelvis socionom, sjuksköterska, beteendevetare eller annan jämförbar utbildning. Vid examen från annat land ska den vara validerad i Sverige.
- minst 12 månaders praktisk erfarenhet av budget-, personal- och arbetsmiljöansvar inom omsorgsverksamhet. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd och nationella handlingsprogram.
- dokumenterad erfarenhet av administration och datorvana.
- behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå C1-C2 enligt Europarådets språkskala<sup>5</sup>.

För de som saknar högskolekompetens enligt ovan krävs:

- slutförd utbildning på gymnasienivå.
- minst 36 månaders praktisk erfarenhet av arbete inom omsorgsverksamhet.
- minst 12 månaders praktisk erfarenhet av budget-, personal- och arbetsmiljöansvar inom omsorgsverksamhet. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd och nationella handlingsprogram.
- dokumenterad erfarenhet av administration och datorvana.
- behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå C1-C2 enligt Europarådets språkskala<sup>4</sup>.

Avslutar verksamhetschefen sin anställning hos utföraren ska detta omedelbart meddelas till kommunen. Vid nyrekrytering av verksamhetschef under avtalsperioden ska han/hon skriftligt godkännas av kommunen enligt ovanställda krav innan han/hon får tillträda som verksamhetschef.

Meritförteckning samt examensbevis som visar att ovanstående uppfylls ska bifogas som separat bilaga till ansökan.

<sup>5</sup> Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEFR)

**4.2 PLATSANSVARIG FÖR DEN DAGLIGA DRIFTEN (GÄLLER SAMTLIGA KATEGORIER)**

Platsansvarig för den dagliga driften ska ha:

- adekvat högskoleexamen som exempelvis socionom, sjuksköterska beteendevetare eller annan jämförbar utbildning. Vid examen från annat land ska den vara validerad i Sverige.
- minst 24 månaders erfarenhet inom äldreomsorgen och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen varav minst 12 månaders sammanhängande praktisk erfarenhet av arbetsledning. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- dokumenterad erfarenhet av administration och datorvana.
- behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå C1-C2 enligt Europarådets språkskala<sup>5</sup>.

För de som saknar högskolekompetens enligt ovan krävs:

- slutförd omsorgsutbildning på gymnasienivå eller annan utbildning som bedöms likvärdig.
- minst 36 månader, sammanhängande praktisk erfarenhet som arbetsledare heltid inom äldreomsorg och/eller personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från socialtjänstlagen. Erfarenheten ska vara förvärvad under de senaste sex åren räknat från ansökningsåret och bakåt.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd.
- dokumenterad erfarenhet av administration och datorvana.
- behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå C1-C2 enligt Europarådets språkskala<sup>6</sup>.

Meritförteckning samt examensbevis som visar att ovanstående uppfylls ska bifogas som separat bilaga till ansökan. Om utföraren under avtalstiden byter ut den person som ansvarar för den dagliga driften ska detta anmälas till Tyresö kommun.

**4.3 PERSONAL HEMTJÄNST**

Tyresö kommun har som mål att alla månadsanställda som arbetar inom hemtjänst för Tyresö kommunska ha gymnasieutbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning. Detta innebär att kraven på andel utbildade kommer att öka under avtalstiden.

Kompetenskrav:

- Minst 50 procent av all personal, oavsett anställningsform, som utför omvårdnad ska ha gymnasieutbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning, t.ex. vårdlinje, social servicelinje eller omvårdnadsprogrammet inom ett år efter avtalets ingång.

Från och med 1 januari 2016 ska minst 70 procent av all personal ha godkänd utbildning. Det gäller för alla utförare i kundvalssystemet.

<sup>6</sup> Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referensramen för språk (CEF)

Vid nyanställning av personal ska utföraren anställa personer med slutförd gymnasieutbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller annan jämförbar utbildning. Det gäller dock inte semestervikarier och vikarier för kortare sjukfrånvaro.

All personal, inklusive vikarier, ska behärska svenska språket i tal och skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå B1 enligt Europarådets språkskala.<sup>7</sup>

Förteckning över utbildningsnivån, som visar att ovanstående uppfylls, ska bifogas som bilaga till ansökan.

#### **4.4 PERSONAL AVLÖSARSERVICE/LEDSAGARSERVICE; BARN OCH UNGA ENLIGT SOL OCH LSS**

Kompetens:

- Avlösaren/ledsagaren ska behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå B1 enligt Europarådets språkskala.<sup>6</sup>
- Avlösaren/ledsagaren ska ha kunskap om den målgrupp som han/hon ska arbeta med t.ex. demens, Asperger, autism, ADHD och utvecklingsstörning.

#### **4.5 PERSONAL AVLÖSARSERVICE/LEDSAGARSERVICE; VUXNA ENLIGT SOL OCH LSS**

Kompetens:

- Avlösaren/ledsagaren ska behärska svenska språket i tal och i skrift. Det innebär kunskaper i svenska motsvarande lägst nivå B1 enligt Europarådets språkskala.<sup>6</sup>
- Avlösaren/ledsagaren ska ha kunskap om den målgrupp som han/hon ska arbeta med t.ex. demens, Asperger, autism, ADHD och utvecklingsstörning.

#### **4.6 VIKARIER**

För vikariat som överstiger 60 dagar (långtidsfrånvaro) ska vikarier ha likvärdig utbildning som tillsvidareanställd personal.

#### **4.7 PERSONALFÖRTECKNING - HEMTJÄNST**

Utföraren ska senast tio (10) arbetsdagar efter avtalsstart överlämna en komplett personalförteckning innehållande namn och personnummer på samtliga anställda som utföraren avser använda för uppdrag inom detta avtal.

#### **4.8 ANHÖRIGANSTÄLLNING**

Personal får inte vara anhörig eller närstående till brukaren. Som anhörig räknas make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn. Med närstående menas personer som står den enskilde nära, som den närmaste familjen, men också andra släktingar.

För avlösarservice, ledsagarservice LSS kan anhörig eller närstående anställas om brukaren är 18 år eller yngre.

#### **4.9 REGISTERKONTROLL**

Utföraren ska garantera att all personal har lämnat utdrag ur belastningsregistret.

---

<sup>7</sup> Europeiska rådet: Gemensamma europeiska referenstamen för språk (CEF)

**4.10 BEMANNING**

Utföraren ansvarar för att ha erforderlig personal för uppgiften. Personalbemanningen ska vid varje tillfälle vara anpassad så att samtliga brukare får den service och omvårdnad som anges i uppdrag och genomförandeplaner. Endast de personer som har legitim anledning får vara med när uppdraget utförs. Brukaren ska informeras och godkänna i förväg om praktikant kan närvara när uppdraget utförs.

Utföraren ska redovisa rutin för vikariehantering vid kort- och långtidsfrånvaro.

Verksamhetsansvarig/platsansvarig ska finnas tillgänglig på plats eller genom jour/beredskap kl. 07.00–22.00 årets samtliga dagar för att personalen alltid ska ha någon ansvarig med ledningsfunktion att vända sig.

