



Förfrågningsunderlag

Beslutat 2019-05-27

Reviderat 2024-07-10

Upphandlande organisation

Vård- och omsorgsförvaltningen
Mölnåls stad

Upphandling

Avrop av enstaka platser i vård- och
omsorgsboende enligt lagen om
valfrihetssystem (LOV)
Dnr VON 318/20

Förfrågningsunderlag LOV vård- och omsorgsboende
i Mölnåls stad

Innehållsförteckning

1. ALLMÄN INFORMATION.....	4
1.1 Inbjudan	4
1.2 Bakgrund och syfte.....	4
1.3 Upphandlingsform och upphandlingsförfarande.....	4
1.4 Upphandlande myndighet.....	5
1.5 Omfattning	5
1.6 Målgrupp	5
1.7 Kapacitetstak	5
1.8 Skyldighet att ta emot uppdrag	6
1.9 Tilläggstjänster	6
1.10 Köhantering/information till den enskilde.....	6
1.10.1 Information till den enskilde	6
1.10.2 Köhantering	6
1.11 Byte av leverantör	6
1.12 Ickevalsalternativ.....	6
2. ADMINISTRATIVA KRAV	7
2.1 Handläggningstid för inkomna handlingar	7
2.2 Reservationer	7
2.3 Ansökan.....	7
2.4 Frågor om upphandlingen.....	7
2.5 Ansökans utformning och innehåll	7
2.6 Förtydligande och kompletteringar av ansökan.....	8
2.7 Sekretess	8
2.8 Presentation av ansökan	8
2.9 Ansökans giltighet	8
2.10 Underrättelse om beslut och avtal	8
3. KRAV PÅ LEVERANTÖREN	9
3.1 Grunder för uteslutning.....	9
3.2 Registreringsskyldighet och betalning av skatter m.m.	9
3.3 Ekonomisk stabilitet.....	9
3.4 Dataskyddsförordningen.....	10
3.5 Meddelarfrihet	10
3.6 Resurser och kompetens	10
3.7 Krav på verksamhetschef för hälso- och sjukvård	10
3.8 Krav på första linjens chef	11
3.8.1 Byta eller tillfälligt ersätta första linjens chef.....	11
3.9 Erfarenhet av tidigare uppdrag.....	11
3.10 Underleverantörer.....	12
3.11 Tillstånd	12
3.12 Miljöledningssystem	12
3.13 Kvalitetsledningssystem	12
3.14 Lagar, förordningar och föreskrifter m.m.	13
4. KRAV PÅ TJÄNST/UPPDRAG	14
4.1 Handläggning och dokumentation.....	14
4.1.1 Erbjudande av lägenhet	14
4.1.2 Friställande av lägenhet	14
4.1.3 Brukaren/ den enskilde.....	14

4.1.4	Närstående/ställföreträdarens medverkan	14
4.1.5	Välkomstsamtal och uppföljningssamtal	14
4.1.6	Dokumentation	14
4.1.7	Genomförandeplan	14
4.1.8	Vårdprocess (vårdplan)	15
4.1.9	Plan över rehabiliteringsinsatser	15
4.2	Insatser och vårdåtgärder	15
4.2.1	Personlig omvårdnad/service	15
4.2.2	Meningsfull sysselsättning	15
4.2.3	Kontaktmannaskap	16
4.2.4	Medföljare och tolk	16
4.2.5	Hälso- och sjukvård	16
4.2.6	Medicinskt ansvarig sjuksköterska MAS	17
4.2.7	Patientsäkerhetsberättelse	17
4.2.8	Samordnad individuell vårdplanering	17
4.2.9	Utskrivningsklar brukare	17
4.2.10	Rehabilitering	17
4.2.11	Inkontinensvård	17
4.2.12	Läkemedelshantering	17
4.2.13	Hygien	18
4.2.14	Munhälsa/ Tandläkare	18
4.2.15	Måltider/Kost	18
4.2.16	Vård i livets slutskede	19
4.3	Tillgänglighet	19
4.3.1	Tillgänglighet	19
4.3.2	Chefs tillgänglighet	19
4.3.3	Information	20
4.4	Bemötande	20
4.4.1	Trygghet och kontinuitet	20
4.4.2	Delaktighet	20
4.4.3	Värdegrundsarbete	20
4.4.4	Sammankomster	20
4.5	Samverkan och samarbete	21
4.5.1	Samverkan	21
4.5.2	Rapportering av nationell statistik	21
4.6	Personal och kompetens	21
4.6.1	Gällande lagstiftning	21
4.6.2	Tystnadsplikt	21
4.6.3	Påverkan	21
4.6.4	Ledningssystem för kvalitet	21
4.6.5	Personal, kompetens och bemanning	21
4.6.6	Kompetensutveckling och handledning	22
4.6.7	Personal med delegering	22
4.6.8	Svenska språket	22
4.6.9	Belastningsregistret	22
4.6.10	Praktikanter/studenter	22
4.6.11	Antidiskrimineringsklausul	23
4.6.12	Personalkläder och namnskyltar	23
4.7	Tjänster, produkter och teknik	23
4.7.1	Privata medel/Hantering av kontanter	23
4.7.2	Medicintekniska produkter såsom personligt förskrivna hjälpmedel och grundutrustning	23
4.7.3	IT-system	24
4.7.4	Loggningskontroller	24
4.7.5	Välfärdsteknik	24
4.8	Lokaler	25

4.8.1	Boendemiljö	25
4.8.2	Inventarier	25
4.8.3	Övrig utrustning och förbrukningsmaterial	25
4.8.4	Städning.....	25
4.8.5	Nyckelhantering.....	25
4.8.6	Trygghetslarm och övrig larmutrustning	26
4.8.7	Hyra	26
4.8.8	Systematiskt säkerhetsarbete.....	26
4.8.9	Telefoni.....	26
4.8.10	Hemförsäkring/Olycksfallsförsäkring.....	27
4.9	Avvikelser	27
4.10	Synpunkter och klagomål	27
4.11	Uppföljning och utvärdering.....	27
4.11.1	Insyn	27
4.11.2	Tillsyn.....	28
4.11.3	Uppföljning	28
5.	ERSÄTTNING.....	29
5.1	Avgifter.....	29
5.2	Vårddygnsersättning.....	29
5.2.1	Justering av vårddygnsersättning	29
5.3	Betalningsvillkor	29
5.3.1	Fakturerings	29
5.3.2	Elektronisk fakturerings.....	30
5.3.3	Bank- och plusgiro.....	30
5.3.4	Dröjsmålsränta	30
6.	AVTALSVILLKOR	31
6.1	Avtalsparter	31
6.1.1	Mölnads stad, vård- och omsorgsförvaltningen	31
6.1.2	Leverantören	31
6.2	Avtalstid	31
6.3	Handlingars inbördesordning	31
6.4	Förändring av villkor på grund av politiska beslut eller omförhandling.....	31
6.5	Ansvar för skada.....	31
6.5.1	Vid skador.....	32
6.6	Försäkring	32
6.7	Uppsägning av avtal	32
6.8	Uppsägning av avtal i särskilda situationer.....	32
6.8.1	Ersättning vid förtida upphörande	32
6.9	Hävning.....	33
6.9.1	Skadestånd	33
6.10	Force majeure.....	33
6.11	Vite	33
6.12	Twist	34
6.13	Övriga kommersiella villkor.....	34
6.13.1	Behörig företrädare för Mölnads stad.....	34
6.13.2	Avgifter	34
6.13.3	Lämplighet	34
6.13.4	Otillåten påverkan.....	34
6.13.5	Överlåtelse avtal	34
6.13.6	Ändrade ägarförhållanden.....	34

1. ALLMÄN INFORMATION

1.1 Inbjudan

Kommunfullmäktige, Mölndals stad, beslutade den 27 mars 2019 att tillämpa valfrihet enligt lag om valfrihetssystem (LOV) inom vård- och omsorgsboende. Valfrihetssystemet innebär för den enskilde, som genom biståndsbeslut, enligt socialtjänstlagen blir beviljad permanent vård- och omsorgsboende, själv får välja vilket boende han eller hon önskar flytta till.

Detta innebär att intresserade leverantörer har möjlighet att löpande lämna ansökningar om att erbjuda platser. Ni inbjuds härmed att inkomma med ansökan avseende upphandling enligt LOV, för avrop av platser i vård- och omsorgsboende. Med vård- och omsorgsboende menas i detta fall platser i särskilt boende för äldre med helinackordering. Platserna ska finnas på enheter med somatisk inriktning och/eller med demensinriktning. Mölndals stad har det yttersta ansvaret för att de personer som bor och vistas i staden får den hjälp och stöd de behöver.

Valfrihetssystemet är ett politiskt beslut och kan avslutas med ett politiskt beslut.

1.2 Bakgrund och syfte

Mölndals stad ligger i västra Sverige som angränsar till Göteborg i norr. Mölndals stad har ca 69 000 invånare och en yta som uppgår till 148 km². Mölndals stads verksamhet omfattar ett antal förvaltningar och kommunala bolag. Antalet tillsvidareanställda inom Mölndals stad är drygt 5 000. Omsättningen uppgår till ca 3,5 miljarder kronor. I enlighet med Mölndals stads vision 2022 arbetar vi för att vara ”den hållbara staden där alla får chansen. Med mod och kreativitet förstärker vi Västsverige”. Förutom ovanstående beskrivning kan ytterligare information om staden inhämtas från www.molndal.se

Syftet med upphandling enligt LOV är att utöka antalet platser i vård- och omsorgsboende. Volymerna väntas öka inom äldreomsorgen då befolkningen ökar och allt mer vård sker utanför sjukhuset. Det ställer högre krav på det kommunala åtagandet avseende vård, omsorg samt hälso- och sjukvård.

Enligt SCB:s befolkningsprognos kommer antalet äldre personer öka i staden, vilket innebär att behovet av nya vård- och omsorgsboendeplatser också väntas öka. Kön till vård- och omsorgsboende i Mölndal har varierat över tid. Under 2017 fanns det i praktiken ingen kö, men situationen vände i juli 2018 med ökad kö som stabiliserade sig på strax under 60 personer. Om samma andel av den äldre befolkningen beviljas vård- och omsorgsboendeplatser som i dag kommer det behövas fler platser. Utifrån den prognos som gjorts i boendeplan 2019-2025 behövs 65 nya vård- och omsorgsboendeplatser fram till 2025 och ytterligare 38 stycken fram till 2028.

Vård- och omsorgsnämnden i Mölndals stad strävar efter en äldreomsorg i framkant genom evidensbaserat arbetssätt, innovation och nytänkande.

1.3 Upphandlingsform och upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

För att bli godkänd som leverantör av boendeplatser krävs att leverantören uppfyller alla villkor enligt detta förfrågningsunderlag samt tar del av den information som Mölndals stad anser att leverantören behöver för att fullfölja uppdraget.

Mölndals stad tecknar avtal med samtliga leverantörer som uppfyller ställda krav och villkor.

1.4 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Mölndals stad, organisationsnummer 212000-1363. Upphandlingen administreras av vård- och omsorgsförvaltningen vilken är en av tio förvaltningar inom Mölndals stad. Vård- och omsorgsförvaltningen utreder och genomför beslut på vård- och omsorgsnämndens uppdrag.

