



**BJUVS  
KOMMUN**

**Förfrågningsunderlag för  
serviceinsatser inom  
hemtjänsten  
i Bjuvs kommun**

**Enligt lagen om  
valfrihetssystem (LOV)**

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## Innehåll

---

ALLMÄN INFORMATION .....	4
UPPHANDLANDE MYNDIGHET .....	4
AVTALSTID .....	4
UPPHANDLINGSFORM .....	5
BISTÅNDSBESLUT OCH RIKTLINJER .....	5
UPPDRAGETS OMFATTNING .....	5
Städ .....	5
Tvätt och klädvård .....	5
Inköp .....	6
RUTINER FÖR OMVAL .....	6
TILLÄGGSTJÄNSTER .....	6
ICKEVALSALTERNATIV .....	6
ALLMÄNNA KRAV PÅ LEVERANTÖREN .....	7
Obligatoriska krav .....	7
Grundkrav på leverantör .....	7
Kvalificering för godkännande .....	7
Nystartade företag .....	7
UNDERLEVERANTÖRER .....	8
INFORMATION OM FÖRÄNDRINGAR HOS DE ENSKILDA .....	8
ERSÄTTNING FÖR UTFÖRD TJÄNST .....	8
REDOVISNING AV UTFÖRD TID .....	9
BETALNINGSVILLKOR OCH FAKTURANS UTSEENDE .....	9
ÖVERLÅTELSE AV KONTRAKT .....	9
ANSVARSFÖRSÄKRING .....	10
HÄVNING AV KONTRAKT .....	10
LAGAR/KOLLEKTIVAVTAL .....	10
TVIST .....	11

---

---

---

---

MEDVERKAN I BEREDSKAP OCH KRISBEREDSKAP .....	11
OMFÖRHANDLING .....	11
ÖVRIGA VILLKOR .....	11
INTRODUKTIONSUTBILDNING .....	12
ANSÖKAN OCH BESLUT OM GODKÄNNANDE .....	12
PRESENTATION AV LEVERANTÖRER OCH MARKNADSFÖRING .....	13
BETRÄFFANDE UPPDRAG .....	13
LAGAR, FÖRESKRIFTER OCH BESTÄMMELSER .....	13
KVALITETSSÄKRING OCH TRYGGHET FÖR DEN ENSKILDE .....	14
KRAV PÅ UTFÖRANDE AV SERVICETJÄNSTER.....	14
KRAV SOM FÖLJER AV LAG ELLER ANNAN FÖRFATTNING.....	15
UTBILDNING OCH KOMPETENSKRAV FÖR PERSONAL.....	15
ARBETSMILJÖ .....	15
MEDDELARFRIHET .....	15
SEKRETESS.....	15
KONTAKTMAN .....	16
PERSONALKONTINUITET .....	16
BEMÖTANDE.....	16
PERSONALIDENTIFIKATION.....	16
GENOMFÖRANDEPLAN OCH DOKUMENTATION.....	16
NYCKLAR .....	16
HANTERING AV PRIVATA MEDEL.....	17
FÖRBRUKNINGSMATERIAL OCH RENGÖRINGSPRODUKTER.....	17
FÖRÄNDRAT BEHOV AV INSATSER.....	17
NÄR DEN ENSKILDE INTE ÄR ANTRÄFFBAR.....	17
SAMVERKAN OCH INFORMATIONSOVERFÖRING.....	17
SYNPUNKTER, KLAGOMÅL SAMT FEL OCH BRISTER .....	18

## ALLMÄN INFORMATION

---

Bjuvs kommun ligger centralt i nordvästra Skåne, 20 kilometer öster om Helsingborg mellan Söderåsen och Öresund. Kommunen har 14 801 invånare.

Bjuvs kommun har beslutat att tillämpa valfrihetssystem för serviceinsatserna städ, tvätt och inköp i enlighet med lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Detta innebär att de personer som är beviljade serviceinsatser har möjlighet att välja vem som ska utföra insatserna. Personen kan välja mellan kommunens egen verksamhet eller privata leverantörer som är godkända av Socialnämnden.

Bjuvs kommun har det yttersta ansvaret för att de som bor och vistas i kommunen får den hjälp och det stöd de behöver. Serviceinsatser i hemtjänsten är ett sådant stöd, och beviljas genom biståndsbeslut i enlighet med Socialtjänstlagen. De serviceinsatser som avses är städ, inköp och tvätt som utförs hos personer som bor i ordinärt boende.

