

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

**DNR: 2013-KS 0367**

## Innehållsförteckning

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

## 1.0 BEGREPPSFÖRKLARINGAR

**Sökande** är den som lämnar ansökan.

**Ansökan** är sökandens svar på förfrågningsunderlaget.

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

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

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

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

**Egen regi**, kommunens egna utförare.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.0 ALLMÄN ORIENTERING

### 2.1 INBJUDAN OCH PRESENTATION AV TYRESÖ KOMMUN

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

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

Kommunen har fyra (4) förvaltningar;

- Barn- och utbildningsförvaltningen
- Utvecklingsförvaltningen
- Socialförvaltningen
- Samhällsbyggnadsförvaltningen

och ett Konsult- och servicekontor.

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

### 2.2 UPPHANDLINGSFORM

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

### 2.3 UPPDRAGSBESKRIVNING

De uppdragsområden som ingår i Tyresö kommuns valfrihetssystem är

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

### 2.4 MÅLGRUPPER

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

### 2.5 BAKGRUND

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.6 VAL AV TJÄNSTER/KATEGORIER

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

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

**B:** Ledsgarservice, vuxna - SoL

**C:** Avlösarservice, vuxna - SoL

**D:** Ledsgarservice, vuxna - LSS

**E:** Avlösarservice, vuxna - LSS

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

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

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

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

## 2.7 PROFILERING

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

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

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

## **2.8 TILLÄGGSTJÄNSTER**

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

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

### **3.0 VALFRIHETSSYSTEM**

#### **3.1 VAL AV UTFÖRARE**

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

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

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

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

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

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

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

#### **3.4 KAPACITETSTAK**

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

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

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



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

## **4.0 INLÄMNING AV ANSÖKAN**

### **4.1 ANSÖKANS FORM OCH INNEHÅLL**

Ansökan ska vara på svenska och undertecknat av behörig företrädare.

### **4.2 INLÄMNINGSPERIOD**

Inlämning av ansökan sker löpande.

### **4.3 ELEKTRONISK INLÄMNING**

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

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

Klicka på länken nedan för mer information om elektronisk inlämning:

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

### **4.4 FRÅGOR**

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

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

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

### **4.5 KOMPLETTERINGAR**

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

### **4.6 RÄTTNING OCH KOMPLETTERING**

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

### **4.7 OFFENTLIGHET OCH SEKRETESS**

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

### **4.8 UNDERRÄTTELSE OM BESLUT**

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

### **4.9 AVTALSTECKNANDE**

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

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