1.5 Omfattning

Valfrihetssystemet omfattar köp av plats i vård- och omsorgsboende (särskilt boende för äldre) enligt socialtjänstlagen inom Mölndals stads kommungräns.

Platserna kan finnas på enheter med somatisk inriktning och/eller med demensinriktning.

Rätten till plats på ett vård- och omsorgsboende (särskilt boende) är ett myndighetsbeslut enligt socialtjänstlagen och fattas av biståndsenheten på vård- och omsorgsförvaltningen i Mölndals stad.

1.6 Målgrupp

Leverantören förutsätts ha ingående kännedom om den målgrupp som kan komma ifråga som kunder samt vara väl insatt i den lagstiftning som gäller för verksamheten. Målgruppen avser personer som följd av ålderdom, fysiska och psykiska funktionsnedsättningar eller allvarlig sjukdom har ett varaktigt behov av mer eller mindre omfattande vård- och omsorgsinsatser dygnet runt.

1.6.1 Inriktning

Mölndals stad värdesätter att leverantören inom ramen för boendet har olika inriktningar som kan vara av intresse när den enskilde ska välja boende.

1.7 Kapacitetstak

För varje vård- och omsorgsboende som ansökan avser anges hur många platser som maximalt upplåts till vård- och omsorgsförvaltningen att köpa. Ett minsta antal av arton (18) platser är krav från Mölndals stad för att bli godkänd som leverantör, detta antal får inte understigas under avtalsperioden.

I ansökan ska anges hur många platser (kapacitetstak) per boende och kategori (somatik, demens) som leverantören är beredd att sälja till Mölndals stad. Detta innebär inget åtagande för leverantören som tecknat avtal med vård- och omsorgsnämnden att under avtalstiden reservera angivet antal platser för staden. Om det vid ett vård- och omsorgsboende som omfattas av kontrakt finns en ledig plats inom givet kapacitetstak får dock vård- och omsorgsförvaltningen inte nekas att avropa platsen.

Leverantören kan ändra kapacitetstaket för boendet under avtalstiden. Ändring av kapacitetstak ska meddelas skriftligt till beställaren. Vid ökning av kapacitetstak ska vård- och omsorgsförvaltningen meddelas tre (3) månader innan det ska träda i kraft. Minskning av kapacitetstak kan ske max en (1) gång per år och ska godkännas av vård- och omsorgsförvaltningen sex (6) månader innan det ska träda i kraft. I händelse av minskning av kapacitetstak ska de boenden som är placerade av vård- och omsorgsförvaltningen kunna bo kvar.

1.8 Skyldighet att ta emot uppdrag

Inom kapacitetstaket får inte leverantören tacka nej till uppdrag enligt biståndsbeslut.

1.9 Tilläggstjänster

Utöver de tjänster som omfattas av denna upphandling har leverantören rätt att erbjuda så kallade tilläggstjänster till den enskilde. Tilläggstjänsterna får inte vara en del av leverantörens åtagande i enlighet med detta förfrågningsunderlag och får inte vara obligatoriska för den enskilde för att denne ska kunna välja ett boende. Om tilläggstjänster erbjuds ska det för den enskilde tydligt framgå att det är fråga om en tjänst utöver vad som ingår i leverantörens åtagande. Tilläggstjänster baseras på en överenskommelse mellan den enskilde och leverantören och betalas av den enskilde själv.

1.10 Köhantering/information till den enskilde

1.10.1 Information till den enskilde

I samband med att den enskilde beviljas bistånd i form av särskilt boende ska biståndshandläggaren informera om rätt att välja boende och möjligheten att ställa sig i kö till önskat boende.

Biståndshandläggaren ska vara den enskilde behjälplig med den information som krävs för att den enskilde ska kunna göra ett aktivt val av boende. Den enskilde har också möjlighet att besöka boenden innan den enskilde gör sitt val. Den enskilde ska också informeras om alla vård- och omsorgsboenden som finns att tillgå på Mölndals Stads hemsida. www.molndal.se

1.10.2 Köhantering

Mölndals stads valfrihetssystem innebär att den enskilde som beviljats vård- och omsorgsboende själv får välja bland de boenden som ingår i valfrihetssystemet och som svarar upp till den enskildes behov. Då alla boende har ett begränsat antal platser har vård- och omsorgsnämnden utformat ett köhanteringssystem. Biståndsenhetens planeringssekreterare ansvarar för köhanteringen till samtliga vård- och omsorgsboenden.

Leverantören är skyldig att ta emot den person som tackat ja till platsen oavsett behov hos den enskilde.

Leverantören ansvarar för att omgående meddela biståndsenheten när ledig lägenhet uppkommer.

1.11 Byte av leverantör

Den enskilde har alltid rätt att flytta till ett annat vård- och omsorgsboende, enligt praxis fastställd av vård- och omsorgsförvaltningen.

1.12 Ickevalsalternativ

I enlighet med LOV ska det finnas ett ickevalsalternativ för de personer som inte kan eller vill välja. Ickevalsalternativet för vård- och omsorgsboende i Mölndals stad utgörs av att brukaren erbjuds första tillgängliga plats inom ett särskilt boende för den egna målgruppen. Om det finns flera tillgängliga platser gäller närhetsprincipen det vill säga brukaren erbjuds det särskilda boendet som ligger närmast brukarens bostadsadress.

2. ADMINISTRATIVA KRAV

2.1 Handläggningstid för inkomna handlingar

Vård- och omsorgsnämnden går igenom inkomna ansökningar och tecknar avtal fortlöpande, d.v.s. ansökningar kan lämnas löpande. Handläggningstiden beräknas till tre (3) månader vid kompletta ansökningar. Uppstartstid beräknas från det datum då leverantören godkänts av vård- och omsorgsnämnden tills dess att leverantören startar sin verksamhet, maximalt inom nio (9) månader.

2.2 Reservationer

Ansökan får inte innehålla reservationer utan alla krav måste accepteras i sin helhet.

2.3 Ansökan

Ansökan ska ske på blankett ”Ansökningsformulär för godkännande LOV vård- och omsorgsboende” bilaga 1. Ansökan ska vara på svenska och undertecknad av behörig företrädare. I ansökningsformuläret finns angivet vilken information vård- och omsorgsförvaltningen behöver för att kunna bedöma ansökan.

I och med ansökans undertecknande accepterar leverantören kraven i förfrågningsunderlaget. Ansökan skickas till:

Mölnads Stad
Vård- och omsorgsförvaltningen
Torggatan 1A
431 35 Mölnad

Ansökan ska vara märkt ”Ansökan LOV vård- och omsorgsboende”

2.4 Frågor om upphandlingen

Förfrågningsunderlaget hämtas hem från Mölnads stads hemsida samt på valfrihetswebben.

Eventuella förtydliganden och kompletteringar för annonserad upphandling kommer att införas löpande på dessa hemsidor. Endast publicerade skriftliga svar och förtydliganden lämnade av vård- och omsorgsförvaltningen är att se som giltiga förtydliganden av förfrågningsunderlaget.

De sökande ställer samtliga frågor avseende förfrågningsunderlaget via e-post till vård- och omsorgsförvaltningen; vardomsorg@molndal.se.

2.5 Ansökans utformning och innehåll

Ansökan ska vara på svenska. Undantag gäller, om inget annat anges, för visitkort, tekniska beskrivningar, intyg och dylika handlingar där engelska språket accepteras. Sökande ska på begäran av vård- och omsorgsförvaltningen ombesörja och bekosta översättning av handlingar på annat språk än svenska.

Ansökan ska avse platser inom vård- och omsorgsboende enligt beskrivning av målgrupp, punkt 1.6.

En ansökan ska lämnas per vård- och omsorgsboende. För varje vård- och omsorgsboende som ansökan avser anges hur många platser som maximalt upplåts i valfrihetssystemet (kapacitetstak). I ansökan ska anges hur många platser (kapacitetstak) per boende och kategori (somatik, demens) som

sökande är beredd att sälja till Mölndals stad. Mölndals stad åtar sig inte att köpa något bestämt antal platser. Stadens avrop av platser från leverantör med avtal enligt LOV kommer att ske utifrån den enskildes önskemål att välja något av dessa boenden.

2.6 Förtydligande och kompletteringar av ansökan

Uppenbara felskrivningar, felräkningar eller något annat uppenbart fel i ansökan får rättas. Vård- och omsorgsnämnden kan också begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

2.7 Sekretess

Inkomna ansökningar är som regel offentlig handling. Sökande ska i bilaga till ansökan ange om någon del i ansökan anses omfattas av sekretess. Sökande ska i så fall motivera på vilka grunder specifik del anses omfattas av sekretess. Mölndals stad kommer att i varje enskilt fall och vid varje förfrågan göra en prövning av huruvida en specifik uppgift omfattas av sekretess.

2.8 Presentation av ansökan

När prövning och kontroll av ansökan är gjord kommer leverantören att kallas till möte för avstämning av kraven och av leverantörens förståelse av uppdraget. Deltagande på detta möte är obligatoriskt för att kunna bli godkänd samt att leverantörens representanter ska på anmodan kunna uppvisa legitimation.

2.9 Ansökans giltighet

Leverantören är bunden av sin ansökan till dess att vård- och omsorgsnämnden fattar ett beslut om godkännande och avtal tecknas, dock längst sex (6) månader efter ansökan inkom till vård- och omsorgsnämnden.

2.10 Underrättelse om beslut och avtal

För att tilldelas avtal krävs att samtliga villkor uppfylls. Bindande avtal mellan parterna gäller först sedan Mölndals stad och leverantören undertecknat särskilt upprättat skriftligt avtal. Vård- och omsorgsförvaltningen tecknar avtal med respektive leverantör avseende det eller de vård- och omsorgsboenden som ansöknings/ansökningarna avser och som godkänts av vård- och omsorgsförvaltningen. Avrop görs genom individuella beställningar, utifrån villkor i avtalet och den enskildes önskemål.

Om leverantören inte har godkänts och anser sig felaktigt behandlad har denne möjlighet att överklaga beslutet inom tre veckor till förvaltningsrätten i Göteborg.

3. KRAV PÅ LEVERANTÖREN

3.1 Grunder för uteslutning

Leverantören och eventuella underleverantörer ska vara fria från hinder att delta i denna upphandling jämlikt LOV 7 kap. Leverantören intygar genom sin underskrift att det inte finns grund för uteslutning enligt LOV 7 kap. 1§. Om sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i punkt 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i punkt 4.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt LOV 7 kap. 1§ p. 4 betraktas bl.a. hävning av avtal eller kontrakt som Mölndals stad eller annan kommun tecknat, inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde, med leverantören under de senaste fem åren.

Har leverantören genom lagakraftvunnen dom dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för drift av vård- och omsorgsboende, medför detta att leverantören inte godkänns, även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen.

3.2 Registreringsskyldighet och betalning av skatter m.m.

Leverantören ska ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende inbetalning av skatter och sociala avgifter. Om inte så är fallet kan leverantören uteslutas enligt 7 kap. §1 LOV. Leverantören ska uppfylla, i Sverige eller hemlandet, ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

Leverantören ska:

- vara registrerad i aktiebolags- eller handelsregister eller motsvarande register,
- vara registrerad samt godkänt för F-skatt eller F-skatt med villkor.

