

ÄRENDE NR 6

Bilaga VON 2016/4/1

VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDEN

Ledningssystem		
DOKUMENTNAMN Certifiering enligt LOV för serviceinsatser	DOKUMENTTYP Riktskrift	BESLUTAD 2016-01-20
ORGANISATION VÅRD OCH OMSORGSNÄMNDEN	DOKUMENTÄGARE Socialchef	DIARIENUMMER 2016/48
HANDLÄGGARE Kvalitetshandläggare	PUBLICERAD	REVIDERAD

Innehåll

Ansökan.....	2
Bedömning av krav för certifiering.....	2
Utförarens åtaganden	2
Uteslutning.....	3
Komplettering	3
Beslut.....	3
Delgivning av beslut.....	3
Rättelse	3
Publicering av information och beslut	4

Denna Riktskrift utgår från förfrågningsunderlag (dnr 2012/24) om serviceinsatser enligt Lag om valfrihet (LOV) i Sala kommun. Den ska användas för hantering och bedömning av inkommen ansökan och för beslut om certifiering vid deltagande i Sala kommunens valfrihetssystem.

Vård- och omsorgsnämnden

ANSÖKAN

Ansökan ska lämnas i original på för detta avsedd blankett med namn, Ansökan om godkännande enligt LOV. Ansökan ska vara skriven på svenska, vara komplett ifyllt i alla delar och vara undertecknad. Till ansökan bifogas de handlingar som är nödvändiga för att bedöma ansökan med hänsyn tagen till de krav som anges i förfrågningsunderlaget, hur kraven uppfylls redovisas och verifieras av sökande. Inlämnade handlingar ska vara sidnumrerade och även inlämnas som digitala kopior. Alla handlingar, där det är aktuellt med underskrift, inlämnas i original, fax kan användas men ska då så snart möjligt kompletteras med underskrivet original. Inkomen ansökan hanteras inom 6 veckor. Ansökan diarieförs och inlämnade handlingar förtecknas.

BEDÖMNING AV KRAV FÖR CERTIFIERING

Certifiering är granskning av ställda krav enligt förfrågningsunderlag (dnr 2012/24). Vid certifiering ställs krav på den som ansöker om att få bedriva verksamheten att beskriva hur krav har uppfyllts och att verifiera genom att för varje krav ange vilken/vilka källor som används för att visa att kravet uppfylls.

Olika informationskällor kan användas av företaget för att verifiera ett specifikt krav. Vissa informationskällor är obligatoriska och framgår av certifieringskraven, se bilaga A Certifieringskrav enligt lag om valfrihet, LOV. Det kan även finnas källor som används som komplement för att visa att kravet är uppfyllt. För samtliga krav där källan är inlämnad dokumentation ska av den lämnade handlingen framgå datering samt att källan ska vara identifierbar. För handling som är ett intygande av den som granskas ska kompletterande källor inlämnas. För rutiner ska framgå datum för när den är upprättad och beslutad, ansvarsfördelning och aktiviteter som ingår i den aktuella processen.

UTFÖRARENS ÅTAGANDEN

Serviceinsatser ska erbjudas till boende inom hela kommunen och utföras mellan 08-17 måndag till fredag. Ett uppdrag ska kunna påbörjas inom 3 arbetsdagar från det att beställning överlämnats till utföraren. Av ansökan bör därför framgå ett kapacitetstak angivet i timmar.

Om tilläggstjänster erbjuds ska det finnas en basinformation till kunden. Av basinformationen ska framgå tydlig prisinformation, att kund inte behöver nyttja dem om de inte så önskar, att tjänsterna då de ges betalas direkt av kund, möjligheterna till skatteavdrag för hushållsnära tjänster (RUT) samt att tilläggstjänsterna inte innefattas av biståndsbeslutet.

KONTROLL AV FÖRETAGET- AV STÄLLDA KRAV

Företaget ska styrka ekonomisk och finansiell stabilitet och säkerhet. Kontroll görs hos Bolagsverket och Skatteverket, uppgifter inhämtas via kommunens Upphandlingsenhet. Kontroll görs även hos angivet försäkringsbolag samt att uppgivna referensperson(er) (kommuner) kontaktas. En giltig ansvarförsäkring eller utfästelse att teckna sådan ska finnas och vara inlämnad innan avtal skrivs. Samtliga allmänna krav måste vara uppfyllda vid godkännadet och senast vid start, annars får utföraren inte bedriva verksamhet.

