












Upphandlande organisation

Uppsala kommun
Elli Rouzbahani

Upphandling

Ledsagarservice och ledsagning (LOV)
OSN-2022-00734
Publicerad 2024-03-01 15:01
Sista ansökansdag: 2033-09-23 09:20

Symbolförklaring

-  Texten ingår i annonsen
-  Texten kommer att ingå i avtalet
-  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
-  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
-  Frågan ställs endast upplysningsvis
-  Frågan är markerad för särskild uppföljning
-  Texten ingår i kvalificeringen
-  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
-  Texten/frågan innehåller ESPD-krav
-  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
-  Frågan besvaras av upphandlaren

1. Allmän orientering

1.1 Beskrivning av valfrihetssystemet

Detta förfrågningsunderlag avser ledsagarservice och/eller ledsagning enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Företag som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka om att bli leverantör av ledsagarservice enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade LSS och/eller ledsagning enligt socialtjänstlagen SoL, enligt lagen om valfrihetssystem (LOV).

Uppsala kommun beslutade den 30 september 2009 att införa LOV inom ledsagarservice och ledsagning. Syftet med valfrihetssystemet är att öka den enskildes valfrihet, delaktighet och inflytande. Syftet är vidare att skapa incitament för ökat mångfald på marknaden samt att stimulera till fler arbetsgivare och fler arbetstillfällen inom staden. Under 2022 hade ca 346 personer i Uppsala beslut om insatsen ledsagarservice/ledsagning och av dem hade cirka 83 procent valt verksamhet i kommunal regi och 17 procent i extern regi.

Valfrihetssystemet innebär att invånare i Uppsala kommun som har beviljats ledsagarservice/ledsagning har rätt att själv välja bland de leverantörer som kommunen har godkänt.

I detta dokument finns information om upphandlingen, krav på sökande, verksamheten och insatsens innehåll som måste uppfyllas för att bli godkända leverantörer i Uppsala kommuns valfrihetssystem.

1.2 Läsförståelse

I förfrågningsunderlaget används olika begrepp som förklaras nedan.

Anhörig: En person inom familjen eller bland de närmaste släktingarna.

Beställare: Omsorgsnämnden, Upphandlande myndighet.

Myndighet: Den del av Uppsala kommun som fattar biståndsbeslut och följer upp på individnivå.

Biståndshandläggare: En av kommunen anställd tjänsteperson som utreder, bedömer och fattar beslut (biståndsbeslut) utifrån gällande lagstiftning.

Den enskilde: Person som blivit beviljad insats.

Genomförandeplan: En plan som leverantören upprättar tillsammans med den enskilde och som beskriver hur insatserna ska genomföras.

HSL: Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30).

IVO: Inspektionen för vård och omsorg.

LOV: Lag om valfrihetsystem (2008:962).

LSS: Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387).

Leverantör: Sökande som erhållit avtal och uppdrag att utföra beställda insatser.

Närstående: En person som den enskilde anser sig ha en nära relation till.

SoL: Socialtjänstlagen (2001:453).

Sökande: Leverantör som ansöker om att bli godkänd inom valfrihetssystemet.

1.3 Information om Uppsala

Ansökan om att bedriva ledsagarservice och/eller ledsagning enligt LOV administreras av enheten avtal och marknad inom vård- och omsorgsförvaltningen, vilken är en av nio förvaltningar i Uppsala kommun. Vård- och omsorgsförvaltningen utreder och genomför beslut på omsorgsnämndens uppdrag.

Uppsala kommun är huvudman för ledsagarservice/ledsagning och har, genom omsorgsnämnden, det yttersta ansvaret för att de som bor och vistas i staden får den hjälp och det stöd de behöver. Vård- och omsorgsförvaltningens biståndshandläggare handlägger ansökningar, utreder och fattar beslut om bistånd. Beställningar görs sedan löpande direkt till leverantören.

Omsorgsnämndens uppgift är att ange de krav som leverantör ska uppfylla för att godkännas som leverantör av ledsagarservice/ledsagning. Omsorgsnämnden ansvarar även för att kontrollera och följa upp att alla leverantörer uppfyller kraven.

1.4 Befolkningsunderlag och behovsanalys

Uppsala kommun är en kommun med ca 240 000 invånare. Befolkningsökningen har under de senaste åren varit mycket hög. Befolkningsprognoser visar en fortsatt årlig befolkningsökning på ca 2000 – 3000 personer per år.

1.5 Den upphandlande myndigheten

Omsorgsnämnden inbjuder intresserade till att ansöka om att bli godkända som leverantörer inom ledsagning.

Personer som har fyllt 18 år och äldre i Uppsala kommun och som beviljas insatsen ledsagarservice enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade LSS och/eller ledsagning enligt

socialtjänstlagen SoL ges genom beslut av omsorgsnämnden möjlighet till eget val bland de av nämnden godkända leverantörerna.

1.6 Beskrivning av tjänsten

Ledsagarservice/ledsagning är en biståndsinsats i form av följeslagare ute i samhället för personer med funktionsnedsättning och kan beviljas enligt LSS eller SoL. Syftet med insatsen är att bryta den isolering som kan uppstå på grund av en funktionsnedsättning och att ge den enskilde möjligheten att delta i samhällslivet och ha kontakter med andra.

Insatsen är knuten till aktiviteter utanför hemmet och ska ge möjligheter för den enskilde att delta i fritidsaktiviteter, i kulturlivet, besöka vänner eller bara promenera. Omvårdnad ingår generellt inte i insatsen.

