

Förfrågningsunderlag Kundval - hemtjänst, hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering



Sjukvård och omsorg i Norrtälje, KSON

Gäller från 1 augusti 2026
Diarienummer: 2026-112


**Region
Stockholm**


**NORRTÄLJE
KOMMUN**

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

Innehåll

1	Inledning.....	4
2	Anvisningar för inlämnande av ansökan.....	5
2.1	Ansökningshandlingar	5
2.2	Beslutsordning	6
2.3	Underlag för Beställarens bedömning av sökande.....	7
3	Villkor för godkännande att teckna avtal.....	11
3.1	Ansökan	11
3.2	Ekonomisk stabilitet	11
3.3	Verksamheten	12
3.4	Övriga villkor	13
4	Kundvalsavtal	15
4.1	Avtalets omfattning och förutsättningar	15
4.2	Avtalet	15
4.3	Definitioner och förkortningar	16
4.4	Avtalsperiod	18
4.5	Ändrade ägarförhållanden.....	18
4.6	Överlåtelse	19
4.7	Brister i utförandet och sanktioner.....	19
4.8	Förtida upphörande.....	20
4.9	Force majeure	22
4.10	Kontaktpersoner	23
4.11	Meddelanden	23
4.12	Tvist	23
4.13	Efter Avtalets upphörande.....	23
4.14	Möte inför driftstart	24
4.15	Ändringar i Avtalet.....	24
4.16	Övrigt	24
4.17	Mervärdesskatt (moms)	25

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

5	Specifik uppdragsbeskrivning	26
5.1	Kort om Uppdraget	26
5.2	Målgrupper	26
5.3	Kompetens	28
5.4	Allmänna krav på utförandet	31
5.5	Geografisk områdesindelning	39
5.6	Hemtjänst	42
5.7	Hälso- och sjukvård i hemmet	45
5.8	Hemrehabilitering	47
6	Ersättningsvillkor	51
6.1	Allmänt	51
6.2	Hemtjänst	51
6.3	Ersättning vid rapporterat uppehåll i insatser	53
6.4	Larm- och annan välfärdsteknik	53
6.5	Övriga insatser	53
6.6	Hälso- och sjukvård i hemmet legitimerad personal	54
6.7	Hemrehabilitering legitimerad personal	55
6.8	Ersättning vid avböjda och oplanerad frånvaro	55
6.9	Samordnad individuell plan	56
6.10	Ersättning teamkonferens	56
6.11	Tillfälliga vistelser	57
6.12	Insatser mellan klockan 22:00–07:00	57
6.13	Ersättning till patienter med endast hälso- och sjukvård i hemmets- och eller hemrehabiliteringsinsatser	57
6.14	Annan ersättning	57
6.15	Extraordinära kostnader	58
6.16	Ersättningsavdrag vid sammanblandning av insatskategorier	58
6.17	Process för utbetalning av ersättning	59
7	Årlig uppföljning	61
7.1	Inledning	61

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

7.2 Syftet med uppföljning.....	61
7.3 Utformning av den årliga uppföljningen	61
7.4 Uppföljningsplan.....	61
8 Allmänna villkor	62
8.1 Inledning	62
8.2 Allmänna utgångspunkter	62
8.3 Författningar och regler	64
8.4 Information och marknadsföring	67
8.5 Patientnämnden	68
8.6 Tillgänglighet/åtkomst	68
8.7 Uppföljning	69
8.8 Journaler	70
8.9 Personal	71
8.10 Underleverantör	71
8.11 Försäkringar, skadeståndsansvar och åligganden	71
8.12 Katastrophsituation och höjd beredskap	72
9 Informationshantering.....	73
9.1 Inledning	73
9.2 Systemadministration	73
9.3 Informationssäkerhet.....	73
9.4 Personuppgiftsbehandling	73
9.5 Autentisering	73
9.6 Logguppföljning.....	74
9.7 Tids-, insats- och kundregistrering	74
9.8 IT-system och e-tjänster.....	74
9.9 Vid start av nya uppdrag	78

1 Inledning

Sjukvårds- och omsorgsnämnden i Norrtälje kommun, numera Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje, har sedan tidigare beslutat att införa Kundval inom hemtjänst, hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering. Syftet är att stärka kundens ställning med ökade möjligheter att fritt välja utförare och att tillgängligheten till vården och omsorgen ska öka.

Kundvalet infördes enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem med Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje (organisationsnummer 222000–1891) som upphandlande myndighet.

Med en fri etablering inom Kundvalet avses mångfalden av utförare öka. Kundvalet ska ge alla sökande samma villkor och konkurrensneutralitet ska råda. Avtal tecknas med alla sökande som uppfyller de krav som anges i detta underlag.

Sökande som har godtagbara skäl att inte kunna lämna samtliga efterfrågade uppgifter kan komma att beviljas ett villkorat godkännande. I ansökan ska anges om sådant villkorat godkännande söks, orsaken till detta och en tidsplan för när utlämnade uppgifter/intyg kommer att lämnas. Om beslut fattas att medge villkorat godkännande underrättas Sökanden om detta. Sökanden ska därefter inom den tidsram som anges inlämna återstående uppgifter/intyg.

Förfrågningsunderlaget består av följande delar:

- 1 Denna inledning
- 2 Anvisningar för inlämnande av ansökan jämte ansökningsblankett
- 3 Villkor för godkännande att teckna avtal
- 4 Kundvalsavtal
- 5 Specifik uppdragsbeskrivning
- 6 Ersättningsvillkor
- 7 Årlig uppföljning
- 8 Allmänna villkor
- 9 Informationshantering

Till förfrågningsunderlaget hör följande bilagor:

- 10 Turordning för ickevalsalternativ
- 11 Rapporteringsanvisning

2 Anvisningar för inlämnande av ansökan

2.1 Ansökningshandlingar

2.1.1 Ansökan

Intresserade inbjuds att ansöka om att bli godkända för att få bedriva vård och omsorg inom Kundvalet. Ansökan sker genom att ansökningsblanketten tillsammans med övriga begärda handlingar lämnas in till Beställaren.

2.1.2 Adress

Ansökan insänds till:

Registrator

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje

Box 801

761 28 Norrtälje

Ange *Kundval* på kuvertet.

2.1.3 Svenska språket

Ansökan och bilagor ska vara på svenska språket.

2.1.4 Öppen ansökningstid

Ansökningstiden är öppen vilket innebär att det inte finns en sista dag som ansökan ska vara inlämnad, utan ansökan kan lämnas fram tills dess Kundvalet eventuellt upphör.

2.1.5 Godkännandekrav

För att Sökanden ska bli godkänd måste samtliga krav och övriga villkor som anges i förfrågningsunderlaget vara uppfyllda.

2.1.6 Ej komplett ansökan

Om ansökan inte är komplett ifylld, begärda underlag saknas eller om Sökanden inte lämnar av Beställaren begärda kompletteringar kan handläggningstiden förlängas eller ansökan avslås.

2.1.7 Fel i ansökan

Fel i ansökan får rättas. Sökanden ska utan dröjsmål lämna de kompletteringar av ansökan som Beställaren efterfrågar.

2.1.8 Offentlig handling

Inkommen ansökan är som regel en offentlig handling. Om inte Sökanden anger annat kommer Beställaren att tolka det som att inte någon information i ansökan omfattas av sekretess. Om Sökanden anser att någon del i ansökan ska omfattas av sekretess ska detta anges i ansökan och motiveras. Det ska anges på vilka grunder sekretess anses föreligga. Beställaren kommer att i varje enskilt fall och vid varje förfrågan göra en prövning av huruvida en specifik uppgift omfattas av sekretess.

2.2 Beslutsordning

2.2.1 Beslut inom tre månader

Beslut kommer att meddelas inom tre månader efter det att ansökan inkommer. För ansökningar som inkommer under perioden juni-augusti kan handläggningstiden uppgå till fyra månader.

2.2.2 Beslutsordning

Beslut om ansökan ska godkännas eller avslås fattas av direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje.

2.2.3 Ingående av avtal

Om ansökan godkänts upprättar Beställaren ett avtal som sänds till Sökanden. Detta ska ske utan dröjsmål efter det att beslut om godkännande fattats.

2.2.4 Villkorat godkännande

Beställaren kan meddela villkorat godkännande som innebär att Sökanden åläggs att vidta åtgärder för att bli godkänd. När Beställaren kontrollerat att begärd åtgärd vidtagits, blir Sökanden godkänd och avtal upprättas.

2.2.5 Ansökan om rättelse

Om Sökanden inte har godkänts och anser att Beställarens beslut är felaktigt, har Sökanden möjlighet att ansöka om rättelse av beslutet. Sådan ansökan om rättelse med begäran om vilken ändring som yrkas ska inom tre veckor skriftligen lämnas till Förvaltningsrätten i Uppsala.

2.2.6 Ny ansökan

Sökande som inte godkänts kan tidigast sex (6) månader efter beslutet ansöka på nytt.

2.3 Underlag för Beställarens bedömning av sökande

2.3.1 Beskrivning av ägarförhållanden

Sökanden ska beskriva verksamhetens ägarförhållanden, oavsett vilken associationsform som gäller eller avses gälla.

2.3.2 Befintliga företag

Beställaren inhämtar via kreditupplysningsföretag och på andra sätt officiell information om. Sökandens ekonomiska förutsättningar. Sökanden ska bifoga senaste bolagsstämmaprotokoll, utdrag ur aktieboken eller motsvarande handlingar samt uppvisa en bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet. Om Sökanden önskar åberopa andra uppgifter ska dessa bifogas ansökan.

2.3.3 Nybildade företag och företag under bildande

Sökande som har ett nystartat företag eller ett företag under bildande ska bifoga dokumentation som visar att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att redovisa aktiekapital eller tillgångar samt uppvisa en bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet.

Sökande som har ett nystartat företag eller ett företag under bildande ska ta fram en affärsplan och lämna en kopia till Beställaren.

För aktiebolag under bildande gäller att aktiebolaget ska vara bildat innan avtal tecknas.

2.3.4 Utländska företag

Utländsk sökande ska bifoga dokumentation som intyg på att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar.

2.3.5 Utdrag ur belastningsregistret

Sökanden ska lämna utdrag ur belastningsregistret för företrädare för Sökanden.

2.3.6 Driftstart

I ansökan ska anges från och med vilken dag, verksamheten kommer att bedrivas (driftstart).

2.3.7 Geografiska områden

I ansökan ska anges vilket eller vilka geografiska områden Utföraren avser att bedriva verksamhet i. Områdesindelningen framgår kap 5.5, och Beställaren lämnar ytterligare information inför eller i samband med ansökan.

2.3.8 Verksamhetsbeskrivning

I ansökan ska beskrivas hur verksamheten kommer att bedrivas och hur det säkerställs att Avtalet i alla dess delar kommer att uppfyllas från driftstart.

2.3.9 Bemanning

I ansökan ska anges att verksamheten kommer att bemannas med personal som har den kompetens som krävs för att utföra Uppdraget.

2.3.10 Verksamhetschef

I ansökan ska redovisas hur verksamhetschef kommer att rekryteras. Om det när ansökan inlämnas är klart vem som kommer att bli verksamhetschef anges denna. För den befintliga eller tilltänkta verksamhetschefen ska förteckning över relevanta erfarenheter, kopior på utbildningsbevis och andra liknande handlingar bifogas.

2.3.11 Verksamhetens lokalisering

I ansökan ska anges i vilken eller vilka lokaler verksamheten kommer att bedrivas.

2.3.12 Intygande

Med sin underskrift intygar Sökanden att:

- beskrivningar och dokument som efterfrågas i ansökan bifogas,
- hela Avtalet kan uppfyllas från driftstart,
- verksamheten bemannas med personal med den kompetens och i den omfattning som krävs.

Sökanden accepterar att Beställaren cirka två veckor före driftstart genomför ett möte inför driftstart. Vid detta möte kommer Beställaren att följa upp att Sökanden vidtagit de åtgärder som behövs för att verksamheten ska kunna starta vid driftstart. Om Beställaren bedömer att Sökanden inte kommer att klara att driva verksamheten enligt Avtalet från driftstart har Beställaren rätt att ensidigt fatta beslut om att senarelägga driftstarten eller säga upp Avtalet till förtida upphörande.

Ansökningsblankett

Ansökningsblankett gäller för Kundval, hemtjänst, hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering, enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Sökande juridisk person

Organisationsnummer

Verksamhetens namn (ska innehålla "vård och omsorg")

Kontaktperson

Verksamhetsansvarig

Adress

Telefonnummer

E-postadress

Önskemål om tillträdesdag

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

Sökanden ansöker om att bedriva verksamhet inom följande geografiska zoner

Sökanden intygar genom firmatecknares underskrift att samtliga ställda krav i förfrågningsunderlaget kommer att uppfyllas från och med driftstart.

Bilagor som ska bifogas ansökan:

- Bilaga 1: Blankett SKV 4820W, ifylld av Skatteverket, ej äldre än en månad. Ännu ej bildat företag behöver inte bifoga denna blankett.
- Bilaga 2: Egen beskrivning av hur samtliga "ska-krav" i Avtalet ska uppfyllas.

En ansökan per juridisk eller fysisk person handläggs.

Underskrift

Namnförtydligande

Ort och datum för underskrift

Ansökningsblanketten skickas till nedanstående adress. Märk kuvertet med **KUNDVAL**.

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje
Registrator
Box 801
761 28 Norrtälje

3 Villkor för godkännande att teckna avtal

För att få bedriva vård och omsorg inom ett område som Kommunalförbundet

Sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutat att upphandla enligt lagen om valfrihetssystem, krävs att ansökan godkänts av Beställaren.

Sökanden ska uppfylla följande krav för att ansökan ska godkännas.

3.1 Ansökan

3.1.1 Handlingar

Sökanden ska fylla i ansökan enligt de anvisningar Beställaren lämnar. De intyg, handlingar och andra underlag Beställaren begär ska inlämnas inom de tidsramar Beställaren anger.

3.1.2 Skäl för att inte godkännas

Sökanden kommer inte att godkännas om:

- Ansökan inte är komplett ifylld
- Begärda handlingar och intyg saknas
- Begärda kompletteringar inte lämnas

3.2 Ekonomisk stabilitet

3.2.1 Ekonomiska förutsättningar

Sökanden ska ha ekonomisk stabilitet och ekonomiska förutsättningar att fullgöra Avtalet med Beställaren. Sökanden ska vid ansökan uppvisa bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet om minst 400 000 (fyrahundratusen) kronor, och ha en kreditvärdighet om minst tre (3) på en skala ett till fem (1–5) enligt UC eller motsvarande skala och kreditvärderingsföretag. Bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet ska kunna uppvisas så länge Beställaren begär det. Motsvarande gäller för utländska sökande. Sökanden skall vara godkänd för F-skatt. Beställarens bedömning av huruvida en sökande ska godkännas kommer att ske utifrån Sökandens finansiella och ekonomiska ställning (förmåga att fullfölja ett avtal av denna omfattning). En helhetsbedömning kommer att ske bland annat genom kreditupplysning.

3.2.2 Skäl för att inte godkännas

Sökanden kommer inte att godkännas om:

- Sökanden har en låg kreditvärdighet enligt kreditupplysningen och Beställaren bedömer att det kan påverka Sökandens förmåga att driva verksamheten,
- Sökanden inte kan uppvisa kravställd bankgaranti eller motsvarande finansiell säkerhet,
- Sökanden med en nystartad verksamhet inte kan redovisa en ekonomisk stabilitet som krävs för att driva verksamheten, eller inte har erforderliga ekonomiska garantier,
- Sökanden på Beställarens begäran inte kan redovisa en ekonomisk plan som Beställaren bedömer visar på förutsättningar att bedriva verksamheten under de två första verksamhetsåren, eller
- Sökanden riskerar att inställa sina betalningar, inleda ackordsförhandlingar, träda i likvidation eller om fara för obestånd föreligger.

Sökanden kan komma att inte godkännas om:

- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har några obetalda skulder avseende inbetalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter eller annat,
- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har haft upprepade tidigare, nu inbetalda, skulder avseende inbetalning av skatter eller socialförsäkringsavgifter eller annat,
- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har varit inblandad i flera tidigare konkurser, eller
- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har visat prov på bristande seriositet i sin yrkes-/affärsverksamhet.

3.3 Verksamheten

3.3.1 Beskrivning av Verksamheten

Sökanden ska från och med driftstart utföra Uppdraget i hela dess omfattning. Beställaren kommer att göra sin bedömning av om Sökanden kan antas uppfylla dessa krav utifrån de beskrivningar Sökanden lämnar i sin ansökan. Beställaren kommer även att ta hänsyn till erfarenheter av hur Sökanden utfört tidigare uppdrag. Beställaren kan begära att få träffa Sökanden för att få en muntlig redovisning av hur

Sökanden kommer att utföra Uppdraget. En sådan muntlig redovisning kan komma att ingå i Beställarens bedömning av ansökan.

