



Förfrågningsunderlag för bedrivande av hemtjänst och delegerad hälso- och sjukvårdsinsats i Alingsås kommun enligt Lag om valfrihetssystem (LOV)

2020-04-01

Alingsås kommun inbjuder er att ansöka om att bli godkänd som utförare av tjänster enligt Lag om valfrihetssystem (LOV) enligt detta förfrågningsunderlag och bilagor.

Dokumenttyp: Förfrågningsunderlag LOV
Fastställt av: Vård och äldreomsorgsnämnden
Fastställsedatum: 2015-12-14
Dokumentansvarig: SAS, Kerstin Frost
Senast reviderat den: 2019-11-

1 Hemtjänst – Alingsås kommun

1.1 Allmän orientering

Välkommen att ansöka om att bli utförare av hemtjänst och delegerad hemsjukvård, här följer en beskrivning som ger en överblick av upphandlingen.

Vård och äldreomsorgsnämnden beslutade att tillämpa valfrihetssystem inom hemtjänsten och delegerad hälso- och sjukvård enligt Lag om valfrihetssystem, LOV (2008:962) från och med 2010-05-01. Vård och omsorgsnämnden i Alingsås kommun ansvarar för valfrihet i hemtjänsten och vård- och omsorgsförvaltningen administrerar valfrihetssystemet. Detta beslut gäller tills vidare, dock längst tom det datum som vård och omsorgsnämnden i Alingsås kommun beslutar att valfrihet för kommuninvånarna skall upphöra.

1.1.1 Upphandlingsform

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

1.1.2 Kontraktstid

Kommunen tecknar avtal som löper ett år i taget, samtliga avtal gäller t.o.m. den 31 mars, med undantag för första avtalsåret som gäller i max 2 år. Avtalet kan efter första avtalsperioden förlängas med ett år i taget utan att ny ansökan görs.

1.1.3 Syfte med upphandlingen

Syftet är att öka valfriheten och inflytandet för de personer som har hemtjänst eller hemsjukvård.

1.1.4 Omfattning

Uppdraget gäller alla dagar under året mellan kl.07.00- 22.00. Utförare skall utföra biståndsbedömda insatser enligt socialtjänstlagen samt insatser som delegeras eller ordineras av kommunens hälso- och sjukvårdspersonal.

Hemtjänst omfattar serviceinsatser, omsorgsinsatser, stöd och hjälp av personlig karaktär, förflyttningar, måltidsservice, hjälp att bryta isolering, skapa trygghet och säkerhet i det egna hemmet, promenad, ledsagning, avlösning samt stöd till anhöriga. Besvara samt utföra insatser i samband med att trygghetslarm.

Tjänsterna beskrivs ytterligare under punkt 1.3.15

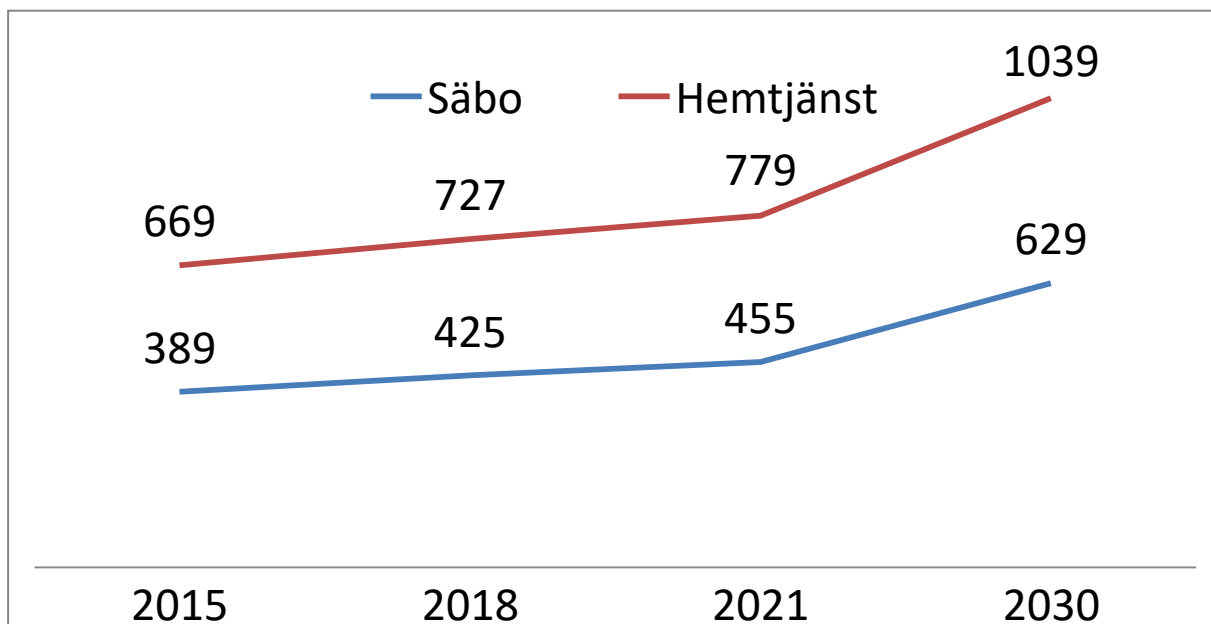
- Åtgärdande av trygghetslarm kan i vissa fall väljas bort, se punkt 1.3.15

1.1.5 Målgrupp

Valfrihet i hemtjänsten gäller alla kommuninvånare, oavsett ålder, som erhåller insatser enligt socialtjänstlagen eller hälso- och sjukvårdslagen. Kommunen ansvarar för hemsjukvård till personer, oavsett ålder, när det är motiverat att vården ges i hemmet.

1.1.6 Befolkningsunderlag och behovsanalys

Cirka 740 personer har hemtjänst och ca 35 000 timmar beviljas per månad (2018-11-01). I dagsläget finns fyra utförare. Cirka 25 % av den beviljade tiden utförs i privat regi. Utifrån befolkningsprognoser beräknas invånarna med behov av hemtjänst öka med cirka 20 personer per år fram till 2022. Ökningstakten förväntas att öka relativt mycket därefter och antalet invånare med hemtjänst prognostiseras öka med 40 -45 personer per år mellan 2022 och 2028.



1.1.7 Geografiska områden

Valfrihet i hemtjänst gäller i hela kommunen. Utföraren kan välja att erbjuda sina tjänster i hela kommunen eller i ett eller flera av de specifika geografiska områdena. Beställaren har fastställt fem geografiska områden, se även bilaga "Karta områdesindelning".

