

# Konkurransegrunnlag

Anskaffelse av hjemmetjenester -  
hjemmesykepleie og praktisk bistand



Oslo

# Innholdsfortegnelse

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OPPDRAGET .....</b>                                                | <b>4</b>  |
| 1.1 Bakgrunn for anskaffelsen .....                                      | 4         |
| 1.1.1 Omfang i dagens rammeavtaler .....                                 | 4         |
| 1.2 Tjenesten .....                                                      | 5         |
| 1.2.1 Bruk av velferdsteknologi i hjemmetjenestene .....                 | 6         |
| 1.3 Målgruppen .....                                                     | 6         |
| 1.4 Tentativ fremdriftsplan for anskaffelsesprosessen .....              | 7         |
| 1.5 Kontrakt .....                                                       | 7         |
| 1.5.1 Kontraktsperiode .....                                             | 7         |
| 1.5.2 Kontraktsbestemmelser .....                                        | 7         |
| 1.5.3 Økonomiske forutsetninger .....                                    | 9         |
| 1.5.4 Avrop på rammeavtalen .....                                        | 9         |
| 1.5.5 Overgang fra eksisterende til ny rammeavtale .....                 | 10        |
| 1.6 Kunngjøring .....                                                    | 10        |
| 1.7 Tilleggsopplysninger .....                                           | 10        |
| 1.8 Rettelser, suppleringer eller endring av konkurransegrunnlaget ..... | 11        |
| 1.9 Kommunikasjon med oppdragsgiver .....                                | 11        |
| <b>2. KONKURRANSEREGLER .....</b>                                        | <b>12</b> |
| 2.1 Prosedyre .....                                                      | 12        |
| 2.2 Tilbudsfrist og innlevering av tilbud .....                          | 12        |
| 2.2.1 Sladdet utgave av tilbudet .....                                   | 12        |
| 2.3 Presentasjonsform .....                                              | 13        |
| 2.4 Vedståelsesfrist .....                                               | 14        |
| 2.5 Deltilbud .....                                                      | 14        |
| 2.6 Alternative tilbud .....                                             | 14        |
| 2.7 Underleverandører .....                                              | 14        |
| 2.8 Opplysningsplikt .....                                               | 14        |
| 2.9 Taushetsplikt .....                                                  | 14        |
| 2.10 Offentlighet og innsyn .....                                        | 15        |
| 2.11 Avvik .....                                                         | 15        |
| 2.12 Tildeling av kontrakt, begrunnelse og karenperiode .....            | 16        |
| <b>3. KVALIFIKASJONSKRAV .....</b>                                       | <b>17</b> |
| 3.1 Skatte- og merverdiavgiftsforhold .....                              | 17        |
| 3.2 Registrering, autorisasjoner mv. ....                                | 18        |
| 3.3 Økonomisk og finansiell kapasitet .....                              | 18        |
| 3.4 Vandel .....                                                         | 19        |
| <b>4. PRISMODELL FOR KJØP AV hjemmetjenester .....</b>                   | <b>20</b> |
| 4.1 Prismodell .....                                                     | 20        |
| 4.2 Rammeavtalens fastpriser .....                                       | 20        |
| 4.3 Fakturering .....                                                    | 21        |
| 4.4 Prisregulering .....                                                 | 21        |

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5. KRAVSPESIFIKASJON .....</b>                     | <b>22</b> |
| 5.1 Kravstabell .....                                 | 22        |
| <b>6. EVALUERING OG TILDELING .....</b>               | <b>34</b> |
| 6.1 Tildeling av kontrakt .....                       | 34        |
| 6.2 Tidelingskriteriet kvalitet .....                 | 34        |
| <b>7. TILDELINGSKRITERIET KVALITET .....</b>          | <b>35</b> |
| 7.1 Faglig tilnærming og utforming av tjenesten ..... | 35        |
| 7.2 Samhandling og rolleforståelse .....              | 36        |
| 7.3 Ledelse og organisasjonskultur .....              | 37        |
| 7.4 Kompetansestyring, opplæring og veiledning .....  | 38        |

# 1. OPPDRAGET

## 1.1 Bakgrunn for anskaffelsen

Velferdsetaten inngår rammeavtaler om helse- og omsorgstjenester på vegne av bydelene, som bydelene skal benytte når de kjøper tjenester fra private leverandører.

Velferdsetaten har fått i oppdrag fra Byrådsavdeling for helse å inngå nye rammeavtaler om helsetjenester i hjemmet, heretter omtalt som hjemmetjenester. Rammeavtalene omfatter hjemmesykepleie og personlig assistanse i form av praktisk bistand. Hjemmesykepleie ytes enten punktvis dag, kveld og/eller natt, eller som stasjonær tjeneste gjennom hele eller deler av døgnet. Tjenestene omfattes av brukervalgordningen for hjemmetjenester.

Brukervalg i hjemmetjenesten gjelder for personer med vedtak om hjemmesykepleie eller praktisk bistand som bor eller oppholder seg i Oslo kommune. Formålet er å gi brukerne større innflytelse, fleksibilitet og valgfrihet, ved å gi brukerne rett til å velge om tjenesten skal utføres av en kommunal utfører eller av en privat leverandør med rammeavtale. Brukerne kan velge tjenesteutfører ved innvilgelse av praktisk bistand og hjemmesykepleie. Brukerne kan på ethvert tidspunkt velge ny utfører av sitt tjenestetilbud.

Formålet med denne anskaffelsen er å inngå rammeavtaler med private leverandører som sikrer gode og tilpassede tjenester for hele målgruppen, samt tilrettelegger for et fungerende brukervalg. Alle brukere av hjemmetjenester skal motta likeverdige tjenester uavhengig av om de velger kommunal tjenesteutfører eller privat leverandør.

Dette konkurransegrunnlaget regulerer forholdet mellom kommunen som oppdragsgiver og de private leverandørene. Kravene og forutsetningene som følger av konkurransegrunnlaget er utformet for private leverandørers leveranse av hjemmetjenester og regulerer ikke kommunal tjenestedrift.

Oppdragsgiver vil tildele rammeavtale til maks 3 leverandører. Rammeavtalene skal skape langsiktig forutsigbarhet når det gjelder tjenestetilbud og økonomi for brukere, bydel og leverandører.

### 1.1.1 Omfang i dagens rammeavtaler

Oslo kommune har i dag rammeavtaler om hjemmetjenester med tre private leverandører.

Månedsrappport per 30.07.2026 viser:

- 9 194 mottakere av tjenesten hjemmesykepleie dag/kveld. 631 av disse hadde privat utfører av tjenesten. Dette utgjør 6,9 % av brukerne, og 13 % av den totale vedtakstiden, som var 130 572 timer.

- 826 mottakere av tjenesten hjemmesykepleie natt. 74 av disse hadde privat utfører av tjenesten. Dette utgjør 9,0 % av brukerne, og 18,2 % av den totale vedtakstiden, som var 6 235 timer.
- 20 mottakere av tjenesten Hjemmesykepleie stasjonær. Alle hadde privat utfører av tjenesten. Den totale vedtakstiden var 9 259 timer.
- 6 093 mottakere av tjenesten praktisk bistand. 1 738 av disse hadde privat utfører av tjenesten. Dette utgjør 28,5 % av brukerne og 25,4 % av den totale vedtakstiden, som var 17 437 timer.

Månedssrapport for brukervalg i hjemmetjenesten viser antall brukere med en tjeneste som var aktiv på den siste dagen i måneden som er valgt. Det betyr at sluttdatoen på tjenesten kan være siste dagen i måneden, en dato i en senere måned eller at det ikke er satt en sluttdato på tjenesten. Det vil si at utgangspunktet er antall aktive brukere på siste dag i måneden, og ikke alle brukere som hadde tjenesten i løpet av året/perioden.

Antall nye brukere og førstegangsvedtak på hjemmesykepleie og praktisk bistand i årene 2020-2025:

| Antall førstegangsvedtak/nye brukere per år |                     |                    |                     |                    |                     |                    |
|---------------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| Type tjeneste                               | Antall brukere 2020 | Antall poster 2020 | Antall brukere 2021 | Antall poster 2021 | Antall brukere 2022 | Antall poster 2022 |
| Hjemmesykepleie                             | 4457                | 4766               | 4452                | 4791               | 4523                | 4912               |
| Praktisk bistand                            | 1531                | 1547               | 1611                | 1629               | 1801                | 1821               |
| Hjemmesykepleie natt                        | 946                 | 1009               | 989                 | 1052               | 962                 | 1044               |
| Hjemmesykepleie stasjonær                   | 19                  | 19                 | 25                  | 25                 | 36                  | 38                 |
| Type tjeneste                               | Antall brukere 2023 | Antall poster 2023 | Antall brukere 2024 | Antall poster 2024 | Antall brukere 2025 | Antall poster 2025 |
| Hjemmesykepleie                             | 4876                | 5337               | 4936                | 5476               | 4786                | 5302               |
| Praktisk bistand                            | 1789                | 1803               | 1652                | 1663               | 1498                | 1511               |
| Hjemmesykepleie natt                        | 1103                | 1172               | 1037                | 1114               | 1182                | 1261               |
| Hjemmesykepleie stasjonær                   | 28                  | 33                 | 20                  | 20                 | 18                  | 22                 |

Det er to kolonner per år per tjeneste, hhv. antall brukere og antall poster. Antall brukere er antall unike brukere med førstegangsvedtak og antall poster er antall førstegangsvedtak. Det vil si at noen brukere/innbyggere har fått flere førstegangsvedtak gjennom året antageligvis fordi de har avsluttet tjenesten og startet med nytt vedtak i løpet av perioden.