3.3.2 Skäl för att inte godkännas

Sökanden kommer inte att godkännas om

- Beställaren bedömer att verksamheten inte kommer att bedrivas i sin helhet enligt Avtalet,
- Beställaren bedömer att Verksamheten inte kommer att bedrivas med en kvalitet motsvarande de krav som Avtalet anger,
- Verksamheten inte kommer att bemannas med den kompetens och i den omfattning Avtalet anger,
- Sökanden inte åtar sig att ingå och följa Kundvalsavtalet enligt lagen om valfrihetssystem,
- Sökanden inte kan visa att denne har tillgång till lokaler anpassade för att driva verksamheten inom Norrtälje kommun,
- Sökanden inte kan visa att denne har tillgång till den utrustning som krävs för att bedriva verksamheten,
- Sökanden saknar erforderliga tillstånd för att bedriva verksamheten, eller
- Beställaren av annan anledning bedömer att Sökanden saknar förutsättningar att bedriva verksamheten.

3.4 Övriga villkor

3.4.1 Omständigheter som medför att Sökanden inte godkänns

Sökanden kommer inte att godkännas om:

- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och Beställaren kan visa detta,
- Sökanden eller företrädare för Sökanden är försatt i, alternativt är föremål för ansökan om konkurs, likvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- Sökanden inte fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i det egna landet eller i det land Sökanden är registrerad i,

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- Sökanden, dess företrädare, verksamhetschef eller annan person i ledande ställning, enligt lagakraftvunnen dom, är dömd för brott mot person inom ramen för sin yrkesutövning eller dömd för annat brott eller är föremål för utredning av brott ägnat att allvarligt rubba förtroendet för hälso-, sjukvården och omsorgen eller Utförarens förmåga att fullgöra Uppdraget,
- Sökanden eller en eller flera företrädare för Sökanden tidigare haft uppdrag åt Beställaren eller annan uppdragsgivare som denne uppdragsgivare till följd av brister i Sökandens agerande sagt upp i förtid,
- Beställaren eller annan myndighet genomför en utredning om allvarliga brister i verksamhet som Sökanden har i annat uppdrag, eller Sökanden i något väsentligt hänseende har underlåtit att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts av Beställaren.

Genom att behörig företrädare undertecknar ansökan intygar Sökanden att förhållanden under ovanstående punkter inte föreligger vid ansökningstillfället.

3.4.2 Tidigare brister

Beställaren äger inte rätt att avslå en ansökan med hänvisning till brister som ligger mer än fem år tillbaka i tiden, om inte synnerliga skäl föreligger.

4 Kundvalsavtal

4.1 Avtalets omfattning och förutsättningar

I detta Avtal regleras Utförarens utförande av tjänsterna som Kundvalet omfattar (Uppdraget).

4.1.1 Vissa avgränsningar

Kundvalet i Norrtälje kommun är indelat i följande geografiska områden (zoner):

- Zon 1 (Väddö/Hallstavik med omnejd)
- Zon 2 (Rimbo med omnejd)
- Zon 3 (Norra Norrtälje med omnejd)
- Zon 4 (Södra Norrtälje med omnejd)

Utföraren bestämmer hur många geografiska områden verksamheten ska bedrivas i.

Utföraren har rätt att minska eller utöka antalet geografiska områden där verksamheten bedrivs.

Vid utökning ska Beställaren skriftligen meddelas tre (3) månader innan inträde i det eller de nya zonerna.

Vid utträde ur zon ska beställaren skriftligen meddelas nio (9) månader innan utträdet.

Undantag från vissa delar av denna bestämmelse föreskrivs i 5.6.7.

4.2 Avtalet

Utföraren åtar sig att utföra Uppdraget och agera enligt Avtalet. Villkoren för Utförarens utförande av Uppdraget framgår av Kundvalsavtalet. Båda parter förbinder sig att följa gällande villkor i Avtalet. Om det förekommer motstridiga villkor i Avtalets olika delar ska handlingarna tolkas i följande ordning, om inte omständigheterna uppenbart föranleder annat:

- 1 Aktuella ändringsmeddelanden
- 2 Detta förfrågningsunderlag
- 3 Rapporteringsanvisning, bilaga 2
- 4 Turordning för ickevalsalternativ, bilaga 1

4.3 Definitioner och förkortningar

Nedan beskrivs vad som avses med vissa begrepp och förkortningar i detta förfrågningsunderlag.

Kundval

Den driftform enligt lagen om valfrihetssystem som Avtalet avser.

Avtalet

Detta Kundvalsavtal och samtliga tillhörande delar, inklusive bilagor.

Kundvalsavtalet

Utförarens enskilda avtal med Beställaren, det vill säga denna del.

Beställaren

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje.

Utföraren

Den juridiska eller fysiska person Beställaren tecknat Avtalet med för utförande av Uppdraget.

I de fall det med hänsyn till lagstiftning, åsyftning i sammanhanget eller av annat skäl är nödvändigt, används begreppet *vårdgivare* eller liknande.

Biståndsavdelningen

Beställarens avdelning med ansvar för beslut i individärenden.

Direktionen

Beställarens politiska församling.

MAS

Medicinskt ansvarig sjuksköterska.

MAR

Medicinskt ansvarig för rehabilitering.

SAS

Socialt ansvarig utvecklingssamordnare

HSL

Förkortning för hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och även en i Avtalet använd benämning på insatser enligt den lagen.

FaR

Förkortning för Fysisk aktivitet på recept.

HVB

Hem för vård eller boende.

IUB

Insatser utan individuell behovsprövning.

Driftstart

Den dag Utföraren enligt Avtalet ska inleda utförandet av Uppdraget.

Uppdraget

Det uppdrag Utföraren åtar sig att utföra.

Insatskategorier

Hemtjänst, hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering.

Ändringsmeddelade

Skriftligt meddelande från Beställaren till Utföraren med information om ändringar i Avtalet.

Kund

Den person som tar emot insatser från Utföraren, oavsett om det gäller hemtjänst, hälso- och sjukvård i hemmet eller hemrehabilitering.

I de fall det med hänsyn till lagstiftning, åsyftning i sammanhanget eller av annat skäl är nödvändigt, används begreppen *patient*, *individ* eller liknande.

Legitimerad personal

Den personal som har relevant yrkeslegitimation och utför insatser inom Kundvalet, det vill säga sjuksköterskor, arbetsterapeuter och fysioterapeuter. Med fysioterapeuter avses även sjukgymnaster.

Vård- och omsorgspersonal

Personal som utför insatser inom Kundvalet och inte är legitimerad.

Författningar

Svenska lagar, förordningar och nationella föreskrifter.

Regler

Samtliga bestämmelser som berör Kundvalet och inte omfattas av begreppet *författningar*, exempelvis riktlinjer, formella överenskommelser och konventioner.

Samordnad individuell plan, SIP

När den enskilde har behov av insatser både från hälso- och sjukvården och från socialtjänsten, ska regionen tillsammans med kommunen upprätta en individuell plan. Planen ska upprättas om regionen eller kommunen bedömer att den behövs för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda och om den enskilde samtycker till det.

4.4 Avtalsperiod

Avtalet gäller från och med [ange datum] och tills vidare med nio (9) månaders uppsägningstid för båda parter. Uppsägning ska vara skriftlig.

Utförande av Uppdraget inleds vid driftstarten. Driftstart för detta Avtal är den [ange datum]. Före driftstarten äger Utföraren inte rätt att utföra tjänster enligt detta Avtal.

4.4.1 Förkortad avtalsperiod i visst fall

Oaktat vad som stadgas ovan om avtalsperiod och uppsägningstid, gäller följande.

För det fall Avtalet tecknas efter det att Beställaren sagt upp samtliga andra avtal inom Kundvalet från en och samma tidpunkt, upphör även detta Avtal vid denna tidpunkt. Bestämmelsen innebär att Avtalet i sådana fall får en kortare avtalsperiod än nio (9) månader.

4.5 Ändrade ägarförhållanden

Väsentliga förändringar avseende ägarförhållandena hos Utföraren eller hos Utförarens eventuella moderbolag, ska utan dröjsmål skriftligen anmälas till Beställaren. På begäran av Beställaren ska Utföraren lämna ytterligare information om de nya ägarförhållandena och om Utförarens framtida möjligheter att uppfylla Avtalet. Beställaren ska därefter pröva om Avtalet ska fortsätta att gälla eller om Avtalet ska sägas upp enligt 4.8. Beställaren kommer bland annat att värdera om Utföraren med de nya ägarförhållandena uppfyller kraven för godkännande för att teckna avtal. Beställaren ska skriftligen meddela Utföraren om sitt beslut avseende Avtalets fortsatta giltighet.

4.6 Överlåtelse

Ingen av parterna äger rätt att överlåta eller pantsätta Avtalet eller någon rättighet eller skyldighet enligt Avtalet utan den andra partens skriftliga godkännande.

4.7 Brister i utförandet och sanktioner

4.7.1 Åtgärdsplan

Beställaren följer att Utföraren uppfyller sitt åtagande och vidmakthåller den kvalitet i utförande av Uppdraget som följer av Avtalet. Uppföljningen sker bland annat genom analys och kontroll av inrapporterade verksamhetsdata, statistiska underlag, kvalitetsutfall, uppföljningsmöten och revisioner samt om Utföraren följer gällande författningar och regler. Om Beställaren konstaterar att Utföraren brister i utförandet kan Beställaren vidta sanktioner mot Utföraren. Beroende på bristens allvarlighet tillämpas olika sanktioner.

Om Beställaren för Utföraren påtalat konstaterade fel eller brister i verksamheten ska Utföraren åtgärda dessa omedelbart. I den mån det konstaterade felet eller bristen inte förmodas kunna åtgärdas omgående kan Beställaren i stället ange en tid, inom vilket felet eller bristen senast ska vara åtgärdad. Inom den utsatta tiden ska Utföraren redovisa för Beställaren hur felet eller bristen är åtgärdad. Beställaren får även begära att Utföraren inkommer med en skriftlig åtgärdsplan, som beskriver hur felet eller bristen ska åtgärdas inom den utsatta tiden. Utföraren är skyldig att på begäran inkomma med åtgärdsplanen inom den tid som Beställaren angett. Om Beställaren inte är nöjd med åtgärderna i åtgärdsplanen har Beställaren rätt att lägga till egna åtgärder i planen. Godkänd åtgärdsplan skickas därefter i färdigt skick från Beställaren till Utföraren.

4.7.2 Varning

Om påtalade fel eller brister vid en uppföljning inte är åtgärdad inom utsatt tid kommer Utföraren tilldelas en skriftlig varning. Om bristen inte är åtgärdad vid angiven tidpunkt äger Beställaren rätt att innehålla upp till fem procent av ersättningen för varje månad tills dess bristen är åtgärdad. När bristen är åtgärdad utbetalar Beställaren 80 procent av den innehållna ersättningen.

4.7.3 Vite

Om den konstaterade bristen innebär att Utföraren inte har levererat i enlighet med vad som gäller enligt avtal har Beställaren även rätt att utkräva vite. Vite utkrävs enligt vid tidpunkten gällande prisbasbelopp enligt Socialförsäkringsbalken (2010:110) per varje påbörjad vecka tills dess bristen är åtgärdad.

4.7.4 Brister i rapportering och fakturering

Utföraren ansvarar för all sin rapportering till Beställaren. Utföraren ska ha rutiner för att säkerställa att rapporteringen är korrekt. Om Utföraren är osäker på Beställarens rapporteringsinstruktioner är det Utförarens ansvar att införskaffa tillräcklig information för att rapporteringen ska vara korrekt.

Om det finns fel i rapporteringen som innebär att för höga ersättningskrav ställts eller för hög utbetalning skett äger Beställaren rätt att reducera ersättningen på kommande utbetalningar till Utföraren med det belopp som felaktigt betalats ut. Beställaren ska skriftligen underrätta Utföraren om felet. Utföraren ska vidta de åtgärder som behövs för att felet inte ska upprepas. Om Utföraren upprepar felet flera gånger har Beställaren rätt att ta ut ett vite på upp till det dubbla felaktiga beloppet.

4.8 Förtida upphörande

4.8.1 Beställarens rätt till uppsägning av hela eller delar av Avtalet

Om Utföraren väsentligt skulle brista i fullgörande av Avtal och om rättelse inte sker utan dröjsmål efter tilldelad varning, har Beställaren rätt att häva Avtalet med omedelbar verkan. Om synnerliga skäl föreligger, äger Beställaren rätt att säga upp Avtalet till förtida upphörande utan föregående varning. Om brist som ger Beställaren rätt att säga upp Avtalet på det sätt som nämns i första stycket är av sådan beskaffenhet att det bedöms oskäligt att säga upp Avtalet i sin helhet, får Beställaren säga upp Avtalet avseende endast en eller flera enskilda geografiska områden som Utföraren är aktiv i.

Uppsägning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

Exempel på väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet kan vara att

- utföraren eller företrädare för Utföraren har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen eller har dömts för brott avseende yrkesutövning eller annat brott som allvarligt skadar förtroendet för vården och omsorgen,
- allvarliga risker för kundsäkerheten föreligger,
- det är, vid genomförd revision enligt bestämmelserna i Avtalet, uppenbart att den av Utföraren bedrivna vården och/eller omsorgen inte uppfyller gällande krav på exempelvis undersökning, vård, behandling eller bemötande av kunder,

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- det i väsentlig omfattning saknas förutsättningar att utföra Uppdraget till följd av bristande kompetens, brister i ekonomi, lokaler, utrustning eller av annat skäl,
Utföraren vid upprepade tillfällen inte erlagt socialförsäkringsavgifter eller skatter,
- Utföraren vid upprepade tillfällen fått skriftliga varningar från Beställaren på grund av åsidosättande av skyldigheter enligt Avtalet utan att bristerna avhjälpats på tillfredsställande sätt,
- Utföraren i sin rapportering lämnat uppgifter som leder till väsentliga fel i underlag för ersättning eller i utbetalning från Beställaren,
- Utföraren väsentligt åsidosätter bestämmelser i gällande författningar och regler,
- Utföraren saknar tillstånd som krävs för att utföra Uppdraget,
- Utföraren kommit på obestånd, inställt sina betalningar, inlett ackordsförhandlingar, trätt i likvidation eller om fara för obestånd annars föreligger, eller
- Utföraren agerar på ett sätt som riskerar att medföra att Beställarens anseende som huvudman eller förtroendet för vården och/eller omsorgen allvarligt skadas eller i övrigt agerar på ett sätt som medför att Beställarens förtroende för Utföraren allvarligt rubbas.

4.8.2 Skadestånd

Om Avtalet sägs upp enligt 4.8.1 är Utföraren skyldig att till Beställaren utge skadestånd för den skada denne lidit. Detta gäller dock inte vid Force majeure enligt 4.9.

4.8.3 Uppsägning efter anmaning

Var och en av parterna har rätt att säga upp Avtalet om den andra parten åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte inom 30 dagar vidtar rättelse efter skriftlig anmaning från den första parten.

4.8.4 Andra grunder för uppsägning av hela Avtalet till förtida upphörande

- regleras parts rätt att säga upp Avtalet om Befrielsegrund föreligger enligt Force majeure

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- regleras Utförarens rätt att säga upp Avtalet efter däri angiven uppsägningstid i samband med beslutade ändringar i Avtalet eller avslutande av Kundvalet
- om Utföraren i väsentligt hänseende eller vid upprepade tillfällen brutit mot reglerna om anställdas rätt till meddelarfrihet
- om ägarförhållandena hos Utföraren eller hos dess moderföretag väsentligen förändrats och Beställaren enligt 4.5 beslutar att inte godkänna den nya ägaren
- om Utföraren saknar uppdrag under en sammanhängande period av 12 månader

Uppsägning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

4.8.5 Utförarens rätt till uppsägning av Avtalet

Utföraren har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande eller den senare dag som anges vid uppsägningen om Beställaren i väsentligt hänseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och det inte beror på omständigheter som är hänförliga till Utföraren samt inte vidtar rättelse efter erinran därom.

4.9 Force majeure

Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om underlåtenheten har sin grund i krig, strejk, lockout, brand, översvämning, knapphet på transporter eller energi, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning eller annan omständighet som ligger utanför ifrågavarande parts kontroll och omständigheten förhindrar eller försenar fullgörandet av förpliktelsen (Befrielsegrund).

Part som påkallar Befrielsegrund enligt stycket ovan ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten därom. Part ska vidta skäligen ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av aktuell befrielsegrund.

Part ska återuppta fullgörandet av de förpliktelser som förhindrats eller försenats så snart det praktiskt kan ske. För det fall Befrielsegrunden varar mer än två månader, har den andra parten rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Vid sådan uppsägning har ingen av parterna rätt till ersättning av den andra parten.

Utföraren är skyldig att fortsätta utföra Uppdraget under bland annat kris- och katastrofläge enligt Avtalet.

4.10 Kontaktpersoner

Parterna ska utse var sin kontaktperson. När part byter kontaktperson eller kontaktuppgifter, ska detta skriftligen meddelas den andra parten utan dröjsmål.

