













Upphandlande organisation

Adda Inköpscentral AB
Susanne Pettersson

Upphandling

Bemannings tjänster inom vård och omsorg
STIC 2021
10507
Version 3: publicerad 2021-09-08 11:33
Sista anbuds dag: 2021-09-16 23:59

Symbolförklaring

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

4. Krav på tjänsten - samtliga anbudsområden

4.1 Generella krav på tjänsten



Nedan krav gäller samtliga anbudsområden.

Leverantören ska tillhandahålla och förmedla personal för såväl oplanerad som planerad frånvaro av upphandlande myndighets ordinarie personal och kan avse både korta och längre bemanningsuppdrag. Behov av utförande av uppdrag kan avse samtliga tider på dygnet. Utförande av uppdrag ska ske i enlighet med villkoren i ramavtalet, kontraktsvillkoren och de krav som uppställs i förfrågningsunderlaget. I detta ingår att leverantören kontinuerligt ska rekrytera personal inom aktuellt tjänsteområde för att säkerställa att leverantören tillhandahåller personer med efterfrågad kompetens och lämplighet i den omfattning som krävs.

Uppdraget ska utföras i enlighet med den lagstiftning och övriga regelverk som gäller för upphandlande myndighets och utförarens respektive verksamheter. Tillhandahållen personal ska följa de direktiv och den information som ges när respektive uppdrag avropas. I övrigt ska tjänsterna utföras enligt praxis i respektive verksamhet.

Leverantören svarar för att tjänsterna utförs fackmannamässigt enligt branschpraxis samt av bemanningspersonal som är kompetent för ändamålet. Bemanningspersonalen ska följa respektive upphandlande myndighets rutiner och metoder samt gällande lagstiftning och anmälningsplikt som kan följa av lag t.e.x Lex Sarah.

Leverantören svarar för att detta efterlevs av bemanningspersonal samt att bemanningspersonal uppfyller de krav som ställs för respektive anbudsområde.

Leverantören ska kontrollera att uthyrd person innehar giltig yrkeslegitimation innan uppdrag påbörjas. Sådan kontroll ska ske med Socialstyrelsen eftersom det fysiska intyget inte förloras om legitimationen dragits in.

4.1.1 Lagtext och hänvisningar till lagtext, föreskrifter och liknande



Leverantören ska följa och ha god kännedom om alla för verksamheten gällande lagar, författningar, förordningar, föreskrifter samt känna till vilka av dessa som verksamheten berörs av. Leverantören ska vara väl insatt i gällande styrdokument, allmänna råd och nationella handlingsplaner inom verksamhetsområdet exempelvis 4 kap. 2 § i hälso- och sjukvårdslagen, 2017:30 och 4 kap i hälso- och sjukvårdsförordningen, SFS 2017:80 om namngiven verksamhetschef och som enligt HSL ska vara anmält till IVO. Leverantören ska även arbeta med systematiskt patientsäkerhet enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2017:40).

I förfrågningsunderlaget hänvisas det till lagtexter och föreskrifter i vissa fall och i andra fall inte. Lagtexter och föreskrifter lyfts fram i förfrågningsunderlaget för att förtydliga vissa krav, det betyder dock inte att dessa lagtexter och föreskrifter är viktigare än annan lagtext som det inte hänvisas till.

Leverantören ansvarar för att personalen känner till och följer de krav som ställts i ramavtalsutkast och kontraktsvillkor.

4.1.2 Vårdhygien



Leverantören ska uppfylla krav på god vårdhygienisk standard enligt hälso- och sjukvårdslagen och gällande författning (SOSFS 2015:10). Personalen som tillhandahålls ska ha grundläggande kunskap och kompetens för att säkerställa att samtliga arbetsuppgifter genomförs på sådant sätt att vårdrelaterade infektioner, som t.ex. ESBL och MRSA, så långt det är möjligt förebyggs.

Vårdhygien i Stockholms läns utarbetade rutiner "Vårdhygien i särskilda boendeformer i Stockholms län" ska tillämpas i verksamheten liksom Smittskydd Stockholms (Stockholms läns landsting) handlingsprogram.

Samtlig personal inom de olika tjänsteområden ska ha genomgått Vårdhygienens E-utbildning i basala hygienrutiner.