Förfrågningsunderlaget antogs av Vård- och omsorgsnämnden 2014-12-18

## UPPHANDLANDE MYNDIGHET

---

Bjuvs kommun  
Box 501  
267 25 BJUV

För frågor avseende LOV i allmänhet kontakta:

[upphandling@bjuv.se](mailto:upphandling@bjuv.se)

För frågor avseende uppdragen kontakta:

[lov-kontakt@bjuv.se](mailto:lov-kontakt@bjuv.se)

## AVTALSTID

---

Kontraktstiden är tre år från och med kalendermånaden efter Socialnämndens beslut om godkännande.

Kontraktet får när som helst under kontraktstiden sägas upp av endera parten med tre månaders uppsägningstid. Några skäl för uppsägning behöver inte anges. Något skadestånd kan ej heller begäras efter uppsägning.

Vid kontraktstidens utgång upphör kontraktet att gälla utan uppsägning. Kontraktet får inte förlängas, men ny ansökan om godkännande som leverantör kan skickas in.

## UPPHANDLINGSFORM

---

Upphandlingen genomförs enligt Lagen om valfrihetssystem (LOV). LOV är avsedd att fungera som ett verktyg för de kommuner som vill överlåta makt åt medborgaren att välja leverantör av de insatser som medborgaren har blivit beviljad enligt socialtjänstlagen.

Ansökningstiden pågår fortlöpande. Annons och förfrågningsunderlag finns tillgängliga på Bjuvs kommuns hemsida och i den nationella databasen, [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se). Socialnämnden får utsluta en leverantör om någon av de omständigheter som anges i 7 kap. LOV föreligger.

## BISTÅNDSBESLUT OCH RIKTLINJER

---

Kommunens biståndshandläggare utreder, behovsbedömer och fattar biståndsbeslut på delegation av Socialnämnden. Besluten grundas alltid på socialtjänstlagen.

Serviceinsatser beviljas inom ramen för Socialnämnden riktlinjer och timmar enligt schablon.

Leverantören ska i dessa ärenden ta kontakt med biståndshandläggaren varje gång något behöver justeras. Vid nytt uppdrag meddelar alltid biståndshandläggaren vilken typ av beslut som ligger till grund för insatsen.

## UPPDRAGETS OMFATTNING

---

### Städ

Hjälp med städning beviljas om den sökande eller annan i hushållet inte kan utföra detta. I städningen ingår dammsugning av golv och mattor, våttorkning av golv, damning samt rengöring av badrum/toalett. Rengöring av hjälpmedel, avtorkning ut- och invändigt av kylskåp och spis. I städning ingår även fönsterputsning en gång/år. Fönsterputsning gäller de rum som omfattas av städning enligt ovan.

Städningen omfattar två rum och kök, hall och badrum/toalett varannan vecka. Om det föreligger särskilda skäl kan dock städning beviljas oftare. Särskilda skäl kan t.ex. vara astma, grav synnedsättning eller personer som av olika anledningar smutsar ner mer än normalt. Då sökanden åberopar behov av städning oftare än varannan vecka på grund av sjukdom ska detta kunna styrkas med läkarintyg. Har makar skilda sovrum kan städning av tre rum och kök beviljas.

Städutrustning ska tillhandahållas av den enskilde.

### Tvätt och klädvård

I tvätt ingår maskintvätt av kläder, sänglinne och textilier samt torkning och hopvikning. I begreppet tvätt ingår även klädvård som omfattar strykning av kläder och små dukar samt att utföra enklare lagningar t.ex. att sy i en knapp.

I insatsen ingår ej att tvätta mattor eller att mangla.

---

---

---

---

## Inköp

Till inköp räknas inköp av mat, hushållsartiklar samt apoteksvaror.

Det kan även handla om personer som kan handla men inte bära matkassar. Inköp sker i närliggande affär och apotek, detta beviljas normalt en till två gånger i veckan. Den enskilde skall ges möjlighet att delta i insatsen med exempelvis planering av matsedel, skriva inköpslista och uppackning av varor.

Inköp av hushållspapper i bal, läskbackar el annat skrymmande medges ej. Post- och bankärenden utförs ej, detta gäller även hantering av tips och lottokuponger etc.

Inköp av annat än mat, t.ex. kläder, faller under insatsen ledsagning.