Vård- och omsorgsnämnden

UTESLUTNING

Utförare som är föremål för omständigheter enligt 7 kap 1 § LOV får inte godkännas. Om ett godkännande redan lämnats får beslut och avtal hävas om det sökande företaget

- är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord, tillsvidare har inställt sina betalningar eller har näringförbud
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringar eller skatter i hemlandet eller annan stat inom EES-området
- inte uppnår nivå 3 enligt Upplysningscentralens rating eller att företaget inte kan styrka ekonomisk stabilitet
- är dömd för brott som avser yrkesutövningen eller har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och upphandlande myndighet kan visa detta
- i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som har begärts med stöd av 7 kap 1 § LOV.

DOKUMENTATION AV KONTROLLEN

Kontroll och bedömning görs av att företaget uppfyller krav enligt förfrågningsunderlag, dessa tydliggörs i dokument, Certifieringskrav enligt LOV. Bedömningen ska dokumenteras i avsett dokument, Certifieringsprotokoll och diariieföras.

KOMPLETTERING

Om en ansökan är felaktigt ifylld eller inte komplett ska en komplettering efterfrågas. Begäran om komplettering kan ske per telefon, e-post eller brev. Begäran om en komplettering ska noteras i ärendets logg och diariieföras.

BESLUT

Om ansökan uppfyller ställda krav beslutas att godkänna och därmed är företaget certifierat och kan bedriva verksamhet. Om ställda krav på certifiering inte uppfylls medges rättelse. En komplettering till ansökan ska då göras av utföraren. Beslutet ska dokumenteras i bedömningsdokumentet, noteras i ärendets logg och diariieföras

DELGIVNING AV BESLUT

Beslut om att inte godkänna ska delges skriven form samt muntligen per telefon eller vid besök för att säkerställa att företaget får och förstått informationen och skälen för beslutet. Beslut att godkänna delges skriftligen per post eller e-post. Delgivning ska noteras i ärendets logg och diariieföras.

RÄTTELSE

Om det bedöms att företaget inte uppfyller i förfrågningsunderlaget ställda krav ska rättelse medges. Ställda krav på rättelse tydliggörs i upprättat certifieringsprotokoll. Inkommen rättelse ska noteras i ärendets logg och diariieföras.

Utföraren ska skriftligen efterfråga rättelse och inkomma med efterfrågade handlingar. Certifieringsprotokollets diarienummer ska framgå av rättelsen. Rättelsen ska ha inkommit inom 3 veckor från datum för beslutet.

Vård- och omsorgsnämnden

Rättelse sker om utföraren inkommer med det underlag som verifierar de krav som ställts vid certifieringen. Företaget blir då certifierat. Om rättelse inte sker så att ställda krav uppfylls underkänns certifieringen och avtal får då inte skrivas och tjänster inte erbjudas enligt LOV.

AVTALET

Avtalstiden gäller från det att avtal undertecknats. Avtalet tecknas för ett år i taget, och förlängs med automatik, förutsatt att utföraren erhållit kunder innevarande år. Avtalet kan sägas upp vid avtalsbrott. Uppsägningstiden för utförare är 3 månader och för kommunen 6 månader från skriftligt meddelande om uppsägning.

PUBLICERING AV INFORMATION OCH BESLUT

Beslut om certifiering och företagets informationsmaterial läggs ut på kommunens hemsida. Upprättat avtal läggs in på intranätet. Informationen delges via e-post till chefen för myndighetsfunktionen.

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Plats
LOV, Servicetjänster	Förfrågningsunderlag	www.sala.se/E-SERVICE/Ansokan-om-godkannande-for-deltagande-i-valfrihetssystem-LOV-/
Ansökan om godkännande	Blankett	www.sala.se/E-SERVICE/Ansokan-om-godkannande-for-deltagande-i-valfrihetssystem-LOV-/
Certifieringskrav enligt LOV	Bedömningsunderlag	www.sala.se/E-SERVICE/Ansokan-om-godkannande-for-deltagande-i-valfrihetssystem-LOV-/
Certifieringsprotokoll för godkännande enligt LOV	Blankett	www.sala.se/E-SERVICE/Ansokan-om-godkannande-for-deltagande-i-valfrihetssystem-LOV-/
VON:s Målbild för kvalitetsarbete	Stödjande dokument	N/VOOLedningssystem/Ledningsprocesser/Leda & planera
Ledningssystem	Riktlinje	N/VOOLedningssystem/Ledningsprocesser/Leda & planera
Klagonmål	Blankett	N/VOOLedningssystem/Verksamhetsprocesser/
Risker för risker och missförhållanden	Riktlinje	N/VOOLedningssystem/Ledningsprocesser/Risker och händelser
Utförares dokumentation	Riktlinje	N/VOOLedningssystem/Ledningsprocesser/Dokumentation
Utlämnande av handlingar	Riktlinje	N/VOOLedningssystem/Ledningsprocesser/Information och sekretess
Sekretessprövning	Riktlinje	N/VOOLedningssystem/Ledningsprocesser/Information och sekretess
Samordning och samverkan	Riktlinje	N/VOOLedningssystem/Ledningsprocesser/Samverkan
Samordnad individuell plan	Riktlinje	N/VOOLedningssystem/Verksamhetsprocesser
Uppföljning av utförares verksamhet	Handlingsplan	N/VOOLedningssystem/Ledningsprocesser/Uppföljning
Fakturahantering i Aditro Windows	Rutin	http://sp/Docs/Ekonominihandbok1/Forms/Kategoriaspx