Kontroll av ovanstående kommer att ske genom att Mölndals stad inhämtar uppgifter från Skatteverket och/eller annan myndighet. Intyg/handlingar som styrker registrering i aktiebolags- eller handelsregister ska bifogas ansökan.

Mölndals stad samarbetar med Skatteverket och begär regelbundet in information om leverantörens skattesituation.

3.3 Ekonomisk stabilitet

Leverantören ska ha ekonomisk stabilitet och finansiell styrka för att kunna genomföra uppdraget under hela avtalstiden. Leverantören ska uppnå godkänd nivå hos kreditupplysningsföretaget. För att kontrollera leverantörens ekonomiska och finansiella ställning kommer vård- och omsorgsförvaltningen att inhämta utdrag från kreditupplysningsföretag. Leverantören behöver inte bifoga något utdrag från kreditupplysningsföretag.

För de fall leverantören inte uppnår föreskriven nivå kan kravet på ekonomisk stabilitet ändå anses uppfyllt om leverantören, på vård- och omsorgsförvaltningens begäran, lämnar annan utredning som styrker en stabil ekonomisk och finansiell ställning.

3.4 Dataskyddsförordningen

För uppgifter som kommer till leverantörens kännedom och som skyddas enligt offentlighets- och sekretesslagens bestämmelser gäller samma sekretess som för vård- och omsorgsförvaltningen egen personal.

Leverantören svarar för att personalen efterlever lagstiftningen om tystnadsplikt. Endast berörd personal ska ha tillgång till genomförandeplan, dokumentation och information.

Leverantören förbinder sig att följa bestämmelserna i dataskyddsförordningen. Leverantören ska teckna personuppgiftsbiträdesavtal med vård- och omsorgsförvaltningen enligt dataskyddsförordningen. Se bilaga A.

3.5 Meddelarfrihet

Leverantörens personal är skyldig att till vård- och omsorgsnämnden anmäla om de i sin verksamhet får kännedom om något som kan innebära att vård- och omsorgsnämnden behöver ingripa.

Meddelarfrihet för anställda i vård- och omsorgsförvaltningens organisation regleras enligt svensk lagstiftning. Anställda hos leverantören, inklusive underleverantörer ska omfattas av motsvarande meddelarfrihet. Leverantören förbinder sig därför att med undantag för vad som nedan anges inte ingripa mot eller efterforska den som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller andra upptagningar. Förbindelsen gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemligheter som skyddas av lag om skydd för företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för leverantörens anställda utanför det område uppdraget omfattar och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt Offentlighet och sekretesslagen.

Det åligger leverantören att informera berörd personal om den meddelarfrihet som ska råda i verksamheten.

3.6 Resurser och kompetens

Leverantören ska ha resurser och kompetens för att kunna utföra efterfrågat uppdrag under hela avtalstiden. Leverantören ska kortfattat redogöra för företagets verksamhet i ansökan. Redogörelsen ska innehålla uppgifter om företagets organisation, inkl. beskrivning av utbildnings- och kompetensprofil.

Om en förmåga/resurs/ kompetens utifrån vad som utlovats i anbudet ej finns och vidmakthålls under avtalsperioden kan detta betraktas som ett väsentligt avtalsbrott.

Se ansökningsformulär (bilaga 1).

3.7 Krav på verksamhetschef för hälso- och sjukvård

Leverantören ska ha en verksamhetschef enligt 4 kap. 2§ Hälso-och sjukvårdslagen.

Verksamhetschefen ska ha högskolekompetens samt erfarenhet för detta uppdrag. Uppgifter om verksamhetschef ska lämnas senast en (1) månad före avtalsstart. Se ansökningsformulär (bilaga 1).

3.8 Krav på första linjens chef

Med första linjens chef menas den person som har ansvar för verksamheten och dess dagliga drift. Första linjens chef för verksamheten ska ha goda kunskaper om gällande lagstiftning, förordningar och föreskrifter som är relevanta för verksamheten.

Leverantören ansvarar för att chef på plats, första linjens chef, har adekvat utbildning, personlig lämplighet och erfarenhet av liknande arbetsuppgifter i kommunal eller privat regi.

Första linjens chef ska behärska det svenska språket i tal och skrift tillräckligt bra för att kunna kommunicera med brukare, personal, närstående, samarbetspartner m.m. samt förstå instruktioner och fullgöra dokumentationsskyldigheten.

I ansökan eller senast 1 månad innan avtalsstart ska CV med examensbevis lämnas för tilltänkt chef. Första linjens chef ska vara godkänd av Inspektionen för vård och omsorg, IVO och underlag för IVO:s godkännande ska tillhandahållas vård- och omsorgsförvaltningen. I CV ska framgå relevant utbildning och yrkeserfarenhet i form av arbetsgivare och anställningstid (fr.o.m. och t.o.m. med år och månad), tjänstgöringsgrad, benämning på tjänsten och arbetsuppgifter.

Första linjens chef ska finnas i verksamheten, vara tillgänglig och ha direktkontakt med sina medarbetare och brukare under större delen av sin normalarbetstid.

Första linjens chef kommer att vara vård- och omsorgsförvaltningens kontaktperson hos leverantören.

Första linjens chef ska vara på plats senast en (1) månad innan avtalsstart. Se ansökningsformulär (bilaga 1).

3.8.1 Byta eller tillfälligt ersätta första linjens chef

Om första linjens chef ska bytas ut ska ansökan lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen tillsammans med underlag för IVO:s godkännande.

När första linjens chef tillfälligt ska ersättas med annan person ska detta meddelas vård- och omsorgsförvaltningen. När första linjens chef ska ersättas i mer än 30 arbetsdagar i följd ska uppgifter om ersättare meddelas och godkännas av vård- och omsorgsförvaltningen.

3.9 Erfarenhet av tidigare uppdrag

Leverantören ska i ansökan lämna referenser från två (2) olika driftsuppdrag, avseende LOV vård- och omsorgsboende eller LOU vård- och omsorgsboende enligt svensk lagstiftning. Leverantören ska beskriva driftsuppdragen. Driftsuppdragen av vård- och omsorgsboende ska vara i liknande omfattning som ansökan avser samt inkludera ansvar för hälso- och sjukvård. Driftuppdragen får inte vara äldre än tre (3) år samt ska ha genomförts under en period om minst fyra (4) år. Beskrivningen ska innehålla namn, adress, telefonnummer samt e-postadress till referenterna samt en kortare redogörelse av vad respektive uppdrag inneburit. Referenterna ska ha en utomstående och oberoende ställning till leverantören.

Referenterna ska vara vidtalade om att de kan komma att kontaktas och vara tillräckligt insatta i uppdraget för att kunna svara på frågor för att bekräfta att angivna krav är uppfyllda. Se ansökningsformulär (bilaga 1).

Vård- och omsorgsförvaltningen gör en bedömning av leverantörens lämplighet vilken utgår från dennes förmåga att utföra uppdrag och kan också komma att använda sig av egna erfarenheter av leverantören.

3.10 Underleverantörer

Leverantören har inte rätt att använda sig av underleverantör utan vård- och omsorgsförvaltningens skriftliga godkännande.

Vid byte av underleverantör under avtalstiden ankommer det på leverantören att efter vård- och omsorgsförvaltningens skriftliga godkännande informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

Alla krav och villkor enligt detta förfrågningsunderlag gäller underleverantörer i alla led. Leverantören ansvarar för underleverantörens arbete såsom för sitt eget.

Om underleverantören anlitas i strid mot ovan sagda, eller inte uppfyller ställda krav, äger vård- och omsorgsnämnden i Mölndals stad rätt att säga upp avtalet med leverantören med omedelbar verkan.

En förteckning över eventuella underleverantörer ska bifogas anbudet. Se ansökningsformulär (bilaga 1).

3.11 Tillstånd

Leverantören ska ha erforderliga tillstånd som krävs för uppdraget.

3.12 Miljöledningssystem

Leverantören ska arbeta efter ett miljöledningssystem antingen i form av en ISO-certifiering eller i form av en egen dokumenterad miljöpolicy/system/plan.

För att verifiera att ovanstående krav är uppfyllt ska leverantören på begäran kunna lämna följande till vård- och omsorgsförvaltningen:

- Ett giltigt intyg om certifiering (om företaget är ISO-certifierade) Intyget ska vara giltigt vid tidpunkten för anbudets undertecknande.
eller
- En redovisning av det egna miljöarbetet i verksamheten.

3.13 Kvalitetsledningssystem

Utföraren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete som motsvarar kraven i Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9. Den som bedriver verksamhet enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera samt förbättra verksamheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

I samband med handläggning av ansökan kommer utföraren kallas till ett möte då utföraren ska redovisa ett fullständigt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 och beskriva dess tillhörande processer och rutiner. Se ansökningsformulär (bilaga 1).

3.14 Lagar, förordningar och föreskrifter m.m.

Leverantören ska vara väl insatt i och följa gällande lagar, förordningar, föreskrifter samt allmänna råd som berör verksamheten. Leverantören ansvarar för att hålla sig uppdaterad om förändringar i lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt för att skapa förutsättningar för efterlevnaden av dessa i verksamheten. Leverantören ska kontinuerligt säkerställa att medarbetarna är uppdaterade och utbildade kring nya lagar, föreskrifter och förordningar. Leverantören ansvarar för en säker arbetsmiljö i enlighet med rådande lagstiftning, föreskrifter samt för att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Leverantören ska kunna redogöra för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

4. KRAV PÅ TJÄNST/UPPDRAG

Angivna krav på tjänst/uppdraget ska vara uppfyllda vid avtalsstart, om inget annat anges, och ska gälla under hela avtalsperioden. Leverantören ska acceptera samtliga krav. Kraven kommer att ligga till grund för kommande avtal.

För att kunna godkännas i denna upphandling ska vård- och omsorgsboendet vara beläget inom Mölndal stads kommungräns.

4.1 Handläggning och dokumentation

4.1.1 *Erbjudande av lägenhet*

Efter beslut om insatsen erbjuder och administrerar planeringssekreterare på vård- och omsorgsförvaltningens biståndsenhet vilket vård- och omsorgsboende som efter val från den enskilde ska erbjudas. Leverantören anger i ansökan om även ett sammanboende par där endast en har beslut om insatsen kan erbjudas sammanboende i vård- och omsorgsboendet (parboende). Leverantören har skyldighet att vara behjälplig vid visning av boendet. Se ansökningsformulär (bilaga 1).

4.1.2 *Friställande av lägenhet*

Leverantören ska omgående, samma dygn, meddela vård- och omsorgsförvaltningens planeringssekreterare om lägenhet friställts exempelvis med anledning av att en brukare avlidit.

4.1.3 *Brukaren/ den enskilde*

Leverantören ska inom ramen för beviljat bistånd utforma omsorgen och vården så att brukaren har möjlighet att behålla sin livskvalitet genom att erbjuda individuella insatser och tillvarata brukarens kapacitet och egna resurser.

4.1.4 *Närstående/ställföreträdare medverkan*

Brukaren avgör om närstående/ställföreträdare ska delta vid kontakter med leverantören, samt lämna samtycke till informationsöverföring. I de fall brukaren inte kan ge uttryck för sin vilja ska leverantören ta ställning till behovet tillsammans med närstående/ställföreträdare.