4.11 Meddelanden

Meddelanden i anledning av Avtalet ska skickas till respektive parts kontaktperson med post eller e-post. Meddelandet ska anses ha kommit till mottagaren tre arbetsdagar efter att det skickats.

4.12 Tvist

Tvist med anledning av avtalet mellan Beställare och Utförare, ska om parterna inte kommer överens om annat, avgöras av svensk domstol vid Beställarens hemort med tillämpning av svensk rätt. Utföraren får inte avbryta eller uppskjuta fullgörande av prestationer, som kommer att åvila utförare enligt avtal under åberopande av att tvisteförfarande påkallas eller pågår.

4.13 Efter Avtalets upphörande

Utföraren ska vid hela eller delar av Avtalets upphörande samråda med Beställaren kring hantering av journalhandlingar, kundlistor, lokaler, utrustning och personal samt information till kunder och allmänhet för att övergången till annan utförare ska kunna ske utan avbrott eller brister i utförandet. Utföraren är skyldig att samverka med andra utförare som kommer att ta över Utförarens ansvar.

När Utföraren upphör att utföra Uppdraget enligt Avtalet ska journalhandlingar överföras till annan utförare som framöver ska svara för kundens insatser. Om journalerna finns hos Beställaren ska i stället en kopia överföras. Kundens medgivande till överföring ska finnas. Utföraren ska hantera journalhandlingar, arkivmaterial och annan information i sin verksamhet avseende Uppdraget i enlighet med gällande författningar och regler. Vid upphörande av Uppdraget ska Utföraren stå för kostnader som kan uppkomma i samband med överlämnande av handlingar. Utföraren ska svara för att dokumentation upprättas vid överföring av journalhandlingar så att journalerna kan följas.

För utförda tjänster enligt Avtalet gäller Avtalets bestämmelser i tillämpliga delar även efter det att Avtalet upphört att gälla.

4.14 Möte inför driftstart

Beställaren kommer cirka två veckor före driftstart att genomföra en uppföljning av om Utföraren är färdig och förberedd att uppfylla kraven i Avtalet. Uppföljningen kommer att ske hos Utföraren. Utföraren ska delta i detta möte.

Beställaren kommer vid detta möte att följa upp att Utföraren vidtagit alla åtgärder som behövs för att Uppdraget ska kunna utföras enligt Avtalet.

Beställaren äger ensidigt rätt att besluta om en senare driftstart eller att säga upp Avtalet till förtida upphörande om Beställaren bedömer att Utföraren saknar förutsättningar att uppfylla kraven i Avtalet från driftstart.

Utföraren äger inte rätt till någon form av ersättning till följd av Beställarens beslut. Beställaren äger rätt till ersättning från Utföraren för kostnader Beställaren haft till följd av Utförarens brister.

4.15 Ändringar i Avtalet

Beställaren har rätt att, genom politiskt beslut i direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje eller i enlighet med vid var tid gällande delegationsordning, ändra villkor i Avtalet eller avsluta Kundvalet. Så snart Beställaren har fattat beslut om ändring av villkoren i Avtalet ska Beställaren skriftligen informera Utföraren om dessa ändringar genom ett ändringsmeddelande. Om Utföraren inte vill bli bunden av de ändrade villkoren, ska Utföraren inom 60 dagar från och med dagen efter att ändringsmeddelandet avsänts, skriftligen meddela Beställaren att de ändrade villkoren inte accepteras. Om Beställaren inte mottagit ett sådant meddelande inom den angivna tidsfristen blir Utföraren bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Beställaren angivit i ändringsmeddelandet, dock tidigast vid tidsfristens utgång.

Om Utföraren meddelar Beställaren att Utföraren inte accepterar de ändrade villkoren upphör Avtalet att gälla i nio (9) månader efter utgången av tidsfristen. Under den återstående avtalsperioden gäller Avtalet i sin lydelse före ändringarna för Utförare som inte accepterat villkoren.

4.16 Övrigt

Utföraren ska utföra Uppdraget enligt Avtalet som en självständig aktör och äger inte rätt att företräda Beställaren utöver vad som framgår av Avtalet.

Parts försummelse att vid ett eller flera tillfällen göra gällande rättighet enligt Avtalet eller att påtala förhållande som är hänförligt till Avtalet innebär inte att part avstått

från rätten att vid senare tillfälle göra gällande eller påtala rättighet eller förhållande av ifrågavarande slag.

Om någon bestämmelse i Avtalet skulle vara ogiltig innebär det inte att Avtalet i sin helhet ska anses ogiltigt. Om sådan ogiltighet väsentligt påverkar någon av parterna äger denna part rätt till skälig jämkning av Avtalet.

4.17 Mervärdesskatt (moms)

Parterna är eniga om att Uppdraget i sin helhet utgör sådan sjukvård och social omsorg som undantas från momsplikt enligt 3 kapitlet 4 § mervärdesskattelagen (1994:200). Ingen moms utgår därför på ersättningen för Uppdraget. För det fall behörig domstol genom lagakraftvunnet beslut anser att hela eller delar av Uppdraget inte omfattas av 3 kapitlet 4 § mervärdesskattelagen eller annan relevant undantagsbestämmelse i samma lag, har Utföraren mot utställande av faktura rätt till moms på ersättning som är hänförlig till de delar av Uppdraget som av domstol bedömts som momspliktiga. Vad som här har sagts ska äga tillämpning på ersättningar som utgått från driftstart. Det åligger Utföraren att snarast möjligt delge Beställaren föreliggande domstolsbeslut.

I det fall Beställaren fått del av lagakraftvunnet domstolsbeslut, som avser annan utförare med vilken motsvarande Avtal inom Kundvalet tecknats, och varmed hela eller delar av de tjänster som omfattas av Uppdraget bedömts som momspliktiga, har Beställaren rätt att för period från och med driftstart tillämpa samma förfarandesätt även på detta kundvalsavtal.

5 Specifik uppdragsbeskrivning

5.1 Kort om Uppdraget

Uppdraget omfattar

- Hemtjänst årets alla dagar, inklusive larm- och andra tekniska insatser, klockan 07:00–22:00,
- Hälso- och sjukvård i hemmet under årets alla dagar, till och med sjuksköterskenivå klockan 07:00–17:00
- och genom delegerade insatser klockan 07:00–22:00,
- Hemrehabilitering, inklusive delegerade insatser, helgfria dagar måndag–fredag klockan 08:00– 17:00

5.1.1 Insatser utan individuell behovsprövning (IUB)

Utifrån nya socialtjänstlagen (2025:400) 11 kap 5§ ges möjligheten att ge insatser utan individuell behovsprövning.

I Uppdraget ingår även att i rimlig omfattning vara kunden behjälplig med externa kontakter, exempelvis med färdtjänst och läkare.

5.2 Målgrupper

5.2.1 Hemtjänst

Målgrupp för hemtjänst är alla personer i Norrtälje kommun som bor i ordinärt boende och

- 1 har ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (2025:400)
eller
- 2 har Insatser utan individuell behovsbedömning (IUB) som uppfyller kriterierna

5.2.2 Insatser utan individuell behovsbedömning (IUB)

Målgrupp för insatser utan individuell behovsprövning är:

- Invånaren ska vara minst 80 år
- Invånaren ska vara folkbokförd i Norrtälje kommun
- Invånaren ska inte ha några pågående hemtjänstinsatser (Trygghetslarm och GPS larm ingår ej i begreppet hemtjänstinsatser)
- Maka/make alternativt sammanboende ska även den uppfylla kraven

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- Invånare ska själv kunna ansöka om insatserna och själv kunna vara delaktig i planeringen av hur hjälpen ska genomföras. Insatsen avlösning undantaget
- För insatsen avlösning ska det ska finnas en anhörigvårdare som i det egna hemmet långvarigt vårdar den äldre personen

5.2.3 Hälso- och sjukvård i hemmet

Målgrupp för hälso- och sjukvård i hemmet är alla personer i Norrtälje kommun som bor i ordinärt boende och uppfyller samtliga nedanstående tre kriterier.

Personerna ska:

- på grund av medicinska skäl eller på grund av funktionsnedsättning ha stora svårigheter att besöka en vårdmottagning och därför vara i behov av att insatserna ges i hemmet, inklusive HVB och stödboende
- ha ett varaktigt behov av hälso- och sjukvård i hemmet där behovet beräknas kvarstå under minst 14 dagar och
- ha behov av minst två insatser i hemmet per kalendermånad.

Personer som uppfyller kriterierna ovan men har ett behov som varierar i kontinuitet kan också bli föremål för hälso- och sjukvård i hemmet, exempelvis personer som behöver kateterbyte och vissa typer av provtagning.

5.2.4 Hemrehabilitering

Målgrupp för hemrehabilitering är alla personer i Norrtälje kommun som bor i ordinärt boende och uppfyller minst ett av nedanstående tre kriterier.

Personerna ska

- på grund av medicinska skäl eller på grund av funktionsnedsättning ha stora svårigheter att besöka en vårdmottagning och därför vara i behov av att insatserna ges i hemmet inklusive HVB och stödboende
- ha behov av bostadsanpassning, eller
- ha behov av hjälpmedel i hemmiljön.

Vid behov av tre eller fler insatser ska en rehabiliteringsplan upprättas.

5.2.5 Övrig målgrupp

Personer som tillfälligt vistas i Norrtälje kommun, kan efter beställning från ansvarig i personens bosättningskommun, bli föremål för insatser enligt Socialtjänstlagen.

5.2.6 Avgränsning av målgrupper

Personer med verkställt beslut om bostad med särskild service enligt 9 § punkt 8 eller 9 lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade kan inte bli föremål för insatser inom Kundvalet.

Personer som är inskrivna i ASiH (Avancerad Sjukvård i Hemmet) kan inte bli föremål för insatser inom hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering.

5.3 Kompetens

5.3.1 Ansvarig chef

Utföraren ska ha en verksamhetschef och en ersättare för denne.

Verksamhetschefen ansvarar för den dagliga driften av verksamheten.

Verksamhetschefen ska ha en dokumenterad högskoleexamen inom socialt arbete och/eller hälso- och sjukvård, alternativt annan högskoleexamen som Beställaren bedömer som likvärdig. Verksamhetschefen ska även ha minst 36 månaders relevant arbetslivserfarenhet från de senaste fem åren av arbete i en omfattning av minst 75 procent av heltid.

Verksamhetschefen ska ha ingående kunskaper om gällande och relevanta författningar, regler och Utförarens avtal med Beställaren.

Verksamhetschefen ska ha god kompetens gällande ledningssystem, för att systematiskt och fortlöpande kunna utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten i enlighet med SOSFS 2011:9.

Utföraren ska säkerställa att bestämmelserna om verksamhetschef i hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) och hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80) följs.

Utföraren ska senast i samband med avtalstecknandet, och fortlöpande vid förändringar, förse Beställaren med namn på verksamhetschefen tillsammans med CV, betyg och omdömen från tidigare anställningar.

Utföraren ska skriftligen informera Beställaren om byte av verksamhetschef sker.

Verksamhetschefen kan inte vara underleverantör eller arbeta på konsultbasis i förhållande till Utföraren.

5.3.1.1 Hälso- och sjukvårdsansvar

Om verksamhetschef saknar legitimation inom hälso- och sjukvård ska verksamheten utse en namngiven legitimerad person med mandat att leda och utveckla hälso- och sjukvårdsverksamheten.

5.3.2 Personal

Utförarens personal ska ha ingående kännedom om Kundvalets målgrupper och kompetens för att kunna bedriva hälso-, sjukvård och omsorg av god kvalitet.

Utföraren ska se till att personal som i sin yrkesutövning ger äldre personer stöd och hjälp får utbildning, fortbildning och handledning i samband med introduktion samt kontinuerligt under anställning. I de delar av Uppdraget som utförs efter beslut enligt socialtjänstlagen, ska kompetens finnas i enlighet med (SOSFS 2011:12).

Utföraren ska ha minst en sjuksköterska med specialistutbildning till distriktssköterska, specialistsjuksköterska - vård av äldre, eller annan specialistutbildning som Beställaren bedömer adekvat för verksamheten.

Samtliga sjuksköterskor som utför Uppdraget ska vara legitimerade, ha lämplig erfarenhet från verksamhetsområdet och förskrivningsrätt för förbrukningsartiklar och hjälpmedel.

Samtliga personalkategorier ska ha grundläggande kunskap om ett hälsofrämjande och rehabiliterande förhållningssätt, social träning, lyftteknik, läkemedelshantering, nutrition och matens betydelse, demenssjukdomar och psykiska funktionsnedsättningar.

Personalen ska ha god förmåga att samarbeta med andra yrkeskategorier samt bemöta alla målgrupper och personer med olika bakgrunder vad gäller språk, kultur, religion och etnicitet. Som ett led i det förebyggande arbetet ska samtlig berörd personal genomfört webbutbildningen "Ett fall för teamet" eller motsvarande i var tid gällande utbildning. Nyanställda ska ha genomfört utbildningen inom sex månader från anställningsdagen.

Sjuksköterskor ska ansvara för att omsorgspersonal med delegerade uppgifter har reell kompetens.

Utföraren ska aktivt stötta och bereda möjlighet för utbildad personal att genomgå validering och undersköterskeutbildning under avtalsperioden.

Utförarens personal ska kunna ta emot delegation, ordination och instruktion av legitimerad sjukvårdspersonal. Utförarens personal får dock inte ta på sig ansvar för hälso- och sjukvård om detta inte har delegerats, ordinerats eller instruerats från hälso- och sjukvården.

Från och med den 1 juli 2023 är undersköterska en skyddad yrkestitel. Det innebär att det kommer behövas ett bevis för att ha rätt att använda titeln undersköterska inom vård och omsorg. Den som har en tillsvidareanställning som undersköterska

när de nya reglerna börjar gälla den 1 juli 2023, får fortsätta att använda titeln till och med den 30 juni 2023 utan bevis.

Samtliga arbetsterapeuter och fysioterapeuter som utför Uppdraget ska vara legitimerade samt ha lämplig erfarenhet från verksamhetsområdet och förskrivningsrätt för hjälpmedel.

All personal ska arbeta enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.

Utföraren ska ansvara för att personalen har tillräckliga språkkunskaper. All personal ska ha goda kunskaper i det svenska språket i tal och skrift. All personal ska kunna kommunicera begripligt i tal och skrift, kunna följa och förstå instruktioner samt dokumentera enligt gällande rutiner. All personal som dokumenterar ska ha förmåga att läsa, förstå och skriva svenska på en nivå som säkerställer korrekt och rättssäker dokumentation.

Utföraren ska erbjuda personal, språkutbildning som en del av den årliga kompetensutvecklingsplanen, särskilt för personal med behov av att stärka sin kommunikativa förmåga.

5.3.3 Kompetensutvecklingsplan

All personal ska, senast fyra månader efter anställning, ha en egen kompetensutvecklingsplan, vilken ska vara tydligt förankrad hos varje enskild medarbetare. Utföraren ska aktivt stödja och underlätta för kompetensutveckling under arbetstid.

Utföraren ska aktivt stödja och underlätta för eventuell utbildad tillsvidareanställd omvårdnadspersonal att validera/genomgå undersköterskeutbildning under avtalsperioden.

Utförarens ska säkerställa att hälso- och sjukvårdspersonal ges möjlighet att genom fortbildning hålla sina yrkesspecifika kunskaper uppdaterade under hela anställningstiden.

All personal ska ha tillräcklig digital kompetens för att säkert och korrekt hantera de digitala system och verktyg som används i verksamheten.

Utföraren ska vara beredd att ta emot elever och studenter från relevanta vård- och omsorgsutbildningar på gymnasium och högskola.

5.3.4 Arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare för sin personal. Detta innebär att Utföraren i alla delar ansvarar för att samtliga anställda är väl insatta i och följer gällande författningar och regler på området.

Utföraren ska bedriva sin verksamhet och utöva arbetsgivarrollen i överensstämmelse med de kollektivavtal som är tillämpliga på området.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för introduktion av nyanställda.

Vid rekrytering ska Utföraren begära att personer som valts ut för anställning inkommer med ett utdrag ur belastningsregistret.

Utföraren ska säkerställa att alla som anställs eller utför uppdrag i verksamheten genomgår bakgrundskontroll via utdrag ur Polismyndighetens belastningsregister. Kravet gäller samtliga nyanställningar oavsett anställningsform eller anställningstid, samt personer som utför uppgifter genom uppdrag, praktik, underleverantör eller arbetsmarknadspolitiska insatser.

Utföraren ansvarar för att bedöma sökandes lämplighet och ska på begäran kunna visa upp rutiner samt dokumentation av genomförda kontroller.

Utföraren ska omedelbart vidta nödvändiga åtgärder då en medarbetare misstänks ha begått brott. Polisanmälan ska göras och Beställaren ska informeras.

Utföraren kan, efter egen lämplighetsbedömning, ta emot personer för arbetsplatsträning och liknande.