## RUTINER FÖR OMVAL

---

Den enskilde har när som helst rätt att avsluta sin beviljade insats eller byta till en annan leverantör enligt följande:

Om den enskilde önskar avsluta sin insats gäller en uppsägningstid på fem dagar.

Om den enskilde inte är nöjd finns möjligheter att byta leverantör. Byte av leverantör erbjuds inom 14 dagar efter att den enskilde kontaktat sin biståndshandläggare och begärt byte. Tidigare leverantör svarar under denna tid för insatserna.

Vid byte ska leverantören samverka med kommunen och ny leverantör. När detta sker ska leverantören lämna all dokumentation i ärendet till biståndshandläggaren.

## TILLÄGGSTJÄNSTER

---

Kommunen svarar endast för tjänsterna enligt ovan.

Leverantören har dock möjlighet att erbjuda den enskilde ytterligare tilläggstjänster, men då efter överenskommelse direkt med den enskilde. Leverantören ska informera om att biståndsbeslutet inte avser dessa tjänster. När tilläggstjänster erbjuds ska det tydligt framgå att dessa faktureras den enskilde direkt och att kommunen inte är betalningsansvarig. För tilläggstjänster gäller fri prissättning, och priserna som anges ska vara inklusive moms.

Kommunen har inte gjort någon bedömning på tilläggstjänster.

## ICKEVALSALTERNATIV

---

De personer som inte kan eller vill välja leverantör av serviceinsatser tilldelas kommunens egen verksamhet.

## ALLMÄNNA KRAV PÅ LEVERANTÖREN

---

### Obligatoriska krav

Förfrågningsunderlaget med bilagor innehåller ett antal obligatoriska krav. Förutsättningen för att en ansökan ska kunna prövas och godkännas är att dessa krav är uppfyllda. Kraven avser såväl krav på sökande som på efterfrågad tjänst.

### Grundkrav på leverantör

När en ansökan inkommit sker en kontroll av att leverantören utformat sin ansökan i enlighet med förskrivet ansökningsformulär och bifogat de handlingar som begärts. Begärda uppgifter samt Bjuvs kommuns kontroll enligt nedan ska visa att företagen har ekonomisk stabilitet, fullgjort sina juridiska skyldigheter samt har teknisk förmåga och kapacitet att genomföra uppdraget.

För att en leverantör ska bli godkänd av kommunen och bibehålla godkännandet under kontraktstiden ska grundkrav och villkor uppfyllas.

För att behålla sitt godkännande ska leverantören vid varje given tidpunkt uppfylla dessa krav.

### Kvalificering för godkännande

För att en leverantör ska kvalificeras och därmed kunna godkännas krävs följande vid godkännande eller senast vid start:

- fullständig ansökan i enlighet med "Ansökan om att bli leverantör".
- godkännande av krav i förfrågningsunderlaget i ansökningsformuläret.
- ha egen firma eller vara en juridisk person, d.v.s. AB, HB, ekonomisk förening eller enskild firma
- ha lämnat kommunen en kopia av giltiga registreringsbevis respektive F-skattsedel eller FA- skattsedel.
- vara momsregistrerad.
- ha lämnat kommunen en kopia av giltig ansvarsförsäkring.
- inte ha några skatteskulder eller kronofogdeskulder.
- giltigt tillstånd från IVO, Inspektionen för Vård- och omsorg

Även under avtalstiden skall ovanstående villkor uppfyllas. Kommunen förbehåller sig rätten att bevaka detta samt avsluta avtal om inte kraven uppfylls.

Referensförteckning ska bifogas i ansökningsformuläret. Tre referenser från liknande uppdrag de senaste fem åren.

Presentation av företaget och dess ledning (meritförteckning, CV etc).

Verksamhetens profil i enlighet med formulär "Verksamhetens profil".

### Nystartade företag

Sökande som ännu inte startat ett företag och inte vid ansökningstillfället har samtliga efterfrågande intyg och bevis, ska senast inför avtalstecknande överlämna intyg och bevis till kommunen.

---

---

---

---

Nystartade företag kan även lämna personliga referenser som ska avse huvudägare. Nybildade företag ges möjlighet att styrka sin ekonomiska ställning genom bankgaranti, eller på annat sätt som enligt kommunens bedömning kan anses bevisa en acceptabel soliditets- och likviditetsnivå.