- **Bjärke:** Sollebrunn, Långared, Loo, Magra, Stora Mellby, Gräfsnäs
- **Haga:** Norra och västra delarna av Alingsås stad
- **Centrum:** Centrala och södra delarna av Alingsås stad
- **Tuve:** Östra delarna av Alingsås stad
- **Hemsjö:** Hemsjö, Ödenäs, Ingared

Se bilaga Karta

1.1.8 Kapacitetstak

Utförare kan begränsa åtagandet genom att ange ett kapacitetstak i form av antal timmar per månad, dock minst 500 timmar per månad.

1.1.9 Skyldighet att anta uppdrag

Utföraren är skyldig att anta, bibehålla och utan dröjsmål utföra de uppdrag inom det geografiska området, på de tider och inom det eventuella kapacitetstak som angetts.

Utföraren kan bli återbetalningsskyldig om betalningsansvar inträder om utföraren uppenbart försummat sitt uppdrag. Det är beställaren som utreder om utföraren ska bli ersättningsskyldig

1.1.10 Tilläggstjänster

Erbjuder leverantören tilläggstjänster ska det ske på ett etiskt försvarbart sätt och utföraren ska informera den enskilde som får betala för en tilläggstjänst att denne kan ha rätt till insatser enligt socialtjänstlagen.

1.1.11 Information och val i ett valfrihetssystem

När den enskilde erhållit ett biståndsbeslut/beslut enligt socialtjänstlagen eller delegerad hälso- och sjukvårdsinsats lämnar biståndshandläggare/legitimerad personal information till den enskilde om valfrihet i hemtjänst. Samtliga godkända utförare kommer att publiceras på kommunens hemsida. Ett skriftligt val görs alltid. När den enskilde gjort ett skriftligt val, kontaktar biståndshandläggaren/legitimerad personal vald utförare.

1.1.12 Rutiner för omval

Den enskilde kan när som helst byta utförare. Byte av utförare görs skriftligt till biståndshandläggare/ legitimerad personal som sköter alla kontakter. Bytet genomförs omgående efter att den nya utföraren fått information, inom fem dagar. Nuvarande utförare ansvarar för att informera hälso- och sjukvården om bytet och återlämna ev. delegerade arbetsuppgifter.

1.1.13 Ickevalsalternativ

Enligt Lagen om valfrihetssystemet, LOV, ska det alltid finnas ett ickevalsalternativ för den som inte själv eller med hjälp av anhöriga väljer vem som ska utföra beviljade insatserna. I Alingsås kommun innebär detta att alla utförare blir ickevalsalternativ en månad i taget. Har utföraren uppnått sitt kapacitetstak eller inte verkar i aktuellt geografiskt område övergår ickevalsalternativet till nästa månads utförare. Nya utförare som tillkommer kommer att läggas till sist på listan.

1.1.14 Avgifter

Beställaren administrerar hemtjänstavgifter för kunden enligt kommunens fastställda avgiftstaxa. Beställaren debiterar den enskilde och tar in alla avgifter för omsorgs- och serviceinsatser, hälso- och sjukvårdsinsatser och trygghetslarm. Utföraren har ej rätt att ta ut avgift från den enskilde för de insatser beställaren beslutat om.

1.2 Administrativa krav

1.2.1 Frågor om upphandlingen, kontaktpersoner

Vid frågor hänvisar vi till kommunens kontaktperson, se www.alingsas.se/omsorg-hjalp/aldre/information-till-utforare. Synpunkter med anledning av kommunens ansökningsrutiner avseende LOV tas tacksamt emot och lämnas skriftligt till kontaktpersonen.

1.2.2 Ansökans form, innehåll och språk

Ansökan ska vara skriven på svenska. Ansökan går igenom, samtliga frågor ska vara besvarade, kraven uppfyllda och efterfrågade dokument ska vara bifogade. Vid behov kan kommunen komma att begära förtydligande eller rättning av ansökan för att denna skall kunna behandlas (6 kap 2 § LOV).

Ansökan sker endast genom E-tjänst www.alingsas.se

1.2.3 Upphandlingssekretess

Anser sökande att vissa uppgifter i inlämnad ansökan omfattas av sekretess enligt 31 kap. 16 § offentlighets- och sekretesslagen ska sökande precisera vilka uppgifter detta gäller och en motivering till på vilket sätt sökande skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut.

Alingsås kommun beslutar, i egenskap av offentlig myndighet, om en uppgift kan sekretessbeläggas. Beslutet kan överklagas till kammarrätten.

1.2.4 Handläggningstid

Beredningstiden för en ansökan är cirka åtta veckor från det att ansökan inkommit till förvaltningen. Under juni, juli och augusti kan handläggningstiden bli längre.

1.2.5 Godkännande och kontraktsskrivning

Efter förvaltningens granskning av utförarens ansökan bjuds utföraren in till ett samtal. Därefter går ärendet vidare till förvaltningschef för godkännande eller avslag.

En godkänd utförare tecknar avtal med kommunen. Avtalet löper ett år i taget, tom. den 31 mars, med undantag för första avtalsåret som gäller i max 2 år.

Avtalet kan efter första avtalsperioden förlängas med ett år i taget. Innan förlängning kontrolleras

att utföraren uppfyller ställda krav genom att ett uppdaterat förfrågningsunderlag tillsänds utföraren två månader innan avtalet upphör. Utförare bekräftar att kraven i förfrågningsunderlaget uppfylls.

I de fall utföraren vill göra förändringar, exempelvis gällande det geografiska området, skall beställaren meddelas senast två månader innan avtalsperiodens slut.

1.2.6 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ansvarar för att gällande lagar inom arbetsrätten följs och att arbetsmiljölagen upprätthålls. I detta avtal innebär det att utföraren har övertagit det ansvar som enligt arbetsmiljölagen åvilar kommunen som beställare, för samordning av åtgärder till skydd mot ohälsa och olycksfall på det gemensamma arbetsstället för verksamheten.

1.3 Krav på utföraren och kvalitet

1.3.1 Kompetens och erfarenhet

Utföraren ska ha tillräcklig kompetens och erfarenhet för att utföra uppdraget enligt kraven i Socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen och detta förfrågningsunderlag. Det innebär att utföraren ska ha erfarenhet av att organisera och driva motsvarande verksamhet under minst 12 månader de senaste fem åren. Med motsvarande verksamhet menas hemtjänst eller särskilt boende.