Se vedlegg 7 for oversikt over antall tjenestemottakere per tjeneste, per bydel for 2025.

## 1.2 Tjenesten

Oslo kommune skal sørge for at personer som oppholder seg i kommunen tilbys nødvendige helse- og omsorgstjenester. Hjemmetjenestene som omfattes av denne rammeavtalen er hjemlet i lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. § 3-2 nr. 6, bokstav a og b. Alle brukere har krav på likeverdige tjenester, uavhengig av geografisk tilhørighet, kjønn, seksuelt mangfold, etnisk tilhørighet, religion, diagnoser og funksjonsnedsettelse.

Hjemmetjenestene kan gis både som hjemmebesøk av varierende varighet, og som stasjonære tjenester (tjenester som strekker seg over en hel normal vakt).

Hjemmesykepleie omfatter blant annet:

- hjelp til ivaretagelse av grunnleggende behov
- oppfølging av medisiner, medisinsk behandling og prosedyrer
- veiledning og hjelp til mestring og selvhjelp
- råd og veiledning om forebygging, kosthold, ernæring og helsespørsmål

Praktisk bistand omfatter blant annet:

- rengjøring i hjemmet
- bestille/handle inn matvarer
- hjelp til klesvask

Innhold og krav til tjenesten er nærmere beskrevet i konkurransegrunnlagets del 5.

### **1.2.1 Bruk av velferdsteknologi i hjemmetjenestene**

På kunngjøringstidspunktet vurderer kommunen at følgende velferdsteknologi/støtteverktøy er aktuelle for de private leverandørenes leveranse av hjemmetjenester:

- digital medisineringsstøtte
- digitale hjemmebesøk
- digitale låser

Digital medisineringsstøtte skal tas i bruk fra kontraktsoppstart. Digitale hjemmebesøk og digitale låser skal tas i bruk når/dersom disse løsningene tas i bruk i Oslo kommune, og det vurderes som mulig å innføre for private leverandører.

Tjenester/velferdsteknologi som ikke omfattes av brukervalget, vil organiseres gjennom kommunen og er ikke til hinder for at brukere kan velge privat leverandør av hjemmesykepleie. Dette gjelder for eksempel trygghetsalarm og digitale tilsyn.

## **1.3 Målgruppen**

Målgruppen er personer i alle aldre, som har vedtak om hjemmetjenester i form av hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand. Hjemmetjenester ytes til en mangfoldig brukergruppe med ulike behov.

## 1.4 Tentativ fremdriftsplan for anskaffelsesprosessen

| Planlagt uke         | Aktivitet                                      |
|----------------------|------------------------------------------------|
| 02.11.2026 kl. 12.00 | Tilbudsfrist                                   |
| Uke 45               | Vurdering av kvalifikasjonskrav                |
| Uke 46-49            | Evaluering og forhandlinger                    |
| Uke 50               | Valg av tilbud og utsendelse av tildelingsbrev |
| 10 dager             | Karensperiode                                  |
| Uke 52               | Kontraktsinngåelse                             |
| 01.04.2027           | Oppstart av kontrakt                           |

## 1.5 Kontrakt

### 1.5.1 Kontraktsperiode

Kontrakten gjelder for perioden 01.04.2027 til 30.04.2033.

Oppdragsgiver har opsjon på forlengelse ytterligere 2 + 2 år.

### 1.5.2 Kontraktsbestemmelser

Kontraktsbestemmelsene følger av vedlegg 8.

Oslomodellen for helse- og omsorgstjenester inneholder Oslo kommunes seriositetsbestemmelser og er implementert i kontrakten. Kravene omfatter blant annet krav om bruk av fast ansatte, størst mulig stillingsgrad, krav til lønns- og arbeidsvilkår, krav om bruk av lærlinger og krav om norskferdigheter. I tillegg er Oslo kommunes standard miljøkrav tatt inn i kontraktene. Kravene er en del av Oslo kommunes overordnede føringer, og kan ikke endres eller forhandles om. Kravene skal være oppfylt gjennom hele kontraktsperioden.

#### Kontraktsoppfølging

Oppdragsgiver (Velferdsetaten) følger opp rammeavtalen på systemnivå. Formålet med oppfølgingen er å sikre at kommunen får de tjenestene som er avtalt. Dokumentene som inngår i rammeavtalen er kontraktsbestemmelsene med vedlegg, oppdragsgivers konkurransegrunnlag, leverandørs tilbud, referat fra forhandlinger, samt leverandørs reviderte tilbud.

Kontraktsoppfølgingen er basert på oppdragsgivers risikovurdering av rammeavtalen og er en kombinasjon av minimum ett varslet kontraktsoppfølgingsmøte i året, fast rapportering og hendelsesbasert oppfølging. Nøkkelpersoner hos leverandør inviteres til relevante nettverks- og dialogmøter. Oppdragsgiver har standardiserte maler for rapportering.

Leverandør skal levere en rapport hvert kvartal (kontraktskrav/avvik), og en årsrapport (kvalitetsutvikling jf. kontraktsbestemmelsene pkt. 9.12 Kvalitetsmålinger).

#### Krav til lønns- og arbeidsvilkår

Kontrakten stiller krav til lønns- og arbeidsvilkår, jf. forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter av 08.02.2008. Egenerklæring om lønns- og arbeidsvilkår skal signeres og ligge vedlagt tilbudet, jf. vedlegg 3.

#### Krav til lærlinger

Ved utførelsen av arbeid i henhold til rammeavtalen, skal minimum 10 % av timene som blir utført av helsefagarbeidere utføres av lærlinger i helsearbeiderfaget.

Kravet kan oppfylles av leverandøren og en eller flere av dennes underleverandører. Se punkt 10.3 i kontraktsbestemmelsene for mer informasjon om krav til bruk av lærlinger.

#### Krav om norskferdigheter

Kontrakten stiller krav om at alle ansatte med pasient- og brukerkontakt kommuniserer godt norsk, både muntlig og skriftlig.

Helsepersonell med utdanning fra andre land enn Norge, Sverige eller Danmark skal ha bestått en godkjent norsk språkprøve på B2-nivå på Europarådets nivåskala for språk (CEFR). Ufaglærte med opplæring i andre land enn Norge, Sverige eller Danmark skal kunne fremvise språkprøve som viser at den ansatte behersker norsk på minimum nivå B1 på alle delprøvene.

Kravet skal dokumenteres gjennom en oversikt over leverandørens brukerrettede personale og deres godkjente språkprøver. Dokumentasjon vil etterspørres før oppstart av kontrakt.

I særskilte tilfeller kan leverandøren søke om å unnta enkeltansatte fra språkkravet, jf. punkt 10.8 i kontraktsbestemmelsene.

Søknad om unntak fra språkkravet vil bli vurdert ut fra om den ansatte har bestått delprøver, leverandørens erfaring og vurdering av den ansattes språkkompetanse, og hvilke generelle kompensierende tiltak som er satt i system for å følge opp de ansatte som ikke innfrir kravet til språkkompetanse, og som reduserer risikoen for uheldige hendelser på bakgrunn av ansatte manglende språkkompetanse.

Leverandøren må sannsynliggjøre at unntaket ikke er til fare for forsvarligheten. Leverandøren må også redegjøre for opplæringen som vil bli gitt for at den aktuelle ansatte kan oppfylle språkkravet.

Unntaket skal fungere som en sikkerhetsventil for helt spesielle tilfeller, og ikke betraktes som en generell adgang til å fravike språkkravet.

### 1.5.3 Økonomiske forutsetninger

Velferdsetaten inngår rammeavtaler på vegne av bydelene. Bydelene gjør avrop på rammeavtalene for kjøp av tjenester til de enkelte brukerne. Bydelene er økonomisk ansvarlige for foretatte avrop.

### 1.5.4 Avrop på rammeavtalen

Avrop på rammeavtalen skjer ved at bydel sender en bestilling til leverandøren gjennom kommunens fagsystem (p.t. Gerica). Leverandør skal gjennom fagsystemet melde tilbake til bydel at ny bruker er mottatt og at tjenesten til bruker er iverksatt. Rutiner for bruk av Gerica er tilgjengelige i kommunens kvalitetssystem EQS.

#### Avrop

Avrop skjer ved brukervalg.