VÅRD- OCH OMSORG

Certifiering av privat hemtjänst, certifieringskrav enligt lag om valfrihet, LOV

Certifiering är granskning av ställda krav enligt förfrågningsunderlag. Vid certifiering ställs krav på den som bedriver verksamheten att beskriva hur krav har uppfyllts och att verifiera genom att för varje krav ange vilken/vilka källor som används för att visa att kravet uppfylls.

Olika informationskällor kan användas för att verifiera ett specifikt krav. Vissa informationskällor är obligatoriska och framgår av kommunens certifiersprotokoll. Övriga källor kan användas som komplement för att visa att kravet är uppfyllt. Intyg får inte vara mer än 3 månader gamla när de lämnas in. Kontroll av lämnade uppgifter görs.

För samtliga krav där källan är inlämnad dokumentation ska av den lämnade handlingen framgå datering samt att källan ska vara identifierbar. För handling som är ett intygande av den som granskas ska kompletterande källor inlämnas. För rutiner ska framgå datum för när och av vem den är upprättad och beslutad, med beskrivning av de aktiviteter och ansvar som ingår i den aktuella processen.

Kvalificeringskrav/allmänna krav

Företaget lämnar en ansökan i original där kapacitetstak anges och alla frågeställningar besvarats. Servicensatser erbjuds till boende i hela kommunen.

Utföraren är en fysisk person som har egen firma eller en juridisk person, antingen aktiebolag, handelsbolag eller ekonomisk förening.

Företaget styrker att giltig ansvarsförsäkring finns som är förenlig med uppdraget, som omfattar fel och försummelse av utförare.

Företaget lämnar beskrivning av företaget, dess ledning, målsättning och kompetens

Om underleverantörer används godkänns de av kommunen. Uppgifter motstående de krav som ställs på leverantörer inhämtas av leverantör.

Företaget lämnar referenser från liknande uppdrag.

Uppgift i ansökan, 3 referenser med namn, funktion och kontaktuppgifter (telefon och e-post)

Krav på informationskälla och uppgifter

Kompletterat ifyllt och underskriven ansökan med uppgift om kapacitetstak på avsedd blankett lämnas.

Registreringsbevis från Bolagsverket

Intyg eller kopia på aktuellt och giltigt försäkringsbrev lämnas.

Verksamhetsplan eller annat dokument som beskriver organisation, funktioner, verksamhetside, målsättning och kompetens lämnas. För kompetens lämnas CV, kopior på examensintyg och utbildningsbevis.

Ansökan innehåller uppgift om använd underleverantör och motsvarande underlag för ställda krav som för företaget lämnas

Ekonominstabilitet och säkerhet Företaget styrker ekonomisk och finansiell stabilitet. Bedöms enligt Upplysningscentralens riskklassning.	Företaget styrker att det är momsregisterat, betalar skatt och sociala avgifter. Vid nystart ska intyget inlämnas inom 6 månader från starten av verksamhet	Företaget styrker att det och dess företrädare inte har skulder hos skattemyndigheten eller kronofogden.	Företaget styrker att företagets ledning inte är dömd för brottslighet.	Företaget styrker att information om hushållsnära tjänster ges, basinformation om att tjänsterna inte ingår i biståndsbeslutet, tydlig prisinformation, att tjänsten betalas direkt av kunden, att kund inte behöver använda tilläggstjänster för att välja utförare samt att utföraren informerar kund om möjligheten till skatteavdrag "Rutavdrag"	Särskilda krav på tjänstens innehåll Företaget anger vem som är ansvarig chef och kontaktperson. Företaget styrker att ledningen inte är dömd för brott i yrkesutövningen. Företaget styrker att personal har för arbetsuppgifterna lämplig utbildning och erforderlig kompetens. Personal kan kommunicera i tal och skrift på svenska. Företaget styrker att kundens behov och önskemål ur språklig, etnisk, kulturell och religiös synpunkt respekteras. Företaget styrker att kontaktman utses för kunden, hur uppgift om	Intyg från UCB som inte är sämre än riskklass 3 eller motsvarande lämnas F-skattesedel eller FA-skattesedel samt intyg SKV 4820 för företaget från Skatteverket lämnas.	Intyg SKV 4820 från Skatteverket för företagets ledning, VD och chefer lämnas Registerutdrag från Rikspolisstyrelsen för företagets ledning (styrelse och VD) lämnas eller visas upp vid besök. Rutin ska finnas för att kontrollera anställda om verksamheten är riktad mot barn.	Uppgift om tilläggstjänst lämnas i ansökan. Ett informationsblad med den basinformation som lämnas till kunden lämnas.	Krav på informationskälla och uppgifter Uppgift lämnas med namn och kontaktuppgifter i ansökan Intyg från Rikspolisstyrelsen, misstanke och belastningsregistret, för ledning och chefer lämnas eller visas upp vid besök Uppgift i ansökan eller annat dokument om kompetenskrav för personal samt företagets plan för kompetensutveckling	Uppgift i ansökan eller annat dokument om hur företaget arbetar med att säkerställa kundernas behov och önskemål. En rutin/rutiner som beskriver kontaktmannskapet, ansvar och innehåll
---	---	--	---	---	--	---	---	---	---	---