Beställaren ser allvarligt på brister i bemanningen.

**4.11 ARBETSMILJÖ**

Utföraren ansvarar för arbetsmiljön och ska se till att arbetsmiljöarbetet ingår naturligt i verksamheten.

**4.12 INTRODUKTION AV NYANSTÄLLDA**

Utföraren ska ha skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal. I rutinen ska det framgå hur ny personal introduceras på ett för brukaren tryggt sätt.

**4.13 KOMPETENSUTVECKLING**

Utföraren ska ansvara för att personalen får adekvat kompetensutveckling.



## 5.0 KRAV PÅ TJÄNSTERNAS UTFÖRANDE

### 5.1 LAGAR M.M.

Utföraren ansvarar för att uppdragen utförs i enlighet med socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen samt andra vid varje tillfälle tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt kommunens riktlinjer<sup>8</sup>.

### 5.2 BESTÄLLNING AV UPPDRAG

Av biståndshandläggarens/LSS-handläggarens beställning till utföraren framgår vilka insatser som ska utföras och målet för dessa. Av beslutet framgår beviljade insatser, mål med insatsen samt beräknad tid för uppdraget. För insatser inom hemtjänsten delas tiden mellan omvårdnads- och serviceinsatser.

Utföraren ska inom ett dygn skriftligt bekräfta att beställningen mottagits. Inom hemtjänsten ska insatsen kunna påbörjas inom ett dygn. I akuta ärenden ska utföraren kunna ta emot och påbörja en insats redan samma dag som beställningen görs.

### 5.3 SKYLDIGHET ATT TA EMOT UPPDRAG

Utföraren ska kunna ta emot alla brukare som väljer utföraren. Utföraren får inte tacka nej till nya uppdrag annat än om utförarens i anbudet angivna kapacitetstak har nåtts. Utföraren ska även då vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om det skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde. Utföraren ska utföra alla insatser som brukaren blivit beviljad.

### 5.4 GENOMFÖRANDEPLAN

Hemtjänst

- Utföraren ska inom 14 dagar från beställningsdatum upprätta en individuell genomförandeplan tillsammans med brukaren. Utföraren ska alltid informera brukaren om att det är möjligt att ändra tidigare bestämd genomförandeplan

Ledsagarservice/avlösarservice LSS

- Utföraren ska inom 14 dagar efter verkställighet, d.v.s. när ledsagare/avlösare utsetts, upprätta en individuell genomförandeplan tillsammans med brukaren.

Genomförandeplanen ska undertecknas av brukaren och kopia skickas till biståndshandläggaren/LSS-handläggaren. Vid behov kan god man/förvaltare och/eller närstående medverka. I denna plan ska det framgå när och hur insatsen ska ges till brukaren.

<sup>8</sup> Riktlinjer för biståndshandläggning enligt socialtjänstlagen inom äldreomsorgen i Tyresö kommun, rev 130121





Genomförandeplanen ska innehålla minst följande uppgifter:

- kontaktmannens namn
- ett schema där insatserna beskrivs till innehåll och tid
- på vilket sätt brukaren har deltagit i planeringen
- att information har getts om utförarens klagomålshantering
- datum för utförarens uppföljning av genomförandeplanen, med angivande av områden som är av speciell vikt att följa upp
- ansvarig arbetsledare
- underskrift av kontaktmannen, den enskilde eller då det inte är möjligt anhörig/närstående med fullmakt eller god man.

Utföraren ska följa upp planen regelbundet, vid förändrade behov samt vid nybeställning, dock minst två gånger per år. Avvikelser från genomförandeplanen ska även dokumenteras i den löpande dokumentationen. Se vidare under avsnitt 7.4 "Dokumentation".

Beställaren ser allvarligt på avsaknad av eller brister i genomförandeplaner.

#### **5.5 BRUKARNAS INFLYTANDE ÖVER INSATSERNA I HEMTJÄNSTEN**

För att öka inflytandet och självbestämmandet över hemtjänstinsatserna har Tyresö kommun beslutat att brukare ska kunna byta insatser mellan olika insatsområden, även mellan service och omvårdnadsinsatser. Bytet måste rymmas inom beviljad tidsram. Byte av insatser ska kunna göras utifrån dagsform och behov. Det är dock inte möjligt att byta till sig mer städinsatser.

Utförare ska informera brukarna om deras möjlighet att byta insatser inom hemtjänsten. Skriftlig rutin ska finnas för byte av insats. Utförare ska dokumentera brukarnas byten av insatser. Återkommande byten ska rapporteras till biståndshandläggaren.

#### **5.6 FÖRÄNDRINGAR AV BRUKARENS BEHOV**

Utföraren ansvarar för att omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare om den enskildes behov förändras så att biståndsbeslutet kan behöva omprövas. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som får hjälp tas in på sjukhus eller om denne har avlidit. Utföraren ska ha en skriftlig rutin för förändring av brukarens behov.

#### **Rutiner i akuta situationer – hemtjänst**

Om brukaren får ett akut försämrat hälsotillstånd och snabbt behöver mer hjälp än det som är beslutat, ska utföraren utföra den hjälp som behövs. Senast nästkommande vardag ska utföraren meddela detta till brukarens biståndshandläggare.

**Tillfällig förändring av hjälpbehovet – hemtjänst**

Brukaren har rätt att avboka sin insats. Avbokning ska göras till utföraren minst två dagar i förväg. Exempel: Om en brukare, som har insats alla dagar i veckan, ska vara borta från lördag måste avbokning av insatsen göras senast på torsdag (två dagar före).

**Varaktig förändring av hjälpbehovet – hemtjänst**

Förändringar i brukarens hälsotillstånd som kan medföra behov av utökade/minskade insatser ska närmast följande vardag meddelas biståndshandläggare.

**5.7 KONTAKTMAN – HEMTJÄNST**

Utföraren ska utse en kontaktman för brukaren senast 14 dagar efter beställningen. Kontaktmannen ska skaffa sig goda kunskaper om brukarens vardagsliv och behov av service och omvårdnad. Kontaktmannen ska ansvara för planering och uppföljning av stödet för den enskilde brukaren. Om brukaren inte är nöjd med sin kontaktman ska brukaren ha rätt att byta. Det ska finnas en utsedd ersättare för kontaktmannen så att kontinuiteten kan upprätthållas under semestrar och annan frånvaro.

**5.8 IDENTIFIERING OCH LEGITIMATION – HEMTJÄNST**

Utföraren ansvarar för att anställda, och eventuella underleverantörer, alltid bär namnbricka med personalens namn och utförarens namn. På brukarens begäran ska giltig id-handling uppvisas. Det ska finnas skriftliga rutiner för hur detta säkerställs och upprätthålls.

**5.9 PRIVATA MEDEL – HEMTJÄNST**

Den enskilde eller dennes närstående eller god man ska normalt sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel hanteras av utföraren ska skriftliga rutiner för detta finnas. Bank- och postärenden får inte utföras av hemtjänsten.