#### Avrop når bruker ikke benytter seg av brukervalget

- Automatisk tildeling

Brukere som ikke benytter seg av brukervalget, får automatisk tildelt tjenester i kommunal eller privat regi. Tildeling skjer på bydelsnivå. Ved oppstart av rammeavtalen, vil minimum 40 % av brukerne som ikke velger, tildeles private leverandører. Denne andelen kan justeres permanent eller midlertidig av oppdragsgiver i løpet av kontraktperioden, men kan aldri settes lavere enn 40 %.

Når brukere som ikke benytter seg av brukervalget automatisk tildeles private leverandører, skjer avrop på rammeavtalen ved automatisk tildeling.

Fordelingsmekanismen ved ikke-valg gjelder for alle nye brukere som ikke foretar et aktivt valg av leverandør etter at ny rammeavtale har trådt i kraft. Brukerne fordeles etter rekkefølgeprinsippet. Tildelingene skjer med lik fordeling mellom de private leverandørene.

I praksis vil fordelingen foregå slik: Den første brukeren som skal tildeles en privat leverandør, tildeles leverandøren som er rangert som nummer 1 i konkurransen. Den neste brukeren tildeles leverandøren som er rangert som nummer 2, og den neste leverandøren som er rangert som nummer 3. Når alle leverandørene har fått tildelt én bruker, starter fordelingen på nytt fra øverst rangerte leverandør. Fordeling etter rekkefølgeprinsippet vil dermed gi en lik fordeling av brukere på alle private leverandører gjennom kontraktperioden.

Brukere som ikke velger leverandør ved innvilgelse av tjenesten, kan benytte seg av brukervalget på et senere tidspunkt.

Unntak fra automatisk tildeling for brukere som allerede mottar praktisk bistand eller hjemmesykepleie regulert i denne avtalen fra en privat leverandør eller fra kommunen

Brukere som allerede mottar enten hjemmesykepleie eller praktisk bistand i privat eller kommunal regi, og som blir tildelt begge tjenestene, vil tildeles eksisterende tjenesteutfører dersom vedkommende ikke benytter seg av brukervalget.

- Unntak fra automatisk tildeling for brukere som allerede mottar praktisk bistand eller hjemmesykepleie regulert i denne avtalen fra en privat leverandør eller fra kommunen

Brukere som allerede mottar enten hjemmesykepleie eller praktisk bistand i privat eller kommunal regi, og som blir tildelt begge tjenestene, vil tildeles eksisterende tjenesteutfører dersom vedkommende ikke benytter seg av brukervalget.

### **1.5.5 Overgang fra eksisterende til ny rammeavtale**

Brukere med vedtak om hjemmetjenester vil bli informert om hvilke leverandører som tildeles nye rammeavtaler i forkant av rammeavtalenes oppstart.

Brukere som får tjenester fra eksisterende leverandør som blir tildelt ny rammeavtale, vil fortsette å motta tjenestene fra denne leverandøren i den nye avtaleperioden, med mindre de gjør et aktivt valg av ny leverandør. Den nye rammeavtalens vilkår trer i kraft for eksisterende avropsavtaler fra dato for rammeavtalens oppstart 01.04.2027.

Brukere som får tjenester fra eksisterende leverandør som ikke blir tildelt ny rammeavtale, må gjøre et nytt valg av tjenesteutfører innen 20.03.2027. Bruker kan velge mellom kommunal utfører og private leverandører med ny rammeavtale. Brukere som ikke benytter seg av brukervalget, får automatisk tildelt tjenester i kommunal eller privat regi, jf. konkurransegrunnlagets punkt 1.5.4.

## **1.6 Kunngjøring**

Konkurransen er kunngjort i DOFFIN og TED.

## **1.7 Tilleggsopplysninger**

Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, kan han skriftlig be om tilleggsopplysninger.

Dersom det oppdages feil i konkurransegrunnlaget, bes det om at dette formidles skriftlig til oppdragsgiver.

Spørsmål til konkurransegrunnlaget rettes til oppdragsgiver gjennom spørsmål- og svarfunksjonen i Artifik, som er kommunens verktøy for konkurransegjennomføring (KGV) senest 10 dager før utløpet av tilbudsfristen.

## **1.8 Rettelser, suppleringer eller endring av konkurransegrunnlaget**

Frem til signering av kontrakten kan oppdragsgiver foreta endringer av konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Eventuelle endringer vil kunngjøres gjennom kommunens verktøy for konkurransegjennomføring (KGV).

## **1.9 Kommunikasjon med oppdragsgiver**

All kommunikasjon med oppdragsgiver skal skje gjennom kommunens verktøy for konkurransegjennomføring (KGV).

\* \* \*

Guri Bergo  
direktør

Kjerstin Ringdal  
avdelingsdirektør

***Dokumentet er elektronisk godkjent og signert.***

## 2. KONKURRANSEREGLER

### 2.1 Prosedyre

Konkurransen gjennomføres i henhold til lov av 17. juni 2016 nr. 73 om offentlige anskaffelser og forskrift om offentlige anskaffelser av 12. august 2016 nr. 974 del I og IV, samt bestemmelsene som framgår av dette konkurransegrunnlaget.

Konkurransen gjennomføres som en åpen konkurranse. Ved denne prosedyreformen kan alle interesserte leverandører levere tilbud. Konkurransegrunnlagets kvalifikasjonskrav, kravspesifikasjon og tildelingskriterier skal besvares samtidig.

Det vil bli gjennomført forhandlinger. Forhandlingene kan forløpe i flere faser og oppdragsgiver kan redusere antall tilbud det skal forhandles om. Reduksjon vil skje på bakgrunn av tildelingskriteriet kvalitet. En første reduksjon kan skje i forkant av forhandlingene.

Det er adgang til å forhandle om tilbudets faglige sider. Det kan ikke forhandles om pris eller økonomiske betingelser, da det i denne konkurransen benyttes en fastprismodell.

Reviderte tilbud må inngis skriftlig.

### 2.2 Tilbudsfrist og innlevering av tilbud

Siste frist for innlevering av tilbud er **02.11.2026 kl. 12.00**.

Tilbudet skal leveres elektronisk gjennom kommunens verktøy for konkurransegjennomføring (KGV) før utløpet av tilbudsfristen.

Tilbudet skal være skriftlig og bindende, undertegnet av person(er) som har fullmakt til å forplikte leverandøren. Dersom tilbudsbrevet signeres av andre enn den som har signaturrett i henhold til firmaattesten, skal det legges ved signert fullmakt på at denne personen er bemyndiget til å forplikte leverandøren.

#### 2.2.1 Sladdet utgave av tilbudet

Leverandøren skal senest to uker etter tilbudsfristen leveres en utgave av tilbudet der taushetsbelagte opplysninger er sladdet. Sladdet utgave av tilbudet skal leveres samlet i én PDF-fil og sendes som vedlegg gjennom meldingsfunksjonen i KGV. Sammen med det sladdete tilbudet skal det leveres en begrunnelse for hvorfor opplysninger er sladdet. Se punkt 2.10 for mer informasjon om hvilke opplysninger som kan sladdes.

## 2.3 Presentasjonsform

Tilbudet skal utformes på norsk.

Tilbudet skal sidenummereres fortløpende og presenteres elektronisk i punktene som er spesifisert under. Hvert punkt skal lastes opp i én PDF-fil merket med punktets navn og nummer.

- 1: Tilbudsbrev

Tilbudsbrevet skal være utfylt, datert og underskrevet av en person med fullmakt til å binde leverandøren, se vedlegg 1.

- 2: Presentasjon av leverandør

Vedlegg 2 skal fylles ut med informasjon om leverandørens virksomhet og tjenester. Presentasjonen skal ikke være lenger enn 1 A4-side.

- 3: Beskrivelser og dokumentasjon som viser oppfyllelse av kvalifikasjonskravene

Leverandøren skal besvare og dokumentere oppfyllelse av kvalifikasjonskrav i henhold til konkurransegrunnlagets kapittel 3. Besvarelsen av kvalifikasjonskravene skal benytte samme struktur som i konkurransegrunnlaget.

I tillegg skal følgende vedlegg fylles ut og legges ved tilbudet:

Egenerklæring om lønns- og arbeidsvilkår, vedlegg 3,  
Forpliktelseserklæring for bruk av underleverandører, vedlegg 4.  
Egenerklæring omandel, vedlegg 5.

- 4: Besvarelse av kravspesifikasjon

Leverandøren skal bekrefte oppfyllelse av kravspesifikasjonen ved å fylle ut kravstabellen i vedlegg 6.

Krav som skal dokumenteres gjennom egne beskrivelser og/eller vedlegg skal legges ved i tilbudet. Det skal angis i tabellen hvilke vedlegg som svarer ut de aktuelle kravene.

- 5. Besvarelse og dokumentasjon på tildelingskriteriet kvalitet

Besvarelsen av tildelingskriteriet kvalitet skal bygges opp med samme struktur som i konkurransegrunnlaget, dvs. med de samme overskriftene og underpunktene.

## 2.4 Vedståelsesfrist

Leverandøren er bundet av tilbudet t.o.m. **01.03.2027**.

## 2.5 Deltilbud

Deltilbud er ikke tillatt og vil bli avvist.

Leverandørs tilbud skal omfatte hjemmesykepleie dag, kveld og natt, hjemmesykepleie stasjonære tjenester, og praktisk bistand.