vem som är kontaktman meddelas myndigheten (biståndshandläggare) samt att det ingår i kontaktmannens ansvar att upprätta genomförandeplan tillsammans med kund och vid behov ha kontakt med anhöriga.

Företaget styrker att det finns ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. I det ingår ledningens genomgång, riskhantering, hantering av felhändelser och förbättrande arbete

Företaget styrker att ställda krav enligt AFS 2001:1 samt AFS 2003 systematiskt arbetsmiljöarbete uppfylls (SAM). I SAM ingår rapportering av tillbud och arbetskador, risikanalys, checklista för arbetet i annans hem samt en psykosocial skyddsround

Företaget styrker att det finns rutiner för tystnadsplikt och ska tillämpa meddelarfrihet för personalen.

Företaget styrker att det finns rutiner för dokumentation som beskriver hur dokumentationen sker enligt SOSFS 2006:5 nu 2014:5. Genomförandeplan upprättas inom 14 dagar från insatsens start. Plan upprättas tillsammans med kund alt företrädare och skrivs under. Företaget styrker hur hantering ser ut när behovsbedömning behöver aktualiseras samt vad som ska göras om kund inte är anträffbar på överenskommens tid.

Företaget styrker att det finns ett informationsmaterial om verksamheten, ev. tilläggstjänster och kapacitetstak ingår. Läggs in på hemsidan

Företaget styrker att det finns rutiner för nyckelhanteringen samt att uttörfaren ombesörjer och bekostar läsbyte vid förlust av nycklar.

Företaget styrker att det finns rutiner för rapportering och hantering av risker och missförhållanden enligt 14 kap 28 och SOSFS 2011:5 som

samt hur information om det lämnas.

Ett dokument som beskriver ledningssystemet struktur och innehåll som motsvarar innehållet för hemtjänst i VON:s riktlinjer för Ledningssystem och Uppföljning av utförare
En rutin/rutiner för rapportering, hantering och analys av SAM lämnas.
Använda verktyg och checklistor biföras

En rutin som beskriver information om tystradspunkt, hanteringen och utlämmande av information och handlingar. Rutinen motsvarar de delar som ingår i VON:s riktlinjer för tystradsplikt och utlämmande

En rutin som beskriver hur dokumentation förs, hanteras och förvaras lämnas

En rutin som beskriver hanteringen vid förändrade behov. Utöfaren efterfrågar ett samtycke och underrättar därefter myndigheten om att ny behovshedrämnings behöver göras av handläggare.

Informationsmaterial lämnas i PDF via mail eller nersparad på USB.

En rutin som beskriver hanteringen av nycklar, inklusive utlämning, återlämning, signering och hantering vid förlust, lämnas

En rutin som beskriver rapportering och hantering av risker och missförhållanden lämnas. Rutinen motsvarar de delar som ingår i VON:s

följer kommunens riktlinjer för lex Sarah i delen anmälningar.

Företaget styrker att det finns en klagomålshantering. Kommunens blankett används.

riktslinje för risker och missförhållanden

En rutin lämnas som beskriver hanteringen av klagomål samt när och hur information om möjligheten att klaga ges till kunden. Rutinen motsvarar de delar om klagomål som ingår i VON:s riktlinjer

Företaget styrker att utföraren samarbetar med berörda personer och organisationer i den utsträckning som krävs för god service till kund. Samtycke lämnas vid samordning och samarbete.

En rutin lämnas som beskriver informationsöverföring, hur samordning och samverkan sker samt beskriver i vilka situationer samverkan kan vara aktuell. Inhämtande av samtycke och SIP ingår