Leverantören ska ha ansvar för erforderliga kontakter med närstående/ställföreträdare. Vid behov ska stöd ges till närstående/ställföreträdare. Leverantören ska ha rutiner för informationsspridning hem till närstående/ställföreträdare om viktiga händelser som berör boendet.

4.1.5 *Välkomstsamtal och uppföljningssamtal*

Inom en vecka efter inflyttning ska leverantören genomföra ett välkomstsamtal med brukaren, och om brukaren önskar närstående/ställföreträdare. Uppföljningssamtal med brukare och/eller närstående/ställföreträdare görs inom en till två månader efter inflyttning.

4.1.6 *Dokumentation*

Genomförandet av insatserna ska dokumenteras och följas upp enligt gällande nationella krav på dokumentation av insatser enligt socialtjänstlagen och patientdatalagen.

Dokumentation ska ske när brukaren flyttar in på vård- och omsorgsboendet, det vill säga att insatsen verkställts, löpande dokumentation och vid avslut av insats.

4.1.7 *Genomförandeplan*

Leverantören ansvarar att alla brukare på vård- och omsorgsboendet har en aktuell genomförandeplan.

Genomförandeplanen ska beskriva hur verksamheten tillvaratar brukarens egna resurser och brukaren ska vara delaktig och ha inflytande i upprättandet och uppföljningen av genomförandeplanen. Om det framkommer hur brukaren varit delaktig i planeringen och vilken hänsyn som tagits till brukarens önskemål och synpunkter, behöver inte genomförandeplanen skrivas under av brukaren. Delaktigheten ska även framgå av dokumentationen i social journal. Avböjer brukaren att vara delaktig ska även detta framgå av dokumentationen.

Uppföljning av genomförandeplanen ska göras vid förändrade behov eller senast inom 12 månader efter senast upprättad genomförandeplan.

Leverantören ansvarar för att berörd personal har god kännedom om och arbetar efter aktuella upprättade genomförandeplaner.

Leverantören ska ha en rutin för social dokumentation för hur genomförandeplaner på vård- och omsorgsboendet ska upprättas och följas upp. Genomförandeplanen är en viktig del i uppföljningen av kvaliteten av beslutade insatser.

4.1.8 Vårdprocess (vårdplan)

Leverantörens hälso- och sjukvårdspersonal ska hålla ett välkomstsamtal och genomföra en riskbedömning inom en vecka. Vid behov av hälso- och sjukvårdsåtgärder ska adekvata vårdprocesser påbörjas samma dag som brukaren flyttar in på vård- och omsorgsboendet och vara upprättad senast efter en (1) vecka. Vårdprocesserna ska upprättas och vara aktuella genom revidering av sjuksköterska. Detta ska ske i samverkan med brukaren och/eller dennes legale ställföreträdare.

4.1.9 Plan över rehabiliteringsinsatser

Vid behov ska plan över rehabiliteringsinsatser upprättas inom en (1) vecka från det att brukaren flyttat in på vård- och omsorgsboendet.

4.2 Insatser och vårdåtgärder

4.2.1 Personlig omvårdnad/service

Leverantören ansvarar för att brukaren vid behov enligt biståndsbeslut som säkerställs i genomförandeplan, ska få hjälp med sin personliga omvårdnad/personliga hygien dygnet runt. Brukaren ska få hjälp att träna för att upprätthålla befintliga psykiska och fysiska funktion.

Leverantören ansvarar för att brukaren vid behov enligt biståndsbeslut som säkerställs i genomförandeplan, ska få hjälp med städning av sin bostad, tvätt och klädvård, skötsel av ev. hjälpmedel samt inköp. Leverantören ska efter brukarens behov medverka/ansvara för inköp av kläder och andra tillhörigheter/förbrukningsartiklar.

Omsorgen/hjälpen ska vara utformat på ett sådant sätt att brukarens kapacitet och resurser tillvaratas.

4.2.2 Meningsfull sysselsättning

En viktig del i uppdraget för leverantören är att skapa trivsel, engagemang och samhörighet för och mellan brukarna.

Leverantören ska erbjuda brukaren utevistelse samt ansvara för att brukaren får möjlighet till fysisk, psykisk, social kulturell och andlig stimulans efter var och ens förutsättningar, behov och önskemål efter överenskommelse i genomförandeplan.

Leverantören ska sträva efter att brukaren ska uppleva sin dag som meningsfull genom erbjudande av dagliga gemensamma aktiviteter i form av t.ex. cirkelverksamhet, samtalsgrupper, högläsning m.m. enligt brukarnas önskemål och vilja. Gemensamma lokaler på boendet ska finnas för dessa ändamål. Leverantören ansvarar för samtliga arrangemang och kostnader i samband med detta.

Leverantören ska se till att och ansvara för att de brukare som själva vill vistas ute ska få möjlighet till detta. Leverantörens personal ska erbjuda brukare utevistelser enligt vård- och omsorgsnämndens värdighetsgaranti för vård- och omsorgsboende, för närvarande vid minst två tillfällen per vecka. Personalen ska stödja/hjälpa de brukare som önskar utevistelse.

Individuell aktivitet i form av utflykter, promenader, högläsning eller annat utifrån brukarens önskemål, ska erbjudas enligt vård- och omsorgsnämndens värdighetsgaranti för vård- och omsorgsboende, för närvarande minst två timmar vid minst tolv tillfällen per år. Tiden kan utifrån aktiviteter och brukarens önskemål fördelas på annat sätt. Detta ska framgå i brukarens genomförandeplan.

Gemensamma aktiviteter ska erbjudas brukarna på hela vård- och omsorgsboendet i form av kulturevenemang, underhållning mm vid minst tolv tillfällen per år, inom vård- och omsorgsboendets lokaler.

Vid begäran från vård- och omsorgsförvaltningen ska leverantören kunna visa en sammanställning/lista över att brukarna fått erbjudande om utevistelse, individuell aktivitet och gemensamma aktiviteter samt hur mycket som utförts.

Leverantören ska ordna återkommande gemensamma möten med brukarna på respektive enhet för inflytande och delaktighet i frågor som berör brukarna.

4.2.3 Kontaktmannaskap

Leverantören ska i personalgruppen utse en kontaktman till varje brukare som erhåller vård- och omsorgsboende. Kontaktmannen ska utses i samband med inflyttning. Kontaktmannen ska ha fördjupad kunskap om brukaren och dennes behov samt om brukaren samtycker hålla kontakt med närstående/ställföreträdare till brukaren. Brukaren har rätt att byta om brukaren inte är nöjd med sin kontaktman.

4.2.4 Medföljare och tolk

Leverantören ska ansvara för att personal följer med brukaren till läkare, tandläkare, frisör etc. om brukaren så önskar och behov finns. Leverantören ska ansvara för och bekosta att brukaren som behöver hjälp med tolkning får tillgång till tolk vid omvårdnadsbehov.

4.2.5 Hälso- och sjukvård

Primärvården ansvarar för läkarinsatserna i öppen vård. Det ska finnas skriftliga rutiner för hur personalen ska handla i akuta situationer samt hur samverkan ska mellan legitimerad personal och primärvård. Leverantörens personal ska följa med brukaren till primärvård/sjukhus när det behövs.

Leverantören ansvarar för att hälso-och sjukvård, enl. HSL, erbjuds brukarna inom ramen för kommunens hälso-och sjukvårdsansvar upp till och med leg sjuksköterska, leg arbetsterapeut och leg. fysioterapeut. Här ingår även förskrivning av personligt förskrivna hjälpmedel.

Leverantören ansvarar för att det finns minst en sjuksköterska i verksamheten med förskrivningsrätt för hjälpmedelsnära produkter; diabetes, blås- och tarmdysfunktion samt stomi. Dessutom ska det finnas minst en sjuksköterska med rätt att förskriva personliga hjälpmedel som ingår i det kommunala hälso- och sjukvårdsansvaret.

Leverantören ska svara för hämtning av läkemedel, exempelvis från kommunalt akutläkemedelsförråd.

Leverantörens personal ska utföra de vårdåtgärder som är ordinerade av sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut som delegering eller enligt egenvårdsbeslut.

Mölnåls stad upprättar avtal med Västra Götalandsregionen avseende läkarmedverkan i enlighet med det kommunala hälso- och sjukvårdsuppdraget. Planeringen av vilka primärvårdsenheter som ansvarar för vilka vård- och omsorgsboenden, fastställs årligen i den s.k. närområdesplanen. Läkarinsatser tillhandahålls följaktligen av den för vård- och omsorgsboendet utsedda primärvårdsenheten.

4.2.6 Medicinskt ansvarig sjuksköterska MAS

Som vårdgivare ska utföraren ansvara för att uppfylla de krav som anges i hälso- och sjukvårdslagen samt hälso- och sjukvårdsförordningen gällande att vårdgivaren ska ha en medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) samt dennes ansvarsområden.

Leverantören ska omedelbart meddela vård- och omsorgsförvaltningens MAS om allvarig vårdskada eller risk för allvarig vårdskada (lex Maria). Leverantörens MAS och kommunens MAS ska ha en strukturerad samverkan och informationsöverföring.

4.2.7 Patientsäkerhetsberättelse

Leverantören ska årligen upprätta en patientsäkerhetsberättelse enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659) samt lämna in den till vård- och omsorgsförvaltningen, enligt överenskommelse.

4.2.8 Samordnad individuell vårdplanering

Innan en patient byter vårdgivare ska en samordnad individuell planering (SIP) genomföras. För detta finns särskilda rutiner i Västra Götaland. Syftet är att säkerställa informationsöverföring och ansvar om den enskilde. Leverantörens sjuksköterskor ska ha kunskap om rutinen och tillhörande IT-system och använda vårdbegäran i IT systemet SAMSA vid inskickande av patient till sjukhuset. Från patient inhämtat samtycke, informationsöverföring, ska dokumenteras i den digitala patientjournalen.

4.2.9 Utskrivningsklar brukare

Leverantören ska ansvara för att brukare som vårdats på sjukhus ska kunna återvända till sitt boende. Förutsättningen är att sjukhuset har bedömt brukaren som utskrivningsklar. Fullföljs inte detta åtagande ska leverantören ersätta staden för de kostnader som fakturerats staden för utskrivningsklara patienter.

4.2.10 Rehabilitering

Vården ska innehålla träning som syftar till att upprätthålla befintliga psykiska och fysiska funktioner, samt rehabilitering med målet att brukaren ska kunna leva ett så normalt liv som möjligt, med hänsyn till vars och ens förmåga. Leverantören ska tillhandahålla specifik rehabilitering vid behov och det ska finnas erforderlig tillgång till arbetsterapeuter och fysioterapeuter.

4.2.11 Inkontinensvård

Leverantören ansvarar för att det bedrivs en inkontinensvård samt att individuell utprovning av inkontinenshjälpmedel efter riskbedömning blåsdysfunktion. Detta görs av sjuksköterska, anställd av leverantören, med forskrivningsrätt för inkontinenshjälpmedel. Leverantören står för kostnaden av inkontinenshjälpmedel.