5.4 Allmänna krav på utförandet

5.4.1 Kvalitetsmål

KSON:s vision är att bidra till invånarnas goda hälsa genom sammanhållen, nära och jämlik vård och omsorg.

Invånarna ska ha en god hälsa och bra livskvalité.

Invånarna ska känna tillit till en trygg och säker vård och omsorg som ges med hög tillgänglighet och på lika villkor.

Utföraren ska säkerställa att kunderna har god tillgänglighet till personal och insatser som utförs i hemmet.

Utföraren ska kontinuerligt utveckla det förebyggande och rehabiliterande arbetet. Arbetet ska utgå från kundens behov och syfta till att stärka funktion, självständighet och välbefinnande.

Utföraren ska verka för att kunden upplever sig vara i centrum genom att insatser planeras, genomförs och följs upp tillsammans. Kommunikation mellan olika aktörer ska vara sammanhållen och kundens önskemål, delaktighet och självbestämmande ska vara vägledande.

5.4.2 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utföraren är skyldig att inom sina geografiska områden ta emot uppdrag.

5.4.3 Förändring av kundens behov

Om kundens behov förändras ska, beroende på vilken typ av behov det gäller, biståndshandläggare eller ansvarig legitimerad personal utan oskäligt dröjsmål kontaktas. Om det bedöms lämpligt ska även medicinskt ansvarig läkare kontaktas.

Utföraren ansvarar också för att kontakt tas med biståndshandläggare och berörda verksamheter om kunden blir inlagd på sjukhus, avlider eller av andra skäl inte har behov av ordinarie insatser.

5.4.4 Dubbelbemanning

Utföraren bedömer om det av arbetsmiljömässiga skäl och utifrån kundens behov är nödvändigt med dubbelbemanning. Kostnaderna för dubbelbemanning ingår i ersättningen för de biståndsbeviljade insatserna.

5.4.5 Samverkan

5.4.5.1 Teamarbete

Utföraren ska arbeta teambaserat. Personalen bör organiseras i mindre team där varje kunds fasta omsorgskontakt ska vara en del i teamet runt kunden.

I samband med att ett nytt hemtjänstuppdrag, som innefattar ett flertal omvårdnadsinsatser, startar ska Utföraren kartlägga kundens samlade behov och planera förebyggande insatser. Kundens levnadsvanor, avseende bland annat kost, tobaksbruk, alkohol och fysisk aktivitet, ska beaktas inom ramen för det förebyggande arbetet.

5.4.5.2 Samordnad individuell plan, SIP

Den 1 januari 2018 trädde lagen (2017:612) om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård i kraft. När en kund skrivs ut från slutenvården och har behov av nya eller fortsatta insatser ska en planering göras för att säkerställa trygghet och säkerhet för kunden/patienten genom att upprätta en individuell plan. Ansvarig att kalla till SIP är kunden/patientens fasta vårdkontakt.

5.4.6 Fast omsorgskontakt

Från den 1 juli 2022 ska alla med hemtjänst erbjudas en fast omsorgskontakt, den nya bestämmelsen finns i socialtjänstlagen. Från 1 juli 2023 gäller kompetenskrav om att den fasta omsorgskontakten ska vara undersköterska. Krav ställs också

gällande anställningsformen. Den fasta omsorgskontakten ska vara tillsvidareanställd.

Utföraren ska för varje kund utse en fast omsorgskontakt och en ersättare för denne.

Fast omsorgskontakt ska vara huvudkontakt för kunden.

Samverkan mellan kunden och personalen ska i första hand handhas av en omsorgskontakt. Fast omsorgskontakt ska i möjligaste mån utföra de beviljade insatserna och är även vid behov av ansvarig för planering av insatser tillsammans med den enskilde. Vid förändrade behov ska om möjligt fast omsorgskontakt ta kontakt med ansvarig handläggare för omprövning av biståndsbeslutet.

Kunden ska ha möjlighet att byta fast omsorgskontakt. Överlämning ska ske genom fast omsorgskontakt eller annan utsedd ansvarig.

Omsorgskontaktens roll är att vara särskilt insatt i och verka för en helhetssyn på kundens behov.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för omsorgskontaktens uppgifter.

5.4.7 Nyckelhantering

5.4.7.1 Digitala lås

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för hur digitala lås och/eller motsvarande utrustning hanteras på ett säkert sätt.

Om det uppstår problem med de digitala låsen på icke kontorstid har Utförarens larmmottagning mandat att beställa låssmed. Utföraren ska ha en överenskommelse med vissa låssmeder angående jouruppdag. Trygghetsjouren har en lista med telefonnummer till aktuella låssmeder. När låssmeden beställts via trygghetsjouren fakturerar låssmeden Beställaren för jourinsatsen.

Det ligger i Utförarens ansvar att dela in sina kunder i begränsade låsgrupper (nyckelområden) för en säker nyckelhantering, med fokus på kundsäkerhet framför ett effektiviserat arbetssätt. Bedömer Utföraren att avsteg behöver göras ska det ske i överenskommelse med Beställaren.

Det ligger också i Utförarens ansvar att fördela nyckelbehörigheter till personalen, aktivera och uppdatera de digitala nycklarna regelbundet.

5.4.7.2 Tillfälliga nycklar

Tillfälliga nycklar ska förvaras i låst nyckelskåp och vara tillgängliga för Nattpatrullen.

5.4.7.3 Nya anvisningar

Utföraren ska vara beredd att arbeta enligt nya anvisningar som Beställaren kan komma att ta fram gällande hantering av nycklar och/eller motsvarande utrustning.

5.4.8 Hantering av kundens egna medel

Kunden ansvarar för hantering av sina egna medel. Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för hur medlen hanteras i de fall Utföraren behöver medlen för att kunna utföra kundens insatser.

5.4.9 När kunden inte är anträffbar

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet för hur situationen ska hanteras när kunden inte är anträffbar på överenskommen eller sedvanlig tid och plats.

Rutinen ska innehålla åtgärder att vidta vid oro för kundens tillstånd.

Hur Utföraren ska agera när kunden inte är anträffbar ska dokumenteras i genomförandeplan samt hälso- och sjukvårdsjournal.

5.4.10 Värdighetsgarantier

Utföraren ska arbeta enligt gällande värdighetsgarantier.

5.4.11 Vård och omsorg vid demenssjukdom

Vid utförande av insatser för personer med demenssjukdom ska Utföraren följa på området gällande nationella, regionala och lokala författningar och regler.

5.4.12 Tandvårdsstödsintyg

Utföraren ska, för de kunder som samtycker och uppfyller kriterierna, förmedla kontakt för utfärdande av tandvårdsstödsintyg.

5.4.13 Lokala samverkansöverenskommelser

Utföraren ska ha skriftliga samverkansöverenskommelser med andra aktörer som utför angränsande uppdrag, exempelvis husläkarmottagningar.

5.4.14 Konsultativt stöd av ASiH

Utföraren kan få konsultativt stöd av ASiH-utförare. Inom ramen för detta tillhandahåller ASiH-utförare:

- Blodtransfusion i hemmet på uppdrag av husläkaren till patient där husläkaren i övrigt har det medicinska ansvaret,
- Kompetens gällande specialiserad palliativ vård eller annan avancerad hälso- och sjukvård i hemmet i individuella patientärenden,

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- Konsultativt kollegialt stöd, och
- Handledande insatser inom hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering.

5.4.15 Delat uppdrag med ASiH

I de fall ASiH-utförare har övertagit det medicinska ansvaret för kunden, och kunden även är beviljad hemtjänstinsatser, ska Utföraren utföra hemtjänstinsatserna. Samarbetet mellan vård- och omsorgsgivarna ska präglas av god kommunikation, delaktighet och trygghet för kunden/patienten. Utföraren ska föra en dialog med ASiH-Utföraren i hälso- och sjukvårdsfrågor i den utsträckning som krävs för uppdragets utförande, exempelvis gällande delegering.

5.4.16 Identifikation

Varje anställd hos Utföraren ska bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för kunden. Av identifikationen ska framgå medarbetarens och Utförarens namn.

5.4.17 Utskrivning från slutenvård

Kommunerna i länet och regionen har sedan 2020 en överenskommelse kring samverkan vid utskrivning från slutenvård.

Utföraren ska ha rutiner i ledningssystemet för att säkerställa att gällande författningar och överenskommelser om utskrivning från slutenvård följs.

Mer information finns på [Utskrivning från slutenvård \(LUS\) | Storsthlm](#).

5.4.18 Kvalitetsregister

5.4.18.1 Senior Alert

Utföraren ska aktivt arbeta med kvalitetsregistret Senior Alert. Samtliga kunder med hälso- och sjukvårdsinsatser ska registreras.

5.4.18.2 Svenska palliativregistret

Utföraren ska i Svenska palliativregistret registrera samtliga kunder med hälso- och sjukvårdsinsatser som avlider i hemmet.

5.4.18.3 BPSD-registret

Utföraren bör aktivt arbeta med BPSD-registret (Beteendemässiga och Psykiska Symtom vid Demens). Samtliga kunder med hälso- och sjukvårdsinsatser och demensdiagnos som bedöms tillhöra målgruppen för BPSD-arbete bör registreras.

5.4.18.4 SveDem

Utföraren bör aktivt arbeta med kvalitetsregistret SveDem (Svenska Demensregistret).

Samtliga kunder med hälso- och sjukvårdsinsatser och demensdiagnos bör registreras.

5.4.19 Hjälpmedel

Utföraren ska efter behovsbedömning förskriva hjälpmedel och förbrukningsartiklar enligt Region Stockholms anvisningar, regler och beställningsrutiner. Utföraren ska följa upp de förskrivna hjälpmedlen samt i övrigt fullfölja sitt förskrivaransvar.

Utföraren svarar för att förskrivarna äger kunskap om Region Stockholms regler för förskrivning samt är väl förtrogna med aktuellt hjälpmedelsutbud.

Utan extra ersättning skall Utföraren tillhandahålla utrymme för hantering, utlämning samt vid behov transport av bashjälpmedel till kund.

Förskrivaren ska informera kunden och personalen om hantering av hjälpmedlet samt om kostnader för eventuell hyra.

5.4.20 God man och förvaltare

Utföraren ska ha god kännedom om vad det innebär att kunden har en god man eller förvaltare.

Chef eller anställd hos Utföraren kan inte ha uppdrag som god man eller förvaltare för kunden.

5.4.21 Kundens val

5.4.21.1 Allmänt

Kunden kan inte välja flera utförare.

Kunder i samma hushåll kan inte välja olika utförare.

5.4.21.2 Ickevalsalternativ

För kunder som inte väljer en utförare tillhandahåller Beställaren ett ickevalsalternativ genom en turordningslista baserat på vilket datum i månaden som kunden tilldelas ickevalsalternativet. Samtliga godkända utförare ska finnas med på listan ,se bilaga 1.

5.4.21.3 Omval på kunds begäran

Kunden kan när som helst göra ett omval av utförare. Övertagande utförare ska påbörja sitt uppdrag inom fem (5) vardagar från och med att Beställarens biståndshandläggare skickat beställning, om inte annat överenskommits.

För kunder med endast hemtjänstinsatser sker bytet, efter att kunden aviserat sitt beslut om att byta utförare, genom Beställarens biståndshandläggare. Utföraren ska överrapportera nödvändig information till övertagande utförare.

För kunder som enbart har insatser inom hälso- och sjukvård i hemmet och/eller hemrehabilitering genomförs byte av utförare genom att kunden själv kontaktar den nya utföraren. Därefter överrapporterar nuvarande utförare nödvändig information till den övertagande utföraren, och tillsammans kommer de överens om en tidpunkt för övertagandet.

För kunder med insatser inom både hemtjänst och hälso- och sjukvård i hemmet och/eller hemrehabilitering sker bytet, efter att kunden aviserat sitt beslut om att byta utförare, genom att Utföraren överrapporterar nödvändig information till övertagande utförare i samband med att Beställarens biståndshandläggare beställer hemtjänstinsatserna av övertagande utförare.

5.4.21.4 Omval vid utförares upphörande av uppdrag

När en kund behöver genomföra omval av kundvalsuppförare till följd av att en befintlig utförare säger upp sitt avtal och avslutar sitt uppdrag, ska omvalet planeras och genomföras på ett sådant sätt att både Beställaren och mottagande utförare ges skälig tid för planering och ett ordnat övertagande av kunderna.

Om en utförare helt eller delvis upphör med sin verksamhet inom ett geografiskt område och detta medför att ett större antal kunder berörs av omval under uppsägningstiden, ska omvalet hanteras i särskild ordning efter överenskommelse mellan Beställaren och utföraren. Den särskilda ordningen ska syfta till att säkerställa en strukturerad och rättssäker handläggning samt en sammanhållen och trygg övergång för berörda kunder.

Beställarens handläggning av omval kan, i dessa situationer, anpassas med hänsyn till omfattningen av kundbyten och behovet av samordning mellan berörda parter.

5.4.22 Anhörigstöd

Utföraren ska ha ett anhörigperspektiv i sitt arbete. I Uppdraget ingår att samverka och vid behov förmedla kontakt med Beställarens ansvariga för anhörigstöd.

5.4.23 Anställning av anhöriga

Utföraren ska inte anställa anhöriga till kunden.

Anställning av anhöriga kan endast ske i undantagsfall då det är det lämpligaste alternativet för kunden. Godkännande måste ges av biståndsavdelningens chef i samråd med avtalsansvarig.

5.4.24 IT-stöd för kunder

Utföraren ska främja och stödja kundens användande av teknik. Detta gäller både biståndsbedömd välfärdsteknik, exempelvis GPS-larm, och andra tekniska alternativ i samhället, såsom inköp av livsmedel via internet.

5.4.25 Nutrition

Utföraren ska ha metoder för att uppmärksamma aptitlöshet och viktnedgång hos kunden. Vård- och omsorgspersonal ska kunna göra riskbedömningar och veta när sjuksköterska ska kontaktas.

När sådan finns har omvårdnadsansvarig sjuksköterska det yttersta ansvaret för att identifiera, bedöma och utreda nutritionsproblematik.

5.4.26 Tillgänglighet

5.4.26.1 Kontakt med Utföraren

Hos Utföraren ska finnas en funktion som koordinator. Funktionen ska vara kontaktvägen till Utföraren. Koordinatören ska ta emot frågor klagomål, och liknande från kunder, anhöriga och andra, samt ansvara för att vidareförmedla hemtjänstbeställningar och behov av hälso- och sjukvård i hemmet och/eller hemrehabilitering.

Koordinatören eller ersättare till denna ska vara nåbar på telefon:

- Vardagar klockan 07.00–16.30,
- Utanför kontorstid klockan 16.30–22.00 och helger klockan 07.00–22.00.
- E-post ska besvaras inom 24 timmar.

Utföraren ska ha en funktion och ett specifikt telefonnummer som tar emot uppdrag om larm- och annan välfärdsteknik från ansvarig aktör. Ansvaret kan fördelas till verksamhetschef, samordnare eller annan som Utföraren finner lämpligt.

5.4.26.2 Sjuksköterskans koordinationsfunktion

Kundens omvårdnadsansvariga sjuksköterska ska ha en koordinationsfunktion med ansvar för att samordna insatser med andra yrkeskategorier för att tillgodose kundens totala vård- och omsorgsbehov.

5.4.27 Personalkontinuitet

Utföraren ska eftersträva så god personalkontinuitet som möjligt.

Den enskilde ska i möjligaste mån erhålla personalmässig kontinuitet. Utföraren ska informera kunden i förväg vid planerade personalbyten eller förändringar i insatser.

I genomsnitt ska maximalt tio personer utföra insatser hos en kund under en 14-dagarsperiod.

Kravet gäller endast vård- och omsorgspersonal och avser kunder med minst två dagliga insatser sju (7) dagar per vecka.

5.5 Geografisk områdesindelning

Kommunen är uppdelad i fyra geografiska områden:

- Zon 1 (Väddö/Hallstavik med omnejd)
- Zon 2 (Rimbo med omnejd)
- Zon 3 (Norra Norrtälje med omnejd)
- Zon 4 (Södra Norrtälje med omnejd)

Utöver detta finns en differentiering på tätort, landsbygd och skärgård.

Uppdelningen av kommunen utgår ifrån postnummer. Alla individer som är skrivna på en fastighet kan således hänföras till ett visst postnummer och därmed en auktorisations- och pris-zon. De individer som är restförda, det vill säga inte "tillhör" någon fastighet ersätts utifrån den adress där tjänsten tillhandahålls.