**5.10 NYCKELHANTERING – HEMTJÄNST**

Brukaren ska tillhandahålla nycklar till utföraren så att beviljade insatser kan utföras.

Utföraren ska ha skriftlig information till brukaren om utförarens nyckelhantering. Utföraren ska ha säkra rutiner för hantering av den enskildes nycklar samt för personalens hantering och signering vid utlämning och återlämning av nycklar. Nycklarna ska förvaras inlåsta i nyckelskåp. Utföraren ska vid mottagning av nycklar informera brukaren om vikten av hemförsäkring.

Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas. Eventuella kostnader som drabbar den enskilde på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos utförarens personal bekostas av utföraren. Utföraren ansvarar i dessa fall också för att ett låsbyte görs.

Utföraren ska se till att det alltid finns särskilda larmnycklar tillgängliga för uttryckning på larm.

**5.11 MÅLTIDER OCH KOST – HEMTJÄNST**

Utförarens personal ska ha baskunskaper i matlagning för att kunna tillaga enkla, aptitliga och näringsmässigt bra måltider utifrån den enskildes behov och önskemål. Den enskilde avgör själv vad han/hon vill äta.

Maten är också ett viktigt redskap för att bevara en god hälsa. Utföraren ska känna till och observera tillstånd hos den enskilde som i förlängningen kan leda till undernäring, exempelvis förändringar i matintag, nedsatt aptit, tugg- och sväljproblem eller viktneidgång. Det ska finnas rutiner för hur personalen ska agera vid sådana tillfällen. Den enskildes nutritionsproblem ska, efter samtycke från den enskilde, vidare rapporteras till primärvården.

Distribution av matlådor ingår i uppdraget. Utföraren ansvarar för hämtning och distribution av matlådor i enlighet med Tyresö kommuns avtal om måltidsservice<sup>9</sup>.

### **5.12 BASALA HYGIENRUTINER OCH SMITTSKYDDSRUTINER – HEMTJÄNST**

För att förebygga smittspridning och på så sätt medverka till att vårdrelaterade infektioner blir så få som möjligt, ska Stockholms läns landstings ”basala hygienrutiner” användas i verksamheten<sup>10</sup>.

Utföraren ska också ta del av och arbeta i enlighet med Vårdhygien i Stockholms läns framtagna vårdprogram avseende MRSA, ESBL och VRE<sup>11</sup>. I övrigt hänvisas även till Socialstyrelsens föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m.<sup>12</sup>, som ska följas.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbets- och skyddskläder, handsprit m.m. som behövs samt se till att det finns tvättmöjligheter för arbetskläder.

Utföraren ska ansvara för att personalen har kunskaper om gällande hygienrutiner och smittskydd. Personalen ska få kontinuerlig kompetensutveckling i vårdhygien av utföraren.

### **5.13 TOLK**

Utföraren ska se till att tolk finns att tillgå vid behov och bekosta detta.

### **5.14 VERKSAMHETSSYSTEM**

Tyresö kommun använder sig för närvarande av verksamhetssystemet Treserva. Utförarna ska använda sig av Treserva för att ta emot uppdrag och rapportera avvikelser.

Utförarna ges åtkomst till verksamhetssystemet via e-skrivbord från utförarnas egna datorer. För tillgången till systemet faktureras utförarna 1500 kr/år (licenskostnad) samt 6 000 kr/år för nyttjanderätt och support, totalt 7 500 kr/år i 2013 års prisnivå.

Under avtalstiden kommer verksamhetssystemet Treserva att utvecklas så att utförarna också ska kunna göra genomförandeplan och dokumentation samt rapportera avvikelser, utförd tid och utförda insatser i systemet.

<sup>9</sup> F.n. driftsavtal för måltidsservice, Fazer Food Services AB

<sup>10</sup> Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning, Stockholms läns landsting, Vårdhygien Stockholms län, Basala hygienrutiner, 2011-02-08

<sup>11</sup> Dokumenten kan laddas ner från smittskyddsenshetens hemsida [www.varldhygien.nu](http://www.varldhygien.nu).

<sup>12</sup> SOSFS 2007:19



## **6.0 ANSVAR HÄLSO- OCH SJUKVÅRD – HEMTJÄNST<sup>13</sup>**

### **6.1 TANDVÅRD OCH MUNHÄLSOBEDÖMNING**

Personer som har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser erbjuds munhälsobedömning. Vid munhälsobedömningen ska brukarens kontaktman vara med för att ta del av instruktioner för att kunna hjälpa brukaren med den dagliga munvården.

Berättigade är de som:

- kommunen har ett hälso- och sjukvårdsansvar för och därutöver har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser
- får en varaktig och omfattande hemsjukvård
- omfattas av LSS
- bor i egen bostad och har ett varaktigt behov av omfattande vård- och omsorgsinsatser.

”Överenskommelse om uppsökande verksamhet för vissa äldre och funktionshindrade – munhälsa”<sup>14</sup> ska vara väl kända för utförarens personal.

Landstinget tecknar avtal med utförare (f.n. P Dental Hygienist i Bromma) av uppsökande munhälsovård.

### **6.2 EGENVÅRD MED PRAKTISK HJÄLP**

Egenvård är en hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal bedömt att en patient själv kan utföra. Egenvård är inte hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen. Med egenvård menas att hemtjänstpersonalen hjälper brukaren att till exempel öppna medicinburk, dosett, etc. om brukaren har svårt att klara detta själv. För egenvård krävs biståndsbeslut. Utföraren ska ha rutiner för egenvård.

### **6.3 DELEGERING**

Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser innebär att legitimerad personal i primärvården (sjuksköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast) överför arbetsuppgifter till någon annan som normalt inte får, men har reell kompetens, att utföra uppgiften. En utförare som blivit godkänd för att utföra insatser avseende personlig omvårdnad kan efter delegering från legitimerad personal utföra hälso- och sjukvårdsinsatser, exempelvis ge medicin. Primärvården utbildar och beslutar om delegeringen.

<sup>13</sup> Riktlinjer för kommunal hälso- och sjukvård (hälso- och sjukvårdslagen 1982:763)

<sup>14</sup> [www.ksl.se](http://www.ksl.se)



## **7.0 SAMVERKAN**

### **7.1 GOD MAN/FÖRVALTARE OCH ANHÖRIGA/NÄRSTÅENDE**

Utföraren ska samarbeta med god man/förvaltare utifrån dennes uppdrag och den enskildes önskemål. Utföraren ska samarbeta med anhöriga/närstående enligt den enskildes önskemål och om den enskilde ger sitt samtycke.

### **7.2 KOMMUNENS NATTPATRULL**

Utföraren ska samverka med kommunens nattpatrull för överföring av relevant information så att brukarens hela stödbehov kan utföras med god kvalitet. Detta innebär att utföraren ska till exempel delge nattpatrullen den genomförandeplan som upprättats för brukaren för att underlätta planering och utförande av nattomsorgen.