## 2.6 Alternative tilbud

Alternative tilbud er ikke tillatt og vil bli avvist.

## 2.7 Underleverandører

Dersom leverandøren skal benytte underleverandører til deler av oppdraget som gjelder direkte brukerrettede tjenester, skal dette angis i tilbudet.

Leverandøren kan ikke ha flere enn ett ledd underleverandør i kjede under seg. Innleie av personell regnes som ett ledd, se kontraktens punkt 9.21 "Begrensning i antall ledd underleverandører - Oslomodellen for helse- og omsorgssektoren".

Forpliktelseserklæring for bruk av underleverandører skal fylles ut og legges ved tilbudet, se vedlegg 4.

## 2.8 Opplysningsplikt

Oppdragsgiver vil gi skriftlig melding med en kort begrunnelse dersom leverandør eller tilbud avvises, samtlig tilbud forkastes eller konkurransen avlyses.

## 2.9 Taushetsplikt

Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. forvaltningsloven § 13.

Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at de deler av tilbudet som omhandler kvalitet, vil bli gjort tilgjengelig for evalueringsgruppen, bestående av representanter fra bydel og bruker- og

pårørendeorganisasjoner. Før evalueringsgruppen gis anledning til å se leverandørens tilbud, vil oppdragsgiver sikre at taushetserklæring signeres.

## 2.10 Offentlighet og innsyn

Velferdsetaten kan motta innsynskrav i leverandørenes tilbud. Leverandørene bes levere en utgave av tilbudet der eventuelle taushetsbelagte opplysninger er sladdet. Vi presiserer at det kun er taushetsbelagte opplysninger om personlige forhold eller forretningshemmeligheter som kan unntas offentlighet i henhold til forvaltningslovens § 13. Øvrig tekst skal som hovedregel ikke sladdes.

Opplysninger om forretningsmessige forhold kan kun unntas fra innsyn dersom de er av konkurransemessig betydning, det vil si dersom de kan føre til økonomisk tap eller redusert gevinst for virksomheten dersom de blir kjent, enten direkte eller ved at konkurrenter kan utnytte opplysningene. Opplysninger som allerede er kjent eller offentlig tilgjengelige, slik som opplysninger om leverandøren og tjenestetilbud som for eksempel er tilgjengelig på virksomhetens hjemmeside, omfattes ikke av taushetsplikten i forvaltningslovens § 13.

Dersom leverandøren vurderer at opplysninger skal sladdes i deres tilbud, ber vi om at dere sammen med det sladdete tilbudet leverer en begrunnelse for hvorfor sladdet tekst er omfattet av taushetsplikten i forvaltningslovens § 13. Sladdingen skal begrunnes konkret, det vil si at det ikke er tilstrekkelig med en generell begrunnelse som gjelder for hele tilbudet. Selv om begrunnelsen i mange tilfeller kan være lik, må den konkretiseres for de ulike delene av tilbudet, herunder hvorfor innsyn i de aktuelle opplysningene kan medføre økonomisk tap eller redusert gevinst.

Vi presiserer at oppdragsgiver har ansvar for at innsyn blir gitt i henhold til regelverket og gjør den endelige vurderingen av hvilke opplysninger som skal unntas offentlighet.

## 2.11 Avvik

Det er ikke anledning til å levere tilbud med vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene. Tilbud som inneholder vesentlige avvik, vil bli avvist.

Andre avvik skal være presise og entydige, slik at oppdragsgiver kan vurdere og prise disse. Avvik skal klart fremgå av tilbudsbrevet med henvisning til hvor i tilbudet avviket er inntatt (sidetall og punktnummer).

Tilbud som inneholder avvik som medfører at tilbudet ikke lar seg sammenligne med øvrige tilbud, vil bli avvist. Avvisning kan skje på ethvert tidspunkt av konkurransen

## **2.12 Tildeling av kontrakt, begrunnelse og karensperiode**

Leverandører som har deltatt i konkurransen vil få en skriftlig meddelelse om hvem oppdragsgiver vil inngå kontrakt med og begrunnelse for valget. Karensperioden er 10 dager.

### 3. KVALIFIKASJONSKRAV

Kvalifikasjonskrav er krav som stilles til leverandøren for at denne skal kunne delta i konkurransen.

Leverandørens kvalifikasjoner vil bli vurdert ut fra innlevert dokumentasjon. Dersom det er nødvendig for å vurdere oppfyllelse av kvalifikasjonskravene, kan oppdragsgiver be om informasjon og dokumentasjon utover det som listes opp under.

Kvalifikasjonskravene skal være oppfylt gjennom hele kontraktperioden. Oppdragsgiver kan løpende kontrollere leverandørens oppfyllelse av kravene, blant annet be om ytterligere og/eller oppdatert dokumentasjon.

Det er kun leverandører som er funnet kvalifisert som vil få sine tilbud evaluert.

#### 3.1 Skatte- og merverdiavgiftsforhold

| Krav                                                                                      | Dokumentasjon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leverandøren skal ha ordnede forhold med hensyn til skatte- og merverdiavgiftsinnbetaling | <ul style="list-style-type: none"><li>Attest for skatt og merverdiavgift. Attesten bestilles og hentes ut i Altinn. Hvis dette ikke er mulig, kan den bestilles hos skatteoppkrever eller Skatteetaten.</li></ul> <p>For utenlandske leverandører:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Utenlandske leverandører skal fremlegge attest fra tilsvarende myndigheter som de norske.</li></ul> <p>I henhold til anskaffelsesloven § 5 l skal skatteopplysningene eller attesten ikke være eldre enn seks måneder regnet fra den dato oppdragsgiver meddeler hvem som har vunnet kontrakten. Vi ber leverandørene legge en så oppdatert attest som mulig, Dersom meddelelse ikke skjer innen 6 måneder, forbeholder oppdragsgiver seg retten til å innhente ny attest.</p> |

### 3.2 Registrering, autorisasjoner mv.

| Krav                                              | Dokumentasjon                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leverandøren skal være et lovlig etablert foretak | <ul style="list-style-type: none"><li>Norske selskaper: Firmaattest.</li><li>Utenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i bransjeregister eller foretaksregister som foreskrevet i lovgivningen i det land hvor leverandøren er etablert.</li></ul> |

### 3.3 Økonomisk og finansiell kapasitet

| Krav                                                                             | Dokumentasjon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leverandøren skal ha økonomisk kapasitet til å gjennomføre oppdraget/kontrakten. | <p>Leverandørene skal gi dokumentasjon på omsetning, resultatgrad, soliditet og likviditet ved å levere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Foretakets 3 siste årsregnskap inklusive noter, styrets årsberetninger og revisjonsberetninger, samt nyere opplysninger som har relevans for foretakets regnskapstall.</li><li>Oppdragsgiver innhenter kredittvurdering fra Dun &amp; Bradstreet Norge AS. For utenlandske selskaper må det innhentes og legges ved kredittvurdering/rating fra godkjent kredittinstitusjon som baseres seg på siste kjente regnskapstall. Kredittratingen må ikke være eldre enn 6 måneder.</li></ul> <p><b>Leverandører uten 3 årsregnskap med vedlegg:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Stiftelsesdokument inkludert åpningsbalanse.</li><li>Årsregnskap inklusive noter, styrets årsberetninger og revisjonsberetninger, samt nyere opplysninger som har relevans for foretakets regnskapstall.</li><li>Budsjett- og balanseoppstilling med kommentarer for de første 3 hele driftsårene. Dersom foretaket kan vise til tilgjengelige årsregnskap i punktet ovenfor, kan disse erstatte tilsvarende antall driftsår i budsjett- og balanseoppstillingen. Kommentarene skal gi relevante opplysninger om inntekts- og kostnadsbildet for driften, blant annet opplysninger om faste og variable kostnader knyttet til driften.</li></ul> |

| Krav | Dokumentasjon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Forretningsplan for virksomheten, dersom den er utarbeidet.</li> </ul> <p><b>For alle:</b></p> <p>Leverandøren kan i tillegg velge å støtte seg på andre foretaks kapasitet for å oppfylle kravet til leverandørens økonomiske og finansielle stilling. Leverandøren må i så fall også dokumentere ressursene til de foretakene han vil støtte seg på og bevise at han vil ha rådighet over de nødvendige ressursene fra disse i kontraktperioden, ved for eksempel å legge frem en forpliktelseserklæring, garanti, samarbeidsavtale eller lignende. Dette gjelder uavhengig av den juridiske karakteren av forbindelsen mellom foretakene, dvs. at de støttende foretakene kan være leverandørens morselskap, et annet foretak i samme konsern, en samarbeidspartner eller lignende.</p> <p>Dersom leverandøren av gyldige grunner ikke kan fremlegge den dokumentasjonen oppdragsgiver har anmodet om, kan han godtgjøre sin økonomiske og finansielle stilling med ethvert annet dokument som oppdragsgiver kan akseptere der ressursene leverandøren vil ha rådighet over fremgår.</p> |

### 3.4 Vandel

| Krav                             | Dokumentasjon                                                                                  |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leverandøren skal ha god vandel. | Leverandøren skal ved egenerklæring bekrefte at kravene til god vandel i vedlegg 5 er oppfylt. |

## 4. PRISMODELL FOR KJØP AV HJEMMETJENESTER

### 4.1 Prismodell

I denne konkurransen benyttes en prismodell med fastpriser. Det er leverandørs risiko og ansvar å inngi tilbud i henhold til de fastsatte prisene i konkurransen.