5.5.1 Postnummerlista

Postnummer	Postort	Ersättningsområde	Kundsvalszon
760 15	GRÄDDÖ	Landsbygd	Zon 4
760 15	GRÄDDÖ/SUNDSKÄR	Skärgård	Zon 4
760 17	BLIDÖ	Skärgård	Zon 4
760 18	YXLAN	Skärgård	Zon 4
760 19	FURUSUND	Skärgård	Zon 4
760 21	VÄTÖ	Landsbygd	Zon 3
761 11	BERGSHAMRA	Landsbygd	Zon 4
761 12	BERGSHAMRA	Landsbygd	Zon 4
761 13	RIALA	Landsbygd	Zon 4
761 30	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 31	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 32	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 33	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 34	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 40	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 41	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 4
761 42	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 43	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 44	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 45	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 46	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 47	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 48	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 49	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 4
761 50	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 51	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 52	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 53	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 54	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 60	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 61	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 62	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 63	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 64	NORRTÄLJE	Tätort	Zon 3
761 65	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 3
761 71	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 3
761 72	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 3
761 73	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 3
761 74	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 3
761 75	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 3
761 76	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 3

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

761 91	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 2
761 93	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 4
761 94	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 4
761 96	TJOCKÖ	Skärgård	Zon 4
761 97	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 4
761 98	NORRTÄLJE	Landsbygd	Zon 4
762 31	RIMBO	Tätort	Zon 2
762 41	RIMBO	Tätort	Zon 2
762 51	RIMBO	Tätort	Zon 2
762 61	RIMBO	Tätort	Zon 2
762 62	RIMBO	Tätort	Zon 2
762 71	RIMBO	Tätort	Zon 2
762 91	RIMBO	Landsbygd	Zon 2
762 92	RIMBO	Landsbygd	Zon 2
762 93	RÖ	Landsbygd	Zon 2
762 94	RIMBO	Landsbygd	Zon 2
762 95	RIMBO	Landsbygd	Zon 2
762 96	RÅNÄS	Landsbygd	Zon 2
762 97	EDSBRO	Landsbygd	Zon 2
762 98	EDSBRO	Landsbygd	Zon 2
763 30	HALLSTAVIK	Tätort	Zon 1
763 34	HALLSTAVIK	Tätort	Zon 1
763 35	HALLSTAVIK	Tätort	Zon 1
763 40	HALLSTAVIK	Tätort	Zon 1
763 41	HALLSTAVIK	Tätort	Zon 1
763 42	HALLSTAVIK	Tätort	Zon 1
763 43	HALLSTAVIK	Landsbygd	Zon 1
763 71	HERRÄNG	Landsbygd	Zon 1
763 90	HERRÄNG	Landsbygd	Zon 1
763 91	HALLSTAVIK	Landsbygd	Zon 1
763 92	HALLSTAVIK	Landsbygd	Zon 1
763 93	SKEBOBRUK	Landsbygd	Zon 2
763 94	HALLSTAVIK	Landsbygd	Zon 1
764 30	VÄDDÖ	Tätort	Zon 1
764 31	VÄDDÖ	Tätort	Zon 1
764 53	BJÖRKÖ	Skärgård	Zon 1
764 54	ARHOLMA	Skärgård	Zon 1
764 56	GRISSLEHAMN	Landsbygd	Zon 1
764 57	GRISSLEHAMN	Skärgård	Zon 1
764 91	VÄDDÖ	Landsbygd	Zon 1
764 92	VÄDDÖ	Landsbygd	Zon 1
764 93	VÄDDÖ	Landsbygd	Zon 1

5.6 Hemtjänst

5.6.1 Sammanfattning av Uppdraget i denna del

Uppdraget att tillhandahålla hemtjänst innebär att Utföraren ska utföra samtliga insatser som beviljas enligt socialtjänstlagen av Beställarens biståndshandläggare.

5.6.2 Kunder som vistas tillfälligt i kommunen

Utföraren ska utföra hemtjänstinsatser för kunder som vistas tillfälligt i Norrtälje kommun, i de fall bosättningskommunen beställt sådana.

Kunden ska göra ett kundval eller i annat fall tilldelas ett ickevalsalternativ. Beställaren förmedlar beställningen från bosättningskommunen till vald eller tilldelad utförare. Vid oklarheter kring och åsikter om kundens biståndsbeslut ska bosättningskommunen kontaktas.

5.6.3 Beställning, bekräftelse och start av uppdrag

5.6.3.1 Hemtjänst med biståndsbeslut

Som ett utvecklat led i att arbeta enligt IBIC, individens behov i centrum, använder sig beställarens biståndshandläggare av rambeställningar vilket innebär att den enskildes hela beviljade tid anges i beställningen, så kallad ramtid. Ramtiden i biståndsbeslutet är beräknad på en frekvens i utförandet och en schablontid per insats, men det står utföraren fritt att tillsammans med kunden fördela och planera ut tiden så att den bäst tillgodoser kundens behov. Utöver ramtiden har utföraren möjlighet att vid tillfälliga försämringar i kundens tillstånd eller vid oförutsedda händelser planera ut mer tid än det som anges i ramtiden. Om kundens omvårdnadsbehov förändras (utökas eller minskas) i sådan omfattning att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta ansvarig biståndshandläggare. Förändringar av kundens behov ska framgå av utförarens dokumentation. Utföraren ska upprätta en aktuell, väl genomarbetad och behovsbaserad genomförandeplan. Genomförandeplanen ska dokumenteras och delas med biståndshandläggaren. Om genomförandeplanen inte kan delas till följd av att kunden inte ger samtycke ska biståndshandläggaren informeras.

Beställarens biståndshandläggare skickar digitala skriftliga beställningar av hemtjänstinsatser. Utföraren ska ta emot beställningar i anvisat verksamhetssystem och bekräfta genom att verkställa dem i systemet. Beställningar som skickas innan klockan 14:00 på vardagar ska bekräftas samma dag.

Utföraren ska kunna påbörja nya uppdrag, inklusive utökningar hos befintliga kunder, inom 24 timmar från bekräftelsen.

I akuta ärenden på vardagar bör Utföraren kunna påbörja uppdrag, inklusive utökningar hos befintliga kunder, samma dag som beställningen görs.

5.6.3.2 Hemtjänst enligt IUB – Uppstart av insats

Utföraren ska påbörja insatsen inom 7 dagar efter mottagen beställning. Vid uppstarten ansvarar utföraren för att lämna den information till kunden som KSON tillhandahåller.

5.6.4 Muntliga beställningar

Utföraren ska kunna påbörja nya uppdrag, inklusive utökningar hos befintliga kunder, efter muntlig beställning från biståndshandläggare i de fall det är nödvändigt med hänsyn till kundens behov. Samma tidsfrister som i 5.6.3 gäller då.

5.6.5 Nödvändiga brådskande utökningar och åtgärder

Utföraren ska kunna tillgodose behov av nödvändiga brådskande utökningar av kundens insatser, i de fall det inte är möjligt att invänta biståndshandläggares bedömning.

Under jourtid har Trygghetsjouren befogenheter att bestämma om utökade insatser.

Vid längre driftstopp av viktig välfärdsteknik under helg har trygghetsjouren mandat att beordra kundvalsutförarna att kontakta sina trygghetslarmskunder via telefon. Om kunden inte går att nå via telefon ska tillsynsbesök genomföras.

Om detta sker under kontorstid ska Trygghetsjouren kontakta Beställaren för att gemensamt bedöma behovet av att beordra kundvalsutförarna att kontakta och genomföra tillsynsbesök hos trygghetslarmskunderna. Om Trygghetsjouren inte inom rimlig tid får kontakt med Beställaren har trygghetsjouren mandat att ta eget beslut.

5.6.6 Larm- och annan välfärdsteknik

Utföraren ska, efter förmedling från ansvarig aktör, utföra insatser initierade från larm- och annan välfärdsteknik som beviljats av biståndshandläggare. I uppdraget ingår även att allmänt bistå kunden med teknisk hjälp kring välfärdstekniken, exempelvis batteriladdning av GPS-larm. Inställelsetiden är högst 40 minuter. I de fall det av geografiska och/eller logistiska skäl är omöjligt att uppnå detta, ska en skriftlig överenskommelse träffas med beställare.

Vid akuta situationer och så kallade "tysta larm" ska åtgärder vidtas omedelbart.

5.6.7 Särskilt om GPS-larm

Om kunden använder sitt GPS-larm i en geografisk zon inom Norrtälje kommun som Utföraren inte är aktiv i, gäller "Turordningslista för ickevalsalternativ i kundvalet i Norrtälje kommun".

5.6.8 Insatser mellan klockan 22:00-07:00

Utföraren kan, efter överenskommelse med biståndshandläggare, utföra insatser mellan klockan 22:00-07:00.

5.6.9 Individens behov i centrum

Utföraren ska tillämpa arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC).

5.6.10 Genomförandeplan

Utföraren ska, med biståndsbeslutet som grund, upprätta en genomförandeplan för varje kund i enlighet med SOSFS 2014:5. Genomförandeplanen ska upprättas inom 28 dagar från påbörjade nya insatser och dokumenteras i anvisat verksamhetssystem.

Uppföljning och vid behov uppdatering av genomförandeplanen ska ske var sjätte månad eller oftare vid behov.

För kunder med endast insatsen trygghetslarm krävs ingen genomförandeplan.

5.6.11 Tillagning av mat

Tillagning av mat i kundens bostad ska ske utifrån kundens önskemål. Personalen ska ha grundläggande kunskap om matlagning och matens betydelse för målgruppen. Önskemål om anpassad kost ska tillgodoses i största möjliga utsträckning.

5.6.12 Egenvård

Egenvård är åtgärder som legitimerad hälso-och sjukvårdspersonal bedömer att en patient kan utföra själv eller med hjälp av till exempel närstående eller personal.

Egenvårdsbedömningen är att betrakta som hälso- och sjukvård.

En arbetsuppgift som utförs som egenvård är inte att betrakta som hälso- och sjukvård.

Vid utförandet av egenvård gäller därför inte lagar och regler på hälso- och sjukvårdens område.

Legitimerad personal som bedömer om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård behöver ta ställning till om åtgärden kan utföras på ett patientsäkert sätt.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin i ledningssystemet gällande egenvård i enlighet med Lag om egenvård (2022:1250), MAS/MAR riktlinjer samt i övrigt gällande lagar, författningar och regler som berör processen inom egenvård.

5.6.13 Avböjda besök

Orsaken till det avböjda besöket ska alltid dokumenteras i kundens sociala journal. Vid registrering av avböjt besök ska det framgå i kundens journal vilka åtgärder som vidtagits. Vid fler än fem avböjda besök av kunder med dagliga insatser ska kontakt med handläggare tas snarast. För kunder med mindre frekventa insatser gäller ovanstående om kunden avböjer besök fler än fem gånger under en månad.

5.7 Hälso- och sjukvård i hemmet

Sammanfattning av Uppdraget i denna del.

Uppdraget att tillhandahålla hälso- och sjukvård i hemmet innebär att Utföraren ska utföra den hälso- och sjukvård inom detta område som kunden ordinerats.

5.7.1 Kunder som vistas tillfälligt i kommunen

Kundens bosättningskommun ansvarar för beställning och överenskommelse om hälso- och sjukvård i hemmet vid tillfällig vistelse. Ansvarig för hälso- och sjukvård i hemmet i kundens bosättningskommun ska ta kontakt med vistelsekommunen senast 14 dagar innan planerad vistelse. Vistelsekommunens Utförare bedömer om det är möjligt att genomföra insatsen under önskad tid.

Remiss krävs för hälso- och sjukvård i hemmet till nytillkomna patienter.

Beställaren ska informeras innan inskrivning av kund som är bosatt utanför Stockholms län.

5.7.2 Uppdragets specifika delar

I Uppdraget ingår

- Hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande insatser samt rådgivning, inklusive främjande av goda levnadsvanor
- Utredning och bedömning av hälsotillstånd
- Omvårdnad
- Behandling

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- Bedömning av behov av egenvård samt uppföljning
- Provtagning
- Läkemedelshantering
- Sårvård
- Hantering av olika katetrar, infarter och stomier
- Förskrivning av förbrukningsmaterial och hjälpmedel enligt hjälpmedelsguidens regelverk, till exempel inkontinensmaterial och antidecubitusmadrasser
- Att ge övrig personal och närstående stöd och handledning i omvårdnad
- Delegering av hälso- och sjukvårdsinsatser när det bedöms lämpligt
- Att, inom 14 dagar från påbörjade insatser, i samråd med kund och eventuellt närstående upprätta en Häsoplan/Vårdplan med mål och metod för uppföljning och utvärdering.

5.7.3 Inskrivning och bedömning av behov

Behov av hälso- och sjukvård i hemmet bedöms av läkare från patientens husläkarverksamhet eller annan medicinskt ansvarig läkare som skriver remiss utifrån patientens behov. Samtliga kunder ska vara listade på en husläkarmottagning och ha en patientansvarig läkare. Utföraren ansvarar för att kontakta den husläkarmottagning där kunden är listad vid inskrivning i och utskrivning ur den hälso- och sjukvård i hemmet. Utföraren ansvarar för att månatligen tillsammans med Vårdcentralen se över aktuell lista med inskrivna genom Lifecare SP eller fysiskt möte.

5.7.4 Identifiering av behov

Anmälan om behov av hälso- och sjukvård i hemmet kan göras av exempelvis kunden själv, närstående, Utförarens personal eller annan vårdgivare, men ska alltid utgå från kundens vilja. Remiss är nödvändigt för att kunden ska kunna få hälso- och sjukvård i hemmets insatser.

Vid identifiering av behov av hälso- och sjukvård i hemmet hos befintliga kunder ska Utförarens sjuksköterska kontaktas i första hand. Denna initierar att läkare gör en bedömning av behovet och remitterar patienten för hälso- och sjukvård i hemmet.

5.7.4.1 Samordnad individuell plan

I socialtjänstlagen och i hälso- och sjukvårdslagen (SIP) finns en bestämmelse om att kommun och landsting ska upprätta en samordnad individuell plan när en person har behov av insatser som behöver samordnas. En SIP är alltid en beskrivning av helheten. Det är viktigt att de planer som upprättas passar ihop och bildar en begriplig, hanterbar och meningsfull helhet för såväl personal som för personen som för närstående

5.7.5 Start av uppdrag

När behov av hälso- och sjukvård i hemmet aktualiseras ska Utföraren kunna starta uppdraget inom 24 timmar från det att remiss inkommit. I akuta ärenden på vardagar bör Utföraren kunna påbörja uppdraget samma dag som remiss inkommit. Denna bestämmelse gäller även utökning av befintliga kunders insatser.

5.7.6 Delegerade insatser

Sjuksköterska hos Utföraren får delegera hälso- och sjukvårdsinsatser till vård- och omsorgspersonal i enlighet med MAS/MAR riktlinjer och i övrigt gällande författningar och regler. Beslut om delegering ska förankras hos delegatens (den som får delegeringen) närmaste chef innan insatser påbörjas.

5.7.7 Basförråd

Utföraren ska ha ett basförråd av medicinsk utrustning, sårvårdsprodukter, förbandsmaterial och kompressionsmaterial, material för provtagning, material för skötsel av olika katetrar, infarter och stomier samt material för injektion och infusion.

5.7.8 Avböjda besök

Avböjda besök ska alltid dokumenteras i kundens medicinska journal och det ska det framgå vilka åtgärder som tagits. Om kunden avböjer tre eller fler besök under en period om fyra veckor, ska kundens behov av insatser från hälso- och sjukvård i hemmet utredas.

5.8 Hemrehabilitering

5.8.1 Sammanfattning av Uppdraget i denna del

Uppdraget att tillhandahålla hemrehabilitering omfattar utförande av den hälso- och sjukvård, inom detta område som kunden ordinerats.

Vårdgivaren ska i första hand tillgodose behovet av hembesök och hemrehabilitering för patienter som vårdats vid akutsjukhus, geriatrisk klinik eller specialiserad slutenvårdsklinik.

Vårdgivaren ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande perspektiv. Insatserna ska utgå från medicinska bedömningar, prioriteringar samt nationella riktlinjer.

Vårdgivaren ska prioritera insatser som:

- Föregåtts av annan medicinsk behandling, för att främja en samordnad vårdkedja. Patienter som kommer direkt från slutenvården ska prioriteras.
- Minskar behov av slutenvård och icke medicinskt motiverade besök på akutsjukhus.
- Främjar kvarboendepincipen.
- Rör patienter med omfattande behov, med stora och sammansatta vårdbehov, patienter med omfattande funktionsnedsättningar samt kroniskt sjuka, ska särskilt eftersträvas kontinuitet i vårdkontaktarna. För dessa patientgrupper ska även stöd till närstående prioriteras.

5.8.1.1 Samordnad individuell plan

I socialtjänstlagen och i hälso- och sjukvårdslagen en bestämmelse om att kommun och region ska upprätta en samordnad individuell plan när en person har behov av insatser som behöver samordnas. En SIP är alltid en beskrivning av helheten. Det är viktigt att de planer som upprättas passar ihop och bildar en begriplig, hanterbar och meningsfull helhet för såväl personal som för personen som för närstående.