### **7.3 TRYGGHETSLARM**

Kommunen ansvarar för larminstallation och larmadministration. En larmcentral tar emot samtliga larm dygnet runt och vidarebefordrar larmen till utföraren för åtgärd. Den kommunala hemtjänsten svarar för uttryckning på larm kl. 22.00 - 07.00. Utföraren ska samverka med larmmottagningen om larmuttryckning.

### **7.4 LANDSTINGETS HÄLSO- OCH SJUKVÅRD**

Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Utföraren ska samarbeta med landstingets verksamheter för hälso- och sjukvård för att skapa förutsättningar så att den enskilde ska få god vård och omsorg samt medverka till att förflyttningen från sjukhuset till hemmet sker smidigt och tryggt för den enskilde. Utföraren ska vid behov delta i vårdplanering i samverkan mellan huvudmännen och den enskilde. Utföraren ska även samverka med landstingets hälso- och sjukvård när det gäller vård i livets slut.

### **7.5 REHABILITERING**

Landstinget har ansvaret för rehabiliteringsinsatser för enskilda som bor i ordinärt boende. Utföraren ska ha ett rehabiliterande och aktiverande arbets- och förhållningssätt.

### **7.6 HJÄLPMEDEL**

Brukare med nedsatt funktionsförmåga kan efter bedömning föreskrivas vissa hjälpmedel av legitimerad personal från primärvården. Vid behov av reparation och underhåll kontaktas legitimerad personal för beställning av tjänsten.

### **7.7 FRIVILLIGORGANISATIONER**

Utföraren ska aktivt söka samarbete med frivilligorganisationer i syfte att motverka isolering och uppmuntra till eller bibehålla den enskildes olika intressen. Insatser eller aktiviteter ska dock alltid

grundas på den enskildes önskemål och medgivande och med iakttagande av den enskildes integritet. På kommunens hemsida framgår vilka föreningar som finns etablerade i kommunen<sup>15</sup>.

#### **7.8 MATDISTRIBUTION**

Utföraren ska samverka med kommunens leverantör<sup>16</sup> av matlådor i fråga om hämtning, avlämning och avbokning.

---

<sup>15</sup> [www.tyreso.se/foreningsportalen](http://www.tyreso.se/foreningsportalen)

<sup>16</sup> F.n. driftsavtal för måltidsservice, Fazer Food Services AB



## **8.0 KVALITETSLEDNINGSSYSTEM**

Utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i lagar, förordningar och socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Kvalitetsledningssystemet ska användas för att systematiskt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Det ska bl. a. omfatta dokumenterade, lättillgängliga och av personalen kända rutiner för att:

- dokumentera, utreda och avhjälpa missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah)
- ta emot och utreda synpunkter och klagomål
- dokumentera och åtgärda fel och brister
- systematiskt följa upp och utvärdera kvaliteten i verksamheten (riskanalyser och egenkontroller) etc.

Utföraren ska i ansökan bilägga kvalitetsledningssystemet och rutiner för lex Sarah och klagomålshantering. Utförare som vid tidpunkten för ansökan är nystartade eller av annan skäl原因 saknar kvalitetsledningssystem ska ha upprättat ett sådant och inlämnat en kopia på detta inom sex månader från avtalsstart. Kvalitetskravet gäller dock från avtalsstart.

Beställaren ser gärna att utföraren använder sig av de nationella kvalitetsregistren, t.ex. Senior alert.

### **8.1 SYNPNKTER OCH KLAGOMÅL**

Den enskilde ska alltid veta vart han/hon ska vända sig med synpunkter och klagomål. Utförare ska arbeta systematiskt med synpunkter och klagomål. Utföraren ska när som helst under kontraktstiden kunna redovisa vilka synpunkter och klagomål som inkommit och vilka åtgärder som vidtagits. Utföraren ska ha ett skriftligt dokumenterat system för synpunkts- och klagomålshantering.

### **8.2 AVVIKELSER**

Utföraren ska ha rutiner för lokal avvikelshantering. Rutinen ska följa patientsäkerhetslagen. Erfarenheten av det inträffade ska återföras till verksamheten. Samtliga hälso- och sjukvårdsavvikelser ska rapporteras till MAS.

### **8.3 LEX SARAH**

Utföraren ska se till att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt 14 kap 3 § SoL.

Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Utföraren ska utan dröjsmål informera beställaren, Tyresö kommun, om missförhållande och risker för missförhållanden.

#### **8.4 DOKUMENTATION**

All dokumentation som rör brukaren ska förvaras på ett sådant sätt att endast den person som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem. Handlingarna ska förvaras säkert mot brand och fukt och otillbörlig åtkomst. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet. Brukaren ska hållas underrättad om de anteckningar och andra dokument som förs om henne/honom.

Utföraren ska upprätta en akt för varje brukare innehållande:

- uppdrag
- genomförandeplan
- löpande dokumentation (journal).

I journalen ska verkställigheten av insatser som den enskilde beviljats dokumenteras. Det gäller särskilt avvikelser från genomförandeplanen, men även andra avvikelser, förändringar som bedöms kunna leda till ny bedömning, anteckningar om kontakter som tagits etc. Anteckningarna ska föras i löpande följd.

Utföraren ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd<sup>17</sup>. Observera särskilt om vad som anges i 7 kap. 3 § SoL beträffande dokumentation i enskild verksamhet. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL. Sekretessbelagda uppgifter får inte skickas med e-post.

Kommunens biståndshandläggare ska kunna ta del av nödvändig information i journalen, t.ex. inför en uppföljning eller omprövning. När ett ärende avslutas hos utföraren ska akten inom en månad lämnas till biståndshandläggaren/LSS-handläggaren.

Beställaren ser allvarligt på brister i dokumentationen.

#### **8.5 VERKSAMHETSBERÄTTELSE OCH ÅRSREDOVISNING**

Utföraren ska en gång per år, senast den sista februari, lämna en verksamhetsberättelse och årsredovisning till kommunen.

Verksamhetsberättelsen ska innehålla:

- beskrivning av verksamheten
- måluppfyllelse, utförda prestationer samt analys av resultaten
- viktiga händelser under året samt vilka trender utföraren kan se
- beskrivning av hur man arbetat under året med att utveckla verksamhetens kvalitet enligt kvalitetsledningssystemet
- genomförd kompetensutveckling

<sup>17</sup> Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5)



- personalomsättning och sjukfrånvaro
- hur verksamheten arbetat med brukarmedverkan
- resultaten från genomförda brukarundersökningar
- resultat av egenkontroller och externa granskningar, analys av dessa samt förbättrande åtgärder
- inkomna klagomål och synpunkter under året, hur dessa följts upp, analys av dessa samt förbättrande åtgärder
- resultat från genomförda medarbetarundersökningar som bland annat visar hur nya medarbetare introduceras
- hur verksamheten arbetat med medarbetarskap och samverkan
- hur verksamheten bedrivit det systematiska arbetsmiljöarbetet.

### **8.6 KRIS OCH BEREDSKAP**

Utföraren ska delta i Tyresö kommuns krisplanering för åtgärder inför och vid extraordinära händelser eller höjd beredskap. Utföraren ska därmed acceptera att planeringen kan omfatta lokaler, personal och övriga för verksamheten väsentliga förhållanden. Utföraren ska vidare vara behjälplig i krissituationer i kommunen, utifrån den situation som uppkommer och de behov som uppstår.