Ledsagarservice/ledsagning är individuellt utformad och har karaktären av personligt stöd. Vid behov kan dock ledsagarservice/ledsagning inkludera hjälp med förflyttning, på- och avklädning, hjälp vid måltider och vid toalettbesök i samband med insatsen. I arbetsuppgifterna ingår inte att utföra uppgifter som normalt omfattas av hemtjänstinsats, till exempel hjälp med tvätt eller inköp av matvaror.

1.7 Information om val och omval i ett valfrihetssystem

Kommunen ska lämna information till den enskilde om alla leverantörer inom valfrihetssystemet. Informationen ska vara saklig, relevant, jämförbar, lättförståelig och lättillgänglig.

Leverantören ska lämna uppgifter och i övrigt vara behjälplig så att kommunen kan fullgöra informationsansvaret. När sökande fått godkännande och avtal tecknats ska en utförarpresentation lämnas till kommunen. Leverantör som inte lämnat fullständig utförarpresentation är inte valbar för den enskilde. Det är leverantörens ansvar att se till att beställaren har uppdaterad information.

Den enskilde informeras i samband med beslutet om ledsagarservice/ledsagning av biståndshandläggare om sin rätt att välja leverantör.

Information om godkänd leverantörs verksamhet beskrivs på kommunens webbplats i syfte att underlätta den enskildes valmöjlighet.

1.7.1 Rutiner för omval

Den enskilde har inom ramen för eget val, möjlighet till byte av leverantör. Vid ett byte ska den nya leverantören verkställa beslut inom 21 dagar Under förutsättning att avlämnande och mottagande leverantör är överens kan dock denna tid förkortas.

Vid byte ska bytesblankett på [Uppsala kommuns](#) hemsida fyllas i och skrivas under av både avlämnande leverantör och ny leverantör. Blanketten skickas eller mejlas till biståndshandläggaren som gör en ny beställning.

1.8 Ickevalsalternativ

Omsorgsnämnden ska enligt LOV tillhandahålla ett ickealternativ för de personer som inte vill eller kan göra ett aktivt val.

För personer som inte kan eller vill välja leverantör kommer Uppsala kommun att utföra tjänsten.

1.9 Kapacitetstak

Leverantören ska i ansökan ange eventuellt kapacitetstak, högst antal timmar som leverantören kan verkställa under en månad.

Leverantören kan anmäla till vård- och omsorgsförvaltningen om leverantören vill höja eller sänka sitt kapacitetstak under kontraktstiden. Vid sänkning av kapacitetstak ska leverantören genomföra

pågående insatser till dess annan godkänd lösning kan ordnas dock längst i 90 dagar. En höjning av kapacitetstak kan göras så fort ett nytt avtal skrivits under av båda parter. Ändring av kapacitetstak får ske max tre (3) gånger per år.

Leverantör som önskar ändra sin kapacitet ska skicka in blanketten "Ändringsanmälan" som finns på hemsidan.

Leverantör ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde, exempelvis en tillfällig utökning av timmar under tre (3) månader.

1.10 Skyldighet att ta emot uppdrag

Leverantören är skyldig att verkställa beställningar inom ramen för angivet kapacitetstak.

1.11 Skyldighet att meddela biståndshandläggaren

Leverantören ska kontakta biståndshandläggaren om brukarens behov ökar eller minskar i sådan omfattning att biståndsbeslutet behöver omprövas. Om verkställighet av någon anledning uteblir i en hel månad ska biståndshandläggaren meddelas.

1.12 Anhöriganställning

Att anställa anhöriga till brukare för att utföra insatser är inte tillåtet för leverantör inom valfrihetssystemet för ledsagarservice/ledsagning. Anhöriganställning kan förekomma vid undantagsfall om biståndshandläggare har beslutat att den anhörige kan anställas. Som anhörig räknas till exempel barn, barnbarn, make/maka, sambo och partner. Om en brukare framför önskemål om att leverantören ska anlita en särskild person för att utföra insatsen hos brukaren kan denne räknas som anhörig oberoende av vilken relation personen har till brukaren. Det kan till exempel vara frågan om en nära vän eller släkting.

2. Administrativa krav

2.1 Upphandling LOV

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

Alla leverantörer som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kommer att få teckna avtal med omsorgsnämnden i Uppsala kommun.

2.2 Upphandlande myndighet

Uppsala kommun, Omsorgsnämnden. Organisationsnummer 212000-3005.

2.3 Frågor om upphandlingen

För frågor gällande förfrågningsunderlaget hänvisas den sökande till kontaktperson på vård- och omsorgsförvaltningen.

Ansökan kan endast lämnas in elektroniskt via Mercells anbudstjänst TendSign. Frågor om hur anbud lämnas i TendSign eller tekniska frågor om tjänsten kan ställas via funktionen "Kontakta TendSign Support", via e-post till tendsignsupport@mercell.com eller via telefon 0771-440 200. TendSign Support har öppet vardagar klockan 07:00-17:00.

2.3.1 Kontaktperson

Elli Rouzbahani, strateg
Uppsala kommun, Vård-och omsorgsförvaltningen
753 75 Uppsala
Telefon: 018- 726 09 99
E-post: elli.rouzbahani@ uppsala.se

2.4 Ansökan

2.4.1 Förutsättningar för att lämna in ansökan

Sökande som önskar bli leverantör av ledsagarservice/ledsagning i Uppsala kommun ska vid ansökan uppfylla samtliga krav i detta förfrågningsunderlag samt inlämna efterfrågade bilagor, rutiner och sanningsförsäkran.

Avtalsvillkor finns i bilaga "Avtal LOV ledsagarservice".