En fastpris består av ulike kostnadselementer, som fastsettes på bakgrunn av vurderinger, gjennomsnittsberegninger og sammenstillinger av relevant tallmateriale. Målet med en fastprismodell er å komme frem til fastpriser som tar høyde for kostnader ved den aktuelle tjenesten, og som er rimelige for både leverandører og oppdragsgiver.

Oppdragsgiver fastsetter prisene og leverandørene må vurdere om de ønsker å levere tilbud på de vilkårene oppdragsgiver har satt. Leverandørene som ønsker å delta i konkurransen, må gjøre relevante risikovurderinger basert på egen drift og økonomi sett opp mot de fastsatte prisene og konkurransens øvrige forutsetninger.

Ulike leverandører vil ha ulike utgifter knyttet til drift av tjenesten. Hver leverandør må ta stilling til om prismodellen med de oppgitte fastprisene og øvrige økonomiske forutsetninger vil være levedyktig for dem. Det åpnes ikke for forhandlinger om fastprisene.

### 4.2 Rammeavtalens fastpriser

Oppdragsgiver har fastsatt ulike priser for hver av tjenestene som omfattes av rammeavtalen. Hver tjeneste har ulike priser avhengig av når på døgnet tjenesten ytes, se tabellen under.

Fastprisene dekker alle kostnader knyttet til tjenestene. Dette inkluderer blant annet:

- Lønnskostnader, herunder direkte og indirekte lønnskostnader til personell, administrasjon og øvrig ledelse
- Driftskostnader, herunder kvalitetsutvikling, transportkostnader, eiendomskostnader, arbeidsgiverkostnader til forsikring o.l., kostnader til medisinsk forbruksmaterieil o.l., IKT- kostnader med mer.

Kostnader for bomturer/avbestillinger på kort varsel er bakt inn i prisen, basert på fakturert volum i eksisterende rammeavtale i 2025.

Utgifter til medisinsk forbruksmaterieil til bruk ved kroniske/ langvarige tilstander dekkes av Oslo kommune v/bydel i henhold til den til enhver tid gjeldende rutine.

Prismodellen består av følgende fastpriser:

|                                        | Dagtid hverdag | Kveldstid hverdag (17→) | Dagtid helg | Kveldstid helg (17→) | Helligdag      |
|----------------------------------------|----------------|-------------------------|-------------|----------------------|----------------|
| Praktisk bistand                       | kr 848         | kr 1 152                | kr 1 061    | kr 1 365             | kr 1 859       |
| Hjemmesykepleie dag/kveld              | kr 1 189       | kr 1 629                | kr 1 451    | kr 1 891             | kr 2 655       |
|                                        | Natt hverdag   |                         | Natt helg   |                      | Natt Helligdag |
| Hjemmesykepleie natt 22:30 - 06:00     | kr 1 809       |                         | kr 2 103    |                      | kr 2 955       |
|                                        | Dagtid hverdag | Kveldstid hverdag (17→) | Dagtid helg | Kveldstid helg (17→) | Helligdag      |
| Hjemmesykepleie stasjonære tjenester   | kr 726         | kr 983                  | kr 869      | kr 1 125             | kr 1 583       |
| Hjemmesykepleie - digitale hjemmebesøk | kr 652         | kr 882                  | kr 784      | kr 1 014             | kr 1 417       |

Julaften, nyttårsaften og pinseaften kompenseres med helligdagstillegg fra kl 12:00.

Tilleggsfakturering er ikke tillatt.

### 4.3 Fakturering

Leverandøren kan fakturere i henhold til kontraktsbestemmelsene kapittel 6.

### 4.4 Prisregulering

Prisene vil reguleres årlig med virkning fra 1. januar hvert år. Prisene vil bli prisregulert før kontraktsoppstart 01.04.2027. Se kontraktsbestemmelsene punkt 5.2 for mer informasjon.

## 5. KRAVSPESIFIKASJON

Dette kapittelet inneholder oppdragsgivers kravspesifikasjon.

Leverandørene må forplikte seg til å oppfylle samtlige krav i kravstabellen fra kontraktens oppstart. Kravene skal være oppfylt gjennom hele kontraktsperioden. Dersom leverandørens tilbud ikke oppfyller de angitte kravene, vil tilbudet bli avvist fra konkurransen.

Kravspesifikasjonen består av en tabell delt inn i ulike kategorier, som angir krav og beskrivelse av hvordan kravene skal besvares. Leverandørene svarer ut kravspesifikasjonen ved å bekrefte og fyller ut kravstabellen i vedlegg 6. Merk at det før kontraktsoppstart, og ellers ved forespørsel fra oppdragsgiver, vil bli etterspurt dokumentasjon på oppfyllelse av enkelte krav, se krav nr. 25-28 for mer informasjon.

Oppdragsgiver kan ved behov etterspørre ytterligere dokumentasjon på oppfyllelse av kravene på ethvert tidspunkt.

Merk at dokumentasjon på oppfyllelse av krav til leverandørens kompetanse (krav 25 til 28) vil etterspørres før oppstart av kontrakt, dvs at det ikke er nødvendig å legge denne ved tilbudet.

### 5.1 Kravstabell

| Nr.                              | Krav                                                                                                                                                               | Beskrivelse av kravets oppfyllelse              |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Tjenesten</b>                 |                                                                                                                                                                    |                                                 |
| 1                                | Leverandør skal tilby hjemmesykepleie (dag, kveld, natt og stasjonære tjenester) og praktisk bistand i tråd med kravene som følger av dette konkurransegrunnlaget. | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 2                                | Leverandør skal tilby ubegrenset omfang hjemmesykepleie og praktisk bistand. Tjenestene skal leveres gjennom hele året og i hele Oslo kommune.                     | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| <b>Forsvarlighet i tjenesten</b> |                                                                                                                                                                    |                                                 |
| 3                                | Tjenesten skal være forsvarlig.                                                                                                                                    | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 4                                | Leverandør skal utføre oppdraget i samsvar med de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter og offentlige føringer.                                              | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |
| 5 | <p>Leverandør skal utføre oppdraget i samsvar med de til enhver tid gjeldende kommunale føringer, herunder blant annet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overordnet standard for tjenester i hjemmet</li> <li>• Oslostandard for pårørendesamarbeid</li> <li>• Overordnet strategi for ernæringsarbeid i helse- og omsorgstjenester i hjemmet</li> <li>• Demensplan for Oslo kommune 2023-2027</li> <li>• Oslo kommunes overordnede retningslinjer for forebygging og håndtering av mistanke om overgrep av 25.11.2013, Fellesskriv nr.10/2013.</li> </ul> <p>Standarder og rutiner som gjelder på hjemmetjenesteområdet er tilgjengelige for leverandørene på</p> <p><a href="https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/fag-og-kompetanse/">https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/fag-og-kompetanse/</a></p> <p>og via kommunens kvalitetssystem EQS:</p> <p><a href="https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/fag-og-kompetanse/rutiner-for-helse-og-omsorgssektoren/">https://www.oslo.kommune.no/helse-og-omsorg/fag-og-kompetanse/rutiner-for-helse-og-omsorgssektoren/</a></p> | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 6 | <p>Leverandør skal ha styringssystem for HMS, styringssystem i henhold til forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten, samt internkontrollsystem for informasjonssikkerhet i henhold til gjeldende sikkerhetsbestemmelser og "Norm for informasjonssikkerhet i helse-, omsorgs- og sosialsektoren", se <a href="http://www.normen.no">www.normen.no</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 7 | <p>Leverandør skal føre journal i henhold til gjeldende regelverk.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 8 | <p>Leverandøren skal ha systemer og rutiner for opplæring.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |

| Utforming og tilpasning av tjenesten |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 9                                    | Tjenestene skal utformes i henhold til bydelens bestilling og ytes med respekt for det enkelte mennesket, dets autonomi, integritet, verdighet og med vern mot krenkende behandling.                                                                                 | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 10                                   | Leverandør skal tilby tjenester og kompetanse som sikrer brukermedvirkning, der bruker får ta aktivt del i beslutninger som omhandler egen hverdag og helse ("Hva er viktig for deg?").                                                                              | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 11                                   | Leverandør skal utforme tjenestene i henhold til bydelens bestilling og tilpasse tjenesten til den enkeltes behov, herunder ivareta brukernes behov for trygghet og stabilitet, blant annet gjennom å tilstrebe mest mulig bruk av faste og kjente tjenesteutførere. | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 12                                   | Leverandør skal i tråd med verbalvedtak H27/2013 så langt det er mulig organisere hjemmetjenesten slik at bruker har mulighet til å velge selv om de kun ønsker bistand fra personer av samme kjønn til intim hjelp som dusjing.                                     | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 13                                   | Leverandør skal sikre at tjenestene har fokus på tidlig innsats, mestring og forebygging.                                                                                                                                                                            | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 14                                   | Leverandør skal organisere tjenestene slik at de sikrer tverrfaglighet, helhet, samordning og kontinuitet.                                                                                                                                                           | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 15                                   | Leverandør skal ha god og tilpasset kommunikasjon som dekker hele målgruppen.                                                                                                                                                                                        | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 16                                   | Leverandør skal ha kunnskap og kompetanse om forebygging og håndtering av bruk av tvang og makt etter pasient- og brukerrettighetslovens kapittel 4a.                                                                                                                | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 17                                   | Leverandør skal sikre at alle brukere har en tjenesteansvarlig/primærkontakt.                                                                                                                                                                                        | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 18                                   | Leverandør skal medvirke til inngåelse av individuell plan i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven § 7-1 første ledd jf. pasient- og brukerrettighetsloven § 2-5.                                                                                               | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19                 | Leverandør skal utforme tiltaksplaner i henhold til rutiner for dokumentasjon av tjenesten i Gericca.                                                                                                                                                                                                        | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                              |
| 20                 | Leverandør skal opprette informasjonsperm som skal ligge i brukers hjem.                                                                                                                                                                                                                                     | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                              |
| <b>Informasjon</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                              |
| 21                 | Leverandør skal gi informasjon til brukere om brukervalgordningen i kommunen.                                                                                                                                                                                                                                | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                              |
| 22                 | Leverandør skal gi informasjon til brukere om andre kommunale helsetjenester, herunder opplysninger om tannbehandling i offentlig regi. Leverandør skal ved behov bistå bruker med å gjøre henvendelser til bydel og/eller fylle ut søknad om øvrige helse- og omsorgstjenester hvis bruker selv ønsker det. | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                              |
| 23                 | Leverandør plikter å opplyse alle brukere om gjeldende lover og forskrifter om rettigheter ved gjennomføring av tjenesten, herunder klagerett.                                                                                                                                                               | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                              |
| 24                 | Leverandør skal gi informasjon til brukere om frivillige organisasjoner og andre tilbud i nærmiljøet, som er rettet mot målgruppen.                                                                                                                                                                          | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                              |
| <b>Bemannings</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                              |
| 25                 | Bemanningen skal være forsvarlig sett i forhold til de faktiske tjenester leverandøren skal utføre. Dette gjelder både for hjemmesykepleie og praktisk bistand.<br><br>For hjemmesykepleie skal det være fagkompetanse sykepleier i operativ tjeneste på dag- og kveldsvakter.                               | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                              |
| <b>Kompetanse</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                              |
| 26                 | <u>For hjemmesykepleie</u><br><br>Andel personell i brukerrettede tjenester som er autorisert helsepersonell skal gjennomsnittlig være minimum 85 %.                                                                                                                                                         | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.<br><br>Dokumentasjon på kravets oppfyllelse vil etterspørres |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>For hjemmesykepleie vil mest relevant autorisert helsepersonell være sykepleier, vernepleier, helsefagarbeider, hjelpepleier, omsorgsarbeider, eller ergo-/fysioterapeut (ikke uttømmende).</p> <p>Det kan, dersom det er faglig forsvarlig, benyttes personell som ikke er autorisert helsepersonell forutsatt at disse er underlagt veiledning, oppfølging, kontroll og tilsyn av autorisert helsepersonell.</p> | <p><u>før oppstart av kontrakt og underveis i kontraktperioden.</u></p> <p>Leverandør skal på forespørsel kunne fremlegge:</p> <p>Oversikt over leverandørens totalbemanning, herunder antall arbeidstakere, andel stillingsbrøker, type stillinger (brukerrettet og administrasjon) og arbeidstakernes kompetanse.</p> <p>Utdannelse skal dokumenteres i form av vitnemål eller autorisasjonsnummer.</p> |
| 27 | <p><u>For hjemmesykepleie</u></p> <p>Faglig ansvarlig må være autorisert sykepleier med minimum 3 års relevant arbeidserfaring hvorav minst 1 år innen hjemmesykepleie.</p> <p>Faglig ansvarlig må ha formell lederkompetanse og ledererfaring.</p>                                                                                                                                                                   | <p>Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.</p> <p>Dokumentasjon på kravets oppfyllelse vil etterspørres <u>før oppstart av kontrakt.</u></p> <p>Leverandøren skal på forespørsel kunne fremlegge dokumentasjon på utdannelse i form av vitnemål eller autorisasjonsnummer, samt dokumentasjon på relevant arbeidserfaring og lederkompetanse og erfaring.</p>                                     |
| 28 | <p><u>For praktisk bistand</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | Faglig ansvarlig må ha formell lederkompetanse og ledererfaring.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dokumentasjon på kravets oppfyllelse vil etterspørres <u>før oppstart av kontrakt</u> .<br><br>Leverandøren skal på forespørsel kunne fremlegge dokumentasjon på utdanning i form av vitnemål eller autorisasjonsnummer, samt dokumentasjon på relevant arbeidserfaring og lederkompetanse og erfaring. |
| <b>Samarbeid og samhandling</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 29                                          | Leverandør skal samarbeide med bydel og pårørende/verge, ved oppstart, gjennomføring og løpende evaluering av tjenesten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 30                                          | Leverandør skal samarbeide med bydel og andre private og offentlige instanser for å sikre bruker et best mulig tjenestetilbud.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 31                                          | Leverandør har plikt til å kontinuerlig vurdere brukers behov og funksjon og melde til bydel ved endring. Endring av behov skal dokumenteres med ny funksjonsbeskrivelse (IPLOS) og begrunnelse for endring av tiltak i Gericar.<br><br>Alle endringer og avslutninger av tiltak og tjenester skal skje i samråd med bydelen, som har myndighet til å avgjøre behov for nytt vedtak eller eventuelt opphør av tjeneste. | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tidspunkter for ytelse av tjenestene</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 32                                          | Hjemmesykepleie dag/kveld skal som hovedregel tilbys i tidsrommet mellom kl. 07:30 og kl. 22:30 alle dager. Hjemmesykepleie natt skal tilbys fra kl. 22:30.                                                                                                                                                                                                                                                             | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet.                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                 |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                          | Hjemmesykepleie stasjonære tjenester skal tilbys hele døgnet og vil si at leverandør utfører et oppdrag hos bruker over et lengre tidsrom, gjerne over en hel normal vakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                 |