5.8.2 Kunder som vistas tillfälligt i kommunen

Utföraren ska, efter remiss från läkare i kundens bosättningskommun, utföra hemrehabiliteringsinsatser för kunder som vistas tillfälligt i Norrtälje kommun. Kunden ska göra ett kundval eller i annat fall tilldelas ett ickevalsalternativ. Bostaden ska vara anpassad till kundens behov och aktuella hjälpmedel ska finnas tillhanda. Ansvarig för hälso- och sjukvård i hemmet i kundens bosättningskommun står för beställning och nödvändig informationsöverföring till vald eller tilldelad utförare.

Beställaren ska informeras innan inskrivning av kund som är bosatt utanför Stockholms län.

5.8.3 Uppdragets specifika delar

I uppdraget ingår

- Hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande insatser samt rådgivning, inklusive främjande av goda levnadsvanor

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- Undersöka, bedöma, diagnostisera, behandla, följa upp och utvärdera insatser
- Fallpreventiva/skadeförebyggande insatser i hemmet
- Förskrivning av fysisk aktivitet på recept (FaR)
- Att initiera och göra utredning för eventuell bostadsanpassning och utfärda intyg
- Att förskriva hjälpmedel enligt hjälpmedelsguidens regelverk för de kunder som inte kan ta sig till primärvårdsrehabiliteringsmottagning eller där kännedom om hemmiljön behövs för förskrivning
- Upprätta individuell behandlingsplan med dokumenterat syfte och mål i samråd med patienten och närstående
- Upprätta och följa upp individuell rehabiliteringsplan i samråd med patienten och berörda aktörer
- Att ge övrig personal och närstående stöd och handledning i ett rehabiliterande arbetssätt generellt men även specifikt utifrån kundens behov
- Att bidra med kunskaper kring hälsoprevention och ergonomiskt arbetssätt till personal och närstående
- Att bistå med inprovning av enklare synhjälpmedel för kunder över 65 år i den del heminstruktion är aktuellt
- Bedömning av behov av egenvård och uppföljning av detta

5.8.4 Inskrivning och bedömning av behov

Patienten ska uppfylla kriterierna för målgruppen enligt 5.2.4. Behov av hemrehabilitering bedöms av arbetsterapeut och/eller fysioterapeut hos Utföraren, läkare inom husläkarverksamhet eller annan medicinskt ansvarig läkare.

Samtliga kunder som har insatser inom hemrehabilitering ska vara listade på en husläkarmottagning och ha en patientansvarig läkare. Utföraren ansvarar för att kontakta den husläkarmottagning där kunden är listad vid inskrivning i och utskrivning ur hemrehabiliteringen.

5.8.5 Identifiering av behov

Anmälan om behov av hemrehabilitering kan göras av exempelvis kunden själv, närstående, Utföraren eller annan vårdgivare, men ska alltid utgå från kundens vilja. Remiss är inte nödvändigt för att kunden ska kunna få insatser inom hemrehabilitering.

Vid identifiering av behov av hemrehabilitering hos befintliga kunder ska Utförarens fysioterapeut eller arbetsterapeut kontaktas i första hand. Denne gör en första bedömning och kontaktar vid behov aktuell husläkarmottagning för samråd och planering av fortsatt vård.

Bedömning kan vid behov utföras gemensamt av team bestående av minst två professioner hos Utföraren alternativt annan vårdgivare. Aktörerna upprättar och följer upp individuell rehabiliteringsplan i samråd med patienten.

5.8.6 Start av uppdrag

När behov av hemrehabilitering aktualiseras ska Utföraren bedöma behovet snarast och kunna starta Uppdraget inom 24 timmar från bedömningen. I akuta ärenden på vardagar bör Utföraren kunna påbörja uppdrag samma dag som bedömningen görs. Denna bestämmelse gäller även utökning av befintliga kunders insatser.

5.8.7 Delegerade insatser

Utförarens arbetsterapeut och fysioterapeut får delegera insatser inom hemrehabilitering till vård- och omsorgspersonal i enlighet med MAS/MAR riktlinjer och i övrigt gällande författningar och regler. Beslut om delegering ska förankras hos delegatens (den som får delegeringen) närmaste chef innan insatser påbörjas.

5.8.8 Kunder med endast hemrehabiliteringsinsatser

För kunder som inte har omsorgsinsatser utan endast hemrehabiliterings insatser ska skriftlig och eller webbaserad information tillhandahållas i samband med att insatsen påbörjas och eller hjälpmedel börjar användas.

5.8.9 Avböjda besök

Avböjda besök ska alltid dokumenteras i kundens medicinska journal och det ska det framgå vilka åtgärder som tagits. Om kunden avböjer tre eller fler besök under en period om fyra veckor, ska kundens behov av insatser från hemrehabiliteringen utredas.

6 Ersättningsvillkor

6.1 Allmänt

Ersättning som utges enligt detta kapitel ska täcka samtliga kostnader för Uppdragets utförande, om inte annat är särskilt föreskrivet.

Av bilaga 1 framgår hur utförda tjänster ska rapporteras.

6.2 Hemtjänst

6.2.1 Ersättningsgrund

Hemtjänstinsatser ersätts baserat på den utförda tiden. I denna ingår inte larm- och annan välfärdsteknik.

Ersättningen är olika beroende på var kunden bor. Hemtjänstersättningen omfattar både omsorgs- och serviceinsatser.

I ersättningen för den genom biståndsbeslut beviljade tiden ingår ett påslag per timme för vissa av de hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs på delegering.

Vilka insatser som ingår i ersättningen och som utgör hemtjänst samt hälso- och sjukvårdsinsatser framgår av 6.2.2.2 samt bilaga 2.

6.2.1.1 Insatser som ingår i beställning av hemtjänstinsatser

Nedanstående insatser är baserad på de begrepp som används i beställningar av hemtjänst.

- Morgonhjälp
- Att tvätta sig
- Tillsyn
- All service och omsorg
- Personligt anpassat stöd
- Egenvård
- Avlösning
- Måltid
- Förflyttning
- Social kontakt
- Kvällshjälp

SJUKVÅRD OCH OMSORG I NORRTÄLJE

- Ringtillsyn
- Städ
- Uppsnyggning
- Tvätt
- Inköp
- Ledsagning
- Promenad

6.2.1.2 Insatser som omfattas av IUB är

- Trygghetslarm
- Städ (två rum och kök samt toalett, en gång var tredje vecka)
- Tvätt (en gång per vecka)
- Inköp (en gång varje vecka)
- Promenad (två timmar i veckan)
- Ledsagning (fyra timmar per månad)
- Avlösning (tio timmar i månaden)

6.2.1.3 Utförarens dokumentationsskyldighet

Insatser enligt IUB (insatser utan individuell behovsprövning) omfattas av 8.3.2.5 Dokumentation samt enligt 8.8 Journaler.

6.2.2 Förändring av kundens behov som har IUB

Om Kundens behov förändras ska kontakt med mottagningen på KSON tas.

6.2.2.1 Ersättning

Ersättning utgår för insatser utförda enligt IUB utgår i enlighet med 6.2.2.3.

Utförarna kommer att få en beställning i Life Care där kundens valda insatser framgår.

6.2.2.2 Delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser

Nedanstående insatser ersätts i timersättning som utgår för hemtjänstinsatser

- Läkemedel enligt signeringslista
- Ögondroppar

- Stödstrumpor/kompressionsbehandling efter delegering

6.2.2.3 Ersättning per timme

Kund boende i tätort

505 kronor.

Kund boende på landsbygd

615 kronor.

Kund boende i skärgård

713 kronor.

6.3 Ersättning vid rapporterat uppehåll i insatser

Vid oplanerad frånvaro, för kund som har dagliga insatser från hemtjänsten utgår ersättning för den planerade tiden under den dagen.

Ersättning utgår inte för oplanerad frånvaro om Utföraren fått information om kundens frånvaro tidigare än föregående dag. Om Utföraren tidigare får kännedom om ett kommande uppehåll, utges ersättning till och med dagen innan uppehållet startar.

När kund avböjer besöket i sin helhet vid ankomst till kunds bostad skall registrering ske via "tag". För den planerade tiden utgår ersättning under förutsättning att det avböjda besöket har initierats av kund.

Se vidare Bilaga 2: 1.2.2.3, 1.2.2.4 och 1.2.2.5.

6.4 Larm- och annan välfärdsteknik

6.4.1 Ersättningsgrund

Larm- och annan välfärdsteknik ersätts baserat på utförd tid.

6.4.2 Ersättning per timme

Insatserna ersätts enligt 6.2.2.3.

6.5 Övriga insatser

6.5.1 Ersättningsgrund

Denna insatskategori består av insatser som utförs på delegation från legitimerad personal. Insatserna framgår av bilaga 2. Dessa insatser ersätts, när de utförs av vård- och omsorgspersonal, baserat på utförd tid.

6.5.1.1 Ersättning per timme

Insatserna ersätts enligt 6.2.2.3.

6.6 Hälso- och sjukvård i hemmet legitimerad personal

6.6.1 Ersättningsgrund

En ersättning utges per månad för varje kund som är inskriven i den hälso- och sjukvård i hemmet. För att räknas som inskriven ska kunden vara korrekt registrerad i anvisat system. Ersättningen baseras på antalet dagar i aktuell månad som kunden varit inskriven. Vid beräkning av ersättningen i de fall kunden inte varit inskriven samtliga dagar, beaktas hur många dagar aktuell kalendermånad har.

En timersättning utges vid hembesök som utförs av sjuksköterska. Ersättningen utges baserat på utförd tid.

6.6.2 Ersättning per månad och inskriven kund

Kund boende i tätort

2 158 kronor.

Kund boende på landsbygd

2 647 kronor.

Kund boende i skärgård

3 109 kronor.

I ersättningen ingår följande insatser:

- Lämmande av labprover
- HSL-dokumentation av undersköterska
- Dokumentation kvalitetsregister
- Apoteksärende

6.6.3 Ersättning per timme

Kund boende i tätort

570 kronor.

Kund boende på landsbygd

695 kronor.

Kund boende i skärgård

805 kronor.

6.6.4 Ersättning för dokumentation i samband med hembesök

För varje hembesök som utförs av sjuksköterska utgår en extra ersättning för dokumentation, motsvarande 20 minuter.

142 kronor.

6.6.5 Ersättning för fördjupad läkemedelsgenomgång

Ersättning utbetalas för en årlig fördjupad läkemedelsgenomgång tillsammans med kundens fasta läkarkontakt/husläkare.

Ersättning utgår per tillfälle

312 kronor.

6.7 Hemrehabilitering legitimerad personal

6.7.1 Ersättningsgrund

Insatser inom hemrehabilitering ersätts med timersättning per utförd vårdkontakt som utförs av legitimerad hemrehabiliteringspersonal, det vill säga fysioterapeut eller arbetsterapeut. Ersättning utgår baserat på utförd tid för vårdkontakt.

6.7.2 Ersättning per timme

Kund boende i tätort

1 078 kronor.

Kund boende på landsbygd

1 314 kronor.

Kund boende i skärgård

1 523 kronor.

6.7.3 Ersättning vid besök på hjälpmedelscentral med kund

Ersättning utgår då legitimerad personal besöker hjälpmedelscentral tillsammans med kunden.

Ersättning utges baserad på utförd tid. Ersättning utges enligt 6.7.2.

6.8 Ersättning vid avböjda och oplanerad frånvaro

6.8.1 Hemtjänst

Avböjt besök och oplanerad frånvaro enligt Bilaga 2: 1.2.2.3, 1.2.2.4 ersätts inte separat, utan ersättning enligt 6.3 betalas på vanligt sätt.

6.8.2 Hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering

Vid avböjt besök och oplanerad frånvaro enligt Bilaga 2: 1.2.2.3, 1.2.2.4 utges ersättning enligt 6.6.3 och 6.7.2.

Vid oplanerad frånvaro, för kund som har insatser från hälso- och sjukvård i hemmet eller hemrehabilitering utgår ersättning för den planerade tiden under en dag. Ersättning utgår inte om Utföraren fått information om kundens frånvaro tidigare än föregående dag.

När kund avböjer besöket vid ankomst till kunds bostad skall registrering ske via "tag". För den planerade tiden utgår ersättning under förutsättning att det avböjda besöket har initierats av kund.

6.9 Samordnad individuell plan

Ersättning utbetalas när Utföraren kallat till leder och dokumenterar en SIP enligt regional överenskommelse Stockholms län

Ersättning utges per tillfälle

2 080 kronor.

Ersättning utbetalas när Utföraren aktivt deltar i SIP i enlighet med regional överenskommelse Stockholms län.

Vid deltagande i SIP utges ersättning enligt 6.6.3 och 6.7.2 för respektive kategori legitimerad personal. Vård- och omsorgspersonalens deltagande vid SIP omfattas av timersättningen för hemtjänsttid enligt 6.2.2.3. Ersättning utgår för maximalt tre personal, inklusive den som leder mötet, per tillfälle.

Mer information se:

[Regional överenskommelse om samverkan vid utskrivning från sluten hälso- och sjukvård i Stockholms län, inklusive bilaga \(storsthlm.se\)](https://www.storsthlm.se/region-oversenskommelse-om-samverkan-vid-utskrivning-fran-sluten-halso-och-sjukvard-i-stockholms-lan-inklusive-bilaga)

[Utbildning och stöd - lagen om samverkan vid... | Vårdgivarguiden \(vardgivarguiden.se\)](https://www.vardgivarguiden.se/utbildning-och-stod-lagen-om-samverkan-vid-utskrivning-ur-psykiatri)

[Gemensam rutin för samverkan vid utskrivning från psykiatrisk heldygnsvård \(storsthlm.se\)](https://www.storsthlm.se/gemensam-rutin-for-samverkan-vid-utskrivning-fran-psykiatrisk-heldygnsvard)

6.10 Ersättning teamkonferens

Ersättning utgår för teamkonferens gällande en eller flera patienter.

Teamkonferensen ska ha minst tre deltagare där legitimerad personal och omsorgspersonal deltar gemensamt.

Ersättning utgår med per tillfälle

1 300 kronor.

Ersättning utgår för maximalt fyra tillfällen per månad och utförare.

6.11 Tillfälliga vistelser

6.11.1 Ersättningsgrunder och nivåer

Hemtjänstinsatser som utförs för kunder som tillfälligt vistas i Norrtälje kommun ersätts baserat på utförd tid. Ersättning utges inte för utförd hemtjänsttid som överstiger den beviljade tiden i kundens biståndsbeslut från bosättningskommunen. Insatserna ersätts enligt nivåerna i 6.2.2.3.

Larm- och annan välfärdsteknik ersätts enligt 6.4.

Insatser inom hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering ersätts enligt 6.6 och 6.7. Övriga insatser ersätts enligt 6.5.

6.12 Insatser mellan klockan 22:00–07:00

6.12.1 Ersättningsgrund

Insatser mellan klockan 22:00–07:00 i enlighet med 5.6.8 ersätts baserat på utförd tid.

6.12.2 Ersättning per timme

Ersättningen följer det som beslutas av Försäkringskassan angående personlig assistans.

6.13 Ersättning till patienter med endast hälso- och sjukvård i hemmets- och eller hemrehabiliteringsinsatser

Ersättning utgår enligt 6.6 och 6.7 För delegerade insatser som inte ersätts på annat sätt utgår ersättning enligt 6.2.2.2 baserat på utförd tid

6.14 Annan ersättning

6.14.1 Specialistutbildade sjuksköterskor

Varje heltidsanställd sjuksköterska med för verksamheten adekvat specialistutbildning ersätts med nedan angett belopp per månad. Med adekvat specialistutbildning avses utbildning till distriktssköterska, specialistsjuksköterska - vård av äldre, eller annan specialistutbildning som Beställaren bedömer adekvat för verksamheten. Fakturering får ske med lägre belopp beroende på sysselsättningsgrad.

5 460 kr

6.14.2 Hjälpmedel

Beställaren bekostar hjälpmedel som förskrivs till kunden enligt Region Stockholms anvisningar och regler.

[Kostnadsansvar behandlingshjälpmedel | Vårdgivarguiden \(vardgivarguiden.se\)](#)

[omsesidig-betalningsoverenskommelse-mellan-hsf-och-kson.pdf \(norrtalje.se\)](#)

Övriga behandlingshjälpmedel bekostas av Utföraren.

6.14.3 Båtresor

Utföraren kan skriftligen till Beställaren inkomma med ansökan om ersättning för transportkostnader i skärgården för taxibåt, svävare eller liknande. Beställaren gör en bedömning i varje enskilt fall och överenskommelse ska ha träffats innan fakturering påbörjas.

Utföraren ska kunna redovisa aktuella kunders namn samt tidpunkt och kvitto från resorna.

Utföraren ska i största möjliga utsträckning samordna insatserna hos aktuella kunder för att minimera antalet resor.

Mindre resekostnader, såsom för ordinarie passbåt, ersätts inte.

6.15 Extraordinära kostnader

Utföraren kan till Beställaren inkomma med skriftlig ansökan om ersättning för extraordinära kostnader. Kostnaderna ska ha ett direkt samband med utförande av Uppdraget. I ansökan ska beskrivas vad kostnaderna är hänförliga till och motiveras varför Utföraren anser att det inte är rimligt att själv stå för dem. Beställaren gör en bedömning i varje enskilt fall.