2.4.2 Referensnummer

Ange referens OSN-2022-00734 i din ansökan.

2.5 Handläggning av ansökan

2.5.1 Ansökans form samt tillåtna sätt att lämna in ansökan



Ansökan ska ske på blanketten "Ansökan om godkännande i valfrihetssystemet för ledsagarservice" som finns på Uppsala kommuns webbplats för leverantör, [Leverantör och utförare - Uppsala kommun](#).

Ansökan ska vara på svenska och vara undertecknad av behörig företrädare utsedd av den sökande. Behörighet ska kunna styrkas på begäran genom fullmakt eller liknande. Ansökan ska baseras på denna handling samt handlingar i bilageförteckning och eventuella kompletteringar av dessa som skett under ansökningstiden.

Till ansökan ska följande handlingar bifogas:

- Fullständigt ifyllt ansökningsformulär, bilaga 1
- Redovisning av verksamhetsidé
- För LOV ifylld sanningsförsäkran, bilaga 2
- Kopia på tillstånd eller kopia på ansökan om tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
- Curricullum vitae (CV), intyg och betyg för föreståndare
- Vid första ansökan i Uppsala kommun ska två ifyllda referensblanketter bifogas
- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 inklusive:
 - Rutin för personalbemanning och kompetensutveckling.
 - Rutin för när samordnad individuell plan ska upprättas ska finnas.
 - Rutin för sekretess och tystnadsplikt.
 - Rutin för hantering av kontanta medel.
 - Rutin för hantering av hot och våld och misstänkta brott
 - Rutin för att upptäcka våldsutsatthet.
 - Rutin för avvikelshantering
 - Rutin för dokumentation enligt SOSFS 2014:5.
 - Rutin för anmälan om missförhållanden och risk för missförhållanden SOSFS 2011:5 Lex Sarah
 - Rutin för synpunkts- och klagomålshantering

a. Bifoga fullständigt ifyllt ansökningsformulär, bilaga 1.

Bifogad fil



b. Bifoga verksamhetsidé.

Bifogad fil



c. Bifoga ifylld sanningsförsäkran, bilaga 2.

Bifogad fil



d. Bifoga tillstånd från IVO.

Bifogad fil



e. Bifoga CV, intyg och betyg för föreståndare.

Bifogad fil



f. Bifoga två ifyllda referensblanketter.

Bifogad fil



g. Bifoga ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Bifogad fil



h. Bifoga rutin för personalbemanning och kompetensutveckling.

Bifogad fil



i. Bifoga rutin för när samordnad individuell plan ska upprättas.

Bifogad fil



j. Bifoga rutin för sekretess och tystnadsplikt.

Bifogad fil



k. Bifoga rutin för hantering av kontanta medel.

Bifogad fil



l. Bifoga rutin för hantering av hot och våld och misstänkta brott.

Bifogad fil



m. Bifoga rutin för att upptäcka våldsutsatthet.

Bifogad fil



n. Bifoga rutin för avvikelshantering.

Bifogad fil



o. Bifoga rutin för dokumentation.

Bifogad fil



p. Bifoga rutin för anmälan om missförhållanden och risk för missförhållanden Lex Sarah

Bifogad fil



q. Bifoga rutin för synpunkts- och klagomålshantering.

Bifogad fil



2.5.2 Rättelse av fel, förtydligande eller komplettering av ansökan

Vård- och omsorgsförvaltningen får medge att en sökande rättar uppenbara felskrivningar eller andra uppenbara fel i ansökan. Vård- och omsorgsförvaltningen kan även på annat sätt be den sökande att komplettera sin ansökan. Förvaltningen är dock inte skyldig att medge en komplettering, förtydligande eller rättelse. Det är därmed av yttersta vikt att ansökan är korrekt och komplett när den skickas in.

Om leverantören lämnar en ofullständig ansökan, lämnar förbehåll eller reserverar sig mot villkor i förfrågningsunderlaget kommer ansökan att avslås. Sökande vars ansökan har avslagits har möjlighet att inkomma med ny ansökan.

2.5.3 Sekretess

När en ansökan inkommer till omsorgsnämnden betraktas den som offentlig handling om inget annat anges. Begärs sekretess ska den sökande precisera vilka uppgifter som den sökande anser ska omfattas av sekretess genom att hänvisa till exakta sidor, delar eller avsnitt av ansökan. En skriftlig motivering av sekretessbegäran ska bifogas. En sekretessbegäran kan avslås och bedömningen görs i varje enskilt fall.

2.5.4 Godkännande och avtalsskrivning

Alla sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget blir godkända av omsorgsnämnden.

Beslut om godkännande fattas på tjänstemannanivå genom delegationsbeslut. I normalfallet beräknas beslut om godkännande utifrån en komplett ansökan kunna fattas inom tre (3) månader. Om en ansökan inte har kompletterats inom två (2) månader från det att komplettering har begärts kommer den att avslås. Leverantör får i dessa fall återkomma med en ny ansökan.

Avtal tecknas i direkt samband med godkännande.

Godkännandet förfaller om inte avtal tecknas inom 90 dagar från meddelande om godkännande och dröjsmålet beror på leverantören.

2.6 Avtalstid

Godkännandet gäller från tiden att avtalat tecknas och tre (3) år framåt.

Om leverantören önskar fortsatt deltagande i valfrihetssystemet efter denna period, ska en ny ansökan inlämnas senast sex (6) månader före avtalets utgång.