Utföraren ska vara väl förtrogen med gällande lagstiftning och regelverk kopplat till verksamheten samt ha goda kunskaper i svenska språket. Det är beställaren som avgör om personen uppfyller de krav som ställts genom att göra en samlad bedömning av utföraren.

Är organisationen nybildad eller inte har drivit motsvarande verksamhet tidigare ska minst en person i den övergripande ledningen ha erfarenhet av att organisera och driva motsvarande verksamhet under minst 12 månader de senaste fem åren. Utföraren skall vara tillgänglig för den enskilde, närstående och beställaren.

1.3.2 Kvalitetsledningssystem

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska utföraren ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9. Utföraren ska kunna redovisa hur det systematiska kvalitetsarbetet genomförs i en kvalitetsberättelse som upprättas årligen och lämnas till Alingsås kommun i februari månad.

- Utföraren ansvarar för att det finns rutiner för avvikelshantering, lex Sarah samt synpunkter och klagomål. Det är utförarens ansvar att dessa är kända av personal, den enskilde och anhöriga.
- För avvikelser inom hälso- och sjukvårdens område skall beställarens rutiner följas.
- Utföraren skall fyra gånger om året, kvartalsvis, lämna en sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål till beställaren.
- Utföraren skall omedelbart informera beställaren om utredning enligt Lex Sarah inleds.

1.3.3 Ansvarig för den dagliga driften

Utföraren ska ha någon som ansvarar för den dagliga driften. Antalet personer som ansvarar för den dagliga driften ska anpassas till uppdragets omfattning samt utförarens storlek och organisation. Ansvarig för dagliga driften ska ha ett anställningsförhållande, uppdragsförhållande eller motsvarande.

För att styrka detta ska utföraren bifoga en kopia på anställningsbevis/avtal i samband med undertecknade av avtal och därefter vid begäran

Den som är ansvarig för den dagliga driften ska ha:

- adekvat högskoleutbildning, med inriktning mot socialt arbete,

- erfarenhet inom äldreomsorgen, minst ett års erfarenhet av arbetsledning förvärvad under de senaste 5 åren.
- ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd, erfarenhet av administration och datorvana samt behärska svenska språket i tal och skrift.

Ansvarig för den dagliga driften har en nyckelroll i verksamheten och har betydelse för verksamhetens kvalitet. Det är därför ett krav att ansvarig är närvarande och delaktig i verksamheten och ska vara tillgänglig för den enskilde, närstående och beställaren dagtid alla vardagar. Det är beställaren som avgör om personen uppfyller de krav som ställts genom att göra en samlad bedömning av ansvarig för den dagliga driften.

Om utföraren byter ut den som ansvarar för den dagliga driften eller gör ett nytt avtal skall detta skriftligt meddelas beställaren innan bytet äger rum.

Utföraren ska inkomma med en godkänt tillstånd från IVO om byte av ansvarig för den dagliga driften.

1.3.4 Svensk arbetsrättslig lagstiftning

Svensk arbetsrättslig lagstiftning ska följas. Om företaget inte har tecknat svenskt kollektivavtal ska ändå motsvarande villkor gälla för utförarens anställda. Med detta menas att arbetsskadeförsäkring, sjukförsäkring, kontraktspension och tjänstepension tecknas och betalas för anställd personal i nivå med kollektivavtal.

1.3.5 Ekonomisk ställning

Utföraren skall ha fullgjort sina lagstadgade skyldigheter avseende registreringar och betalningar för sociala avgifter och skatter.

1.3.6 Lagar, förordningar och föreskrifter

Utföraren skall ha kunskap om och följa för verksamheten gällande lagar, regler, författningar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd m.m. samt myndighetsbeslut och vara uppdaterad gällande alla förändringar i lagstiftningen som rör verksamheten samt ansvarar för att personalen har denna kunskap och får till sig ny kunskap. Utföraren har skyldighet att iakttä alla likhet inför lagen och verksamheten skall bedrivas utan religiös eller politisk påverkan.

1.3.7 Krav på registrering

Utföraren skall inneha F-skattsedel och registreringsbevis från bolagsverket där även namnet på firmatecknaren står. Utföraren ska uppfylla IVO:s krav att driva hemtjänstverksamhet och kunna visa på att de har giltigt tillstånd från IVO.

1.3.8 IT-system

Samtliga utförare skall ansluta sig till kommunens verksamhetssystem för dokumentation av beslutsprocesser och verkställighet samt följa kommunens riktlinjer för dokumentation.

Se bilaga "Social dokumentation i genomförandet, riktlinje"

Utföraren ansvarar för anskaffning av IT-utrustning samt support av sin IT-miljö (PC-operativ, nätverk, skrivare etc.).

Licenskostnaden är 2 080: - per dator och år samt merkostnad till kommunens leverantör för drift ca 3 000: - per dator och år som betalas av utföraren. Detta är ett självkostnadspris och är ett ungefärligt pris. Uppräkning sker årligen med ca 2 % per år.

Utbildning skall rekvideras av kommunen enligt gällande timersättning för hemtjänsten. Det är utförarens ansvar att se till att det finns tillräcklig kompetens i organisationen för att hantera dokumentationssystemet.

Beställaren ger support i form av behörighet för nya användare, lösenordsbyte, uppdateringar samt övriga systemfrågor.

Alingsås kommuns IT-enhet ansvarar för support avseende inloggning i Alingsås kommuns server. Support är tillgänglig måndag-fredag.

Tekniska förutsättningar

Utföraren ska ha en uppdaterad IT-miljö som underhålls regelbundet. Windowsmiljöns säkerhets-uppdateringar ska installeras och varje ansluten dator ska ha ett uppdaterat antivirusprogram. För att säkerställa funktionaliteten i journalprogrammen så behöver följande krav uppfyllas:

- Windowsmiljö, w10 eller högre
- Programvara för fjärrskrivbord ska vara installerat
- Fast ip-adress (även definierad nätverksserie godkänns)
- Vanlig skrivartyp för att kunna hantera förhandsgranskningar och utskrifter, kompatibel med Microsofts Easy Print för Windowsserver 2012 och 2016 .

Administrativa krav på it- och informationssäkerhet

Varje utförare ska kunna påvisa att grundläggande it- och informationssäkerhet är en del av det löpande arbetet i organisationen. För att säkerställa de administrativa kraven måste det finnas ett tydligt dokumentstöd.