## UNDERLEVERANTÖRER

---

Eventuella underleverantörer ska i alla hänseenden uppfylla samtliga krav som ställs på leverantören i detta förfrågningsunderlag och ansökan, vilket leverantören ansvarar för att kontrollera.

Leverantören ska meddela Socialnämnden inom vilka deluppgifter underleverantören kommer att användas samt vilka underleverantörer man avser använda.

Förändring ska också meddelas Socialnämnden omgående.

## INFORMATION OM FÖRÄNDRINGAR HOS DE ENSKILDA

---

Förändringar i verksamhetens omfattning och inriktning ska omgående meddelas Socialnämnden. Om företaget byter ägare ska ny ansökan lämnas in.

## ERSÄTTNING FÖR UTFÖRD TJÄNST

---

För att ersättning ska utgå till leverantören måste samtliga gällande krav och villkor följas. Ersättningsnivån beslutas av Socialnämnden i enlighet med nuvarande valfrihetssystem (se länk "Principer för ersättning" på kommunens hemsida). Ersättningen som inkluderar moms, ska täcka samtliga kostnader i samband med utförandet av serviceinsatserna.

Ersättningen är lika för alla leverantörer och justeras en gång per år den 1 januari med hänsyn till förändring i PKV, prisindex för kommunal verksamhet. Den avtalade ersättningen ökas respektive minskas med den årliga procentuella förändringen av PKV.

Ersättning lämnas bara för tid som faktiskt utförs, dock högst den tid som beviljats i biståndsbeslutet, alltså inte restider etc. Kommunen ersätter minimitid 30 minuter. Vid så kallad bomtid (inget besked om frånvaro senast dagen före) utgår ersättning motsvarande 30 minuter.

Ersättning betalas ut månadsvis, 30 dagar från fakturans ankomstdatum. Leverantören får inte kräva ersättning av den enskilde för tjänster som biståndsbeslutet avser.

Den enskilde erlägger avgift till kommunen.

---

---

---

---



## REDOVISNING AV UTFÖRD TID

---

Leverantören ansvarar för att fylla i kommunens blankett "Månadsunderlag" i samråd med den enskilde. I månadsunderlaget ska leverantören anteckna utförd tidsåtgång samt utförda insatser hos den enskilde. Månadsunderlaget skall bifogas fakturan för att ersättning skall utgå.

## BETALNINGSVILLKOR OCH FAKTURANS UTSEENDE

---

### **Faktura ställs till:**

Bjuvs kommun  
Box 1  
267 21 Bjuv

All fakturering ska vara elektronisk. Bjuvs kommun kan ta emot olika typer av elektroniska fakturaformat. Observera dock att fakturor i PDF-format eller fakturor sända via e-post inte räknas som elektronisk standard och därför inte kan godkännas. Minimistandard för fakturaformat är så kallad Svefaktura enligt SFTI-standard. För upplysningar om olika elektroniska fakturaformat hänvisas till <http://www.sfti.se/sftistartsida>. Kommunen kan även erbjuda kostnadsfri fakturering via fakturaportal vilken nås genom kommunens hemsida och länken "Fakturera online".

Överenskommelse om hur fakturering ska gå till träffas i samband med undertecknande av avtal/kontrakt.

Faktura ställs till Socialnämnden Bjuvs kommun.

- Faktura ska innehålla vårt beställar-ID. Referensperson och eller beställare ska anges i fakturans adressfält.
- Fakturan utställs månadsvis i efterskott, senast den 10:e dagen i varje månad, och ska innehålla uppgifter om företaget med angivande av plus-/bankgironummer, organisationsnummer, innehav av F-skattebevis, adress och telefonnummer, samt kopia av månadsunderlag.
- Fakturerings- eller annan administrativ kostnad får ej debiteras.
- Betalning till leverantören sker månadsvis i efterskott.
- Betalningsvillkor: Godkänd faktura betalas 30 dagar netto efter ankomstdagen.
- Dröjsmålsränta: Bjuvs kommun följer svensk räntelag.

## ÖVERLÅTELSE AV KONTRAKT

---

Kontrakt får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person. Vid behov tecknas nytt avtal.

## ANSVARSFÖRSÄKRING

---

Leverantören (och eventuell underleverantör) ska teckna och under kontraktstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring som håller den enskilde och kommunen skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos leverantören.