3. Krav på sökande

3.1 Kvalificering på finansiell och formell grund

Uppsala kommun kommer enbart att godkänna ansökningar som innehåller efterfrågad information och som uppfyller samtliga angivna krav. Villkoren för godkännande kan komma att förändras genom beslut av beställaren och/eller som en följd av förändrad lagstiftning.

Leverantören ska vara godkänd av beställaren och uppfylla samtliga nedanstående punkter:

- inneha tillstånd från IVO för drift av ledsagarservice 9 § 3 LSS
- vara en juridisk person
- inneha F-skattsedel, alternativt inneha intyg från Skatteverket om att skatteavdrag inte ska göras från ersättning för utförda tjänster.
- vara registrerad som arbetsgivare om leverantören har anställda
- vara registrerad för mervärdesskatt, om inte leverantören är mervärdesskatt befriad.
- vara registrerad för lagstadgade skatter och avgifter samt kunna visa att skulder inte föreligger till Skatteverket eller Kronofogden.
- ha en finansiell ställning som innebär att företaget är fritt från hinder att bedriva fortsatt verksamhet och inte riskerar att bli försatt i konkurs, likvidation eller annat liknande förfarande. Kreditomdöme med lägst riskklass 40 från Creditsafe eller påvisa kredibilitet på annat sätt.

3.2 Uteslutning av sökande enligt 7 kap 1 § LOV

Sökande kan uteslutas om den är:

1. försatt i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tillsvidare har ställt in sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott avseende yrkesutövningen eller gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan påvisa det,
5. inte har fullgjort sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området,
6. genom en lagakraftvunnen dom har dömts för grovt brott som påverkar förtroendet för utförandet av ledsagarservice även om den grova brottsligheten inte skett i yrkesutövningen,
7. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd enligt LOV 7 kap 1 §.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen enligt punkt 4 betraktas bl.a. hävning som omsorgsnämnden eller annan kommun gjort, inom verksamhetsområdet eller motsvarande verksamhetsområde, med leverantören under de senaste fem åren.

Omsorgsnämnden får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta

denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Uteslutning ur systemet för eget val kommer även att ske av sökande som dömts för brott som regleras inom EU-rätten med avseende på:

- deltagande i kriminell organisation
- bestickning enligt EU-reglerna om korruption inom den privata sektorn
- bedrägeri enligt reglerna om skydd för EU:s finansiella intressen
- penningtvätt

3.3 Registrering av företag

Ansökan kan lämnas av företag under bildande. För att ett eventuellt avtal ska kunna tecknas med en sökande krävs att sökanden bildar en företagsform som uppfyller de krav på att bedriva den verksamhet som avtalet omfattar. Företagsformen ska vara sådan att samtliga villkor i avtalet kvarstår oförändrade och med ett oförändrat ansvarsförhållande gentemot beställaren.

Sökande ska planera företagsbildningen så att den är genomförd vid tidpunkten för avtalets tecknande, i annat fall utesluts den sökande. Sökande som lämnar ansökan under formen företag under bildande, ska till ansökan bifoga kopia på avtal eller annan handling som visar på avsikten att bilda ett företag. Sådant avtal eller sådan handling kan exempelvis vara stiftelseurkund för ett aktiebolag under bildande eller en ifylld ansökan om nyregistrering av enskild näringsidkare. Ansökan behöver inte vara godkänd eller beviljad av Bolagsverket vid inlämnande av ansökan, däremot måste processen vara avslutad vid tidpunkten för eventuellt avtalstecknande. Av den bifogade handlingen ska sökandens företrädares namn och personnummer framgå.

3.4 Ekonomisk ställning

För att bedriva verksamhet inom Uppsala kommuns valfrihetssystem ska den sökande ha en tillräckligt stabil ekonomi för att kunna genomföra uppdraget.

Den sökande ska ha sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att denne kan upprätthålla ett långsiktigt avtal med beställaren. Som utgångspunkt för bedömning av ekonomisk stabilitet gäller att företagets riskklassificering/rating enligt affärs och kreditupplysningsföretaget Creditsafe inte får understiga 40. För det fall lägre riskklass erhålls vid kontroll, eller i det fall sökanden inte kan erhålla omdöme, kan sökande ändå komma att bedömas uppfylla kravet. I dessa fall ska sökanden i sin ansökan lämna en sådan förklaring, att det kan anses klarlagt att en lägre riskklass inte är hänförlig till faktorer som påverkar sökandes ekonomiska stabilitet, och att den sökande innehar en sådan ekonomisk stabilitet och finansiell ställning att denne kan upprätthålla ett långsiktigt avtal med beställaren. Beställaren bedömer huruvida en eventuell förklaring kan anses uppfylla kravet.

I de fall sökande driver sin verksamhet i form av enskild firma, ideell förening, stiftelse, handelsbolag eller i annan drift- eller bolagsform som inte kan få en riskklassificering från Creditsafe ska denne med anbudet bifoga dokumentation som styrker anbudsgivarens ekonomiska stabilitet.

Sökanden (befintligt företag eller företag under bildande) kan även anses ha tillräcklig ekonomisk kapacitet om denne kan uppvisa ett kreditlöfte från ett finansieringsinstitut (exempelvis bank, moderbolag eller annan garant). Av kreditlöftet ska det framgå att finansieringsinstitutet utfäster sig att till sökanden lämna erforderlig finansiering så att sökandens ekonomiska kapacitet kan anses stabil, förutsatt att avtal tecknas med sökanden. Kreditlöfte, garanti eller intyg ska bifogas ansökan och vara undertecknat av behörig företrädare för finansieringsinstitutet. Kreditlöftet ska som minst omfatta det första avtalsåret.