Vid uppkommen krissituation i den egna verksamheten är utföraren skyldig att tillhandahålla krishantering och liknande insatser för personal.

### **8.7 MILJÖARBETE**

Utföraren ska sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten som t ex avfallshantering, kemikaliehantering och källsortering. Vid nyanskaffning av personbil under avtalstiden ska fordonen uppfylla kriterierna för miljöbil enligt förordning om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar och bilresor (SFS 2009:1).

### **8.8 BRANDPREVENTION**

Kommunen ser gärna att utföraren arbetar förebyggande för att undvika bostadsbränder.



## 1.0 PARTER

### Beställare

Socialförvaltningen  
Tyresö kommun  
135 81 Tyresö

### Utförare

xxxxxxx  
xxxxxxx  
xxxxxxx

### Org. nummer

212000-0092

### Org. nummer

xxxxxxx

### Kontaktpersoner

#### **Verksamhet**

Auli Metsänsalo  
Avdelningschef  
Biståndsavdelningen  
08-5782 95 15  
[auli.metsansalo@tyreso.se](mailto:auli.metsansalo@tyreso.se)

Stig Jönsson  
Avdelningschef  
Biståndsavdelningen  
08-5782 95 97  
[stig.jonsson@tyreso.se](mailto:stig.jonsson@tyreso.se)

#### **Avtal**

Jonna Andersson  
Upphandlare  
08-5782 91 55  
[jonna.andersson@tyreso.se](mailto:jonna.andersson@tyreso.se)

### Kontaktperson

xxxxxxxxxx

## 2.0 KONTRAKTSHANDLINGAR/TOLKNINGSREGLER

Bestämmelserna i kontraktshandlingarna gäller i följande inbördes ordning:

1. skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. detta avtal inklusive bilaga kravspecifikation
3. förfrågningsunderlag med bilagor
4. ansökan daterad 2014-xx-xx

## 3.0 AVTALSTID

Planerad avtalsstart är 2014-04-01. Avtalet sträcker sig fram till 2016-03-31 med möjlighet till förlängning 2+2+2 år. Avtalet förlängs automatiskt om inte någon part säger upp avtalet senast 3 månader före avtalets utgång.

Avtalen i valfrihetssystem synkroniseras med varandra genom att samtliga avtal får samma datum för avtalsslut. I och med möjligheten till förlängning 2+2+2 år har dock varje utförare möjlighet till avtal på minst 6 år. Därefter har utföraren möjlighet att på nytt ansöka om att åter bli godkänd i valfrihetssystemet och kan på så vis förlänga avtalet för ytterligare år.

#### 4.0 BESTÄLLNING

När den enskilde har valt utförare skickar biståndshandläggaren/LSS-handläggaren en skriftlig beställning till utföraren i verksamhetssystemet. Av biståndshandläggarens/LSS-handläggarens beställning till utföraren kommer framgå namn och information om den enskilde, vilka beviljade insatser som ska utföras och målet för dessa samt antalet bedömda timmar. För insatser inom hemtjänsten delas tiden mellan omvårdnadsinsatser och serviceinsatser.

Utföraren ska inom ett dygn skriftligen bekräfta att beställningen mottagits och acceptera uppdraget. Inom hemtjänsten ska insatsen kunna påbörjas inom ett dygn och i akuta ärenden ska utföraren kunna ta emot och påbörja en insats redan samma dag som mottagen beställning.

#### 5.0 ERSÄTTNING

##### 5.1 ERSÄTTNING TILL UTFÖRAREN

Ersättningen gäller för antal utförda timmar inom ramen för beställningen. I timersättningen ingår samtliga kostnader och omkostnader för tjänsternas utförande såsom personalkostnader, ob-tillägg, kostnader för kringtid, resor, administration, lokaler, transporter, material, utrustning för tjänstens utförande, tolk, hjälpmedel (om det inte räknas som sådant hjälpmedel som landstinget ansvarar för) m.m. Det innebär att ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen. Bedömd tid får inte sparas till nästföljande månad.

År 2014 utgår följande timersättning:

Kategori	Ersättning
<b>A.</b> Hemtjänst, omfattande omvårdnad & service Trygghetslarm	345 kr 250 kr
<b>B.</b> Ledsagarservice, vuxna - SoL	260 kr
<b>C.</b> Avlösarservice, vuxna - SoL	260 kr
<b>D.</b> Ledsagarservice, vuxna - LSS	275 kr
<b>E.</b> Avlösarservice, vuxna - LSS	275 kr
<b>F.</b> Ledsagarservice, barn/ungdom -SoL	260 kr
<b>G.</b> Avlösarservice, barn/ungdom -SoL	260 kr
<b>H.</b> Ledsagarservice, barn/ungdom - LSS	275 kr
<b>I.</b> Avlösarservice, barn/ungdom - LSS	275 kr

Privata utförare kompenseras för moms 3 procent.

**5.2 FÖRÄNDRAT BEHOV AV INSATS**

Om brukaren vet att han/hon inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras ska han/hon anmäla detta till utföraren senast 14 dagar i förväg. Om brukaren gör sin avbeställning i tid har utföraren inte rätt till ersättning för de dagar insatsen inte ska utföras. Om brukaren missar att avbeställa inbokad besök i tid har utföraren rätt till ersättning endast för planerad tid dag 1.

Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis om brukaren blir inlagd på sjukhus, utbetalas ersättning för redan beställda insatser i fem (5) dagar från det att frånvaron påbörjats. Därefter betalas ingen ersättning förrän brukaren återkommit till hemmet.

Vid uppsägning eller minskning av uppdrag för en brukare gäller en uppsägningstid om fem (5) dagar. Ersättning för redan beställda insatser utgår under hela uppsägningstiden.

För tid som utförs och som inte kan härröras till ett akut försämrat hälsotillstånd hos brukaren och där biståndshandläggaren inte har sanktionerat ökning av tid utbetalas ingen ersättning.

**5.3 MOMS**

Social omsorg är undantagen skatteplikt enligt 3 kap. 4 § Mervärdesskattelagen. Utföraren ska därmed fakturera beställaren exklusive moms.

**5.4 IT-KOSTNADER**

Utföraren ges åtkomst till beställarens verksamhetssystem via e-skrivbord från utförarens egna datorer. För tillgången till systemet faktureras utföraren 1500 kr/år (licenskostnad) samt 6 000 kr/år för nyttjanderätt och support, totalt 7 500 kr/år i 2013 års prisnivå.

**5.5 ERSÄTTNING FÖR TILLÄGGSTJÄNSTER**

Ersättning för tilläggstjänster faktureras av utföraren direkt till den enskilde. Utföraren ska upprätta skriftligt avtal/beställning för den enskildes för tilläggstjänster.