Leverantören (och eventuell underleverantör) är ansvarig för skada som genom fel eller försummelse vid utövandet av verksamheten, enligt gällande kontrakt, vållas kommunen eller tredje man. För de fall kommunen förpliktas att utge ersättning till tredje man för skada som leverantören (eller eventuell underleverantör) svarar för, har kommunen rätt till full ersättning från leverantören.

## HÄVNING AV KONTRAKT

---

Varje enskild part är berättigad att säga upp kontrakt med omedelbar verkan om den andra parten väsentligen bryter mot sina förpliktelser och ej vidtar rättelse inom en månad från skriftlig uppmaning.

Som väsentligt kontraktsbrott räknas bland annat att part inte fullgör sina skyldigheter vad gäller skatter och avgifter och/eller att leverantören har allvarliga kvalitetsbrister i verksamheten, ej uppfyller åtagandena enligt kontraktet eller andra omständigheter enligt kap. 7 LOV.

Hävningsgrund föreligger dessutom om leverantören försätts i konkurs eller för övrigt befinns vara på sådant obestånd att leverantören inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Kontraktsbrott från parts sida som medför kontraktets upphörande i förtid ger den andra parten rätt till ersättning för den skada som part har åsamkats.

## LAGAR/KOLLEKTIVAVTAL

---

Leverantören är skyldig att inte vidta åtgärd som kan antas medföra åsidosättande av svensk lag eller kollektivavtal för arbetet mot vad som är allmänt godtaget inom anbudsgivarens kollektivavtalsområde samt kräva samma utfästelse av eventuella underleverantörer.

Villkor som innebär inskränkningar i kommunens möjligheter att fullgöra skyldigheter kommunen har enligt lag, skall vara utan verkan, oaktat var i handlingarna dessa återfinnes

För leverantör med bolag registrerat i Sverige skall anbudsgivaren ange om kollektivavtal finnes eller om sådant saknas skall företaget ange hur löne- och anställningsvillkor säkras till att ha en värdegrund som överensstämmer med Bjuvs kommuns värdegrunder.

---

---

---

---

## TVIST

---

Tvist med anledning av gällande kontrakt ska avgöras av allmän domstol i Helsingborgs tingsrätt med tillämpning av svensk rätt, om inte parterna enas om annat.

## MEDVERKAN I BEREDSKAP OCH KRISBEREDSKAP

---

Leverantören ska utföra uppdrag avseende nödvändiga serviceinsatser, såsom inköp och apoteksärenden, även under höjd beredskap och krig.

## OMFÖRHANDLING

---

Om regeringen/riksdagen eller kommunen beslutar att tillskjuta eller begränsa resurser eller ändra förutsättningar för verksamhet riktad mot äldreomsorgen, kan förhandling tas upp om en sådan förändring. Förhandling kan i sådana fall leda till ändrade villkor för och innehåll i tjänsten.

Socialnämnden har rätt att i samband med förändring av kommunens riktlinjer och målsättningar, nya lagar, förordningar etc. förändra kriterierna för godkännande respektive kontrakt och även avbryta valfrihetssystemet. Detta kan innebära att leverantören behöver anpassa sig i enlighet med de nya besluten för att kunna behålla sitt godkännande. För övrigt gäller villkoren under rubriken "Avtalstid".

## ÖVRIGA VILLKOR

---

Samtliga villkor enligt förfrågningsunderlaget och dess bilagor ska uppfyllas.

När leverantören har undertecknat ansökan respektive förfrågningsunderlaget och Socialnämnden har godkänt leverantören föreligger ett preliminärt kontrakt. Kontraktet blir giltigt när särskild kontraktshandling undertecknats av båda parter.

Socialnämnden förbehåller sig rätten att från Skattemyndigheten, Kronofogdemyndigheten, Upplysningscentralen eller annan myndighet inhämta uppgifter och löpande granska att leverantören sköter sina åligganden, exempelvis inbetalning av skatter och andra avgifter.

Leverantörens (och eventuell underleverantörs) verksamhet ska bedrivas religiöst/politiskt obundet och i övrigt etiskt försvarbart.

På Socialnämndens begäran ska leverantören kunna visa att ägare och personal är fria från brottsbelastning beträffande allvarliga brott så som brott mot person, ekonomisk brottslighet, arbetsmiljöbrott.