3.5 Skatter och avgifter

För att en sökande ska godkännas krävs det att denna har fullgjort sina åtaganden gällande inbetalning av skatt samt sociala avgifter. Detta kommer att kontrolleras vid ansökningstillfället.

Vidare ska den sökande senast vid avtalstecknandet vara registrerad för F-skatt.

Om det under avtalstiden uppdragas att leverantören, eller underleverantör till denne, i väsentligt hänseende eller vid frekventa tillfällen underlåtit att inbetala förfallen skatt eller avgift, eller underlåtit att inkomma med årsredovisning eller på annat sätt inte lever upp till legala bestämmelser kan detta medföra hävning av avtalet.

3.6 Tillstånd

För att bedriva ledsagarservice krävs giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Avser ansökan befintlig verksamhet ska kopia på giltigt och aktuellt tillstånd bifogas ansökan. Avser ansökan verksamhet under uppbyggnad som ännu inte beviljats tillstånd från IVO ska giltigt tillstånd kunna uppvisas senast på dagen för driftstart.

3.7 Erfarenhet och referenser

Den sökande ska ha minst två års dokumenterad erfarenhet av att driva motsvarande verksamhet som ansökan avser.

För att styrka den sökandes kompetens samt erfarenhet ska två referenser redovisas i ansökan. Referenserna ska avse genomförda/pågående uppdrag inom funktionshinderområdet utförda av den sökande under minst två (2) av de fem (5) senaste åren.

Kontaktuppgifter till referenser samt en kort beskrivning av uppdraget ska anges ansökningsformuläret. Beställaren kan komma att kontakta referenserna för att verifiera att angivna uppgifter är korrekta.

Nystartad verksamhet och företag under bildande ska ange två referenser över uppdragsgivare som styrker att person i ledande ställning i företaget har kunskap och minst två års erfarenhet av att driva motsvarande verksamhet.

Beställaren förbehåller sig rätten att inhämta interna referenser. Referenserna kommer att utgöra underlag för beslut om godkännande av ansökan.

3.8 Verksamhetsansvar och ledning

För att bedriva ledsagarservice/ledsagning i Uppsala kommun krävs utbildning och erfarenhet inom verksamhetsområdet.

Minst en i ledningen för företaget/stiftelsen/föreningen ska ha ingående kunskaper om tillämpliga föreskrifter, lagar och allmänna råd.

Ansvarig verksamhetschef ska ha relevant utbildning på högskolenivå omfattande 120 högskolepoäng, eller enligt Bolognaavtalet 180 poäng, två (2) års erfarenhet inom vård och omsorg samt i övrigt erfarenhet som är relevant för att klara uppdraget.

Om leverantören byter verksamhetsansvarig under kontraktstiden ska IVO meddelas och intyg och beslut från IVO skickas i god tid till omsorgsnämnden där en omprövning av godkännande kan komma att ske.

3.9 Lokal och utrustning

Leverantören ska stå för sin lokal inom Uppsala kommun och kostnader förknippat med den. Adressen ska senast anges i samband med att avtalet tecknas.

3.10 IT-system

Beställaren har ett antal gemensamma datasystem för att redovisa, utläsa och överföra uppgifter inom vård och omsorg. Leverantören ska kunna ta emot och lämna elektronisk information till beställaren på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av beställarens administrativa system.

Leverantören ska använda de av beställaren anvisade systemen.

Beställaren tillhandahåller licenser, programvaror och initialt en första utbildning till användare. Representanter hos leverantören ska genomgå av kommunen anordnade IT-utbildningar för uppkoppling mot, och kunskap om, kommunens IT-system.

Leverantören ska ha rutiner som säkerställer att alla användare i verksamheterna använder de anvisade systemen på ett korrekt sätt som säkerställer indata, vid till exempel verkställande av beslut.

Leverantören ska ha rutiner som säkerställer att personal som avslutar sin anställning inte längre har tillgång till beställarens system.

Leverantören ansvarar för sina egna driftskostnader, investeringar och inköp av nödvändig utrustning, eventuellt integreringsarbete med beställarens egna system samt löpande utbildning av anställda.

De elektroniska administrativa vård och omsorgssystemen är kostnadsfria för leverantören. Under avtalsperioden kan ytterligare IT system komma att införas eller förändras. Leverantörens skyldighet är densamma som för de redan befintliga systemen.

Anvisade system är följande:

Lifecare

Lifecare är beställarens verksamhetssystem. Leverantören ska, via en modul som beställaren tillhandahåller, registrera verkställande av beslut, delge underlag för fakturering, skicka in underlag så som begärda genomförandeplaner till nämndens myndighet och i övrigt kunna kommunicera med nämndens förvaltning.

Klipp

Klipp är ett IT-system som hanterar den kliniska praktiken för Universitetsstudenter. Systemet delas med Region Uppsala, Uppsala kommun och Uppsala universitet.

3.10.1 Informationssäkerhet

Leverantören ska säkerställa att relevant lagstiftning gällande teknisk och organisatorisk informationssäkerhet och säker identifikation efterlevs.

Leverantören ska kontinuerligt följa upp och kontrollera behörigheter och användaraktiviteter i IT-system som hanterar personuppgifter och dokumentation. En grundläggande princip är att anställda inom bolaget endast ska ha tillgång till den information som de behöver för sitt arbete.

Leverantören ska ha rutiner som säkerställer att störningar, avvikelser och incidenter avseende säkerheten i informationshanteringen rapporteras och omhändertas.