4.1.3 Sekretess/tystnadsplikt



Leverantören ska följa och säkerställa att bestämmelserna i socialtjänstlagen (2001:453), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt patientsäkerhetslagen (2010:659) efterlevs och se till att samtliga anställda får information om detta. Varje personal som tillhandahålls kommuner ska bekräfta att han eller hon mottagit information om dessa regelverk.

4.1.4 Godkännande av kandidat



Upphandlande myndighet ska ha möjlighet att träffa erbjuden personal för intervju innan överenskommelse om bemanningsuppdrag ingås. Syftet är att säkerställa att erbjuden personal uppfyller de kompetens- och erfarenhetskrav samt har de personliga egenskaper som är angivna i avropsförfrågan. Upphandlande myndighet ska ha möjlighet att tacka nej till erbjuden personal om:

- kompetens- och erfarenhetskrav inte uppfylls;
- beställare tidigare har påtalat för leverantören om erfarenhet av samarbetsvårigheter med personen; eller
- om personen i sina tidigare uppdrag brustit i kvalitet vid utförande av uppdrag eller av andra skäl inte är lämpad.

Om upphandlande myndighet avböjer föreslagen person med hänvisning till någon av ovanstående grunder ska leverantören skyndsamt erbjuda en ny person. Om leverantören inte accepterar upphandlande myndighets förslag på tidplan för ny person, har upphandlande myndighet rätt att lämna beställningen till nästa rangordnade leverantör för det uppdraget.

4.1.5 Avrop



Den leverantör som är rangordnad som nr ett (1) inom respektive anbudsområde kommer att tillfrågas först. I de fall leverantören inte har möjlighet att leverera/tackar nej eller inte svarat inom angiven tid, går frågan vidare till nästa leverantör enligt rangordningen o.s.v. tills dess att någon leverantör har tackat Ja till uppdraget.

Beställaren har rätt att avropa från ramavtalet via mejl eller telefon. Beställning kan ske mellan kl 06.00-18.00 alla dagar i veckan.

Upphandlande myndighet ska vid samtliga former av avrop erhålla en orderbekräftelse via e-post eller likvärdigt media.

Vid oplanerade behov av personal; dvs inställelse fr o m samma dag t o m 48 timmar från tidpunkten för avropsförfrågan.

Telefon - i de fall beställaren väljer att avropa/beställa via telefon ska leverantören återkomma inom 15 minuter med återkoppling på om de har en kandidat som uppfyller kraven eller inte. Om leverantören inte återkopplar inom 15 minuter går avropet/beställningen vidare till nästa leverantör i rangordningen o.s.v.

e-post: i de fall beställaren väljer att avropa/beställa via mejl ska leverantören senast återkomma inom 60 minuter med återkoppling på om de har en kandidat som uppfyller kraven eller inte från det att mejl skickats från beställarens dator till leverantörens angivna e-post. Sker ingen återkoppling inom 60 minuter har beställaren rätt att vända sig till nästa leverantör i rangordningen o.s.v.

Om beställning genom e-post har inkommit efter kl 18 ska svar skickas innan kl 06:30 vardagen därpå.

Vid planerad behov av personal; dvs inställelse ska ske senare än 48 timmar från tidpunkten för avropsförfrågan.

Telefon - i de fall beställaren väljer att avropa/beställa via telefon ska leverantören återkomma med återkoppling på om de har en kandidat som uppfyller kraven eller inte inom 2 timmar. Om leverantören inte återkopplar inom 2 timmar går avropet/beställningen vidare till nästa leverantör i rangordningen o.s.v.

e-post: i de fall beställaren väljer att avropa/beställa via mejl ska leverantören senast återkomma inom 4 timmar med återkoppling på om de har en kandidat som uppfyller kraven eller inte från det att mejl skickats från beställarens dator till leverantörens angivna e-post. Sker ingen återkoppling inom 4 timmar har beställaren rätt att vända sig till nästa leverantör i rangordningen o.s.v.

Om beställning genom e-post har inkommit efter kl 18 ska svar skickas innan kl 09:30 vardagen därpå.

Rätt att undanta från avrop

Om en leverantör underlåter att besvara eller avböjer att tillhandahålla tjänster vid mer än 30 procent av en upphandlande myndighets avrop under en sexmånadersperiod, har den upphandlande myndigheten rätt att undanta leverantören från myndighetens avrop under kommande tremånadersperiod. Det gäller dock inte om leverantören, enligt den upphandlande myndighetens bedömning, presenterar en objektivt godtagbar förklaring till varför leverantören inte har kunnat besvara avropen eller leverera tjänsterna enligt avropen.