## INTRODUKTIONSUTBILDNING

---

Leverantören förbinder sig att delta i kommunens introduktion avseende socialtjänstlagen, sekretesslagen samt annan information av relevans för uppdraget. Ersättning eller kostnad utgår inte för detta.

## ANSÖKAN OCH BESLUT OM GODKÄNNANDE

---

Leverantören måste ansöka om godkännande för att utföra serviceinsatserna städ, tvätt och inköp inom hemtjänsten. Socialnämnden prövar ansökan mot kraven i förfrågningsunderlaget och lämnar skriftlig underrättelse om beslut inom sex veckor.

Endast leverantörer som är godkända av Socialnämnden får utföra biståndsbedömda serviceinsatser. Samverkan i FÖSAM ska föregå Socialnämndens beslut. Godkännandet blir bindande när kontraktet är undertecknat.

Ansökan ska göras på kommunens särskilda blankett som finns på kommunens hemsida.

### **Till ansökan bifogas följande:**

- Verksamhetsprofil; görs på därtill avsedd blankett som finns på kommunens hemsida.
- Meritförteckning med referenser om sådan redan finns.
- Kopia av registreringsbevis om sådant redan finns.
- Kopia av F-skattsedel/FA-skattsedel om sådan redan finns.
- Senaste årsredovisningen om sådan redan finns.
- Kopia av giltig ansvarsförsäkring/utfästelse att teckna sådan.
- Kopia på giltigt tillstånd från IVO

Bjuvs kommun inhämtar Intyg från Skattemyndigheten, blankett SKV 4820 "Begäran om upplysning upphandling" om företaget redan är startat.

### **Ansökan skickas till:**

Bjuvs kommun  
Socialförvaltningen  
Box 504  
267 25 Bjuv

Märk kuvertet med LOV

## PRESENTATION AV LEVERANTÖRER OCH MARKNADSFÖRING

---

Utöver ansökan ska leverantören bifoga en verksamhetsprofil (via e-post; lov-kontakt@bjuv.se) som kommer finnas på kommunens hemsida som information till de enskilda. Leverantören ansvarar för att uppgifterna är aktuella samt att de vid behov uppdateras. När den enskilde ansöker om serviceinsatser informerar biståndshandläggaren om valfrihetssystemet och lämnar/skickar en broschyr med leverantörernas verksamhetsprofil till den enskilde.

Leverantören har rätt att marknadsföra sin verksamhet på ett etiskt försvarbart sätt.

## BETRÄFFANDE UPPDRAG

---

Leverantören är beroende av den enskildes aktiva val.

Kommunen kan inte garantera några uppdrag.

Leverantören är skyldig att ta emot alla uppdrag avseende samtliga tre serviceinsatser och i hela Bjuvs kommun.

De enskilda som väljer leverantören ska tas emot.

Efter det att den enskilde har gjort sitt första val respektive omval av leverantör, skickar biståndshandläggaren en kopia av biståndsbeslutet till leverantören. Därefter tar leverantören kontakt med den enskilde.

Leverantören ska inom en vecka bekräfta och påbörja uppdraget i enlighet med biståndsbeslut. Genomförandeplan ska vara upprättad inom tre veckor efter att insatserna påbörjats.

Vid akuta behov ska uppdrag kunna påbörjas med omedelbar verkan.

## LAGAR, FÖRESKRIFTER OCH BESTÄMMELSER

---

Leverantören ansvarar för att uppdraget utförs i enlighet med tillämplig lagstiftning som t.ex.

socialtjänstlagen, sekretesslagen, förordningar och föreskrifter, riktlinjer och allmänna råd samt de nationella målen inom verksamhetsområdet.

Leverantören ska fullgöra sina skyldigheter enligt svensk lagstiftning, t.ex. ekonomiska åtaganden beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter. Leverantören är arbetsgivare för all personal som utför erhållet uppdrag, vilket innebär att leverantören svarar för samtliga förpliktelser som åvilar arbetsgivare enligt lag, författning eller avtal.

Leverantörens anställda ska omfattas av meddelarskydd jämställt med det skydd som offentligt anställda har. Med svensk lagstiftning jämställs även myndigheters föreskrifter. Miljöhänseende ska beaktas enligt kommunens miljömålsprogram (se kommunens hemsida: Kommun och politik – Så fungerar kommunen – Kommunala styrdokument).

Leverantören ansvarar för att dokumentation sker i enlighet med socialtjänstlagens bestämmelser och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationsmallar finns att hämta på kommunens hemsida.