6.16 Ersättningsavdrag vid sammanblandning av insatskategorier

Om någon av insatskategorierna Övriga insatser samt Larm- och annan välfärdsteknik sammanblandas i anvisat tidsregistreringssystem med insatser som tillhör en annan kategori, utges ingen ersättning för Övriga insatser och Larm- och annan välfärdsteknik.

Närmare beskrivning av insatskategorierna finns i bilaga 2.

6.17 Process för utbetalning av ersättning

6.17.1 Hemtjänst, Hälso- och sjukvård i hemmet, Hemrehabilitering, Larm- och annan välfärdsteknik samt Övriga insatser

Den andra vardagen i månaden mäter Beställaren

- den utförda hemtjänsttiden under den gångna månaden,
- den sammanlagda utförda och registrerade tiden för Larm- och annan välfärdsteknik under den gångna månaden,
- den sammanlagda utförda och registrerade tiden för Övriga insatser den gångna månaden,
- antalet inskrivna kunder i hälso-och sjukvård i hemmet den gångna månaden och
- av legitimerad personal utförd tid under den gångna månaden

Baserat på mätningarna utformas fakturaunderlag som per e-post tillsänds Utföraren. Utföraren fakturerar Beställaren baserat på underlagen. Synpunkter på underlagen får lämnas senast fem arbetsdagar från och med dagen efter att det sänts ut.

Ersättning för Teamkonferens och för att kalla, genomföra och dokumentera Samordnad individuell plan faktureras på särskilt inskickat underlag (Excellfil).

6.17.2 Betalningsvillkor

Betalning sker mot faktura. Med fakturadatum avses inte den dag fakturan skickas, utan 15 kalenderdagar efter månadsbryt för den månad som produktionen avser. Betalning ska ske på första tillgängliga bankdag efter detta datum.

6.17.3 Tillfälliga vistelser

Beställarens framtagande av fakturaunderlag och Utförarens fakturering avseende insatser för kunder som vistas tillfälligt i Norrtälje kommun sker på det sätt som framgår av 6.17.1

6.17.4 Insatser mellan klockan 22:00-07:00

Fakturering för insatser mellan klockan 22:00-07:00 sker separat från övrig fakturering och baserat på Utförarens underlag. Vid fakturering ska Utföraren skriftligen redovisa antalet utförda timmar.

6.17.5 Annan ersättning

Fakturering för Annan ersättning sker separat från övrig fakturering baserat på Utförarens underlag.

6.17.6 Extraordinära kostnader

Fakturering för extraordinära kostnader sker separat från övrig fakturering efter att Beställaren beviljat ansökan.

6.17.7 Dröjsmålsränta och administrativa avgifter

Vid försenad betalning orsakad av Beställaren betalas dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635).

Räntebelopp, expeditons-, faktureringspåminnelse-, försenings- och andra avgifter accepteras inte.

7 Årlig uppföljning

7.1 Inledning

Beställaren ansvarar för att följa upp den verksamhet som bedrivs inom Kundvalet. Här föreskrivs grunderna i den årliga uppföljningen. Därutöver följer Beställaren upp ett antal parametrar mer kontinuerligt.

7.2 Syftet med uppföljning

Beställarens uppföljning tjänar flera syften:

- Uppföljning för analys och planering
- Uppföljning för kontroll (verifiera att Utföraren levererar enligt Avtalet)
- Uppföljning för dialog och utveckling
- Uppföljning som en del av styrningen

7.3 Utformning av den årliga uppföljningen

Den årliga avtalsuppföljningen bygger dels på uppgifter som Utföraren tillhandahåller Beställaren, dels på information som Beställaren har tillgång till i aktuella IT-system, från relevanta undersökningar och liknande.

En gång per år sker huvuddelen av den årliga uppföljningen genom ett möte mellan Utföraren och Beställaren. Inför mötet förbereder sig båda parter, för att en diskussion ska kunna föras. Efter mötet analyserar Beställaren resultatet av uppföljningen.

7.4 Uppföljningsplan

Beställaren följer årligen upp vissa grundläggande parametrar, såsom ekonomi, nyckeltal och resultat av kundundersökningar. Beställaren fastslår årligen även ett antal indikatorer som uppföljningen under aktuellt år ska inriktas mot.

8 Allmänna villkor

8.1 Inledning

8.1.1 Sammanhållen hälso-, sjukvård och omsorg i Norrtälje

Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje bildades 2016.

Förbundsmedlemmar är Region Stockholm och Norrtälje kommun. Syftet med KSON är att utveckla och fördjupa förbundsmedlemmarnas samarbete och samordna de gemensamma resurserna för Norrtäljes invånare genom innovativa samarbeten för att uppnå samordnings- och effektivitetsvinster.

Målet är att åstadkomma en sammanhållen hälso-, sjukvård och omsorg där olika aktörer samarbetar med utgångspunkt i varje enskild individs behov, resurser och delaktighet.

Väl fungerande arbetsflöden och vård- och omsorgsprocesser ska bidra till att insatser upplevs som en helhet av invånaren.

Arbetsätten ska utmärkas av ett personcentrerat förhållningssätt och alla aktörer har därvid ett ansvar att verka för att göra den enskilde individen delaktig i sin vård och omsorg.

8.1.2 Finskt förvaltningsområde

Norrtälje kommun är ett finskt förvaltningsområde enligt lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Utföraren ska tillgodose de rättigheter som följer av lagen.

8.1.3 Förtydligande av och avsteg från Allmänna villkor

I övriga delar av Avtalet kan regler i *Allmänna villkor* förtydligas eller justeras, vilka då gäller framför *Allmänna villkor*.

Avgift för den enskilde

Kommunfullmäktige i Norrtälje kommun beslutar om och Beställaren debiterar avgifter för äldre och personer med funktionsnedsättning. Hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering är kostnadsfritt för kunden.

8.2 Allmänna utgångspunkter

8.2.1 Hälsofrämjande perspektiv på vård och omsorg

Ett hälsofrämjande och förebyggande perspektiv ska genomsyra Utförarens arbete.

8.2.2 Vetenskap och beprövad erfarenhet

Hälso-, sjukvård, omsorg och rådgivning ska ges i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Användardriven utveckling av omvårdnadsarbetet, E-hälsa samt Information Kommunikation och Teknologi, IKT.

8.2.3 Digitalisering

Digitalisering, e-hälsa och välfärdsteknik erbjuder stora möjligheter för framtidens socialtjänst och hälso- och sjukvård. Modern informations- och kommunikationsteknologi kan underlätta för den enskilde att känna trygghet, vara delaktig i sin vård och omsorg, stödja kontakten och motverka ensamhet samt tillhandahålla effektivare stödsystem för medarbetarna i verksamheterna.

Utföraren ska i samarbete med Beställaren skapa nödvändiga förutsättningar för verksamheterna att använda den digitala utvecklingens möjligheter i såväl det vardagliga som i det långsiktiga förbättrings- och utvecklingsarbetet.

8.2.3.1 Samarbete med Beställaren

Utföraren ska samarbeta med Beställaren att digitalisera verksamheten och möjliggöra införandet av e-hälsa och välfärdsteknik för att utveckla innovativa arbetssätt samt utnyttja befintliga resurser för att öka verksamhetens effektivitet och kvalitet.

8.2.3.2 Helhetssyn

Behovet av hälso-, sjukvård och omsorg ska tillgodoses utifrån en helhetssyn på kunden och dennes behov samt inom den mest effektiva vård- och omsorgsnivån.

Samverkansavtal ska upprättas tillsammans med övriga berörda aktörer.

8.2.4 Kundens delaktighet

Vården och omsorgen ska ges med respekt och lyhördhet för individens specifika behov förväntningar och värderingar. Kunden och dennes närstående ska ges ett värdigt omhändertagande och gott bemötande samt visas omtanke och respekt.

Hänsyn ska tas till varje individs specifika förutsättningar och omständigheterna i varje enskilt fall.

8.2.5 Riskförebyggande

Utföraren ska utgå från patientsäkerhetslagen (2010:659) i sin verksamhet. Vidare ska Utföraren aktivt arbeta riskförebyggande och bedriva ett systematiskt förbättringsarbete.

8.2.6 Nätverkssjukvården i Stockholms län

Den bärande idén i Framtidsplanen inom Region Stockholm är etablerandet av nätverkssjukvård, en hälso- och sjukvård där olika utförare samarbetar i en sammanhållen vårdprocess tillsammans med patienten och där patientens delaktighet och vårdbehov står i fokus. Patienten ska kunna uppleva hälso- och sjukvårdens insatser som en helhet.

8.3 Författningar och regler

8.3.1 Utförarens ansvar

Utföraren ska följa vid var tid gällande författningar och regler som på något sätt berör Avtalet.

8.3.2 Ledningssystem

8.3.2.1 Allmänt

Utföraren ska ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet i enlighet med SOSFS 2011:9. Nedan beskrivs vissa centrala krav på ledningssystemet.

8.3.2.2 Avvikelsehantering

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hantering av avvikelser i enlighet med SOSFS 2011:9.

Utföraren ska ha en dokumenterad process för inhämtande av synpunkter och klagomål.

Avvikelser gällande hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering ska redovisas i patientsäkerhetsberättelsen och i samband med den årliga uppföljningen.

Avvikelser gällande hemtjänst ska redovisas i samband med den årliga uppföljningen.

Avvikelser av allvarigare art ska omedelbart skriftligen, såvitt gäller hemtjänst, sändas till biståndsavdelningens chef och, såvitt gäller hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering, till MAS respektive MAR.

8.3.2.3 Lex Sarah

I Utförarens ledningssystem ska finnas rutiner för att tillse att bestämmelserna om lex Sarah i socialtjänstlagen följs.

All personal ska känna till rapporteringsskyldigheten. Verksamhetschefen är ansvarig för utredning, åtgärdande och eventuell anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. SOSFS 2013:16 ska följas.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vem som ansvarar för utredning i de fall då den som normalt gör det själv berörs av händelsen.

Kopia av anmälan och utredningen ska tillsändas biståndsavdelningens chef.

8.3.2.4 Lex Maria

I Utförarens ledningssystem ska finnas rutiner för att tillse att bestämmelserna om lex Maria i patientsäkerhetslagen efterlevs. All personal ska känna till anmälningsskyldigheten. HSLF-FS 2017:40 och HSLF-FS 2017:41 ska följas.

Verksamhetschefen ska utse en person till ansvarig för anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för vem som ansvarar för utredning i de fall då den som normalt gör det själv berörs av händelsen.

Utföraren ska alltid kontakta MAS och MAR vid risk för allvarlig vårdskada eller vid allvarlig vårdskada eller andra allvarliga händelser i verksamheten.

MAS och MAR ska/kan följa utredningen/ta del av processen och de förbättringar som tas fram, utredningshandlingar och den skriftliga anmälan till IVO enligt Lex Maria där det blir aktuellt.

8.3.2.5 Dokumentation

Utföraren ska tillse att all dokumentation inom den sociala omsorgen sker i enlighet med gällande författningar och regler, inklusive SOSFS 2014:5. Dokumentationen ska ske i anvisat system.

Utföraren ska tillse att all dokumentation inom hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabiliteringen sker i enlighet med gällande författningar och regler, inklusive patientdatalagen (2008:355), HSLF-FS 2016:40 och MAS/MAR riktlinjer. Dokumentation ska ske i anvisat system.

8.3.2.6 Barnkonventionen

Barnkonventionens artiklar 1–42 är inkorporerade i svensk lag. Barnkonventionen har samma status som andra lagar i Sverige. Stat, regioner och kommuner ska säkerställa de rättigheter barnet har enligt konventionen. Även privata aktörer som utför tjänster åt stat och kommun som berör barn är skyldiga att följa konventionen.

8.3.3 Beställarens ansvar

Beställaren ansvarar för att aktuell och uppdaterad information om Utföraren och Kundvalet finns tillgänglig.

8.3.4 Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg ansvarar nationellt för tillsyn av hälso- och sjukvård, hälso- och sjukvårdspersonal och socialtjänst.

Beställarens MAS och MAR ansvarar för granskning av hälso- och sjukvård som Beställaren som huvudman utövar. Utföraren ska följa de riktlinjer som utfärdas av dessa funktioner och tillhandahålla den information och de handlingar som begärs.

8.3.5 Sekretess och tystnadsplikt

Utföraren ska tillse att gällande författningar och regler om sekretess och/eller tystnadsplikt följs.

8.3.6 Meddelarfrihet

Personalen ska omfattas av motsvarande yttrande- och meddelarfrihet som anställda inom kommuner och regioner.

8.3.7 Undantag från meddelarfrihet

8.3.6 gäller inte sådana meddelanden som avser företagshemlighet som skyddas av lag (2018:558) om företagshemligheter eller omfattas av tystnadsplikt för Utförarens anställda utanför Uppdraget.

8.3.8 Anmälningsskyldighet och tillstånd

Utföraren ska under hela avtalstiden ha de tillstånd och fullgöra sådan anmälningsskyldighet som vid var tid är gällande för utförande av Uppdraget. För det fall myndighet skulle återkalla tillstånd, bemyndigande eller godkännande för F-skatt ska Utföraren omedelbart meddela Beställaren detta.

8.3.9 Systematiskt brandskyddsarbete

Utföraren ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete. Utföraren ska vara uppmärksam på brandrisker hemma hos kunden. Vid misstänkt brandrisk ska, förutom räddningstjänsten, berörda kontaktas, såsom kunden, anhöriga, bostadsanpassningshandläggare, arbetsterapeut och biståndshandläggare.

Utföraren ska minst en gång per halvår påminna kunden om att testa sitt brandlarm om sådant finns. Personalen ska vara behjälplig med detta om kunden ber om det.

8.4 Information och marknadsföring

8.4.1 Utförarens ansvar

Utföraren får marknadsföra sin verksamhet i enlighet med gällande författningar och regler.

Marknadsföringen får inte ske med för kunden påträngande metoder eller på ett i övrigt otillbörligt sätt.

Vid marknadsföring av tjänster som omfattas av Avtalet ska det framgå att de utförs på uppdrag av Beställaren. Beställarens hela namn ska användas

Utföraren får erbjuda tjänster som inte ingår i kundens biståndsbeslut. I dessa fall ska Utföraren tydliggöra för kunden vilka insatser som utförs och inte utförs enligt biståndsbeslut.

Utföraren ska i samband med avtalstecknandet överlämna informationsmaterial till Beställaren om den egna verksamheten. Materialet ska användas som information om Kundvalet och den enskilde Utföraren.

8.4.2 Insyn i Utförarens verksamhet

Utföraren ska vid förfrågan bereda Beställaren, Beställarens revisorer och eventuella av Beställaren anlitate konsulter tillgång till de handlingar och den information som behövs för att Beställaren och allmänheten ska få insyn i Utförarens verksamhet.

Utföraren ska till Beställaren årligen lämna

- årsredovisning avseende föregående år senast den 1 juni,
- verksamhetsplan för det kommande året senast den 30 november,
- resultat av eventuella under året genomförda kundundersökningar senast den 30 november,
- verksamhetsberättelse för det gångna året senast den 28 februari, och
- patientsäkerhetsberättelse för det gångna året senast den 1 mars.

I verksamhetsplanen ska beskrivas hur Utföraren arbetar för att uppnå satta mål. Handlingarna ska även innehålla en analys av personalinsatserna samt planering av fortbildning och kompetensutveckling för personalen.

8.4.3 Minimal miljöpåverkan

Utföraren ska vid utförande av Uppdraget verka för att minimera skadlig miljöpåverkan.

8.4.4 Internkontroll

Utföraren ska ha ett ändamålsenligt system för internkontroll och på begäran kunna redogöra för detta för Beställaren.

8.5 Patientnämnden

8.5.1 Underlag till Patientnämnden

Region Stockholms patientnämnd handlägger ärenden som rör den hälso- och sjukvård som Utföraren svarar för. Utföraren ska snarast ge nämnden den information och de svar som begärs.

8.5.2 Information till kunden

Utföraren ska tillse att kunden får information om Patientnämndens verksamhet, särskilt vid vårdskada.

8.6 Tillgänglighet/åtkomst

8.6.1 Kundens behov

Utföraren ska i alla avseenden tillse att verksamheten är anpassad efter kundens behov och att Utförarens tjänster över lag är tillgängliga för personer med olika funktionsnedsättningar, inklusive kognitiva.

8.6.2 Ändamålsenliga lokaler och utrustning

Utföraren ansvarar för att det finns för Uppdragets utförande ändamålsenliga och verksamhetsanpassade lokaler och utrustning.

8.6.3 Kommunikation med Beställaren

Det ska vara möjligt för Beställaren att kommunicera med Utföraren via telefon, brev, telefax och e-post.

8.6.4 Kontaktperson i IT-frågor

Utföraren ska ha minst en kontaktperson i IT-frågor, och informera Beställaren om vem det är.