- Styrande dokument ska finnas gällande it- och informationssäkerhet. Dessa ska hållas uppdaterade och vara väl kända i verksamheten
- Utföraren ska genom egna kontroller och styrande dokument säkerställa att ingen lagring eller förflyttning av data sker från systemen till egenskapade register. Det grundläggande syftet med personuppgiftshanteringen får inte förändras.
- Rutiner för roll- och behörighetstilldelning ska finnas.
- Rutiner för utbildning av personalen inom ovanstående områden ska finnas.

1.3.9 Chef i beredskap

Utförare ska ha en person med chefsbefogenheter i beredskap de tider ansvarig för verksamheten inte finns på plats. Personen med beredskap skall kunna fatta beslut vid oförutsägbara händelser samt vid händelse av en kris. Utföraren ansvarar för att denna person är känd av personalen.

1.3.10 Inriktning, mål och åtagande

Utföraren skall ta del av kommunfullmäktiges mål samt nämndens åtagande och ska årligen upprätta aktivitetsplaner som beskriver hur verksamheten arbetar för att uppfylla målen samt nämndens åtagande. Beställaren kommer att ta del av aktivitetsplanerna.

1.3.11 Kvalitet

Alla som utför äldreomsorg i Alingsås kommun ska följa de värdighetsgarantier för äldreomsorgen som gäller för vård- och omsorg. Verksamheten ska utföras så att socialtjänstlagens kvalitets- krav uppfylls. Vård och omsorg till den enskilde ska utgå från följande kvalitetsaspekter:

1.3.12 Säker vård och omsorg

Insatser som utförs ska vara av god kvalitet och säkra. Säker vård och omsorg innebär bland annat att vårdskador förhindras genom ett aktivt riskförebyggande arbete. Vården i livets slutskede ska ges särskild prioritet. Utföraren ska ha ett habiliterande och rehabiliterande synsätt. Den enskilde ska ges möjlighet att delta i insatserna efter förmåga med syfte att stärka de egna resurserna.

Utförarens ansvar.

- identifiera personer som riskerar att få en vårdskada och skall ha rutiner som är kända av medarbetarna.
- samverka med beställaren vid riskbedömning i kvalitetsregistret Senior Alert

- samverka med tvärprofessionella teamet, utföraren ska medverka till att genomföra överenskomna åtgärder och samverka med beställarens personal när det finns behov
- det finns rutiner för vård i livets slutskede så att hjälp ges på ett säkert, tryggt och värdigt sätt. Ingen ska behöva dö ensam.
- följa kommunen Demensprogram. Uppmärksamma samt vidta åtgärder om en person med demenssjukdom är i behov av mer hjälp och stöd, rutin ska finnas.
- registrera i och använda sig av kvalitetsregistret BPSD

Se bilaga Demensprogram

- uppmärksamma samt påtala behov av rehabilitering, rutin ska finnas.
- vara en kontaktlänk med uppsökande tandvård så att den enskildes behov rörande tandvårdsinsatser blir tillgodosedda. Tar emot instruktioner om munvård och följer dessa instruktioner. Utförarens ansvar för att personal känner till uppsökande tandvård och att de finns på plats när tandvårdspersonal besöker den enskilde i hemmet.
- tillbud med medicinteknisk omgående anmäls till legitimerad personal.

1.3.13 Individanpassad, självbestämmande, gott bemötande, respekt och integritet

Ett personcentrerat förhållningssätt innebär att sträva efter att anpassa vården och omsorgen till den enskilde personens behov. Utgångspunkten i ett personcentrerat förhållningssätt är att den enskilde ses som en person med förmågor och behov vars egenskaper och förmågor ska uppmärksammas och tas tillvara.

Hjälpen och stöd ska genomsyras av gott bemötande, varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes integritet får inte kränkas. Den enskilde ska ha inflytande och ges möjlighet till egna val. Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges.

Utföraren ansvarar för att:

- det finns rutiner för upprättande av genomförandeplan och dokumentation som utgår ifrån beställarens riktlinjer för dokumentation. Beställarens riktlinjer för dokumentation ska följas. Se bilaga "Social dokumentation i genomförandet, riktlinje"
- auktoriserad tolk används i samband med upprättande eller revidering av genomförandeplan, när den enskilde inte talar eller förstår svenska. Utföraren ansvarar för kostnaderna
- den enskilde ska ha en kontaktperson inom två veckor och känna till vilket uppdrag hon/han har. Den enskilde ska kunna påverka valet av kontaktperson.

1.3.14 Helhetssyn och samordning

När enskilda har behov av insatser från olika verksamheter och från olika professioner samtidigt ska insatserna samordnas. Också när enskilda behöver insatser från både kommunen och andra aktörer samtidigt, så som lasarettet eller vårdcentralerna, ska insatserna samordnas.

Ansvarsfördelningen mellan olika verksamheter och professioner behöver vara klagjord för att den enskilde ska uppleva att insatserna samordnas väl.

Vården och omsorgen om den enskilde ska utgå ifrån en helhetssyn om den enskildes hela livssituation. Verksamheten ska stödja den enskildes möjligheter till en meningsfull dag.

Hela vår tillvaro genomsyras och handlar om mötet och samspelet mellan människor. Det handlar om att jag blir sedd för den jag är, att någon tar sig tid för mig och uppmuntrar mig att använda de förmågor jag har kvar. Någon som stödjer mig att vara en huvudaktör i mitt eget liv istället för en passiv åskådare. Att känna samhörighet och delta i gemenskap, att få bidra och att betyda något för andra kan alla vara viktiga beståndsdelar i en god hälsa och en känsla av välbefinnande och meningsfullhet.

Utföraren ansvarar för att:

- ha rutiner internt och med andra aktörer inom vård och omsorg (ex. primärvård), som säkerställer att samarbetet runt den enskilde fungerar.
- den enskilde i förväg får veta vem ur personalen som skall komma och ge vård och omsorg.
- fördela arbetet på ett sådant sätt att den enskilde upplever kontinuitet i insatserna. Det innebär att personalen ska vara känd och så få olika personer som möjligt svarar för de individuella insatserna.
- minst en ordinarie personal alltid finns i tjänst
- anhörigas kunskaper och resurser ska tillvaratas.
- vid avlösning i hemmet skall utföraren genomföra ett hembesök innan insatsen startar för att skapa trygghet. Anhöriga ska fritt få förfoga över sina timmar förutsatt att de säger till minst tre dagar i förväg då avlösningen gäller vardag och fem dagar då avlösningen gäller helgdag
- samverka med beställarens larmorganisation och nattpatrull för att ge en bra och trygg omvårdnad. Rutiner för detta ska finnas hos utföraren.
- när den enskilde har flera utförare och/eller andra insatser, exempelvis dagverksamhet eller nattinsatser, skall genomförandeplanen samordnas om det är möjligt.