Leverantören ansvarar också för att månadsunderlag, genomförandeplan, biståndsbeslut och andra handlingar som rör den enskildes personliga förhållanden förvaras på ett betryggande sätt. När den enskilde avslutas hos leverantören ska all dokumentation överlämnas utan kostnad till ansvarig biståndshandläggare. Vid överlämnande av dokumentation ansvarar leverantören för den enskildes medgivande.

## KVALITETSSÄKRING OCH TRYGGHET FÖR DEN ENSKILDE

---

Leverantören ska utföra uppdraget i enlighet med gällande kvalitetskrav som framgår av tillämplig lagstiftning, förordningar och föreskrifter inom verksamhetsområdet samt i enlighet med Socialnämndens mål och värdegrund.

Utförandet av serviceinsatserna ska präglas av respekt för den enskildes självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet, och ska utformas i samråd med den enskilde.

Personalens förhållningssätt ska vara sådant att den enskilde känner sig trygg och får ett gott bemötande. Leverantören ska samverka med den enskildes anhöriga/närstående och/eller legal ställföreträdare om sådant samtycke finns.

Den enskilde ska i möjligaste mån ges kontinuitet när det gäller personal och god tillgänglighet vid kontakt med ansvarig chef/kontaktperson. Leverantören väljer en kontaktperson som leverantören kan vända sig till vid exempelvis förändringar och frågor.

Vid skriftliga klagomål från enskild skall det vara möjligt för Bjuvs kommun att omedelbart pausa uppdraget tills kontroll av klagomålen har skett.

## KRAV PÅ UTFÖRANDE AV SERVICETJÄNSTER

---

Leverantören åtar sig att följa biståndsbesluten på det sätt Bjuvs kommun utformat dem. Det innebär att den enskilde själv ska kunna planera sin vardag och leva ett aktivt liv, ska behandlas med respekt och integritet samt kunna känna trygghet och ha tillit till personalen som utför insatserna. Vid fullgörandet av uppgiften ska utföraren iakttä alla likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet. Verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet.

## KRAV SOM FÖLJER AV LAG ELLER ANNAN FÖRFATTNING

---

Leverantören ska bedriva verksamheten enligt de allmänna mål, riktlinjer och kvalitetskrav som följer enligt socialtjänstlagen och i övrigt inom området gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd

## UTBILDNING OCH KOMPETENSKRAV FÖR PERSONAL

---

Alla leverantörer ska ha *minst* en ansvarig person som,

- har kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd
- har dokumenterad erfarenhet från området som är aktuellt för de tjänster som erbjuds
- har datorvana, det vill säga att självständigt kunna arbeta med dator och kunna hantera internet och e-post.

Personalen ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning lämplig utbildning och erforderliga kunskaper på området samt kunna kommunicera väl både i tal och skrift på det svenska språket. Det är meriterande om personalen behärskar andra språkområde.

Det är önskvärt med erfarenhet från arbete med människor som har demensproblematik och/eller psykiska nedsättningar.

Leverantören ska ansvara för att personalen kontinuerligt får den utbildning, fortbildning och handledning som krävs för att utföra sina arbetsuppgifter.

## ARBETSMILJÖ

---

Leverantören ska vara ansvarig för arbetsmiljön och den leverantör som har mest utförd tid hos den enskilde ska ha samordningsansvaret enligt arbetsmiljölagen.

## MEDDELARFRIHET

---

Personal anställd hos leverantören ska ha rätt att uttala sig i enlighet med den meddelarfrihet som gäller i tryckfrihetsförordningen 1 kap 1 §, yttrandefrihetsgrundlag 1 kap 1 § samt offentlighets och sekretesslag 44 kap 1 §.

## SEKRETESS

---

Leverantören ska ansvara för att personalen efterlever och förstår den lagstiftning om tystnadsplikt som gäller för anställda inom socialtjänst. Leverantören ansvarar för att personalen informeras om dessa bestämmelser och undertecknar en förbindelse om tystnadsplikt/sekretess.

Tystnadsplikt gäller även sedan anställning upphört.

---

---

---

---

## KONTAKTMAN

---

Den enskilde ska tilldelas en kontaktman. Syftet med en kontaktman är att bygga en funktionell och god kontakt mellan en personal och den enskilde samt dennes närstående/anhörig. På det viset åstadkoms trygghet, välbefinnande och förtroende för verksamheten.