4.2.12 Läkemedelshantering

Leverantören ska ha rutiner avseende läkemedelshantering samt upprätta lokala rutiner som krävs för fullgod säkerhet i området. De brukare som inte längre klarar av att sköta sin läkemedelshantering

alternativt behöver stöd i vissa delar av läkemedelshanteringen ska kunna få detta stöd på ett fullgott sätt.

För brukare som har ett beslutat övertag av läkemedelshantering ska leverantören stå för låsbara skåp och nyckelhantering av dessa.

4.2.13 Hygien

Leverantörens personal ska arbeta efter Socialstyrelsens föreskrifter om Basal hygien i vård och omsorg SOSFS 2015:10) samt ha en rutin för ändamålet.

4.2.14 Munhälsa/ Tandläkare

Leverantören ansvarar för att de brukare som är berättigade till uppsökande och nödvändig tandvård informeras om möjligheten till en munhälsobedömning per år. Leverantören ansvarar för att det finns en administratör på boendet som håller regionens register för ändamålet uppdaterat.

Munhälsobedömning utförs i brukarens lägenhet och personal från boendet ska alltid vara med efter samtycke från brukaren.

Om brukaren önskar ska leverantören tillhandahålla hjälp med att ta sig till tandläkaren. Personalen ska erbjudas den av regionen ansvariga årliga utbildningen i allmän munhälsa. Leverantören ansvarar vidare för att personal, efter bedömning av brukares munhälsa, följer de instruktioner som ges vid bedömningstillfället.

4.2.15 Måltider/Kost

Leverantören ska stå för kostnaden och tillhandahålla brukaren kost inklusive sondnäring och specialkost. Kosten ska serveras i form av frukost, lunch/middag och kvällsmål samt mellanmål. Lunch/middag och kvällsmål är två lagade mål om dagen. På vardagar ska två alternativa rätter erbjudas till huvudmålet. Leverantören ansvarar för att brukaren har möjlighet att välja maträtt utifrån egna behov t.ex. allergi, trosuppfattning, hälsotillstånd.

Måltiderna ska vara jämnt fördelade över dygnet.

Leverantören ansvarar för att ge brukaren, vid samtliga måltider under dygnet, det stöd som brukaren behöver enligt överenskommelse i genomförandeplan. Måltidsmiljön ska vara anpassad efter målgruppen och stimulera till trivsamma måltider utan stress och ska spegla tiden på dygnet, veckodagen, årstiden samt högtiden. Gemenskap för social samvaro eller avskildhet vid måltiderna ska anpassas utifrån brukarens önskemål och behov. I boendet ska finnas gemensamma lokaler för måltider.

Leverantören ansvarar för att tillgodose enskilda önskemål om något att äta och dricka även på andra tider än vid de ordinarie måltiderna. Nattfastan för brukarna ska inte överstiga elva (11) timmar. Det är viktigt att säkra brukarens måltidsintag då äldre har en ökad risk för undernäring.

Leverantören ansvarar för att personalen har grundläggande kunskap om mat och hantering av livsmedel samt att kosten får en näringsriktig sammansättning under dygnet. Leverantören ska ha tillgång till specialistkunskap inom området näringsfrågor och hur mat och olika sjukdomar påverkar och påverkas av näringsintag.

Leverantören ansvarar för att aktuella tillstånd finns för verksamheten avseende livsmedelshantering samt att ett lokalt anpassat egenkontrollprogram avseende livsmedelshantering finns upprättat på vård- och omsorgsboendet.

4.2.16 Vård i livets slutskede

Brukare som vårdas i livets slutskede ska få kvalificerad vård och ett värdigt omhändertagande. Leverantören ansvarar för att ha rutin för vård i livets slutskede. All personal ska genomföra webbutbildningen Palliativ vård. Vården ska vara individuellt anpassad och vid behov innehålla aktiv smärtlindring för såväl fysisk som psykisk smärta. Det ska alltid upprättas en skriftlig vårdprocess (vårdplan) inför vård i livets slutskede. Ingen ska behöva avlida i ensamhet och vården och omsorgen ska så långt det är möjligt genomföras efter brukarens önskemål. Om brukaren inte kan uttrycka sina önskemål ska synpunkter inhämtas från närstående eller ställföreträdare. Inför döden ska särskild omtanke och hänsyn visas brukarens närstående och det är ett uttalat ansvar för personalen att informera och stödja. I detta ansvar ingår att leverantören garanterar att personalen har kunskaper och förutsättningar att så långt det går anpassa vården och omsorgen om den döende och omhändertagandet efter döden till brukarens önskemål.

Särskild hänsyn ska tas till de sedvanor som kan betingas av kulturell eller etnisk bakgrund.

Leverantören ska ansvara för att den avlidne tas om hand på ett värdigt och respektfullt sätt och att närstående omgående underrättas samt får möjlighet att ta farväl i lugn och ro.

Leverantörens ansvar upphör när kroppen lämnats ut för kistläggning eller motsvarande. Eventuella kostnader som uppstår i samband med transporter från boendet av avlidna personer ansvarar leverantören för.

Enligt HSL innefattas i hälso- och sjukvården att ta hand om avlidna. Som vårdgivare för hälso- och sjukvård ansvarar leverantören för att ta hand om de som avlider i vård- och omsorgsboenden. Leverantören ska följa Hälso- och sjukvårdavtalet i Västra Götaland. www.vastkom.se

4.3 Tillgänglighet

4.3.1 Tillgänglighet

Leverantören ansvarar för brukarnas omvårdnad, service och sjukvårdsåtgärder, inklusive rehabiliteringsinsatser, till och med sjuksköterskas nivå dygnet runt. Det innebär att personal ska vara tillgänglig dygnet runt för brukarna. Med tillgänglig menas att leverantören bemannar så att brukarna garanteras erforderlig tillsyn, omvårdnad och säkerhet alla tider på dygnet veckans alla dagar, d.v.s. brukaren ska kunna klara sin tillvaro och känna sig trygg. I vård- och omsorgsboendet ska tillgång till trygghetslarm ingå i grundtryggheten. Trygghetslarmen ska kontrolleras varje dag.

Leverantören ska säkerställa att det för vård- och omsorgsboendets personal finns rutiner för hur arbetsledning nås dygnet runt.

Rutin för hur personal ska beordras in på obekvämt arbetstid ska finnas.

Sjuksköterska ska finnas inom vård- och omsorgsboendet dagtid, måndag till fredag, med aktiv tjänstgöring mellan kl. 7.00 – 16.30. Sjuksköterskor kvälls- och natttid samt helg ska finnas tillgängliga med en inställetid inom maximalt en (1) timma.

Fysioterapeut och arbetsterapeut ska finnas tillgängliga vardagar dagtid året runt. Brukarens behov styr eventuell helgbemanning.

4.3.2 Chefs tillgänglighet

Första linjens chef ska vara placerad på boendet, med tjänstgöring i huvudsak dagtid.

Första linjens chef ska vara tillgänglig. Med tillgänglig menas att den som söker kontakt ska bli uppringd/kontaktad så snart som möjligt inom ramen för ordinarie arbetstid.

E-post/brev ska besvaras senast inom fyra (4) arbetsdagar. Utlovad kontakt/återkoppling ska hållas.

4.3.3 Information

Brukaren ska ges information och introduktion om praktiska frågor inför inflyttningen till vård- och omsorgsboendet samt erhålla en informationsskrift med bl.a. telefonnummer till chef och personal.

Information från leverantören till brukaren ska vara lätt att förstå. Brukarna ska veta till vem man ska vända sig med önskemål och synpunkter kring hjälpen och stödet.

Leverantören ska ansvara för att informera om sin verksamhet till invånare, brukarna, samverkanspartner och andra intressenter. Leverantören ansvarar för att de egna uppgifterna i vård- och omsorgsförvaltningens informationsmaterial är korrekta och aktuella. Leverantören ska lämna de uppgifter vård- och omsorgsförvaltningen efterfrågar. Leverantören ansvarar för att marknadsföring av verksamheten är saklig och korrekt.

4.4 Bemötande

4.4.1 Trygghet och kontinuitet

Leverantören ska arbeta för att brukaren ska uppleva sig nöjd med kontinuiteten såväl vad gäller personal som tider för olika insatser, måltider etc. Leverantören ska tillgodose brukarens behov av vård och omsorg även om brukaren har svårigheter att kommunicera sina behov eller kalla på hjälp. Brukaren ska kunna uppleva/känna tillit/trygghet till leverantören och dennes personal. Personalen ska kunna utläsa ”signaler” så att brukarens behov tillgodoses. De insatser som ges ska kännetecknas av trygghet, värdighet och respektfullhet i utförandet.

4.4.2 Delaktighet

Brukare, företrädare för denna och närstående om brukaren vill, ska delta i de beslut som rör brukaren. Brukaren ska alltid ges möjlighet att vara delaktig i utformningen av de insatser som är aktuella, service, personlig omvårdnad samt den hälso- och sjukvård som ges.

4.4.3 Värdegrundsarbete

Leverantören ska bedriva ett aktivt värdegrundsarbete. Syftet med värdegrundsarbetet ska vara att skapa förståelse och respekt för brukare och närstående. Värdegrundsarbetet ska spegla den nationella värdegrunden i SoL 5 kap 4§. Leverantören ska ha ett hälsofrämjande förhållningsätt där utgångspunkten är det friska och där brukarens egna resurser så långt som möjligt tillvaratas.

Vård- och omsorgsnämndens värdighetsgarantier ska följas.

4.4.4 Sammankomster

Leverantören ska minst två (2) ggr/år anordna och delta i gemensamma träffar med brukarna, ställföreträdare och närstående.

Leverantören ska ha regelbundna gemensamma ”husmöten” med brukarna per avdelning/enhet för delaktighet i frågor som berör brukarna och boendet.

4.5 Samverkan och samarbete

4.5.1 Samverkan

Leverantören ska samverka och samarbeta kring brukaren med exempelvis närstående, ställföreträdare och andra för brukaren viktiga personer och organisationer, om brukaren samtycker.

Leverantören ansvarar för att samverkansrutiner upprättas med externa samarbetspartners så som t.ex. apotek, ansvarig läkare.

Leverantören ska samarbeta med stadens volontärsamordnare.

4.5.2 Rapportering av nationell statistik

Leverantören ska lämna de uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen eller det organ som nationellt samlar in uppgifter för jämförelse av kommunernas verksamheter.

Leverantören ska rapportera till de nationella kvalitetsregister som vård- och omsorgsförvaltningen anvisar.

Leverantören ansvarar för att hålla uppgifter, i det IT system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar, uppdaterade så att dessa kan lämnas till vård- och omsorgsförvaltningen på begäran.

4.6 Personal och kompetens

4.6.1 Gällande lagstiftning

Verksamheten ska bedrivas i enlighet med gällande lagstiftning och därutöver Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt myndighetsbeslut.

4.6.2 Tystnadsplikt

Leverantören ska se till att samtlig personal undertecknar förbindelse om tystnadsplikt enligt 15 kap 1§ SoL och patientsäkerhetsförordningen 2010:1369. Leverantören är skyldig att informera alla berörda om tystnadspliktens bestämmelser och tillse att tystnadsplikten efterlevs.

4.6.3 Påverkan

Leverantören får inte utsätta brukaren för oönskad politisk, kulturell eller religiös påverkan.