**5.6 ÅRLIG PRISJUSTERING**

Ersättningen gäller från och med dagen för ingåendet av detta avtal fram till 31 januari. Därefter fastställs ersättningen för varje ny ersättningsperiod. Ersättningsperioden sträcker sig från 1 februari t.o.m. 31 januari. Den nya ersättningsnivån fastställs i samband med beslut om budget i nämndplan.

**6.0 BETALNING**

Utifrån de utförda insatserna ska utföraren skicka in en faktura och fakturaunderlag för de aktuella brukarna. För att ersättningen ska betalas ut till utföraren ska utförda insatser överensstämma med beställningen och biståndsbeslut.

Utföraren ersätts i efterskott för utförda uppdrag efter att faktura skickats till och godkänts av Beställaren. Förutsatt att fakturan är Beställaren tillhanda senast den

6:e i månaden efter det att uppdragen är utförda, betalar Beställaren fakturan senast den 20:e i samma månad. Faktureringsavgifter eller liknande accepteras inte.

Felaktiga eller ofullständiga fakturor returneras utan åtgärd till utföraren för rättning. Detta får inte räknas in som tid för försenad betalning. Vid e-fakturering kan felaktiga fakturor ej returneras i systemet. Utföraren kontaktas istället omgående för rättelse. Efter överenskommelse med Beställaren krediteras det felaktiga beloppet separat alternativt dras summan på nästföljande faktura.

Är parterna oense om någon del av fakturabeloppet ska ostridigt belopp betalas inom angiven tid, om detta inte hör samman med uppdraget i sin helhet.

### **7.0 ADMINISTRATIVA AVGIFTER**

Order-, expeditions-, faktureringsavgifter eller andra liknande avgifter får inte debiteras.

### **8.0 FAKTURANS INNEHÅLL**

Förutom gällande lagkrav för fakturering ska fakturan innehålla;

- Beställarens referenskod och namn
- Specifikation över utförda uppdrag per tjänst/kategori, antal brukare, antal timmar, à pris

De fakturor som inte innehåller ovanstående information kommer att återsändas.

### **9.0 E- FAKTURERA**

Fakturering ska ske elektroniskt inom 3 månader från avtalsstart. Beställaren följer den standard som finns idag i Sverige för elektronisk faktura. Den standard som Beställaren använder är Sve-faktura.

- För mer information om hur Sve-faktura fungerar; <http://www.svefaktura.se/>
- För mer information om hur ni som utförare kommer igång med e-faktura till Tyresö kommun; [http://www.tyreso.se/Kommun\\_demokrati/Ekonomi-och-statistik/Ekonomi/Leverantorsfakturor/](http://www.tyreso.se/Kommun_demokrati/Ekonomi-och-statistik/Ekonomi/Leverantorsfakturor/)
- Frågor angående fakturering hänvisas till ekonomiavdelningen; [ekonomi@tyreso.se](mailto:ekonomi@tyreso.se)

### **10.0 PAPPERSFAKTUROR**

I undantagsfall tar Beställaren emot pappersfakturor. Dessa ska skickas till nedanstående adress:

*Tyresö kommun  
Box 310  
135 29 Tyresö*

### **11.0 PÅMINNELSE OCH DRÖJSMÅLSRÄNTOR**

Påminnelser och krav skickas av Utföraren direkt till respektive faktureringsadress med bifogad obetald fakturakopia. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt svensk räntelagstiftning.

- 12.0 REKLAMATION**  
Betaling av faktura innebär inte att Beställaren avstått från rätten till reklamation.
- 13.0 FÖRÄNDRINGAR VID FAKTURERING**  
Om Utföraren under avtalstiden ändrar faktureringsystem eller post/bankgironummer, adress eller telefon/telefax ska detta omgående meddelas Tyresö kommun; Ekonomiavdelningen, 135 81 Tyresö eller på ekonomi@tyreso.se
- 14.0 SLUTAVRÄKNING**  
Slutfaktura avseende Utförarens samtliga åtaganden ska vara Beställaren tillhanda senast två (2) månader efter det att avtalet löpt ut. Fakturering som upptar återstående fordringar avseende uppdraget får inte skickas efter denna tidpunkt.
- 15.0 BETALNINGSMOTTAGARE/FACTORINGBOLAG**  
Fakturering enligt detta avtal får inte överlåtas på annan betalningsmottagare/factoringbolag utan skriftligt medgivande från Beställarens upphandlingsenhet.  
Information om sådan betalningsmottagare skall finnas i avtalet eller som ett senare skriftligt tillägg till avtalet.
- 16.0 UPPSTARTSMÖTE**  
Beställaren kommer att kalla till ett uppstartsmöte. På uppstartsmöte skall verksamhetschef och platschef närvara.
- 17.0 MARKNADSFÖRING**  
Utföraren ska i sin marknadsföring gentemot brukarna och deras anhöriga tillämpa etiska principer anpassade efter målgruppens situation och behov. Information ska vara saklig och korrekt, och inte vara påträngande. Direktinriktad marknadsföring genom oanmälda hembesök och telefonpåringning är inte acceptabelt, inte heller gåvor.
- 18.0 INFORMATION/SAMRÅD**  
Parterna ska fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka vad som här avtalats. Utföraren ska meddela beställaren om större förändringar avseende verksamhet och ekonomi. Utföraren ska exempelvis informera beställaren vid ny ansvarig verksamhetschef eller platschef.
- 19.0 ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG**  
Part äger rätt att aktualisera mindre förändringar i avtalet. Förändringar i avtalet kan endast göras om behöriga företrädare för parterna skriftligt överenskommit därom.
- 20.0 DOKUMENTATION OCH FÖRVARING AV HANDLINGAR**  
Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med gällande lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.  
  
När ett ärende avslutas hos utföraren ska akten inom en månad lämnas till Beställaren.

**21.0 MEDDELARFRIHET**

Personal anställd hos utföraren ska ha rätt att uttala sig och meddela uppgifter avsedda att offentliggöras i massmedia i enlighet med det meddelarfrihet som gäller i Tryckfrihetsförordningen och Yttrandefrihetslagen.  
Utföraren får inte efterforska eller röja uppgiftslämnarens identitet.

**22.0 ARBETSMILJÖ**

Utföraren ska uppfylla anställnings- och arbetsmiljövillkor enligt gällande lagstiftning.

**23.0 ICKE-DISKRIMINERINGSKLAUSUL**

Utföraren eller av denne anlita underleverantör får inte i sin affärsverksamhet diskriminera någon på grund av kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder eller sexuell läggning.

**24.0 UPPFÖLJNING**

Beställaren samt kommunens kvalitetsenhet och upphandlingsenhet kommer under avtalsperioden följa upp att utföraren följer villkoren i avtalet och förfrågningsunderlaget bl.a. genom regelbundna samverkansmöten, föranmälda och icke föranmälda platsbesök, granskning av kvalitetsledningssystem och rutiner, granskning av dokumentation, intervjuer med ledning och personal etc. Utföraren ska vara behjälplig vid uppföljningarna och lämna ut efterfrågade handlingar. Beställarens revisorer ska äga rätt att på samma sätt som i kommunal verksamhet kontrollera och utvärdera utförarens verksamhet. Utföraren kommer att omfattas av beställarens brukarundersökningar.