1.3.15 Trygghet, tillgänglighet

Utöver fysisk aktivitet har alla människor ett behov av beröring och värme. Forskning har många gånger visat att beröring är viktigt för vårt välbefinnande och kan hjälpa till att skapa lugn och trygghet. Den vardagliga beröringen som sker i olika omvårdnads- och omsorgssituationer, är på så sätt mycket betydelsefull. Det är ofta denna till synes alldeles enkla och vardagliga beröringen som att få en varm kram eller att någon stryker över den trötta ryggen som bidrar till att den enskilde kan uppleva trygghet, lugn, värme och välbefinnande.

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de insatser som utförs och att omsorgen ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet, insatserna präglas av kontinuitet. Den enskilde ska känna sig trygg med att personalen är välkänd, pålitlig, iakttar sekretess och är tillgänglig. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete. Den enskilde ska ha möjlighet till rörelsefrihet. Utföraren ansvarar för att:

- det finns en rutin för hur personal ska agera om barn misstänks fara illa, att den är känd för att personalen.
- det finns en känd rutin för hur personal ska agera vid förekomst eller misstanke om våld i nära relationer, som är känd av personalen.
- all personal i hemtjänsten kan identifiera sig, den enskilde skall känna till på vilket sätt utföraren identifierar sig.
- nycklar och ska ha rutiner för säker hantering och förvaring, det skall inte vara möjligt att härleda till vilken adress nyckeln går.
- det finns rutin för hur utföraren agerar när någon inte öppnar dörren eller svarar i telefon vid planerat besök/kontakt, utföraren skall tillsammans med den enskilde komma överens om vem som ska kontaktas.
- beställarens riktlinjer för avvikelshantering följs för hälso- och sjukvårdsavvikelser och är kända av all personal
Se bilaga Händelser, riktlinje
- riktlinjer för skydds- och begränsningsåtgärder följs och är kända av all personal.
Se bilaga Riktlinjer för skydds- och begränsningsåtgärder

- personalen har kännedom om lex Maria.
- personal ska följa reglerna för tystnadsplikt och sekretess i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen.
- minst en ordinarie personal alltid är i tjänst
- anställda, styrelseledamöter och/eller underleverantörer hos leverantören som kan antas komma i kontakt med information av konfidentiell natur samt personal som besöker verksamheten omfattas av de regler som finns om tystnadsplikt avseende vård och omsorg i 15 kap. 1 § SOL. Utföraren ansvarar för att dessa är kända av samtliga berörda
- handlingar förvaras brandsäkert och inlåsta. Handlingar ska förvaras så att den som är obehörig inte får tillgång till dem.
- rutin finns när person har skyddade personuppgifter
- utlämnande av allmän handling får endast handläggas av beställaren, utföraren är skyldig att bistå beställaren vid denna handläggning
- dokumentationen lämnas tillbaka till beställaren när ärendet upphör.

1.3.16 Kunskapsbaserad

Alla insatser ska utföras i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Det innebär i praktiken att våra arbetsmetoder och tillvägagångssätt ska bygga på den bästa tillgängliga kunskap som finns. I vårt arbete är det viktigt att den enskildes och anhörigas erfarenheter, kunskaper, önskemål och förväntningar tas tillvara.

Den enskilde och anhöriga ska mötas av personal som har den utbildning och/eller den yrkeserfarenhet som arbetsuppgifterna kräver. Det är viktigt att all personal får till sig den nya kunskap och fortbildning som arbetet kräver.

Utföraren ansvarar för att:

- kompetenskravet vid nyanställning av tillsvidareanställd vårdpersonal är undersköterskekompetens vilket innebär: Gymnasieexamen från vård- och omsorgsprogrammet eller motsvarande tidigare utbildning, alternativt motsvarande gymnasial vuxenutbildning.
- vikarier vid långtidsfrånvaro ska ha likvärdig utbildning som tillsvidareanställd personal.
- minst 75 % av personalen har undersköterskekompetens.
- elever/studerande tas emot och har en utsedd handledare med handledarutbildning.
- personalen har grundläggande kunskaper i enlighet med (SOSFS 2011:12).
- personal behärskar svenska språket på ett sådant sätt att hon eller han kan kommunicera med den enskilde och ta del av dokumentation och dokumentera på svenska.
- all personal årligen får fortbildning i bemötandefrågor.
- nyanställda och vikarier ska få en introduktion innan de börjar arbeta, rutin ska finnas.

1.3.17 Trygghetslarm

Beställaren installerar trygghetslarm och står för service. Utföraren ska ha rutiner för larmmottagning. Samtliga larm ska omedelbart ta emot samt omgående åtgärdas, dagligen mellan kl. 07.00-22.00 alla dagar. Utföraren ska ha rutiner för regelbunden test av trygghetslarmet.

Se bilaga. Trygghetslarm i ordinärt boende – Utförarens åtaganden

Utförare som utför färre än 1 200 timmar hemtjänst/delegerad hälso- och sjukvårdsinsats per månad kan välja att inte åtgärda trygghetslarm. När timantalet uppgår till 1 200 är utföraren skyldig att åtgärda trygghetslarm.

1.3.18 Beställning

Biståndshandläggare beslutar om insatser enligt Socialtjänstlagen, SoL. Legitimerad Hälso- och

sjukvårdspersonal beslutar om insatser enligt Hälso- och sjukvårdslagen, dessa insatser utförs efter delegering eller instruktion.

- Insatser beställs via verksamhetsystemet.
- Beställningen av SOL-insats anger vilka insatser som beviljats och omfattningen. Med beställningen kommer ett meddelande om den tid som beviljats för genomförandet.
- Beställning från hälso- och sjukvårdspersonal anger vilka insatser som skall utföras, hur de ska utföras, omfattning, eventuell tidpunkt samt vilken kompetens som krävs. Legitimerad personal beställer dels delegerade insatser och dels insatser som utförs inom ramen för arbetssättet/vardagsrehabilitering. Med beställningen kommer ett meddelande om den tid som beviljats för genomförandet.
- Har den enskilde både hälso- och sjukvårdsinsatser och SOL-insatser samordnas den tid som medges för utförandet, det är biståndshandläggaren och legitimerad personal som bedömer när samordning av tiden är möjlig.