3.10.2 Ledningssystem för informationssäkerhet

Leverantören ska ha ett ledningssystem för informationssäkerhet som beskriver på vilket sätt konfidentialitet, tillgänglighet och riktighet upprätthålls. Ledningssystemet ska minst omfatta följande:

- Policy för informationssäkerhet
- Rutiner för riskhantering
- Rutiner för incidenthantering
- Rutiner för kontroll av efterlevnad, eller

- Alternativt inneha certifiering enligt ISO 27001 eller motsvarande standard som ska inkludera de ovan nämnda punkterna.

3.10.3 Lagring av personuppgifter

Leverantören är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som används i utförandet av uppdraget. Leverantören eller dennes underleverantörer får inte lagra personuppgifter eller annan sekretesskyddad information på ett sätt som gör att det är tekniskt och juridiskt möjligt, eller i övrigt inte möjligt att utesluta, att personuppgifterna eller informationen lämnas ut till tredje land (land utanför EU/ESS) utan att gå igenom ett förfarande för internationell rättslig hjälp. Detta innebär till exempel att amerikanska molntjänstleverantörer inte kan användas för lagring av personuppgifter.

4. Krav på tjänstens utförande

4.1 Verksamhetens innehåll

Leverantören ska ge stöd i form av följeslagare för personer med funktionsnedsättning med syftet att möjliggöra delaktighet i samhällslivet och kontakt med andra.

Leverantören ska i största möjliga utsträckning tillgodose den enskildes önskemål om innehåll.

Leverantören ska hålla sig uppdaterad och aktivt informera sig om var den enskilde kan få stöd och samtal kring sex, samlevnad, relationer och gränssättning. Vid frågor som rör eller kräver speciella kunskaper ska leverantören bjuda in lämplig kompetens.

4.2 Arbetsgivaransvar

Leverantören har det fulla arbetsgivaransvaret enligt lagar och förordningar och ska följa svensk arbetsrättslig lagstiftning. Vidare ingår i ansvaret att den personal som rekryteras uppfyller de krav på kompetens i enlighet med förfrågningsunderlag och avtal samt att personalen introduceras på ett lämpligt sätt. Det ingår även att bevaka och tillgodose personalens behov av kompetensutveckling och handledning. Slutligen ingår det i ansvaret att verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, nya forskningsresultat och resultat från tillsyn/uppföljningar då verksamheten planeras, följs upp, utvärderas och utvecklas.

Leverantören ska ha dokumenterade rutiner för hantering av hot och våld och vid misstanke om brott riktad mot enskild. Misstanke om brott mot enskild ska omedelbart polisanmälas och rapporteras till beställaren.

Leverantören ska ha rutin för att kunna upptäcka våldsutsatthet.

Leverantören eller enskild personal hos leverantören får ej mottaga gåvor från enskilda eller anhöriga.

4.3 Personalkompetens

4.3.1 Personalens kompetens och kompetensutveckling

Rutin för personalbemanning och kompetensutveckling ska finnas i leverantörens ledningssystem. För att bedriva ledsagarservice/ledsagning i Uppsala kommun krävs kompetens och erfarenhet av den personal som finns anställd hos företaget. Leverantören utvecklar och säkrar kvalitén i verksamheten genom att styra personalens kompetens och kompetensutveckling.

Personal ska ges förutsättningar för kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutveckling inom verksamhetsområdet.

Personalen ska ha kunskaper i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd SOSFS 2014:2 "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning".

Leverantören ska tillgodose att det finns personal med kompetens i alternativ och kompletterande kommunikation vid behov. Det ska säkerställas att all personal tillägnar sig kunskap om homo-, bi-, -transsexuell och queeridentiteter (HBTQ).

I verksamheten ska det finnas personal som kan ta emot och utföra delegerade arbetsuppgifter enligt hälso- och sjukvårdslagen utifrån verksamhetens uppdrag.

Personalen ska ha kunskap och praktisera arbetssättet Individens behov i centrum (IBIC). Dokumentation ska överensstämma med arbetssättet.

4.4 Sekretess, tystnadsplikt

Leverantören ska garantera att all personal vid anställning undertecknar en förbindelse om sekretess och tystnadsplikt.

Leverantören ansvarar även för att all personal iakttar de bestämmelser i SoL och LSS som rör tystnadsplikt och anmälningsplikt som gäller för socialtjänstens personal.

Leverantören ska ansvara för att all personal inom verksamheten känner till och iakttar den tystnadsplikt för personal arbetande inom socialtjänst samt hälso- och sjukvård, detta gäller även underleverantörer, volontärer, studenter och praktikanter.

4.5 Bemanning

Ledsagarservice/ledsagning skall kunna utföras under hela dygnet och under årets samtliga dagar. Tidpunkten för utförandet kommer leverantör överens om med den enskilde om inte annat anges i beslut från biståndshandläggare/myndighet.

Ledsagarservice/ledsagning ska utföras utifrån aktuell beställning från biståndshandläggare/myndighet.

4.6 Hälso- och sjukvårdsinsatser

Leverantören ska ge personalen förutsättningar för att kunna utföra delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter på ett patientsäkert sätt. Som exempel kan nämnas hantering av läkemedel eller hjälpmedel.

Leverantören ska tillse att:

- Utförd hälso- och sjukvårdsuppgift ska dokumenteras.
- Rutin för hur kontakt med legitimerad personal tas.
- Rutiner för egenvård, ta emot delegering och läkemedelshantering.
- [Riktlinjer och rutiner](#) gällande Uppsala kommuns hälso- och sjukvårdsansvar är kända hos personal.