Resultatet av uppföljningen och brukarundersökningen kan komma att presenteras på kommunens hemsida.

**25.0 ÅTGÄRDER VID BRIST I UTFÖRANDE- PRISAVDRAG**

Vid brister i utförande eller om utföraren inte uppfyller avtalsvillkoren på annat vis har beställaren rätt till prisavdrag om 50 % på aktuell beställning. Prisavdraget ska krediteras nästkommande faktura.

Är avtalsbrottet av mer generell karaktär, exempelvis avsaknad av genomförandeplan, brister i bemanning eller dokumentation kommer istället ett prisavdrag att utgå om 30 % på beställarens totala utgående månadsersättning till utföraren för varje påbörjad månad som avtalsfelet varar. Prisavdraget ska krediteras nästkommande faktura

**26.0 ÅTGÄRDER VID BRIST I UTFÖRANDE - VARNING**

Beställaren har vid brister i utförande eller om utföraren inte uppfyller avtalsvillkoren på annat vis rätt att vidta följande åtgärder;

- Beställaren kommer som första åtgärd att skicka en *första* skriftlig varning med krav på åtgärdsplan från utföraren. Åtgärdsplanen ska inkomma inom högst 15 arbetsdagar från datumet för den inkomna skriftliga varningen. Den skriftliga varningen kommer även att innehålla krav på rättning inom givet tidsintervall.



- Påföljande åtgärd blir en *andra* skriftlig varning med krav på åtgärdsplan inom högst 15 arbetsdagar från datumet för den andra inkomna skriftliga varningen. Tillfälligt beställningsstopp kan även komma att vidtas till avtalsfelet korrigerats. Den skriftliga varningen kommer även att innehålla krav på rättning inom givet tidsintervall.

## **27.0 UPPSÄGNING AV AVTAL**

Vardera part har rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägning ska ske skriftligen.

## **28.0 HÄVNING**

*Part har rätt att häva avtalet omedelbart helt eller delvis om motpart exempelvis efter avtalsingående:*

- gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott genom att brista i sina åtaganden enligt detta avtal eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser som utgör en del av avtalet mellan parterna.
- försatts i konkurs, likvidation, tvångsförvaltning, ackord eller tills vidare inställt sina betalningar eller erhållit näringsförbud.
- gjort sig skyldig till ett allvarligt fel i yrkesutövning.
- blivit föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande.
- om part före eller efter avtalstecknande underlåtit att lämna uppgifter som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet.

*Beställaren har även rätt att häva avtalet omedelbart helt eller delvis om utföraren exempelvis efter avtalsingående:*

- inte åtgärdat bristerna i den *andra* skriftliga varningen eller inte upprättat åtgärdsplan inom den tidsram som angetts enligt punkt 28.0.
- underlåter att informera beställaren om allvarliga missförhållanden och risker för allvarliga missförhållanden (lex Sarah).
- underlåter att rapportera att omsorgsbehovet för den enskilde har förändrats.
- använt sig av oetisk marknadsföring.
- brutit mot meddelarfriheten.
- brutit mot icke-diskrimineringsklausulen
- brutit mot arbetsmiljölagen
- dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.
- gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.
- inte fullgjort sina åligganden avseende sociala avgifter och skatter.
- underlåtit att inkomma med verksamhetsberättelse innehållandes minst de punkter som anges i avtalet.

Hävning ska ske skriftligen. Part har rätt till ersättning för den skada denne lidit på grund av förhållanden som lett till hävning samt den skada denne lidit eller lider på grund av hävningen.

**29.0 PRINCIPBESLUT**

Villkoren i förfrågningsunderlaget och kontraktet kan under avtalsperioden komma att ändras genom beslut i kommunen. Exempelvis genom ett principbeslut om avbrytande av valfrihetssystemet i kommunen. Beställaren har vid ett sådant beslut rätt att säga upp avtalet med utföraren med i avtalet gällande uppsägningstid.

**30.0 ANSVAR/FÖRSÄKRINGAR**

Utföraren ansvarar för skada vållad av utföraren, utförarens personal eller underleverantör under perioden för utförandet. Utföraren förbinder sig att teckna och under hela avtalsperioden vidmakthålla försäkringsskydd för sitt åtagande enligt avtalet. Utföraren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att beställaren hålls skadeslös för skada orsakad av utföraren, utförarens personal eller underleverantör. Kopia på utförarens aktuella försäkringsbevis ska kunna visas upp på beställarens begäran under hela avtalsperioden.

**31.0 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL**

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person ~~part~~ utan parts skriftliga medgivande.

**32.0 UNDERLEVERANTÖR**

Endast underleverantörer som angivits i anbudet och blivit godkända får anlitas. Eventuella nya underleverantörer under avtalsperioden måste skriftligen godkännas av beställaren innan dessa får anlitas.

Utföraren ansvarar för underleverantörer och andra personer/företag som utföraren anlitar såsom för eget arbete. I utförarens ansvar ingår att se till att de uppfyller de krav som beställaren ställer på utföraren. Beställaren ska ges möjlighet att kontrollera en underleverantör/företag/person i detta hänseende.

Fakturering får enbart ske via utförarens organisationsnummer.

**33.0 BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE)**

Force majeure såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan omständighet, som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter befriar sådan part från fullgörande av berörd förpliktelse. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet, som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

**34.0 PERSONUPPGIFTSLAGEN –PUL**

Enligt 30 § PuL ska ett skriftligt avtal mellan den personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträdet finnas. Nedan följer de krav som föreskrivs och som därmed regleras i och med att detta avtal tecknas. *Personuppgiftsansvarig* är Tyresö kommun och *personuppgiftsbiträde* är utföraren.

Rätten att behandla personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning följer avtalstiden. Personuppgiftsbiträde åtar sig att behandla personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen och personuppgiftsansvariges instruktioner.

Personuppgiftsbiträdet ska, enligt vad som framgår av 31 § PuL, vidta lämplig teknisk och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas. Personuppgiftsbiträde ska skicka en sammanställning över utförda åtgärder enligt ovan till beställaren. Personuppgiftsansvarig ska meddela personuppgiftsbiträde om ytterligare tekniska och/eller organisatoriska åtgärder behövs.

När driftsavtalet upphör ska personuppgiftsbiträde återlämna och/eller förstöra samtliga personuppgifter som de haft tillgång till under avtalstiden. Återlämning eller information om förstöring ska ges till personuppgiftsansvarig i anslutning till att avtalet upphör.

Personuppgiftsbiträde ska hålla personuppgiftsansvarig skadeslös i händelse av att den enskilde åsamkas skada som orsakats av att personuppgiftsbiträde har behandlat personuppgifter i strid med avtal eller instruktion från personuppgiftsansvarig.