Utföraren skall omgående till beställaren bekräfta att beställningen har tagits emot, via meddelandefunktionen i verksamhetssystemet. Den enskilde ska kontaktas omgående efter att beställning mottagits, alternativt tas kontakt med det sjukhus som är aktuellt eller korttidsboendet. Beställning skall påbörjas utan dröjsmål. Beslut som inte kan verkställas ska omgående rapporteras till beställaren.

Se bilaga Riktlinjer Biståndsbedömning

I kommunens verksamhetssystem registrerar utföraren datum för verkställighet.

Se bilaga Riktlinjer beställning och informationsöverföring

1.3.19 Egenvård

Om den ordinerade hälso- och sjukvårdsuppgiften är bedömd som egenvård men den enskilde är i behov av praktisk hjälp/handräckning (ex. administrera läkemedel, utföra behandling), kan den enskilde själv ansöka om bistånd för hjälp med utförandet enligt socialtjänstlagen.

1.3.20 Delegerad hälso- och sjukvårdsinsats

Beställaren är vårdgivare och därmed ansvarig för hälso- och sjukvården.

Delegerad eller instruerad hälso- och sjukvård skall utföras efter beställning/instruktion från kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal (sjuksköterska, arbetsterapeut och fysioterapeut). Kommunens legitimerade hälso- och sjukvårdspersonal ska ge nödvändig instruktion och handledning till utförarens personal vilken ska följas.

Utföraren är skyldig att hålla sig uppdaterad samt följa instruktioner, rutiner och riktlinjer från medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) samt medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) i kommunen samt övrig hälso- och sjukvårdspersonal. Delegering sker i enlighet med riktlinjer fastställda av MAS. Utföraren ansvarar för att personal som ska utföra delegerade uppgifter ges möjlighet att delta i de utbildningstillfällen som regelbundet anordnas av den legitimerade personalen.

Se Riktlinjer delegering

1.3.21 Basala hygienrutiner

Utföraren ansvarar för att rutiner för basal hygien följs enligt SOSFS 2007:19. Utföraren ska tillhandahålla arbetskläder samt skyddsutrustning bestående av handskar, plastförkläde, munskydd och handdesinfektion.

1.3.22 Stöd till närstående anhörig

Utföraren ansvarar för att personalen har kunskap om kommunens anhörigstöd och anhörigvänlig vård och omsorg. Utföraren har till ansvar att informera anhöriga om anhörigstöd och att anhörigas resurser och kompetens tillvaratas.

1.3.23 Anhöriganställning

Anställning av anhörig tillåts inte. Utföraren får inte heller anställa personal som arbetar hos en nära släkting eller vän.

1.3.24 Förändrat behov

Utföraren ansvarar för att akuta behov hos den enskilde tillgodoses omedelbart samt att biståndshandläggare informeras omgående. Ersättning för den tid som utförs vid akuta händelser medges till dess nya beslut meddelas.

Om den enskildes behov av insatser förändras varaktigt, minskar eller ökar, i sådan grad att biståndsbeslut eller beslut om hälso- och sjukvårdsinsats behöver omprövas ska utföraren kontakta beställaren. Utföraren ska en gång per månad redovisa de förändringar som varit under perioden, på särskild blankett, "Redovisning av tid inom hemtjänst, extern" om ersättning ska betalas ut.

1.3.25 Hemgångsteam

Alingsås kommun har hemgångsteam för trygg hemgång. Utföraren ska samverka med hemgångsteamet.

1.3.26 Måltidsservice

Alingsås kommun används begreppet måltidsservice vid behov av hjälp med måltid. Det innebär att den enskilde har flera valmöjligheter. Utförarens uppdrag är att

- leverera mat från den restaurang den enskilde valt
- tillaga enklare måltid
- värma mat

enligt den enskildes önskemål samt uppfylla kraven i nedanstående bilagor.

Se bilaga Måltidsprogram för hemtjänst

Se bilaga Måltidsservice i Alingsås kommun

1.3.27 Vård i livets slut

Beställaren lägger stor vikt vid att omvårdnad och tillsyn ges på ett säkert, tryggt och värdigt sätt vid livets slut. Utförarens uppdrag gäller under hela dygnet, även nattetid, efter beslut från beställaren. Det är kommunens sjuksköterska som bedömer när vård i livets slut inträder.

1.3.28 Teamsamverkan

Alingsås kommun har teamsamverkan enligt fastställda rutiner, utföraren ska delta i teamsamverkan.

1.3.29 Uppföljning av beslut – beställning

Alla beslut/beställningar följs upp. Vid uppföljningen kommer beställaren att ta del av genomförandeplan och dokumentation. Beställaren och utföraren stämmer regelbundet av att den tid som avsatts för beställningen är relevant. Utföraren ska informera beställaren om beställningen inte stämmer överens med behovet.

1.3.30 Dubbelbemanning

Dubbelbemanning beviljas för tid då det behövs hjälp av två personer samtidigt för att utföra insatser, exempelvis vid förflyttningar. Dubbelbemanning beviljas endast för den tid då det behövs två personer, den tiden är vanligtvis kortare än den totala beviljade tiden.

1.3.31 Riktlinjer och program

Utföraren ska följa de riktlinjer och program som anges i detta dokument.

1.4 Kommersiella villkor

1.4.1 Kontraktshandlingar

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, i sinsemellan följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal, vilka godkänns av båda parter
2. Detta avtal
3. Förfrågningsunderlag för denna period
4. Utförarens ansökan daterad

1.4.2 Kontaktpersoner

I avtalet som tecknas, skall leverantör och beställare ange aktuella kontaktuppgifter till de kontaktpersoner som är utsedda av vardera parten. Vanligtvis anges två kontaktpersoner för vardera parten, en med ansvar för kontraktsfrågor och en med ansvar för frågor kopplade till uppdragets utförande.

1.4.3 Underleverantör

Utföraren skall ha ett godkännande från Alingsås kommun om underleverantör anlitas. Dessa omfattas av samma krav och villkor som utföraren. Utföraren ansvarar för att underleverantör uppfyller dessa krav. Rutiner och systematik för att följa upp underleverantör skall finnas.

1.4.4 Marknadsföring

Vid marknadsföring av företaget skall det ske enligt god marknadsföringssed med stor respekt för kunderna och övriga utförare. Utföraren skall lämna saklig information och så att det inte upplevs som kränkande för den enskilde. Marknadsföringen skall rikta sig till grupper och inte till enskilda personer.