4.6.4 Ledningssystem för kvalitet

Leverantören ansvarar för att all personal har goda kunskaper om gällande lagstiftning, samt är väl insatta i leverantörens Ledningssystem för kvalitet. Rutinerna och processerna ska vara väl förankrade hos personalen som i det dagliga arbetet ska följa dessa rutiner.

All personal ska utifrån sina arbetsuppgifter väl känna till avtalet med kravspecifikation som ligger till grund för verksamheten.

4.6.5 Personal, kompetens och bemanning

Leverantören ska säkerställa att verksamheten lever upp till de kompetenskrav som anges i SOSFS (2011:12), Socialstyrelsens allmänna råd om ”Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre”.

Leverantören ansvarar för att hälso- och sjukvårdspersonalen har nödvändig kompetens och erfarenhet. Kontroll av legitimation och kompetens ska göras vid anställning.

Leverantören ska säkerställa att vård- och omsorgsboendet är bemannat på ett sådant sätt att brukarna får de insatser som beviljats och att insatserna genomförs enligt den enskildes behov i genomförandeplanen.

Bemanningen ska utgå från den enskildes aktuella behov. Det ska finnas tillgång till personal dygnet runt, som utan dröjsmål kan uppmärksamma om en boende behöver stöd och hjälp. Den boende ska ges det stöd och den hjälp som behövs till skydd för liv, personlig säkerhet och hälsa. Detta i enlighet med bestämmelserna i 2 kap. 3 § i socialtjänstförordning (2001:937) om bemanning på särskilda boenden för äldre personer och SKR:s rekommendation för arbetet med ökad kvalitet nattetid i särskilt boende för äldre, Kvalitet i särskilt boende. Leverantören ska ha en rutin för att säkerställa informationsöverföring mellan arbetspassen och mellan olika yrkeskategorier.

Mölnåls stad ser positivt på att leverantören delar stadens målsättning att erbjuda sina anställda som så önskar möjligheten till heltidsanställning.

4.6.6 Kompetensutveckling och handledning

Ledning och personal ska ha ett evidensbaserat och innovativt arbetssätt. Personalen ska kontinuerligt ges erforderlig kompetensutveckling och handledning. Leverantören ska vid uppföljning eller när vård- och omsorgsförvaltningen så begär redovisa planerad och genomförd fortbildning och kompetensutveckling för samtliga personalkategorier.

Leverantören ska upprätta en introduktionsplan för nyanställd personal som ska kunna uppvisas på begäran på begäran av vård- och omsorgsförvaltningen.

Leverantören ansvarar för och bekostar egna vikarier då leverantörens personal deltar i de utbildningar/informationstillfällen som vård- och omsorgsförvaltningen anordnar.

Utbildningar/nätverksträffar som vård- och omsorgsförvaltningen kallar till är obligatoriska. Utbildningar som vård- och omsorgsförvaltningen bjuder in till är frivilliga.

4.6.7 Personal med delegering

Leverantören ska planera och organisera sin enhet så att det finns tillräckligt med personal med delegering enligt HSL. Leverantören ansvarar för och bekostar egna vikarier då leverantörens personal ska genomgå vård- och omsorgsförvaltningens teoretiska delegeringsutbildning. Det är leverantörens legitimerade sjuksköterska som sedan delegerar sin personal och försäkrar sig om att personalen tagit till sig kunskapen samt följer upp delegeringarna.

Delegeringsförfarandet styrs av grundläggande bestämmelser om delegering som finns i 6 kap. Patientsäkerhetslagen (2010:659).

4.6.8 Svenska språket

Leverantörens personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift tillräckligt bra för att kunna kommunicera med brukarna och klara arbetsuppgifter som exempelvis att dokumentera och att utföra delegerade arbetsuppgifter.

4.6.9 Belastningsregistret

Leverantören ansvarar för att samtlig personal vid nyanställning uppvisar utdrag ur rikspolisstyrelsens belastningsregister.

4.6.10 Praktikanter/studenter

Leverantören har ansvar för att bereda plats för studenter och handleda dessa inom verksamheterna. Minst en person i personalgruppen ska ha bashandledarutbildning.

Leverantören ansvarar för att elever/praktikanter och motsvarande får den information de behöver gällande lagstiftning, riktlinjer och rutiner.

Mölnads stad, vård- och omsorgsförvaltningen har i avtal med utbildningsanordnare åtagit sig att bereda studenter praktikplatser inom vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde. Leverantören har ansvar för att inom dessa avtal med utbildningssamordnare bereda plats för studenter och handleda dessa inom verksamheterna.

Leverantören ska ha en positiv och generös inställning med social hänsyn till att ta emot studenter, praktikanter, elever, feriearbetare och volontärer. Leverantören ska ha en god samverkan med kontaktpersoner för dessa verksamheter. Mölnads stad betalar lön till de feriearbetare som Mölnads stads samordnare förmedlar.

4.6.11 Antidiskrimineringsklausul

Leverantören förbinder sig att följa diskrimineringslagstiftning.

Leverantören ska senast 14 dagar efter att vård- och omsorgsförvaltningen begär det, normalt i samband med uppföljning, redovisa dokumentation som innehåller:

1. En redogörelse för alla delar av arbetet; undersökning, analys, åtgärder och uppföljning.
2. En redogörelse för de åtgärder som vidtas och planeras i syfte att förhindra trakasserier och sexuella trakasserier.
3. En redogörelse för hur samverkansskyldigheten fullgörs.
4. Sanningsförsäkran som anger om leverantören eller anställd som leverantören ansvarar för, vid utförandet av detta avtal, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

4.6.12 Personalkläder och namnskyltar

Leverantören ansvarar för att tillhandahålla och bekosta de arbetskläder och skyddskläder som personalen behöver, samt tvätt av dessa.

Leverantörens personal inklusive ev. underleverantör ska bära enhetliga namnskyltar. Namnskylden ska innehålla leverantörens namn/logotype samt förnamn och titel/funktion. Namnskylden ska kunna fästas i kläderna och bäras väl synlig. Detta inkluderar även timanställda och semesteranställda.

4.7 Tjänster, produkter och teknik

4.7.1 Privata medel/Hantering av kontanter

Huvudregeln ska vara att leverantören inte ska hantera brukarens privata medel. I de fall det är nödvändigt ska säkra skriftliga rutiner finnas.

4.7.2 Medicintekniska produkter såsom personligt förskrivna hjälpmedel och grundutrustning

Utprovning av brukarnas personligt förskrivna hjälpmedel sker enligt gällande regelverket ”Handbok för förskrivning av personliga hjälpmedel i Västra Götaland”, www.vgregion.se/hjalpmedel-i-vg.

Leverantören ska vara registrerad betalare och ha registrerad leveransadress hos Hjälpmedelscentralen.

Vid inflyttning i leverantörens vård- och omsorgsboende övergår kostnadsansvar för de hjälpmedel brukare redan har och nya som förskrivs under boendetiden, motsvarande kommunansvar, till leverantören.

Leverantören har även kostnadsansvar för hjälpmedel som förskrivs i samband med sjukhusvistelse under boendetiden. Då brukare avlider har leverantör kvar kostnadsansvaret till dess att brukarens alla hjälpmedel är återlämnade eller rapporterade till Hjälpmedelscentralen att de saknas.

Leverantören ansvarar för att deras förskrivare av personligt förskrivna hjälpmedel har/får utbildning och förskrivarkompetens enligt regionövergripande koncept för förskrivarkompetens.

Leverantören bekostar grundutrustning och ansvarar för underhåll och besiktning av grundutrustning. Leverantören ansvarar för att personal har den kunskap och information som behövs för att kunna använda grundutrustning och hjälpa brukare att använda personligt förskrivna hjälpmedel på säkert sätt. Leverantören ansvarar för att personalen vet vart man vänder sig då grundutrustning/personligt hjälpmedel inte fungerar, samt hur avvikelser kring detta dokumenteras i det IT system vård- och omsorgsförvaltningen anvisar.

4.7.3 IT-system

Leverantören ska tillhandahålla och bekosta ett säkert system för individdokumentation för genomförandet av insatserna vård- och omsorgsboende samt hälso- och sjukvård.

Leverantören ska rapportera utförda prestationer i vård- och omsorgsförvaltningens registersystem för verksamheten.

För IT-tjänster som kräver katalogtjänst HSA och e-legitimation för säker inloggning (SITHS) så står leverantören för kostnaderna för detta. Separata avtal tecknas mellan leverantören (vårdenheten) och HSA-katalogsleverantören (Inera) samt respektive e-legitimationsleverantör för SITHS-kort. De system som används idag är SAMSA, Pascal, SVEVAC, BPSD, Svenska Palliativregistret och Senior Alert samt inom en inom en snar framtid wevSESAM.

Om leverantörens åtagande upphör ska dokumentation i journaler avseende hälso- och sjukvård samt socialtjänst överlämnas i original samt ev. kopior till vård- och omsorgsförvaltningen utan kostnader för vård- och omsorgsförvaltningen.

Leverantören överlämnar personakter/patientjournaler till vård- och omsorgsförvaltningen efter två (2) år räknat från datum för leverantörens sista anteckning i akten. Om leverantörens verksamhet på uppdrag av vård- och omsorgsförvaltningen avslutas ska personakter/patientjournaler arkiveras hos vård- och omsorgsförvaltningen. Handlingar lämnas till vård- och omsorgsförvaltningens registrator för arkivering på Göteborgsvägen 7.

Vård- och omsorgsförvaltningen äger och ansvarar för samtliga journaler socialtjänst och hälso- och sjukvård inom vård- och omsorgsförvaltningens ansvarsområde tillika ansvarar för digital arkivering och gallring.

4.7.4 Loggningskontroller

Leverantören ska ha en systematik och rutin för att genomföra säkra och regelbundna loggningskontroller.

4.7.5 Välfärdsteknik

Mölndals stad arbetar aktivt med digitalisering, som en möjlighet att skapa en effektiv vård och omsorg och som bättre möter brukarnas krav och förväntningar. Leverantören ska ha en positiv syn på välfärdsteknik och samverka med Mölndals stad och stadens samverkanspartner bl.a. när det gäller utrustning, testbäddar och utvecklingsarbeten med fokus på verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik.

4.8 Lokaler

4.8.1 Boendemiljö

Brukaren ska erbjudas en god, trivsamt och hemlik miljö såväl inom- som utomhus. I boendet ska det finnas gemensamma utrymmen för social samvaro. Boendet ska erbjuda en väl anpassad och trygg miljö. Bostaden ska vara så stor att det finns tillräckligt utrymme för egna tillhörigheter och förvaringsutrymme samt vara utrustad med höj- och sänkbar säng, madrass och trygghetslarm. I brukarens lägenhet ska det finnas toalett, dusch och kokmöjligheter. I lägenheten ska det finnas två låsbara skåp, ett förvaringsfack och ett läkemedelsskåp. Brukaren svarar för kompletterande möblering. Brukaren ska ha tillgång till egen nyckel till lägenheten.

Bostadens utrymmen ska vara tillräckligt stora ur arbetsmiljösynpunkt samt för att kunna ge god och säker vård enligt Socialstyrelsen och Arbetsmiljöverkets rekommendationer/krav.

Leverantören ansvarar för och bekostar fortlöpande återanskaffning av madrasser, så att dessa alltid håller god hygienisk standard.