4.6.1 Tekniska hjälpmedel, arbetstekniska hjälpmedel och individuellt förskrivna hjälpmedel

Verksamhetschef ansvarar för att all personal i verksamheten har nödvändig kunskap för att hantera hjälpmedel på ett säkert sätt.

Personal som hanterar individuellt utprovade hjälpmedel ska ha kunskap om produktens funktion och risker vid användning av hjälpmedlet i arbetet med enskilda personer. Personal har ett eget ansvar att vid behov begära utbildning av ansvarig förskrivare kring hantering av hjälpmedel.

Personal ska känna till vilka åtgärder som behöver göras för att begränsa skada vid eventuella tillbud samt rapportera upptäckta felaktigheter, tillbud och avvikelser enligt verksamhetens lokala rutin.

4.7 Dokumentation och genomförandeplan

Dokumentation ska utföras i enlighet med SOSFS 2014:5 samt övriga gällande regelverk.

Leverantören ska säkerställa att dokumentationen sker på ett lagenligt sätt och följer aktuella föreskrifter från Socialstyrelsen, att leverantören ska säkerställa att dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kommer åt uppgifter om enskilda, att leverantören ska ha rutiner för hanteringen av journaler för pågående och avslutade brukare samt att journalhandlingarna efter avslut ska bevaras av leverantören i enlighet med vad som anges i gällande lag till dess de gallras.

Leverantören ska upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde, i planen ska det framgå hur den enskilde har varit delaktig i upprättande av planen. I de fall god man/företrädare inte

deltar i upprättandet av en genomförandeplan ska denne meddelas att genomförandeplanen är gjord.

Leverantören ska känna till och följa Socialstyrelsens kunskapsstöd för delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner "Delaktighet och inflytanden i arbetet med genomförandeplaner –kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning". Av planen ska bl.a. framgå målet för insatsen, hur insatsen ska vara utformad samt när och hur uppföljning ska ske.

Genomförandeplanen ska vara färdigställd senast 14 dagar efter att verkställigheten påbörjats. Genomförandeplanen ska finnas hos leverantören och ska på begäran efter deltagarens samtycke, skickas in på begäran från biståndshandläggare, gode man eller företrädare förutsatt att dessa har rätt till att ta del av den.

4.8 Lagar, förordningar och föreskrifter

Leverantören ska vara förtrogen med och följa alla gällande lagar, förordningar, föreskrifter och styrdokument av betydelse för uppdraget. I detta ingår att ständigt hålla sig uppdaterad på nyheter och förändringar och ansvara för att all berörd personal informeras om och följer gällande lagar, förordningar, föreskrifter och styrdokument.

4.9 Kommunala styrdokument

Leverantören ska vara förtrogen med och följa Uppsala kommuns styrdokument, vilka finns på www.utforare.uppsala.se, samt Uppsala kommuns kommunfullmäktiges program för kommunalt finansierad verksamhet.

Leverantören ansvarar för att berörd personal informeras om och följer gällande styrdokument, riktlinjer och program.

4.10 Ledningssystem för kvalitet

Leverantören ska ha ett ledningssystem som fastställer principer för ledningen i syfte att på ett strukturerat sätt beskriva inom vilka områden verksamheten fortlöpande utvecklar och säkrar kvaliteten i verksamheten.

Ledningssystemet ska innehålla dokumenterade processer, aktiviteter och rutiner för verksamhetens samtliga delar. Systemet ska också beskriva hur riskanalyser, egenkontroller, samt hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser ligger till grund för ett systematiskt förbättringsarbete.

Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och ledningssystemet ska beskriva samtliga delar i verksamheten.

4.10.1 Ledningssystemets huvud- och delprocesser

Ledningssystemet ska ses som en ram som inkluderar ett fåtal övergripande huvud-/eller kärnprocesser.

Leverantören ska identifiera, beskriva samt fastställa (dokumentera) verksamhetens processer på ett överskådligt sätt. Leverantören ska utifrån identifierade processer beskriva samt fastställa (dokumentera) varje delprocess/aktivitet i en eller flera rutiner. Leverantören ska i rutinen beskriva hur aktiviteten utförs och hur ansvaret är fördelat.

4.11 Hantering av synpunkter och klagomål

Rutin för synpunkts- och klagomålshantering ska ingå i leverantörens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp och analysera inkomna synpunkter och klagomål. Detta inkluderar även uppföljningsrapporter från olika myndigheter.

Leverantören ska ha en rutin för och se till att medborgare, brukare, närstående och personal ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål både skriftligt och muntligt, i vilken det ska framgå till

vem den enskilde kan vända sig till för att lämna synpunkter samt att få besked om tidpunkt för svar. Möjlighet att lämna synpunkter anonymt ska finnas.

Leverantören bör återkoppla till de som lämnat klagomål/synpunkt inom sju (7) dagar.

Leverantören ska ha en rutin som beskriver hur rapporter, synpunkter och klagomål tas emot, utreds, åtgärdas, sammanställs och analyseras. Leverantören ska rapportera efterfrågade uppgifter kring synpunkter och klagomål till vård- och omsorgsförvaltningen.

Synpunktsärenden som kommer leverantören tillhanda av vård- och omsorgsförvaltningen ska hanteras enligt leverantörens interna rutiner. En återkoppling att ärendet har hanterats och att ni har återkopplat till synpunktslämnaren ska skickas till beställaren inom tre (3) veckor från det att synpunktsärendet togs emot. Återkoppling sker enligt instruktion som medföljer synpunktsärendet.