Hänvisning till beställaren i reklam, marknadsföring eller på annat sätt får inte göras av leverantören eller av denne anlita underleverantör utan beställarens i förväg inhämtade skriftliga medgivande. Leverantören ska i förväg samråda med beställaren avseende informationsmaterial som ska publiceras.

1.4.5 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person.

1.4.6 Samverkan och informationsöverföring

Beställaren och utföraren skall hålla varandra informerade om händelser i respektive organisation som kan påverka utförandet av tjänsterna, samarbetet och vad som avtalats. Beställaren skall också tillförsäkras information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur angelägenheten utförs (3kap 19a § Kommunallagen).

1.4.7 Ansvarsförsäkring

Utföraren skall se till att den enskilde samt vård och äldreomsorgsnämnden hålls skadelös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos utföraren genom att ha en ansvarsförsäkring.

1.4.8 Ansvar vid fel eller brister

Om det i samband med uppföljning eller av annan orsak finns skäl att ändra rutiner i verksamheten eller om andra väsentliga ändringar behöver ske, skall utföraren omedelbart redovisa en åtgärdsplan för beställaren. Utföraren skall skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit vid uppföljning, revision, eller vid tillsyn. Vid brister ska utföraren vidta de åtgärder som beställaren beslutar om.

1.4.9 Tvistlösning

Tvister med anledning av detta avtal skall i första hand lösas av parterna och i andra hand ska tvist avgöras av allmän domstol i enlighet med svensk lag, med undantag för svenska lagvalsregler. Den omständigheten att tvist hänskjutits till rättsligt avgörande berättigar inte Leverantören att avbryta uppdraget. Inte heller äger beställaren rätt att innehålla belopp som inte direkt omfattas av tvisten, eller underlåta att i övrigt fullgöra sina åtaganden.

1.4.10 Force majeure, ansvarsbegränsning

Parterna skall vara befriade från att fullgöra skyldighet enligt ramavtal om utförande hindras eller oskäligt betungas till följd av händelser utanför partens kontroll och som inte hade kunnat förutses. Såsom befriande omständighet skall anses bl.a. myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, brand, översvämning eller olyckshändelse av större omfattning.

Till händelser utanför parts kontroll skall inte räknas strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror av att part inte följer på marknaden gängse tillämpade regler och principer. Part skall visa att konflikt som nyss sagts inte beror på parten.

En part är skyldig att omgående skriftligen underrätta den andra parten i händelse av nyss nämnd slag, som hindrar eller oskäligt betungar parts fullgörande av avtalet. Parten är skyldig att genast utföra skyldigheter enligt ramavtal när händelsen av nu nämnt slag upphör.

1.4.11 Lokal kris- och katastroforganisation

Utföraren skall vid händelse som innebär svår påfrestning på viktiga samhällsfunktioner och vid extra ordinära händelser, samt vid höjd beredskap och krig, inordna sin verksamhet i den kommunala organisationen för vård och äldreomsorg.

Utföraren ansvarar för att planera, upprätta planer och hålla beredskap för att kunna klara extra ordinära händelser såsom pandemi, väderstörning, elavbrott eller andra störningar.

Utföraren är skyldig att

- upprätta ledning- och krisplan för den egna verksamheten, lämna upprättad plan i samband med ansökan,
- upprätta kontaktlistor till egen krisledning som lämnas till beställaren
- överlägga med kommunen om medverkan vid katastrofer, kriser eller höjd beredskap
- delta i utbildningar och övningar som genomförs
- bidra med information vid upprättandet av centrala beredskapsplaner
- i övrigt följa tillämpliga lagar om kommuners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

1.4.12 Uteslutning av sökande

Uteslutningsgrunder finns beskrivet i 7 kap. LOV.

1.4.13 Skadestånd och viten

Utföraren svarar i förhållande till beställaren för skadestånd, som beställaren p.g.a. vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktas utge till tredje man.

1.4.14 Uppsägning

Alingsås kommun har rätt att säga upp avtalet med en uppsägningstid på tre (3) månader utan att detta medför någon ersättningsskyldighet. Om beställaren säger upp avtalet har leverantören endast rätt till ersättning för den del av tjänsterna som beställts och utförts före uppsägningdagen.

För det fall leverantören inte uppfyller sina skyldigheter enligt detta avtal, är beställaren berättigad att säga upp avtalet omedelbart.

1.4.15 Grund för att säga upp eller häva avtalet

Om nationella eller lokala föreskrifter eller villkor för verksamheten inte följs har kommunen rätt att häva avtalet. Kommunen har även rätt att häva avtalet om utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet.

Om utförare försätts i konkurs, likvidation eller på annat sätt är på sådant obestånd att han inte kan förväntas fullgöra sina skyldigheter har kommunen rätt att häva avtalet. Sak samma om utföraren gjort sig skyldig till fel av väsentlig art i yrkesutövningen eller dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt laga kraft vunnen dom.

Uppfyller någondera parten icke avtalsenliga åtaganden i övrigt, och åsidosättandet är väsentligt, kan avtalet hävas. Brott mot gällande lagar, regler och eller förordningar kan leda till att avtalet hävs. Vid hävning skall grund för hävning anges. Hävning skall ske skriftligt samt undertecknas av behörig.

1.4.16 På egen begäran

Utförare som avser att avveckla verksamheten skall meddela kommunen minst tre månader innan avtalsperiodens slut.

1.4.17 Till följd av brister i verksamheten

Uppdragsgivaren får häva ingånget avtal om utföraren inte fullgör sina åtaganden, trots skriftlig uppmaning och avtalsbrott av väsentlig betydelse. Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bl.a. om utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om myndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse.

Beställaren har även rätt att häva avtalet om utföraren tar ut avgift av den enskilde för tjänst som ingår i biståndsbeslutet.

1.5 Ersättning

De ekonomiska resurserna för utförandet följer kund till den utförare som valts, det är den beviljade tiden som ersätts. Ersättningsnivåer för perioden beskrivs i Bilaga "Ersättning, fakturering". Ersättningen inkluderar samtliga kostnader som utföraren har för att kunna utföra beviljade insatser.

Beställaren kan inte garantera godkänd utförare en viss volym.