Varje leverantören ska halvårsvis rapportera till de upphandlande myndigheterna de avrop som gjorts av respektive myndighet under föregående halvår tillsammans med uppgifter om leverantören har eller inte har besvarat avropen samt hur många avrop som har avböjts respektive accepterats. Rapporten ska innehålla en redogörelse av skälen till varför leverantören har avstått från att lämna avropssvar eller avböjt att leverera tjänster enligt avropet.

Motsvarande rätt för inköpscentralen att få rapporter om avrop och undanta en leverantör från avrop enligt ramavtalet samt tillkommande rätt att häva ramavtalet med leverantören framgår av Ramavtalsutkastet.

En upphandlande myndighet som har hävt ett kontrakt som grundar sig på ramavtalet enligt någon av de grunder som anges i Kontraktsvillkoren, har också rätt att undanta den aktuella leverantören vid kommande avrop från ramavtalet under en tremånadersperiod från hävningen.

4.1.6 Avbrytande av pågående uppdrag



Upphandlande myndighet äger rätt att avbryta ett pågående uppdrag, alternativt byta ut tillhandahållen personal om upphandlande myndighet eller vårdtagare (boende) eller vårdtagares anhörig vid fler än två tillfällen anmärkt/klagat på personalen gällande kompetens eller bemötande.

Vid avbrytande av ett pågående uppdrag utgår ingen ersättning för inbokade dagar framöver i aktuellt uppdrag för personal som byts ut.

4.1.7 Byte av inhyrd personal



Om inhyrd personal inte har rätt kompetens eller inte utför uppdraget enligt avtal, har upphandlande myndighet rätt att byta ut inhyrd personal mot annan personal som uppfyller kraven enligt avrop.

Begäran till leverantören om byte av personal ska ske på samma sätt som det ursprungliga avropet från ramavtalet enligt vad som anges i Avrop. Leverantören ska arbeta för att bytet av personal sker skyndsamt. Om leverantören inte accepterar upphandlande myndighets förslag på tidplan för att få ny personal på plats, eller om den nya personalen inte heller uppfyller kraven i det aktuella avropet, har den upphandlande myndighet rätt att rikta avropet till nästa rangordnade leverantör för det uppdraget. Vid sådant avrop gäller vad som anges i Avrop. Den upphandlande myndigheten har då även rätt att helt eller delvis häva kontraktet med den första leverantören enligt vad som anges i utkastet till Kontraktsvillkor.

Leverantören är skyldig att ersätta upphandlande myndighet för merkostnader som uppkommit i samband med att leverantören ska ersätta personal enligt denna punkt.

4.1.8 Avbeställning av inte påbörjade uppdrag



Upphandlande myndighet ska ha möjlighet att kostnadsfritt avbeställa uppdrag upp till 48 timmar innan beräknad uppdragsstart. Detta gäller dock inte uppdrag som skulle utföras inom 48 timmar från beställningen gjordes.

Avbeställning sker skriftligt genom mejl, tid för avbeställning räknas den tidpunkt upphandlande myndighet skickat mejlet. Leverantör ska snarast bekräfta avbeställning skriftligt per mejl.

Om avbeställning inkommer senare än ovan angivet utgår ersättning till leverantören motsvarande uppdragets första dag.

4.1.9 Bemötande och kontinuitet



Gott bemötande och god kommunikation med de boende, närstående och personal är av stor betydelse för verksamhetens kvalitet. Med god kommunikation avses bl.a. att leverantörens personal ska återrapportera till nästa person som tar vid samt att informera och kommunicera med alla berörda parter.

Leverantören ska arbeta för att ge upphandlande myndighet kontinuitet. Leverantören ska arbeta för att upphandlande myndighet ska få in samma personal för utförande av uppdrag.

Upphandlande myndighet kan komma att informera och, vid behov, ge skriftliga underlag beträffande den enskilde samt annan information som behövs för att personal ska kunna utföra sitt uppdrag.

4.1.10 Kontaktpersoner



Leverantören ska erbjuda en kontaktpersoner. Kontaktperson ska med huvudansvar för leverantörens åtagande svara för samtliga frågor rörande uppdrag. Kontaktperson ska vara tillgänglig via telefon och mejl under vardagar, kl 08:00 -16:00.