**35.0 SEKRETESS**

Bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar återfinns i offentlighets- och sekretesslagen SFS (2009:400). Lagen gäller även för person som i egenskap av utförare eller "på annan liknande grund" för det allmännas räkning deltar eller har deltagit i myndighetens verksamhet och på så vis har fått kännedom om sekretessbelagd uppgift. Genom denna regel omfattas inte endast utföraren själv av sekretessen utan även person som utföraren ställer till beställarens förfogande för uppdragets fullgörande och som denne deltar i själv. Sekretessen gäller även efter det att uppdraget i fråga upphört. Utföraren förbinder sig att göra de medarbetare som sysselsätts med uppdraget uppmärksamma på gällande bestämmelser om sekretess.

**36.0 TVIST**

Om parterna inte kommit överens om annat, ska tvist avgöras av allmän domstol på beställarens hemort enligt svensk rätt.

**37.0 AVTALSEXEMPLAR MED BIFOGAD KRAVSPECIFIKATION (BILAGA1)**

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar, där vardera part tagit var sitt efter underskrift. Bilaga "Kravspecifikation" är bifogad avtalet.

Tyresö, 2014-\_\_ - \_\_

Tyresö, 2014-\_\_ - \_\_

.....  
 xxxxxxxxxxxx  
 Förvaltningschef  
 Socialförvaltningen  
**Tyresö kommun**

.....  
 xxxxxxxxxxxxxx  
 xxxxxxxxxxxxxx  
 xxxxxxxxxxxxxx



<b>Tyresö Kommun</b>	<b>Avtalsform</b> Avtal/Ramavtal/Enstaka köp	<b>Diarie</b> UH-2013-107
	<b>Namn</b> Hemtjänst	<b>Upphandlare</b> Jonna Andersson

Detta dokument är en kopia på upphandlingens elektroniska skallkravsformulär. Skallkravsformuläret ska besvaras elektroniskt genom att du klickar på knappen Lämna anbud som du finner till vänster i annonsen eller inbjudan på [www.e-avrop.com](http://www.e-avrop.com).

## 1.0 Val av tjänster/kategorier

### Krav 1.1

Sökande kan välja att lägga ansöka på en (1) eller flera tjänster/kategorier. Uppge valda tjänst/kategori inklusive bokstav.

A: Hemtjänst; omvårdnad och service samt trygghetslarm - SoL

B: Ledsagarservice, vuxna – SoL

C: Avlösarservice, vuxna – SoL

D: Ledsagarservice, vuxna – LSS

E: Avlösarservice, vuxna – LSS

F: Ledsagarservice, barn/ungdom – SoL

G: Avlösarservice, barn/ungdom – SoL

H: Ledsagarservice, barn/ungdom – LSS

I: Avlösarservice, barn/ungdom – LSS

## 2.0 Krav på den sökande/företaget

### Krav 2.1

Sökande ska ge en kortfattat presentation av företaget och dess verksamhet.

### Krav på bilaga 2.2

Vid inlämning ska [ Bilaga 1 Sanningsförsäkran ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Sökande ska bifoga bilaga 1 Sanningsförsäkran underteckad av behörig företrädare för sökande/företaget.

### Krav på bilaga 2.3

Vid inlämning ska [ Bilaga 2 Kontaktuppgifter ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Sökande ska fylla i och bifoga bilaga 2 Kontaktuppgifter.

### Krav på bilaga 2.4

Vid inlämning ska [ Bilaga 3 Referensuppdrag ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Sökande ska ange två (2) referensuppdrag per tjänst/kategori i bilaga 3 Referensuppdrag. Se punkt 1.5 kravspecifikation.

### **3.0 Kundval**

#### **Krav på bilaga 3.1**

Vid inlämning ska [ Bilaga 4 Presentation av företaget ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

För att underlätta valet för den enskilde kommer kommunen att presentera information om aktuella vård- och omsorgsföretag på kommunens hemsida och i tryckt material. Den sökande fylla i efterfrågade uppgifter i bilaga 4 Presentation av företaget.

Sökande har möjlighet att profilera sig genom att ange sin inriktning/sina specialiteter som kan erbjudas utöver utöver grundtjänsten, se punkt 2.8 administrativa föreskrifter.

Sökande ansvarar för att informationen är korrekt och ska meddela kommunen om informationen behöver uppdateras under avtalsperioden.

#### **Krav 3.2**

Sökande har möjlighet att ange ett kapacitetstak för hur många timmar per månad den kan åta sig att utföra för respektive tjänst/kategori enligt för detta avtal, se punkt 3.4 administrativa villkor. Ange kategori/tjänst inklusive bokstav om kapacitetstaket inte är detsamma för samtliga kategorier/tjänster.

### **4.0 Krav på verksamhet och tjänst**

#### **Krav på bilaga 4.1**

Vid inlämning ska [ Bilaga 5 Personalens kompetens ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Sökande ska redovisa verksamhetschefen och platsansvarig och övrig personals utbildning och erfarenhet i bilaga 5 Personalens kompetens. Om verksamhetschef är densamma som platsansvarig ska detta anges.

#### **Krav 4.2**

Sökande ska säkerställa kvaliteten och kontinuiteten i verksamheten vid ordinarie personals frånvaro exempelvis på grund av sjukdom, semesterar etc. Redogör nedan för hur detta krav kommer att uppfyllas.

#### **Krav på bilaga 4.3**

Vid inlämning ska [ Kvalitetsledningssystem ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Sökande ska bifoga sitt kvalitetsledningssystem och rutiner för Lex Sarah och klagomålshantering enligt punkt 8.0 Kravspecifikationen.

#### **Krav 4.4**

Sökande ska ange om underleverantör kommer att anlitas för uppdraget under avtalsperioden. Om så är fallet ska namn och organisationsnummer anges.

#### **Krav på bilaga 4.5**

Vid inlämning ska [ Meritförteckning examensbevis ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinslämning.

Meritförteckning och examensbevis, enligt punkt 4.1 och 4.2 kravspecifikation, för verksamhetschef och platsansvarig ska bifogas.

## 5.0 Avtalsvillkor och övrigt

### Krav 5.1

Sökande ska uppfylla och acceptera samtliga skall-krav och avtalsvillkor. Avtalsvillkoren och samtliga skall-krav måste uppfyllas under hela avtalsperioden för att den sökande ska vara valbar i valfrihetssystemet.

### Krav 5.2

Kommunen ser gärna att den sökande har tecknat kollektivavtal. Den sökande ska ange vilka kollektivavtal den är ansluten till.

### Krav på bilaga 5.3

Vid inlämning ska [ Försäkringsbevis ] bifogas anbudet. Filen bifogas i steg två av tre (2/3) vid anbudsinlämning.

Sökande ska bifoga försäkringsbevis enligt avtalsvillkor punkt 30.0.

### Krav 5.4

Sökande har möjlighet att ange om någon uppgift i ansökan bör sekretessbeläggas. Observera dock att Kommunen aldrig kan garantera sekretess.

För att kommunen ska kunna göra en korrekt sekretessprövning ska den sökande utförligt ange;

-vilken eller vilka uppgifter som önskas sekretessbeläggas

-vilken skada sökande skulle lida om uppgifterna röjs