Vid oplanerad frånvaro, exempelvis vid sjukhusvistelse, korttidsboende eller dödsfall, ersätts de två första dagarna med beviljad tid, övrig tid ersätts ej. När den enskilde tackar nej i samband med besöket/när insatsen skall utföras ersätts den beviljade tiden. Beviljad tid som inte utförts av andra orsaker ersätts inte.

Utföraren ska en gång per månad redovisa de förändringar som varit under perioden, på särskild blankett.

1.5.1 Prisjustering

Vård och omsorgsnämnden fattar årligen under sista kvartalet beslut om förändring av hemtjänstersättningen för nästkommande år, den förändrade ersättningen gäller från och med januari månad.

1.5.2 Betalningsvillkor

Ersättning utgår månadsvis i efterskott. Mätperioden är från den 20:e månad 1 till den 19:e månad 2 och inkommer underlag senast den 27:e månad 2 garanterar beställaren att utbetalning sker senast den 20:e månad 3.

Underlag för ersättning av beviljad tid varje månad ska redovisas till beställaren, på blankett

avsedd för tidsredovisning.

Faktureringsavgift eller liknande avgift accepteras inte.

1.5.3 Dröjsmål med betalning

Eventuell dröjsmålsränta ska utgå enligt räntelagen.

1.6 Uppföljning

Möten mellan beställare och utförare skall hållas under avtalsperioden, 2-3 gånger per år. Beställaren kallar till dessa möten. Avtalsmöte avser i första hand en avstämning av gällande avtal samt återkoppling av resultat vid uppföljning och utvärdering. Utöver avtalsmöte kan beställaren inbjuda till samverkans- eller informationsmöten när behovet så påkallar eller i aktuellt ämne.

Utföraren skall lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av myndigheter på det sätt som efterfrågas.

Utföraren ska delta i och lämna uppgifter till de kvalitetsregister som beställaren lämnar uppgifter till.

Beställaren gör olika typer av uppföljningar och kontroller såsom uppföljningar på individnivå, verksamhetsuppföljningar, brukarundersökningar, dokumentationsgranskning, enkäter och intervjuer, administrativa och ekonomiska uppföljningar, insamling av underlag för kommunens nyckeltal eller statistik, uppföljningar av synpunkter och klagomål, uppföljning av avvikelser och vid behov fördjupande uppföljningar. Uppföljning sker generellt och lika oavsett utförare. Utföraren skall vara beställaren behjälplig vid dessa uppföljningar. Resultatet av vissa uppföljningar kan komma att offentliggöras.

Beställaren kan även uppdra åt fristående konsult eller dylikt att utföra uppföljning och kontroll. Utföraren förbinder sig i sådant fall att även bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan genomföra sitt uppdrag.

Förutom att utföraren är skyldig att på eget initiativ informera beställaren om verksamheten, skall kommunens tjänstemän ges insyn i verksamheten och få tillgång till dokumentation runt den enskilde. Det är utförarens ansvar att inhämta samtycke från den enskilde. Om det med anledning av vad som framkommit vid kvalitetsmätning eller av annan orsak finns skäl att ändra rutiner i verksamheten eller om andra väsentliga ändringar behöver ske, skall utföraren omedelbart redovisa en åtgärdsplan för beställaren.

1.7 Särskilda kontraktsvillkor

1.7.1 Ansvar och villkor för samarbete mellan parterna

För att vara godkänd som utförare inom Alingsås kommuns valfrihetssystem skall utföraren vid varje tidpunkt uppfylla villkoren i detta förfrågningsunderlag.

Beställaren och utföraren skall ha ett ömsesidigt informations- och samrådsansvar beträffande verksamhetsförändringar som påverkar samarbetet mellan parterna. Detta gäller också förändringar som vidtas i utförarens organisation.

Om företaget byter ägare eller ombildas i ny företagsform skall en ny ansökan lämnas in. Om arbetsledaren/chefen byts ut under avtalsperioden skall detta anmälas till beställaren för godkännande. Uppdraget kan ej sägas upp under pågående avtalsperiod, under förutsättning att inte någon av parterna brister i fullgörandet av avtalet och rättelse inte sker

1.7.2 Arbetsgivaransvar

Utföraren är arbetsgivare och har det fulla arbetsgivaransvaret för sin personal. Utföraren

föreskrivs att inte vidta åtgärd som kan antas medföra åsidosättande av lag eller avtal för arbetet, eller annars strida mot vad som är allmänt godtagbart inom utförarens avtalsområde. Utföraren förbinder sig att i eventuella avtal med underleverantörer av dessa avkräva samma villkor.

1.7.3 Gåvor

Gåvor eller liknande från brukare till anställda inom hemtjänsten betraktas som mutor och får inte förekomma. Lagstiftning om mutor finns i brottsbalken kap.17 (1962:700).

1.7.4 Meddelarfrihet

Utföraren skall följa Meddelarskyddslagen och ansvarar för att personal har kännedom om lagen.

1.7.5 Krav på lokaler, utrustning m.m.

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta den utrustning som behövs för att utföra uppdraget.

1.7.6 Policy för rökfri arbetstid

Enligt Alingsås kommunens policy för rökfri arbetstid ska ingen anställd eller kund i Alingsås kommun ofrivilligt behöva utsättas för tobaksrök. Detta gäller även för de utförare som kommunen tecknar avtal med.

1.7.7 Miljökrav

Utföraren ska arbeta systematiskt och utbilda sina medarbetare för att minska miljöpåverkan. Nya bilar som köps in ska vara miljöbilar enligt transportstyrelsens direktiv.

1.7.8 Allmän handling

Utlämnande av allmän handling enligt Tryckfrihetsordningen får endast handläggas av kommunen/beställaren. Utföraren är i dessa fall skyldig att skyndsamt bistå i denna handläggning.

I det fall kommunfullmäktige i Alingsås kommun fattar beslut om att tillämpa, Lag (1994:1383) överlämnande av handlingar till andra organ än myndigheter för förvaring, blir detta en uppgift för utföraren.

Bilagor se Alingsås kommuns hemsida, www.alingsas.se

"Företagare som vill utföra hemtjänst - ansökan"

Bilaga Karta områdesindelning

Bilaga Social dokumentation i genomförandet, riktlinje

Bilaga Händelser, riktlinje

Bilaga Riktlinjer för skydds- och begränsningsåtgärder

Bilaga Måltidsprogram för hemtjänst

Bilaga Måltidsservice

Bilaga Trygghetslarm i ordinärt boende – Utförares åtaganden

Bilaga Riktlinjer beställning av informationsöverföring

Bilaga Demensprogram