8.6.5 Kunduppgifter

Utföraren får inte skicka eller uppmana andra att skicka kunduppgifter över öppna nät, exempelvis e-post, om inte överföring sker på ett sätt som säkerställer att obehöriga inte kan ta del av uppgifterna. Åtkomst till uppgifterna ska föregås av stark autentisering. Med kunduppgifter avses alla personuppgifter som rör en kund,

exempelvis namn, personnummer, folkbokföringsadress, telefonnummer och diagnoser.

8.6.6 Tolk

Utföraren ska anlita en auktoriserad tolk för att kunden ska kunna göra sig förstådd, i de fall det är nödvändigt för planering eller på annat sätt för att Utföraren ska kunna utföra kundens insatser i enlighet med Avtalet. Utföraren ska stå för tolkkostnaderna.

Beställarens ansvar att i vissa fall anlita tolk framgår av förvaltningslagen (2017:900). I dessa fall står Beställaren för tolkkostnaderna.

8.7 Uppföljning

8.7.1 Beställarens rätt att följa upp Uppdraget

Beställaren äger rätt att följa upp Utförarens verksamhet.

Beställaren ansvarar för utformningen av uppföljningarna, innefattande former, innehåll och tidpunkter. Uppföljningen kan ske planerat eller genom stickprov.

8.7.2 Samverkan med Beställaren

Utföraren ska samverka med Beställaren för uppföljning och analys av hur Uppdraget utförs samt utveckling av kvalitet, produktivitet och effektivitet.

Utföraren ska delta i de sammankomster som Beställaren bjuder in eller kallar till, såvida det inte framgår av inbjudan eller kallelsen att närvaro är frivillig. Beställaren ansvarar för att minnesanteckningar förs, och att de närvarande får möjlighet att lämna synpunkter på dem i efterhand. Minnesanteckningarna ska därefter sändas ut till berörda.

Utföraren och Beställaren ska gemensamt verka för en god stämning sinsemellan, och ta tillvara möjligheter till utbyte av kunskap och erfarenheter för att utveckla Kundvalet.

8.7.3 Offentliga redovisningar

Beställaren äger rätt att publicera resultat av uppföljningar och mätningar i syfte att stimulera utveckling och ge allmänheten möjlighet att jämföra de olika utförarna inom kundvalet.

8.7.4 Mätningar

Uppföljning kan ske genom mätningar av exempelvis kvalitet, kundsäkerhet och kundnöjdhet. Mätningar utförs med den metod, de frågeställningar och vid de

tidpunkter samt med de intervaller Beställaren eller den Beställaren låter utföra mätningarna, bestämmer. Beställaren äger resultaten av dessa mätningar.

8.7.5 Underlag till mätningar

När Beställaren genomför enkäter eller andra mätningar ska Utföraren, efter Beställarens anvisningar, medverka i framttagandet av till exempel kundunderlag och ställa detta kostnadsfritt till Beställarens förfogande.

8.7.6 Revisioner

Beställaren eller den Beställaren anlitar äger rätt att genomföra revisioner av Utförarens utförande av Uppdraget.

8.7.7 Revisionernas omfattning

En revision kan omfatta granskning av kvalitetssystem, rutinbeskrivningar, journalhandlingar och övriga dokument samt intervjuer som revisorerna eller Beställaren anser angelägna för granskningens genomförande. Därtill får revisorerna och Beställaren vidta sådana åtgärder som de bedömer nödvändiga för att fullgöra granskningen.

8.7.8 Utförarens medverkan i revisioner

Utföraren ska medverka vid revisioner och kostnadsfritt samt utan dröjsmål ställa allt material och all dokumentation som revisorerna eller Beställaren efterfrågar till deras förfogande. Vid granskning av journalhandlingar ska detta ske enligt gällande författningar och regler om sekretess och/eller tystnadsplikt. Samtliga deltagare i revisionerna ska efterleva dessa författningar och regler.

8.7.9 Revisionsrapporten

Beställaren äger revisionsrapporten.

8.8 Journaler

8.8.1 Upprättande av journal

Utföraren ska upprätta, hantera och bevara journalhandlingar enligt gällande författningar och regler. Med journalhandlingar avses sådana oavsett vilka media de lagras på.

8.8.2 Remisser

Utföraren ska kunna i sin verksamhet hantera remisser digitalt via Region Stockholms journalsystem (Take Care).

8.8.3 Kopia till annan vårdgivare

Utföraren ska, om kundens medgivande finns, utlämna kopia av journalhandling till annan vårdgivare som ger hälso- och sjukvård till kunden. Utföraren äger inte rätt till någon ersättning för detta.

8.8.4 Sammanhållen journalföring

Utföraren ska vara beredd att ingå i de sammanhållna journaler som behövs för Uppdragets utförande och/eller som Beställaren anvisar. Utföraren har inte rätt att neka att delta i sammanhållen journal som Beställaren anvisar.

När Utföraren ingår i ett system med sammanhållen journalföring och därigenom har tillgång till uppgifter från andra utförare eller vårdgivare, ansvarar Utföraren för att åtkomst till och hantering av dessa uppgifter följer gällande författningar och regler.

8.9 Personal

8.9.1 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska som arbetsgivare iakttä god sed på arbetsmarknaden och ha sådana rutiner och processer som krävs för att följa den arbetsrättsliga lagstiftningen.

8.10 Underleverantör

Om Utföraren anlitar underleverantör ansvarar Utföraren för underleverantörens utförande såsom för sitt eget.

Sjuksköterskebemanning får inte i sin helhet ske genom underleverantörer

Utföraren ska, på Beställarens begäran, lämna information om vilka underleverantörer som anlitas.

Beställaren får neka Utföraren att använda viss underleverantör eller viss omfattning av inhyrd personal.

8.11 Försäkringar, skadeståndsansvar och åligganden

8.11.1 Försäkringar

Utföraren ska omedelbart efter undertecknande av Avtalet teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring för sin egendom, företagsförsäkring för sin egendom samt ansvarsförsäkring för skada eller förlust för såväl Utföraren som tredje man.

Det maximala ersättningstaket för skada eller förlust ska uppgå till 5 miljoner kronor vid personskada och 2 miljoner kronor vid egendomsskada för varje skadetillfälle.

8.11.2 Skadeståndsansvar

Utföraren har fullt ansvar för sitt åtagande enligt Avtalet och för all skada och alla förluster som kan komma att orsakas av Utförarens handlande eller underlåtenhet.

Utföraren svarar i förhållande till Beställaren, för skadestånd som Beställaren på grund av vållande hos Utföraren eller av Utföraren anlitad underleverantör/uppdragstagare eller annan som Utföraren svarar för, kan komma att förpliktas att utge till tredje man.

8.11.3 Socialförsäkringsavgifter med mera

Utföraren ska fullgöra samtliga åligganden avseende inbetalning av socialförsäkringsavgifter, skatter och avgifter.

8.12 Katastrophsituation och höjd beredskap

8.12.1 Kris- och katastrofläge, störningar med mera

Utföraren ska vid kris-, katastrof- och krigsläge följa direktiv ställda av Norrtälje kommun, Region Stockholm och/eller Beställaren.

Utförare ska ha en krisplan med rutiner för verksamheten vid längre tids el- och/eller vattenavbrott, svåra väderförhållanden, värmeböljor, pandemier etcetera

Utföraren ska regelbundet planera för handlingsberedskapen samt utbilda, informera och öva sin personal.

8.12.2 Upplysningar för krisplanering

Utföraren ska lämna Beställaren eller den Beställaren anvisar de upplysningar som kan behövas för krisplanering.

9 Informationshantering

9.1 Inledning

Denna bilaga beskriver Beställarens krav på Utföraren vad gäller IT-system, e-tjänster och allmän hantering av information.

Beställaren äger rätt att ändra kraven i denna bilaga. Utföraren kommer då att informeras i skälig tid.

9.2 Systemadministration

Utföraren är ålagd att hantera viss administration i de IT-system som tillhandahålls av beställaren som till exempel behörighetshantering och verkställande/bekräftande av beställningar och Utföraren behöver ha en dedikerad roll för att hantera detta.

För flera av IT-systemen beställs systembehörigheter för administratör av IT-systemet i beställarens e-tjänst.

[Beställning av systembehörigheter KSON](#)

Beställaren tillhandahåller support via e-post kson.systemsupport@norttalje.se

9.3 Informationssäkerhet

Utföraren ska skydda sin information mot otillbörlig åtkomst och förstörelse i enlighet med gällande författningar och regler. Personal som avslutat anställning eller har längre tjänstledighet ska inte ha tillgång till IT-systemen. Utföraren ansvarar för att ta bort avslutad personals behörighet alternativt kontakta beställarens systemförvaltare för att få detta åtgärdat.

9.4 Behandling av personuppgifter

All behandling av personuppgifter ska ske i enlighet med allmänna dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen) och lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning. Vardera parten är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som motparten lämnar för administration och uppföljning av förfrågningsunderlag och avtal.

I det fall den avtalade tjänsten innefattar att en part kommer att behandla personuppgifter för den andra partens räkning, utöver vad som anges i andra stycket ovan, ska ett personuppgiftsbiträdesavtal upprättas och biläggas detta kontrakt.

Utföraren är, oberoende av om personuppgiftsbiträdesavtal upprättas, skyldig att säkerställa att personuppgifter behandlas i enlighet med gällande lagstiftning i den egna verksamheten.

9.5 Autentisering

Utföraren ska möjliggöra och bekosta de verifieringsmetoder som personalen behöver för att styrka sin identitet i de olika IT-systemen. I strävan mot en hög informationssäkerhet används i så hög grad som möjligt tvåfaktorsautentisering. Verifieringsmetoder kan vara olika för olika system så som tex. Mobilt Bank ID, Freja eID +, SITHS-Kort och SITHS eID, även andra verifieringsmetoder kan förekomma.

9.6 Logguppföljning

Utföraren ska ha systematisk logguppföljning, vilket betyder att de ska logga aktiviteter i systemen där information om kunder och patienter behandlas. Systemen ska vara utformade för att kontrollera att bara personal som har rätt behörighet kommer åt dessa uppgifter. Utföraren ska upprätta en checklista för hur en logguppföljning ska utföras.

9.7 Tids-, insats- och kundregistrering

Utföraren ska genomföra tids-, insats- och kundregistrering i enlighet med bestämmelserna i bilaga 1.

9.8 IT-system och e-tjänster

9.8.1 LifeCare utförare

9.8.1.1 Beskrivning

Ett verksamhetssystem för beslut, beställningar, journalföring SoL och övrig dokumentation och kommunikation.

9.8.1.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska använda systemet och ansvarar för att administrera sin personals behörighet till systemet

9.8.1.3 Ansvarsfördelning

Beställaren står för åtkomst till systemet, grundutbildning av chefer och superanvändare i samband med driftstart, uppläggning av behörigheter, drift av programvara samt komplettering, inköp och avbeställning av programfunktioner och moduler. I det fall det innebär att KSON också blir personuppgiftsbiträde till utföraren genom systemtillhandahållandet ska ett personuppgiftsbiträdesavtal upprättas.

9.8.2 Take Care

9.8.2.1 Beskrivning

Ett verksamhetssystem för hälso- och sjukvård i hemmet och hemrehabilitering för bland annat delegering av HSL-insatser och dokumentation i HSL-journal. Systemet används i huvudsak av legitimerad personal.

9.8.2.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska använda systemet. Samtliga HSL insatser som Utföraren begär ersättning för, ska vara spårbara i systemet.

9.8.3 IntraPhone och Android App

9.8.3.1 Beskrivning

Ett registreringssystem för insatser och tid med tillhörande applikation.

9.8.3.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska använda systemet och applikationen. Tids- och insatsregistrering får inte ske med mobiltelefoner som även används för privat bruk.

9.8.3.3 Ansvarsfördelning

Beställaren står för åtkomst till systemet, grundutbildning av chefer och superanvändare vid driftstart, licenskostnader och kostnad för den "tag" som installeras hos kunden. Utföraren står för mobiltelefoner och verifieringsmetod vilket är certifikat för IntraPhone. I det fall det innebär att KSON också blir personuppgiftsbiträde till utföraren genom systemtillhandahållandet ska ett personuppgiftsbiträdesavtal upprättas.

9.8.4 Great security

9.8.4.1 Beskrivning

En mobil applikation för att ta emot och hantera larm från omsorgstagare.

9.8.4.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska använda systemet och ansvarar för att administrera personals behörighet till systemet.

9.8.4.3 Ansvarsfördelning

Beställaren står för åtkomst till systemet, grundutbildning av chefer och superanvändare vid driftstart i samarbete med trygghetsjouren, e-lärande för

personal, licenskostnader. I det fall det innebär att KSON också blir personuppgiftsbiträde till utföraren genom systemtillhandahållandet ska ett personuppgiftsbiträdesavtal upprättas.

9.8.5 Lifecare Samordnad planering

9.8.5.1 Beskrivning

Region Stockholms kommunövergripande IT-system som stödjer samverkan vid planering av patienters utskrivning från slutenvården.

9.8.5.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska använda systemet enligt lagstiftning samt regionala och lokala rutiner. Utföraren ansvarar för att legitimerad personal har kunskap om och tillgång till IT-stödet.

9.8.5.3 Ansvarsfördelning

Beställaren står för åtkomst till IT-stödet. Beställaren står för lokal förvaltning inklusive uppbyggnad av organisation och administration av användare (efter beställning från utförare). I det fall det innebär att KSON också blir personuppgiftsbiträde till utföraren genom systemtillhandahållandet ska ett personuppgiftsbiträdesavtal upprättas.

9.8.6 Elektroniska katalogen (EK)

9.8.6.1 Beskrivning

En katalogtjänst som innehåller information om personer, funktioner och organisatoriska enheter för den vård Beställaren finansierar.

9.8.6.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska med hjälp av Beställaren tillse att nödvändiga uppgifter registreras i katalogen.

9.8.7 Säker IT i Hälso- och Sjukvård, SITHS

9.8.7.1 Beskrivning

En nationell säkerhetslösning. Ett SITHS-kort (e-tjänstekort) är en förutsättning för utförande av vissa uppgifter.

9.8.7.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska tillse att samtliga medarbetare som är i behov av ett SITHS-kort för att utföra Uppdraget får tillgång till ett sådant. Kostnader för korten ska bekostas av Utföraren.

9.8.8 TakeCare

9.8.8.1 Beskrivning

Ett journalsystem som husläkarmottagningar och slutenvård använder.

9.8.8.2 Krav på Utföraren

För att uppfylla kravet på remiss för hälso- och sjukvård i hemmet ska Utföraren ha behörighet till systemet.

9.8.9 Swedlock

9.8.9.1 Beskrivning

Ett it-system för digital låshantering. Systemet innehåller uppgifter om personal, kunder och nyckelbehörigheter.

9.8.9.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska använda systemet och tillse att uppgifterna i systemet är aktuella och att nyckelgrupperna/områdesindelningen är begränsad så det motsvarar kraven på säker nyckelhantering.

9.8.9.3 Ansvarsfördelning

Beställaren ansvarar tillsammans med Tiohundra Trygghetsjouren att Utförarens chefer och superanvändare erbjuds utbildning i systemet. Utföraren tilldelar användarbehörigheter, står för indelning av nyckelgrupper/områdesgrupper samt att nyckelanvändare - och kunduppgifter är aktuella. Utföraren står för inköp av aktiveringsdosor om inget annat överenskommits med beställaren. I det fall det innebär att KSON också blir personuppgiftsbiträde till utföraren genom systemtillhandahållandet ska ett personuppgiftsbiträdesavtal upprättas.

9.8.10 Pascal

9.8.10.1 Beskrivning

En applikation för vårdpersonal att förskriva och beställa läkemedel och handelsvaror för kunder och patienter.

Med rätta förutsättningar från E-hälsomyndigheten planeras för en ny version av Pascal till våren 2023 där man kan se en receptlista även för patienter utan dosförpackade läkemedel. Den nya versionen av Pascal inkluderar även en ny funktion som möjliggör förskrivning till patienter utan dosförpackade läkemedel. Den nya funktionen kommer att vara valbar och inte påverka priset av Pascal.

9.8.10.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska vara ansluten till och arbeta med applikationen.

9.8.11 Beställningsportalen

9.8.11.1 Beskrivning

En digital portal för beställning av medicintekniska hjälpmedel.

9.8.11.2 Krav på Utföraren

Utföraren ska genom Beställaren skaffa behörighet till och arbeta med portalen.

9.8.12 Vårdgivarguiden

Utföraren ska vara ansluten till Vårdgivarguiden.

9.9 Vid start av nya uppdrag

I samband med start av ett nytt uppdrag ska Utföraren i LifeCare, beroende på vilka insatskategorier kunden har, registrera:

- Kundens kontaktuppgifter
- Kundvalsutförare
- Ansvarig chef
- Omvårdnadsansvarig sjuksköterska
- Ansvarig läkare/husläkarmottagning
- Ansvarig arbetsterapeut/fysioterapeut.