Leverantören ansvarar för att det finns tillgång till dagstidning och TV (minst basutbudet i det marknadsdigitala nätet) i gemensamhetsutrymmen i direkt anslutning till brukarens lägenhet. Leverantören ansvarar för att det finns tillgång till trådlöst internet i gemensamhetsutrymmen för brukarna. Tillgång till bredband ska finnas i brukarnas bostadsutrymmen.

4.8.2 Inventarier

Leverantören ansvarar för och bekostar att möbler och inventarier finns för verksamhetens bedrivande.

4.8.3 Övrig utrustning och förbrukningsmaterial

Leverantören ska tillhandahålla de förbrukningsartiklar som åtgår för att klara uppdraget. För brukaren ska leverantören också tillhandahålla, förbrukningsartiklar såsom t ex basutbud av sår- och omläggingsmaterial enligt avtal VG-regionen, toalettpapper, hushållspapper, tvättmedel, sköljmedel, soppor, diskmedel, glödlampor, städutrustning, rengöringsmedel m.m. Leverantören ska bekosta sänglinne, handdukar, textilier m.m. om brukaren inte själv kan eller vill ordna detta.

Leverantören får inte ta ut avgift för artiklarna ovan av brukaren.

4.8.4 Städning

Leverantören ansvarar för och ska se till att samtlig utrustning och lokaler, inklusive brukarnas lägenheter (utifrån individuella behov), är välvårdade, städade och håller god hygienisk standard.

Fönsterputs ingår och ska minst utföras en gång per år.

4.8.5 Nyckelhantering

Leverantören ska ha skriftliga rutiner för säker hantering och förvaring av nycklar eller elektronisk låsfunktion till brukarnas lägenheter. Det ska finnas tydliga rutiner för utlämning och återlämning av nycklar med signering. Det ska i rutinen framgå hur nycklar ska förvaras.

Förlust av nycklar ska omedelbart rapporteras till brukaren eller dennes företrädare. Leverantören står för kostnader om förlust av nycklar beror på försumlighet hos leverantörens personal.

Nycklar till gemensamt läkemedelsförråd får endast legitimerad sjuksköterska ha tillgång till. Nycklar till brukarens läkemedelsskåp får endast personal med läkemedelsdelegering och legitimerad sjuksköterska använda och ha tillgång till.

4.8.6 Trygghetslarm och övrig larmutrustning

Leverantören ska ha trygghetslarm i lägenheterna och ansvarar för larmsystemets funktion dygnet runt. Leverantören ska dygnet runt ansvara för att larmanrop från brukarna omedelbart besvaras och åtgärdas. Leverantören ska kontrollera och skriftligen dokumentera att trygghetslarm fungerar. Daglig larmkontroll ska utföras.

Handlingsplan ska finnas om larmsystemet av någon anledning inte fungerar.

Leverantören ska bekosta och ansvara för anskaffning av larmutrustning.

4.8.7 Hyra

Hyran av brukarens bostad ska sättas enligt bruksvärdesprincipen. Leverantören debiterar brukaren hyra av lägenhet.

4.8.8 Systematiskt säkerhetsarbete

Lagen om skydd mot olyckor (2003:778) reglerar stadens, den enskildes, ägare eller nyttjanderättshavare till byggnader, skyldigheter att skydda människors liv och hälsa samt egendom och miljö.

Lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (2006:544) reglerar skyldigheter vid extra ordinära händelser. Extraordinära händelser kännetecknas av att de avviker från det normala, innebär allvarliga störningar i viktiga samhällsfunktioner eller överhängande risk för sådana störningar samt kräver skyndsamma insatser av staden.

Enligt lagarna är leverantören bland annat skyldig att identifiera den egna verksamhetens risker och sårbarhet och utifrån de samlade analyserna ta fram en handlingsplan i händelse av olycka eller kris. Leverantören ska genomföra och sammanställa risk- och sårbarhetsanalyser för verksamheten på vård- och omsorgsboendet. Dessa ska revideras minst en gång per år. Dessa analyser ska ligga till grund för arbetet med att förebygga skador och risker, samt öka förmågan att hantera risker.

Leverantören ska upprätta planer samt utbilda, informera och regelbundet, minst en gång vart annat år, genomföra övningar med sin personal i syfte att hantera brand, svåra olyckor, sabotage, elavbrott eller utebliven vattenförsörjning.

Leverantören har skyldighet att underordna sig Mölndals stad planering för att hantera en extraordinär händelse eller olycka.

Leverantören ska i samband med avtalstecknande lämna namn och kontaktuppgifter till kontaktperson hos leverantören, i händelse av katastrof- och krisberedskap i Mölndals stad.

4.8.9 Telefoni

Leverantören ansvarar för verksamhetsgemensamma telefoners abonnemang. Samtliga av verksamhetens telefonnummer ska finnas registrerade i Mölndals stads växel.

Telefoner anslutna till brukarnas lägenheter ansvarar brukarna själva för avseende beställning av abonnemang och kostnader.

4.8.10 Hemförsäkring/Olycksfallsförsäkring

Brukaren ansvarar för/tecknar själv sitt eget försäkringsskydd gällande hemförsäkring och olycksfallsförsäkring.

4.9 Avvikelser

Leverantören ska ha rutin för avvikelshantering inom verksamhetens samtliga områden samt ha rutin för avvikelser i samverkan med andra aktörer. Leverantören ska ha ett säkert verksamhetssystem för handläggning av avvikelser.

Avvikelser som medfört allvarlig skada eller risk för allvarlig skada (Lex Maria) ska genast meddelas stadens MAS.

Avvikelser som inneburit risk för missförhållande, missförhållande, risk för allvarligt missförhållande eller allvarligt missförhållande ska av personal och/eller chef rapporteras som lex Sarah. Leverantören ska årligen informera sin personal om rapporteringsskyldigheten.

4.10 Synpunkter och klagomål

Det ska finnas möjlighet för brukarna och dess företrädare att lämna synpunkter till verksamheten anonymt eller öppet. Leverantören ska i samband med inflyttning och minst en (1) gång per år informera om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål. Rapportering av synpunkter och klagomål kan ske via Mölndal stads hemsida. Leverantören ska erbjuda sig att hjälpa brukare om behov/önskemål finns att lämna synpunkter och klagomål.

Leverantören återkopplar ett svar innehållande status på utredningen och skickar synpunktslämnaren, inom fem arbetsdagar från det att synpunkten/klagomålet kommit in. Leverantören ska skapa sammanställningsrapporter över inkomna synpunkter och klagomål och resultat av förbättringsarbete. Synpunkter och klagomål ska ses som en viktig del i verksamhetens kvalitetsarbete.

Då leverantören tar emot en synpunkt/klagomål ska denna synpunkt/klagomål direkt läggas in i stadens system för synpunktshantering.

4.11 Uppföljning och utvärdering

4.11.1 Insyn

Enligt 6 kapitlet 7 § kommunallagen är Mölndals stad huvudman och ansvarig för att verksamheten bedrivs i enlighet med de föreskrifter, mål och riktlinjer som kommunalfullmäktige bestämt. Enligt 3 kapitlet 19 a § kommunallagen ska staden också tillförsäkra sig information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Vård- och omsorgsnämnden äger rätt att kontrollera och följa upp leverantörens verksamhet på det sätt som nämnden anser vara nödvändigt och ska för detta ändamål få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som vård- och omsorgsnämnden anser vara erforderliga.

Vård- och omsorgsnämnden äger rätt att genomföra undersökningar, enkäter och dyl. för att utvärdera leverantörens verksamhet. Leverantören ska bistå vård- och omsorgsnämnden i detta arbete.

Stadens revisorer har rätt att kontrollera och utvärdera leverantörens verksamhet på samma sätt som för verksamhet som staden bedriver i egen regi. Leverantören förbinder sig att aktivt medverka och underlätta revisorernas arbete.

Vård- och omsorgsnämnden kan även uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll och/eller utvärdering. Leverantören förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

4.11.2 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tillsynsansvar över vård- och omsorgsboende enligt socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen. Om IVO inleder utredning angående verksamheten ska leverantören på eget initiativ informera vård- och omsorgsförvaltningen. Detsamma gäller om Arbetsmiljöverket inleder utredning avseende arbetsmiljön hos leverantören.

Leverantören ska på eget initiativ meddela vård- och omsorgsförvaltningen om eventuell kritik från IVO eller annan myndighet angående verksamheten. Kopia på eventuella tillsynsrapporter och ev. föreläggande ska omedelbart skickas till vård- och omsorgsförvaltningen.

4.11.3 Uppföljning

Under avtalstiden kommer vård- och omsorgsförvaltningen kontinuerligt genomföra olika typer av uppföljningar av verksamheten i enlighet med krav i förfrågningsunderlag och avtal. Lokala rutiner och handlingsplaner enligt förfrågningsunderlag och Ledningssystem för kvalitet ska vara upprättade och kunna uppvisas. Vid granskning av journaler, i samband med vård- och omsorgsförvaltningens uppföljning, ska leverantören inhämta brukarens samtycke.

Vård- och omsorgsförvaltningen äger rätt att följa upp leverantörens verksamhet på det sätt som förvaltningen anser vara nödvändigt och ska för detta ändamål få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som förvaltningen bedömer behövs. Vård- och omsorgsförvaltningen äger rätt att välja metod för uppföljning, till exempel genom undersökningar, enkäter, besök och stickprov.

Leverantören ska bistå vård- och omsorgsförvaltningen i arbetet.

Mölnbalds stads revisorer har rätt att kontrollera och följa upp leverantörens verksamhet på samma sätt som för verksamhet som staden bedriver i egen regi. Leverantören förbinder sig att aktivt medverka och underlätta revisorernas arbete.

Vård- och omsorgsförvaltningen kan också uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra uppföljning, kontroll och/eller utvärdering. Leverantören förbinder sig i sådant fall att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

5. ERSÄTTNING

5.1 Avgifter

Brukaren betalar avgift till Mölndals stad för måltider och omvårdnad enligt de taxor som vid varje tillfälle gäller i Mölndals stad. Leverantören ska redovisa brukarens eventuella frånvaro enligt stadens anvisningar. Se bilaga C Ersättnings och tillämpningsanvisningar.

Brukarens hyror debiteras av och tillfaller leverantören.

5.2 Vårddygnsersättning

Staden ersätter leverantören enligt en fast dygnsersättning per belagt vårddygn som är 1978 kr/dygn i 2023 års pris. Ersättningen inkluderar momskompensation.

Ifall brukaren är bortrest eller vistas på sjukhus räknas platsen som belagd. Vid planerad utflytt, dödsfall eller vid ej planerad utflytt upphör platsen att vara belagd dagen efter utflyttning/dödsfall sker. Ersättning utgår ej för medboende utan biståndsbeslut vid parboende.

5.2.1 Justering av vårddygnsersättning

Ersättningen räknas upp med maximal omräkningsfaktor enligt omsorgsprisindex (OPI) för varje 12-månadsperiod. OPI publiceras årligen av SKR i december månad. Om definitivt OPI inte finns för aktuellt år så används preliminärt OPI och justering sker retroaktivt när definitivt OPI är fastställt. Om avtalet löper ut under året ska omräkningsfaktorn ur särskild tabell för användandet under slutåret användas.