Det ska även finnas resurser i leverantörens organisation tillgänglig för att svara på frågor kring samtliga bemanningsuppdrag kvällar och helger.

Leverantören ska tillhandahålla en ersättare om ordinarie kontaktperson är frånvarande eller på annat sätt otillgänglig, exempelvis vid semester eller sjukdom.

4.1.11 Uppföljningsmöte



Leverantören ska vid behov aktivt delta i att följa upp de uppdrag som omfattas av ramavtalet. Inköpscentralen är ansvarig för att kalla till möte. På mötet får även representanter från de upphandlande myndigheternas berörda verksamheter och kommunernas upphandlingsfunktioner delta. Vid mötet ska efterlevnaden av avtalsvillkor, avvikelser och klagomål följas upp. Leverantören ska enligt inköpscentralens begäran före mötet presentera statistik över verksamheten, eventuella avvikelser och klagomål.

Uppföljningsmöte kan ske även på upphandlande myndighets begäran. Varje enskild upphandlande myndighets initierar till dessa möten.

4.1.12 Rekryteringsersättning



Ingen ersättning kommer tillfalla leverantör för överrekrytering, om bemanningspersonal väljer att söka en av upphandlande myndighets utannonserad tjänst.

4.1.13 Personal anställd hos kommun



Leverantören förbinder sig att inte hyra ut personal till upphandlande myndighet som sagt upp sig från anställning hos samma upphandlande myndighet och tagit anställning hos leverantören tidigare än sex (6) månader efter det att anställningen hos upphandlande myndighet upphört.

4.1.14 Introduktion



Tillhandahållen personal ska genomgå grundläggande introduktion som sker i samråd med upphandlande myndighet på aktuell arbetsplats.

Introduktion omfattande 4 timmar ska bekostas av leverantören. I introduktionen ska ingå utbildning i dokumentations- och journalsystem som personalen ska kunna använda efter introduktionen.

Leverantören ska genomföra och bekosta ny introduktion för tillhandahållen personal om ny beställning görs för nattjänstgöring på samma arbetsplats som introduktion genomförts för ett uppdrag som avsåg dag- eller kvällstid.

4.2 Krav på personal och utförande av tjänsten



4.2.1 Språk och kultur



Tillhandahållen personal ska ha goda kunskaper i det svenska språket. Språkkunskapen omfattar en nivå där tillhandahållen personal ska kommunicera genom tal och skrift med omsorgspersonal, anhöriga, läkare och brukare/patienter obehindrat. Tillhandahållen personal ska även vid behov kunna tillägna sig nödvändig kunskap om och respektera andra kulturer och religioner.

4.2.2 Specificering av kompetenser



Leverantören ska på upphandlande myndighets begäran inkomma med en specificering av erbjuden personals kompetens och erfarenhet. Vid avropet kommer upphandlande myndighet att precisera sitt behov av uppdragsspecifika kompetenser. Sådana specificeringar kan exempelvis beröra krav på körkort eller specifik inriktning/kännedom eller kunskap inom vissa delområden, som till exempel socialpsykiatri eller demens.

4.2.3 Misstanke om våld i nära relationer



Leverantörens personal ska ha kunskap om våld i nära relationer och dess konsekvenser.

Leverantörens tillhandahållna personal ska följa de rutiner, riktlinjer och policys som beställaren/kommunen har vid misstanke om våld i nära relationer.

4.2.4 Hantering av synpunkter, klagomål och frågor



Leverantörens tillhandahållna personal ska följa beställarens/kommunens rutiner, riktlinjer och policys för synpunkter, klagomål och frågor som inkommer från de enskilda till upphandlande myndighet.

4.2.5 Utdrag från belastningsregistret



På begäran från upphandlande myndighet ska leverantören se till att aktuell personal presenterar utdrag från belastningsregistret och/eller misstankeregistret. Detta utdrag ska vara daterat maximalt tolv månader innan datum då utdraget presenteras för upphandlande myndighet. I de fall utdrag begärs av upphandlande myndighet, får inställetiden för uppdragets utförande förlängas med samma tid som berörd myndighet tar i anspråk för handläggning av nämnt ärende.

4.3 Uppfyllande och acceptans av samtliga krav



Samtliga ovanstående krav på tjänsten ska uppfyllas och accepteras av leverantören.

Uppfylls och accepteras samtliga ovanstående krav avseende krav på tjänsten?

Ja/Nej. Ja krävs

4. Generella kr...