| 33                                       | <p>Praktisk bistand skal i hovedsak tilbys på hverdager (mandag-fredag) i tidsrommet mellom kl. 07:30 og kl. 17:00.</p> <p>Tjenesten kan også utføres på hverdager i tidsrommet mellom 17:00 og 20:00, når brukers behov tilsier det.</p> <p>Tjenesten skal kun utføres når bruker eller nærmeste pårørende er til stede i hjemmet. Dersom en bevegelig helligdag eller høytidsdag faller på en dag for planlagt utførelse av tjenesten, skal leverandør i samarbeid med brukeren, avtale en alternativ dag.</p> <p>Unntaksvis kan praktisk bistand utføres i helg og på helligdager. Dette skal i så fall avklares med bydel først.</p> | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 34                                       | Ved forespørsel om endring av avtalt tidspunkt for tjenesteutførelse, skal leverandør registrere brukers forespørsel i Gerica. Leverandør skal etterkomme brukers ønske mht. endringstidspunkt om det er mulig og forsvarlig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| <b>Frister for oppstart av tjenesten</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                 |
| 35                                       | <p><u>Hjemmesykepleie</u></p> <p>Leverandør skal følge de til enhver tid gjeldende rutiner for oppstart av tjenesten, tilgjengelig via <a href="#">Dokument «ELISE/Gerica - Brukervalg - Leverandør/Utfører - Brukerveileder», ID 41992 - EQS</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 36                                       | <p><u>Praktisk bistand</u></p> <p>Leverandør skal følge de til enhver tid gjeldende rutiner for oppstart av tjenesten, tilgjengelig via <a href="#">Dokument</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                       | <a href="#">«ELISE/Gerica - Brukervalg - Leverandør/Utfører - Brukerveileder», ID 41992 - EQS</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                 |
| <b>Bytte av leverandør</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |
| 37                                                    | <p>Leverandør skal samarbeide med bydelen og medvirke til god overgang til ny leverandør der det er aktuelt.</p> <p>Ved bytte av leverandør av praktisk bistand og hjemmesykepleie dag/kveld og natt, skal brukers eksisterende leverandør yte avtalt tjenestetilbud i 10 dager etter at leverandørbyttet er registrert i Gerica.</p> <p>Ved bytte av leverandør av hjemmesykepleie stasjonære tjenester skal brukers eksisterende leverandør yte avtalt tjenestetilbud i 14 dager etter at leverandørbyttet er registrert i Gerica.</p> <p>Leverandør, bruker, Bydel og ny leverandør kan bli enige om et tidligere tidspunkt for bytte av leverandør</p> | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| <b>Fagsystem og dokumentasjon</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |
| 38                                                    | <p>Leverandør skal benytte Oslo kommunes til enhver tid gjeldende fagsystem (p.t. Gerica), herunder elektronisk pasientjournalssystem/EPJ for helse- og omsorgstjenester. Dette omfatter både stasjonære og mobile løsninger (p.t LMP).</p> <p>Mobile løsninger skal benyttes til dokumentasjon av utførte tjenester.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 39                                                    | <p>Leverandør skal følge de til enhver tid kommunens gjeldende retningslinjer, veiledere og rutiner for bruk av EPJ og mobile løsninger. Leverandør skal sikre at disse til enhver tid er implementert i driften.</p> <p><a href="#">Byomfattende rutiner for tjenester i hjemmet - PTL</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| <b>Digital samhandling – helseapplikasjonen ELISE</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 40                                 | Leverandør skal benytte det til enhver tid gjeldende system for digital samhandling, p.t. den skybaserte helseapplikasjonen ELISE som forvaltes av Helseetaten i Oslo kommune.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 41                                 | Leverandør skal benytte de til enhver tid gjeldende rutiner for digital samhandling og faglig oppfølging av kvalitet i tjenesten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 42                                 | Leverandør skal utpeke en kontaktperson for den digitale samhandlingsplattformen som skal være kontaktpunkt overfor Helseetaten, og den som mottar nødvendig informasjon og opplæring fra Helseetaten, samt delta i relevante nettverk og møtefora med Helseetaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| <b>Utstyr og bruk av fagsystem</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |
| 43                                 | Leverandør skal dekke utgifter til etablering av utstyr, herunder utplassering av flerbruks-PCer, nødvendig kabling, nettverksoppkobling, oppsett av VPN (virtual private network), skriver og flerbruksmateriell til bruk av fagsystemet (p.t. Geric), og innkjøp og driftskostnader til bruk av LMP og nettverk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 44                                 | <p>Leverandør skal utpeke kontaktpersoner for fagsystemet (p.t. Geric). Disse personene skal være kontaktleddet mellom Velferdsetaten og leverandøren.</p> <p>Velferdsetaten skal gjennomføre nødvendig grunnopplæring i bruk av fagsystemet (p.t. Geric) for kontaktpersonene hos nye leverandører. Leverandør er ansvarlig for videre opplæring i egen organisasjon, inkludert nyansatte. Leverandør skal dokumentere plan for videre opplæring og ha etablert et eget system for brukerstøtte.</p> <p>Velferdsetaten skal tilby leverandøren 1.linje brukerstøtte på EPJ og Oslo kommunes utstyr. Brukerstøtte vil foregå innenfor etatens normalarbeidstid.</p> | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 45                                 | Leverandør skal registrere sine ansatte i kommunens HR-system og sørge for korrekt tilgangsstyring ved å melde inn nødvendige roller og tilganger i kommunens fagsystem (p.t. Geric), som tildeles av Velferdsetaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                                                    | <p>Dette meldes inn i kommunens gjeldende saksbehandlersystem.</p> <p>Leverandør plikter å følge gjeldende rutiner for kontroll av tilgangsstyring og brukeradministrasjon, og må sikre at all informasjon til enhver tid er oppdatert og i tråd med kommunens krav.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 |
| <b>Velferdsteknologi og digitale støtteverktøy</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 |
| 46                                                 | <p>Leverandør skal ha en løpende og konstruktiv dialog med kommunen om innovasjon, tjenesteutvikling og utprøving av relevant velferdsteknologi i hjemmetjenestene. Formålet med samhandlingen er å bidra til økt kvalitet, bedre ressursutnyttelse og løsninger som understøtter brukernes behov, herunder åpne for at leverandør kan foreslå nye eller alternative løsninger for velferdsteknologi som bidrar til kvalitetsforbedring, økt effektivitet eller bedre brukeropplevelser.</p> <p>Utgangspunktet er at leverandør kun skal ta i bruk velferdsteknologi og støtteverktøy som</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. er besluttet innført i Oslo kommune,</li> <li>2. kommunen beslutter at skal innføres for private leverandører av hjemmetjenester, og</li> <li>3. kan anskaffes gjennom Oslo kommunes samkjøpsavtaler.</li> </ol> <p>Eventuell utprøving eller innføring av ny eller alternativ velferdsteknologi skal kun skje etter særskilt avtale med kommunen.</p> <p>All innovasjon, utprøving og teknologisk utvikling innenfor rammeavtalen skal gjennomføres i tråd med kommunens gjeldende retningslinjer, herunder krav til informasjonssikkerhet, personvern, teknisk arkitektur og faglige standarder. Det er kommunen som avgjør om kravene er oppfylt eller ikke.</p> | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 47                                                 | Leverandør skal tilby velferdsteknologi i form av digital medisineringsstøtte fra kontraktsoppstart.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 48 | <p>Leverandør skal ta i bruk velferdsteknologi i form av digitale hjemmebesøk hvis følgende er avklart i kontraktperioden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tjenesten er etablert som en ordinær del av kommunens tjenestetilbud,</li> <li>• kommunen har gjort nødvendige avklaringer knyttet til organisering, drift og ansvar, og</li> <li>• fastsatt kriterier for når og hvordan tjenesten skal innvilges til brukere.</li> </ul> <p>Når disse forutsetningene er oppfylt, skal Leverandør implementere og benytte digitale hjemmebesøk i tråd med kommunens retningslinjer, krav til informasjonssikkerhet og personvern, samt gjeldende faglige og tekniske standarder.</p> | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 49 | Leverandør skal ta i bruk støtteverktøy i form av digitale låser når/dersom dette innføres i kommunen i løpet av kontraktperioden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 50 | <p>Leverandør skal ta i bruk eventuell øvrig velferdsteknologi og støtteverktøy som innføres i Oslo kommune i løpet av kontraktperioden, og som Oppdragsgiver vurderer at skal innføres for Leverandør i deres leveranse av hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand.</p> <p>Unntak gjelder for utprøving av velferdsteknologi og støtteverktøy, der leverandør kan anskaffe utstyr utenfor kommunens samkjøpsavtaler, forutsatt at kravene til utprøving i henhold til krav nr. 46 er oppfylt.</p>                                                                                                                                                                                           | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 51 | Leverandør skal sikre at tjenester som ytes ved bruk av velferdsteknologi er helkontinuerlige, dvs at de er tilgjengelige, og at alarmer og varsler følges opp hele døgnet, gjennom hele året.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 52 | Leverandør skal følge opp løpende endringer og justeringer i programvare, og ha beredskapsplaner som sikrer brukernes behov ved feil/bortfall av de velferdsteknologiske løsningene.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 53 | Leverandør skal ha ressurser som ivaretar koordinatør- og superbrukerfunksjoner. Disse skal sikre nødvendig samarbeid og koordinering med oppdragsgiver, bydeler, Helseetaten, leverandører av velferdsteknologi og andre relevante parter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |
| 54                    | <p>Leverandør skal integrere seg mot, og benytte seg av, de til enhver tid gjeldende tekniske løsninger bestemt av Oslo kommune.</p> <p>Unntak gjelder for utprøving av velferdsteknologi og støtteverktøy, der leverandør kan anskaffe utstyr utenfor kommunens samkjøpsavtaler, forutsatt at kravene til utprøving i henhold til krav nr. 46 er oppfylt.</p> | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| <b>Klima og miljø</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |
| 55                    | <p><b>Transport</b></p> <p>Oppdragsgiver stiller strenge krav til hvilke kjøretøyteknologier som skal benyttes i kontraktperioden. Se kontraktens punkt 11.3 for nærmere informasjon.</p>                                                                                                                                                                      | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |
| 56                    | <p><b>Miljøledelsessystem</b></p> <p>Leverandør skal senest innen kontraktsoppstart være sertifisert etter et anerkjent system for miljøledelse, feks ISO 14001, EMAS, Miljøfyrtårn eller tilsvarende.</p>                                                                                                                                                     | Leverandør skal bekrefte oppfyllelse av kravet. |