4.12 Avvikelse i verksamheten

Rutin som beskriver hur avvikelser rapporteras, tas emot, utreds, åtgärdas, sammanställs, analyseras och följs upp ska ingå i leverantörens ledningssystem. Leverantören ska rapportera efterfrågade uppgifter kring avvikelser till vård- och omsorgsförvaltningen.

Även händelser/avvikelser av betydelse som inte leder till en anmälan men som är av betydande art, ska utan dröjsmål rapporteras till vård- och omsorgsförvaltningen.

4.12.1 Lex Sarah

Leverantören ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt upprätta rutiner kring information/utbildning, rapportering och anmälan enligt lex Sarah. Rutin för hantering av lex Sarah ska ingå i leverantörens ledningssystem.

Leverantören ska utan dröjsmål muntligt eller skriftligt delge vård- och omsorgsförvaltningen om en allvarig händelse/missförhållande inträffat i verksamheten och löpande delge rapport, utredning och anmälan till IVO.

Även händelser/avvikelser av betydelse som inte leder till en anmälan men som är av betydande art, ska utan dröjsmål rapporteras till vård- och omsorgsförvaltningen.

Kopia på rapport, utredning och anmälningar av lex Sarah ska skickas till:
vardochomsorgsforvaltningen@ uppsala.se.

4.13 Systematisk förbättringsarbete

Rutin för ett systematiskt förbättringsarbete för att säkra kvalitet ska finnas i leverantörens ledningssystem. Genom fortlöpande och regelbunden egenkontroll/intern granskning utvecklar leverantören sitt ledningssystem och sin verksamhet. Till grund för förbättring av processerna och rutinerna ligger forskning, evidensbaserade metoder, riskanalyser samt sammanställning av synpunkter, klagomål och avvikelser. Leverantören bör för detta ändamål årligen upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse.

4.14 Krav på miljö och social hänsyn

Uppsala kommun har en policy för hållbar utveckling, detta styrdokument ska leverantören anpassa sig efter som leverantör av vård och omsorg i Uppsala kommun.

Den sociala miljön ska präglas av en humanistisk människosyn med alla människors lika värde. Leverantören ska arbeta utifrån kommunens program för full delaktighet och funktionsrättskonventionen.

Leverantören ska se till att verksamheten präglas av ett miljötankande och bidra till att bevara en hållbar miljö samt följa kommunens riktlinjer gällande miljöarbete.

Leverantören ska arbeta aktivt med jämställdhetsintegrering och säkerställa att vård och omsorg utformas på ett jämställt sätt.

Verksamhet, där särskild profilering förekommer, ska bedrivas med full respekt för den enskildes egna värderingar, även om dessa inte överensstämmer med verksamhetens angivna profilering.

Verksamheten ska drivas politiskt och religiöst obundet.

4.14.1 Likabehandling, jämställdhet och ickediskriminering

Människor som kommer i kontakt med kommunen och verksamheter som är finansierade av kommunen ska behandlas på likvärdigt sätt oavsett kön. Fokus ska läggas på jämställdhetsintegrering av all kommunal service och kommunalt finansierad service samt ett intensifierat jämställdhetsarbete i den egna organisationen. Leverantören ska, utöver lagstadgade krav på jämställdhetsplan med aktiva åtgärder för att öka jämställdheten på arbetsplatser, utforma service och tjänster på ett jämställt sätt och arbeta aktivt med jämställdhetsintegrering. Se aktuella [styrdokument](#).

4.14.2 Mänskliga rättigheter

Leverantören ska i enlighet med FN-stadgan för mänskliga rättigheter och Europeiska konventionen för mänskliga rättigheter ansvara för att mänskliga rättigheter efterlevs i hela leverantörskedjan i framtagande av efterfrågad produkt eller tjänst. Leverantören ska i enlighet med FN:s konvention om barns rättigheter ansvara för att inte barnarbete förekommit någonstans i leverantörskedjan i framtagande av efterfrågad tjänst.

4.14.3 Skäliga arbetsvillkor

Leverantören ska ansvara för att denne uppfyller lagliga skyldigheter när det gäller anständiga arbetsvillkor och arbetsmiljökrav i enlighet med de av ILO:s kärnkonventioner som Sverige ratificerat:

Konvention 87: Föreningsfrihet och skydd för rätten att organisera sig

Konvention 98: Rätten att organisera och förhandla kollektivt

Konvention 29: Förbud mot tvångs och straffarbete

Konvention 105: Avskaffande av tvångsarbete

Konvention 100: Lika lön för lika arbete oavsett kön

Konvention 111: Om diskriminering i fråga om anställning och yrkesutövning

Konvention 138: Minimiålder för arbete

Konvention 182: Mot de värsta formerna av barnarbete

4.14.4 Antikorruption

Leverantören ska ansvara för att denne aktivt motverkar korruption i hela sin verksamhet.

4.15 Hantering av privata medel/Fakturadebitering

Rutin för hantering av kontanta medel ska finnas i leverantörens ledningssystem och dokumenterade rutiner för hantering av den enskildes privata medel ska finnas.

4.16 Kris och beredskap

Leverantören ska:

- vara insatt i lagen SFS 2020:882 "om skydd mot olyckor" och vid förfrågan bistå med uppgifter till kommunens skadeförebyggande arbete
- vara insatt i och följa bestämmelser i Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps författningssamling (MSBFS 2015:5)

4.17 Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en större händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Kommunen kan om något extraordinärt inträffar eller annan allvarlig kris inträffar, så att insatser behövs för skydd för människor och egendom av stort värde, använda resurserna på ett annat sätt än vad som kontrakterats.