Leverantören ska ge information till den enskilde om vem som är kontaktman samt innehållet i kontaktmannaskapet. Vid längre frånvaro måste kontaktmannen se till att delegera sitt ansvar till någon kollega.

## PERSONALKONTINUITET

---

Den enskilde ska i möjligaste mån ges kontinuitet när det gäller personal och god tillgänglighet med kontakt med ansvarig chef eller kontaktman.

## BEMÖTANDE

---

Den enskilde ska behandlas med respekt och integritet och på så sätt kunna känna trygghet och tillit till personalen.

## PERSONALIDENTIFIKATION

---

Personalen ska bära en personlig tjänstelegitimation med foto, väl synlig vid alla besök hos den enskilde.

## GENOMFÖRANDEPLAN OCH DOKUMENTATION

---

Senast tre veckor efter att insatserna har påbörjats ska genomförandeplanen vara klar och kopia skickad till LOV-kontakten. Personalen ska arbeta utifrån den aktuella genomförandeplanen. Ersättning för upprättande av genomförandeplan utgår ej.

Leverantören ska även dokumentera händelser av vikt och avvikelser från uppgjord planering i genomförandeplanen. All dokumentation som rör den enskilde ska förvaras oåtkomligt för obehöriga och utformas med respekt för den enskilde.

## NYCKLAR

---

Den enskilde ska i första hand själv öppna dörren till sin lägenhet då tjänsten ska utföras då den enskilde är hemma. Skulle det ändå behövas nycklar för att få tillgång till den enskildes bostad ska leverantören ha rutiner som innebär en säker hantering av mottagna nycklar. Leverantören svarar för alla kostnader i samband med låsbyte till följd av förlust av kvitterad nyckel.

---

---

---

---



## HANTERING AV PRIVATA MEDEL

---

Privata medel ska hanteras på ett betryggande sätt. Eventuella förluster ansvarar leverantören för.

## FÖRBRUKNINGSMATERIAL OCH RENGÖRINGSPRODUKTER

---

Den enskilde tillhandahåller själv städredskap samt rengöringsmedel såvida inte annat överenskommes med den enskilde.

## FÖRÄNDRAT BEHOV AV INSATSER

---

Om den enskildes behov förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska leverantören omgående kontakta kommunens biståndshandläggare.

Leverantören ska omgående meddela LOV-kontakten om den enskilde blivit inlagd på sjukhus eller avlidit.

## NÄR DEN ENSKILDE INTE ÄR ANTRÄFFBAR

---

Leverantören ska skriftligen komma överens med varje enskild om rutin för vem som skall kontaktas om den enskilde inte är anträffbar på överenskommen tid. Detta syftar till att säkerställa den enskildes säkerhet och hälsa. Vid varje planerad insats då leverantören inte får kontakt med den enskilde ska leverantören omedelbart försöka få klarhet i vad frånvaron beror på.

Leverantören skall även meddela beställaren om den enskilde är frånvarande.

## SAMVERKAN OCH INFORMATIONSOVERFÖRING

---

Ett nära och förtroendefullt samarbete mellan leverantör och kommunen förutsätts. Båda parter ska samverka med syfte att följa och utveckla verksamheten. Vid start är leverantören skyldig att medverka vid informationsmöte.

Leverantören är skyldig att delta vid de möten som kommunen bjuder in till. Vid dessa möten utgår ingen ersättning.

## SYNPUNKTER, KLAGOMÅL SAMT FEL OCH BRISTER

---

Det är i första hand den enskilde som bedömer leverantörens tjänster och deras kvalitet. Den enskilde har rätt att bland annat:

- framföra klagomål till leverantören och biståndshandläggaren.
- avsluta leverantörens uppdrag omgående och byta leverantör. I dessa fall ska den befintliga leverantören meddela LOV-kontakten.

Synpunkter och klagomål som lämnas av de enskilda och deras närstående/företrädare till kommunen, kommuniceras med leverantören som ska vidta erforderliga åtgärder. Allvarliga klagomål tas upp i Socialnämnden.

Leverantören är skyldig att fortlöpande rapportera klagomål, fel och brister samt anmälan om missförhållanden (Lex Sarah) och allvarliga händelser till ansvarig LOV-kontakt.



**BJUVS**  
**KOMMUN**