Om SKR:s publicering av OPI upphör ska indexklausuler omförhandlas. Prisjustering får ske en gång per år på initiativ av leverantören. Justeringen ska vara godkänd av vård- och omsorgsförvaltningen senast en (1) månad före prisjusteringen äger rum.

Staden ska senast tre månader innan informera leverantören om nya ersättningsnivån. Leverantören har möjlighet att inte acceptera prisjusteringen, då sägs avtalet upp enligt uppsägning. Under uppsägningstiden gäller den senast godkända ersättningsnivån.

5.3 Betalningsvillkor

Mölndals stad ska betala en ostridig faktura som skickats elektroniskt, inom 30 dagar efter att faktura inkommit till Mölndals stad.

5.3.1 Fakturering

All fakturering ska ske via avtalsleverantör.

Fakturering ska ske enligt de villkor som Mölndals stad uppställer och ska anpassas utan kostnad efter Mölndals stads önskemål. Fakturan ska ha lagstadgat innehåll och innehålla uppgifter enligt nedan.

- GEM-kod ska anges i fakturans brevhuvud
- Att företaget har F-skatt
- Vård- och omsorgsförvaltningens referens
- Leverantörens referens
- Leverantörens organisationsnummer
- Bank- eller postgironummer
- Antal vårddygn som faktureras

5.3.2 Elektronisk fakturering

Fakturering ska ske elektroniskt. En e-faktura är en faktura som både skickas och tas emot i elektronisk form. En e-faktura kan skickas direkt mellan två (2) parter eller via en mellanhand, en s.k. fakturaväxel. Skannade pappersfakturer betraktas inte som e-fakturer. Mölndals stad önskar i första hand fakturan i Svefaktura-format. Undantagsvis godkänns efter överenskommelse även andra format.

5.3.3 Bank- och plusgiro

Andra bank- och plusgironummer än de som angivits i anbudet får inte användas utan skriftligt godkännande från Mölndals stad.

5.3.4 Dröjsmålsränta

Dröjsmålsränta utgår enligt svensk räntelags bestämmelse.

6. AVTALSVILLKOR

6.1 Avtalsparter

6.1.1 Mölndals stad, vård- och omsorgsförvaltningen

6.1.2 Leverantören

6.2 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tills vidare.

6.3 Handlingars inbördesordning

Ändringar och tillägg i avtalet ska vara skriftliga för att vara giltiga. Handlingarna kompletterar varandra. Förkommer mot varandra stridande uppgifter i handlingarna gäller de sinsemellan i följande ordning.

1. Skriftliga ändringar och tillägg som överenskommits mellan parterna
2. Avtalet med bilagor
3. Antaget förfrågningsunderlag med bilagor
4. Leverantörens ansök

6.4 Förändring av villkor på grund av politiska beslut eller omförhandling

Vård- och omsorgsförvaltningen Mölndals stad reserverar sig för att omfattning av avtal/omfattning kan förändras, t ex på grund av organisationsförändringar, politiska beslut etc. Om parterna så överenskommer kan avtal/uppdrag så förändras. Överenskommelse och förändringar i avtalet/uppdraget ska vara skriftligt och godkänt av båda parter för att vara gällande.

Båda parter äger rätt att aktualisera förändringar i avtalet.

6.5 Ansvar för skada

Leverantören ansvarar för samtliga skador som leverantören, eller annan för vilken leverantören ansvarar, orsakar genom fel eller försummelse. Om vård- och omsorgsförvaltningen gentemot tredje man görs ansvarig för inträffad skada, ska leverantören hålla vård- och omsorgsförvaltningen skadelös. Leverantören ska även ersätta vård- och omsorgsförvaltningen för samtliga de kostnader eller förluster som vård- och omsorgsförvaltningen åsamkas som en följd av att leverantören bryter mot förpliktelse enligt detta avtal.

Om leverantören enligt lag eller rättspraxis har ett längre gående ansvar för en uppkommen skada, ansvarar leverantören oavsett föregående stycke för den uppkomna skadan.

Leverantörens ansvar för person- eller sakskada begränsas till 10 Mkr per skadetillfälle och 20 Mkr per år.

Leverantörens ansvar för ren förmögenhetsskada begränsas till 2 Mkr per skadetillfälle och år.

Ovan angivna begränsningar gäller inte för rättighetsintrång eller om leverantören har orsakat skadan genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

6.5.1 Vid skador

Krav från skadelidande regleras av leverantören eller leverantörens försäkringsbolag. För krav som den skadelidande riktar mot staden gäller följande: Leverantören förbinder sig att följa den reglering staden eller stadens försäkringsbolag gör och att till staden återbetala samtliga kostnader till följd av regleringen.

6.6 Försäkring

Leverantören ansvarar för att hålla sin egendom och verksamhet försäkrad på ett erforderligt sätt. Leverantören förbinder sig att teckna och under hela avtalstiden vidmakthålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker leverantörens ansvar enligt detta avtal.

Leverantören ska även teckna och vidmakthålla en förmögenhetsbrottsförsäkring med försäkringsbelopp om lägst 2 mkr.

Bevis om att ovan nämnda försäkring har tecknats ska överlämnas till vård- och omsorgsförvaltningen senast vid avtalstecknandet. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till vård- och omsorgsförvaltningen senast en vecka före det att försäkringen går ut. Om leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar, har vård- och omsorgsförvaltningen rätt att häva avtalet.

Vård- och omsorgsförvaltningen tecknar patientförsäkring i enlighet med gällande lag (patientskadelagen SFS 1996:799 § 12).

6.7 Uppsägning av avtal

Avtalet löper tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid av tolv (12) månader. Uppsägningen skall vara skriftlig.

Om leverantören önskar avveckla verksamheten inom valfrihetssystemet ska vård- och omsorgsförvaltningen meddelas minst tolv (12) månader före verksamhetens upphörande. Uppsägningen ska vara skriftlig. När verksamheten har upphört är leverantörens godkännande inte längre giltigt.

Om vård- och omsorgsnämnden fattar beslut om att inte längre tillämpa valfrihetssystem inom LOV vård- och omsorgsboende upphör vård- och omsorgsnämndens avtal med leverantören att gälla efter en uppsägningstid av tolv (12) månader.

6.8 Uppsägning av avtal i särskilda situationer

Om leverantören inte efterlever vård- och omsorgsnämndens krav för godkännande ska fortsatt godkännande prövas av vård- och omsorgsnämnden med ett ställningstagande till om godkännandet ska återkallas.

I de fall det är möjligt får leverantören vidta rättelse inom 30 dagar från att Mölndals stad har skickat en skriftlig anmodan att vidta rättelse till leverantören, innan Mölndals stad får säga upp avtalet.

Om avtalet sägs upp enligt denna punkt gäller en uppsägningstid på tre (3) månader.

6.8.1 Ersättning vid förtida upphörande

Om avtalet sägs upp i enlighet med punkt 6.7, 6.8 eller hävs i enlighet med punkt 6.9 har leverantören rätt till skälig ersättning för nedlagt arbete fram till uppsägningen eller hävningen. Leverantören har

inte rätt till ersättning för indirekta kostnader eller uteblivna intäkter som uppstår på grund av förtida upphörande av avtal.

6.9 Hävning

Part har rätt att häva avtalet helt eller delvis för det fall den andra parten, på ett väsentligt sätt, har brutit mot sina förpliktelser enligt avtalet eller då det är uppenbart att väsentligt avtalsbrott kommer att ske.

Kan avtalsbrottet avhjälpas får part häva avtalet endast vid upprepning av avtalsbrottet eller då part som gjort sig skyldig till avtalsbrottet inte har avhjälpit detta inom skälig tid efter att den andra parten påpekat avtalsbrottet skriftligt.

Som väsentligt avtalsbrott räknas (och därmed föreligger hävningsgrund) bland annat om leverantören lämnat oriktiga uppgifter i ansökan eller leverantören saknar fungerande rutiner och inte innehar ett komplett Ledningssystem för kvalitet eller om tillsynsmyndigheten riktar allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse, eller att part inte fullgör sina skyldigheter vad gäller skatter och avgifter.

Sådant avtalsbrott från parts sida, som medför avtalets upphörande i förtid, ger den andra parten rätt till ersättning för den skada part har åsamkats.

6.9.1 Skadestånd

Part har rätt till ersättning för direkt skada som beror på den andra partens avtalsbrott. Skadestånd utgår inte för indirekta skador såsom produktionsbortfall eller utebliven vinst såvida part inte handlat grovt vårdslöst eller med uppsåt. Vite inskränker inte rätten att få skadestånd.

6.10 Force majeure

Om part på grund av myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott eller annan omständighet som han inte kan råda över, är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han i nödvändig omfattning, vara befriad från densamma. Föreligger ovan nämnda omständigheter har vård- och omsorgsförvaltningen rätt att så länge de består, själv utföra leverantörens åtagande.

Ersättning till leverantören reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtagande.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

6.11 Vite

Om leverantör inte uppfyller avtalade krav, utgår vite. Vite tillfaller vård- och omsorgsförvaltningen och förbehåller sig rätten att dra av upplupet vite mot leverantörens fakturor. Vite utgår från och med den dag bristen uppstod och tills den dag då bristen har rättats.

Vård- och omsorgsförvaltningen meddelar leverantören omgående vid identifiering av ev. brister och om beslut att uttag av vite fattas.

Trots att vite utgått kan vård- och omsorgsförvaltningen häva avtalet om leverantör upprepade gånger brister i sitt åtagande. Vite ska utgå med ett belopp motsvarande, vid varje tid gällande, ett prisbelopp enligt Socialförsäkringsbalken (2010:110) per påbörjad vecka som rättelse inte har skett.

6.12 Tvist

Tvist mellan staden och leverantören med anledning av detta avtal ska avgöras enligt svensk rätt.

6.13 Övriga kommersiella villkor

6.13.1 Behörig företrädare för Mölndals stad

Behörig företrädare för Mölndals stad att göra ändringar eller tillägg till avtalet är samma befattningshavare som undertecknat avtalet eller person denne satt i sitt ställe.

Överenskommelser gällande avtalsvillkor som regleras i detta avtal och som träffats utan behörig företrädares godkännande är ogiltiga.

6.13.2 Avgifter

Leverantören får inte fakturera avgifter utöver vad som följer av avtalet om inte annat skriftligen överenskommits.

6.13.3 Lämplighet

Företrädare för leverantören får inte vara dömd i domstol för åsidosättande av skattskyldigheter eller gärning som medför näringsförbud. Företrädare för leverantören får inte heller vara dömd i domstol för annan grovre brottslighet som innebär olämplighet att vara leverantör för Mölndals stad.

6.13.4 Otillåten påverkan

Alla otillåtna påverkansmetoder är förbjudna mellan Mölndals stads personal och leverantörens personal. Otillåtna påverkansmetoder kan vara t.ex. otillbörlig belöning eller hot om negativa konsekvenser.

6.13.5 Överlåtelse avtal

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan vård och omsorgsförvaltningens godkännande.

6.13.6 Ändrade ägarförhållanden

Förändringar avseende ägarförhållanden hos leverantören ska skriftligen meddelas vård och omsorgsförvaltningen.