## 6. EVALUERING OG TILDELING

### 6.1 Tildeling av kontrakt

Formålet med rammeavtalene er å dekke brukernes og kommunens behov for hjemmetjenester, samt tilrettelegge for brukervalg for brukere med vedtak om hjemmesykepleie og praktisk bistand.

I denne konkurransen benyttes en fastprismodell. Rammeavtaler vil bli tildelt på bakgrunn av en evaluering av tildelingskriteriet kvalitet. Evalueringen av tilbud tar utgangspunkt i leverandørenes tilbudte, fremtidige kvalitet, dvs. den kvaliteten leverandørene kan sannsynliggjøre og dokumentere at de vil levere i kontraktsperioden. Eventuell kunnskap oppdragsgiver har om leverandører basert på tidligere avtaleforhold utover det som fremkommer av tilbudet, vil ikke legges til grunn for vurderingene av kvalitet i denne konkurransen.

### 6.2 Tildelingskriteriet kvalitet

Tildelingskriteriet kvalitet består av ulike kvalitetsindikatorer som benyttes for å evaluere leverandørenes tilbudte kvalitet. Kvalitetsindikatorene skal fange opp ulike sider ved leverandørenes tjenesteytelse, organisasjon og drift, og er utformet for at leverandørene skal vise hvordan og hvorfor deres tilbud vil gi forsvarlige og gode tjenester tilpasset brukernes behov i kontraktsperioden.

Tildelingskriteriet kvalitet består av fire kvalitetsindikatorer. Leverandørene kan oppnå følgende poeng:

| Indikator                                   | Maks poengskår   |
|---------------------------------------------|------------------|
| Faglig tilnærming og utforming av tjenesten | 30               |
| Samhandling og rolleforståelse              | 20               |
| Ledelse og organisasjonskultur              | 25               |
| Kompetansestyring, opplæring og veiledning  | 25               |
| <b>Totalt</b>                               | <b>100 poeng</b> |

Det blir gjort en helhetlig vurdering av leverandørenes tilbud innenfor hver indikator. Beste tilbud innenfor hver kvalitetsindikator vil oppnå full poengskår i henhold til tabellen over. De øvrige tilbudene blir vurdert forholdsmessig opp mot beste tilbyder(e) under hver kvalitetsindikator. Maks poengsum for tildelingskriteriet kvalitet er totalt 100 poeng.

Velferdsetaten vil kontrollere at grunnlaget for tildeling av kvalitetspoeng blir oppfylt i kontraktsperioden.

## 7. TILDELINGSKRITERIET KVALITET

Tildelingskriteriet kvalitet består av fire kvalitetsindikatorer. Innenfor hver kvalitetsindikator er det listet opp underpunkter som skal inngå i leverandørens beskrivelser. Vi ber leverandøren besvare alle indikatorer med en beskrivelse av det tilbudet de vil tilby målgruppen gjennom kontraktperioden.

For å besvare indikatoren «Faglig tilnærming og utforming av tjenesten», skal leverandøren levere et case der dere beskriver en selvvalgt eksempelperson ut fra gitte punkter. Besvarelsen skal vise leverandørens praksis, herunder hvordan leverandørens systemer og metoder blir benyttet, og bidrar til økt kvalitet i det konkrete tjenestetilbudet til eksempelpersonen. Se nærmere beskrivelse under punkt 7.1.

I besvarelsen av de øvrige kvalitetsindikatorene skal leverandøren beskrive hvilke systemer de har og gi konkrete eksempler på hvordan disse benyttes i tjenesten, herunder hvordan leverandøren kontinuerlig jobber med kvalitetsforbedring gjennom systematisk planlegging, gjennomføring, evaluering og korrigerende. Leverandørens beskrivelser skal konkretisere og sannsynliggjøre hvordan tjenestene ytes i det daglige.

For mer informasjon om presentasjonsform, se punkt 2.3 «Presentasjonsform».

### 7.1 Faglig tilnærming og utforming av tjenesten

Med faglig tilnærming mener vi hvordan leverandøren vurderer, tilpasser og anvender ulike metoder i tjenesteytingen til brukerne innenfor tjenestene hjemmesykepleie og praktisk bistand. Utformingen av tjenesten viser hvordan leverandøren systematiserer og organiserer tjenestene med bl.a. bruk av møtestruktur, tilrettelegging for mål- og planarbeid, fagadministrasjon osv.

For å besvare denne indikatoren skal leverandøren lage et case. Med utgangspunkt i en eksempelperson skal dere beskrive deres daglige praksis, faglige tilnærming og organisering, slik at vi får et reelt og virkelighetsnært bilde av tjenestene dere vil tilby. Besvarelsen skal beskrive brukerens tjenestereise fra oppstart av tjeneste til avslutning/avvikling.

Eksempelpersonen skal ha behov for både hjemmesykepleie og praktisk bistand, samt at det er mistanke om demens.

Innledningsvis i caset skal dere gi kort informasjon om deres eksempelperson:

- Diagnose/ funksjonsnivå
- Beskrivelse av bostuasjon, herunder hvem man bor med og utforming av boligen
- Behov for personell/kompetanse

- Kommunikasjonsferdigheter
- Helse
- Atferd
- Ressurser/ interesser hos bruker
- Samarbeidspartnere rundt bruker
- Pårørendesamarbeid
- Annet som dere eventuelt vurderer som relevant

Leverandøren må lage en fiktiv person, det vil si ikke beskrive en eksisterende brukers behov og tilbud. Dere skal beskrive en eksempelperson dere mener er representativ for målgruppen. Dere bør beskrive en eksempelperson som gjør det mulig å få frem leverandørens tilbud på en god måte.

Caset skal besvare punktene nedenfor og i tillegg vise hvordan dere skal tilby gode og individuelt tilrettelagte tjenester til personen. Leverandøren må konkretisere og sannsynliggjøre hvordan tjenestene ytes i det daglige.

Med utgangspunkt i eksempelpersonen, skal leverandøren:

- Beskrive hvordan dere forstår oppdraget, og hvilken rolle dere har i organiseringen av tjenesten, herunder hvordan dere samarbeider med relevante parter.
- Beskrive de viktigste kvalitetsfaktorene for å sikre at tjenesten blir vellykket, og hvordan dere ivaretar disse.
- Beskrive hvordan dere planlegger, gjennomfører, evaluerer og korrigerer innhold, tilbud og aktiviteter opp mot personens funksjons- og mestringsevne, interesser og behov. Dere skal beskrive hvordan dere tilpasser faglig tilnærming og metode til eksempelpersonen.
- Legge ved eksempel på ADL funksjonsvurdering, revurderingsjournal, tiltaksplan og eventuell annen relevant dokumentasjon.

**Maks poengskår: 30 poeng**

## 7.2 Samhandling og rolleforståelse

God samhandling er en forutsetning for at brukere skal motta trygge, helhetlige og koordinerte hjemmetjenester. Effektiv samhandling krever god rolleforståelse, åpen kommunikasjon og et konstruktivt samarbeid både internt i leverandørens organisasjon og eksternt med kommunens enheter og andre relevante aktører. Leverandøren skal bidra til en felles samhandlingskultur der oppgaver utføres i tråd med rammeavtalens krav, regelverk og kommunale føringer, samt brukernes individuelle behov.

Leverandøren skal beskrive:

### **Forståelse av roller, ansvar og oppgaver**

Hvordan leverandøren sikrer en tydelig og omforent forståelse av roller, ansvar og oppgaver:

- internt i egen organisasjon, på alle nivåer og i alle ledd som deltar i tjenesteutførelsen.
- eksternt i samarbeid med bydeler, Velferdsetaten, fastleger, spesialisthelsetjenesten, pårørende og andre relevante samarbeidspartnere.

### **Dialog og løpende samarbeid**

Hvordan leverandøren systematisk og i praksis sikrer dialog, kontinuitet og løpende samarbeid med bydeler, Velferdsetaten og andre aktuelle parter, knyttet til:

- tjenesteutøvelse
- kontraktsforpliktelser
- samhandling og samarbeidsrelasjoner
- brukersikkerhet og kvalitet
- implementering og oppskalering av systemer og teknologi

**Maks poengskår: 20 poeng**

## **7.3 Ledelse og organisasjonskultur**

God ledelse er sentralt for å drifte i tråd med verdier, mål og rammer, og for å sikre at de ansatte yter gode tjenester. Dette omfatter også å implementere og vedlikeholde god organisasjonskultur i virksomheten.

Organisasjonskulturen er betydningsfull for samhandling og utføring av arbeidet i alle ledd i organisasjonen. Kulturen har også betydning for relasjonen mellom brukere/pårørende og ansatte, fordi leverandørens verdier og holdninger preger hvordan ansatte samhandler med brukere og pårørende. En god organisasjonskultur vil kunne fremme brukermedvirkning, og at leverandøren har et bevisst og inkluderende forhold til brukerens familie og nettverk.

Leverandøren skal beskrive:

- Hvordan ledelse utøves i tilbudt tjeneste, herunder hvordan dere jobber med evaluering og forbedring av tjenesten.
- Hvordan ledelsen identifiserer, følger opp og håndterer uklarheter, problemstillinger og avvik som oppstår i tilknytning til rammeavtalen.
- Egen organisasjonskultur og hvordan dere implementerer og vedlikeholder organisasjonskulturen i virksomheten.
- Hvordan ledelsen sikrer et trygt og godt arbeidsmiljø.

- Hvordan leverandøren systematisk jobber for å forebygge og håndtere konflikter i personalgruppen, og tiltak for å forebygge slitasje/utbrenthet. Leders rolle og ansvar skal særlig fremkomme.
- Hvordan dere vil sikre at alle krav og forpliktelser i rammeavtalen er implementert i driften fra oppstart av kontrakten og gjennom hele kontraktsperioden, herunder hvordan dere vil sikre forståelse av rammeavtalen i hele organisasjonen.

**Maks poengskår: 25 poeng**

## 7.4 Kompetansestyring, opplæring og veiledning

Personalets kompetanse er sentral for å sikre god kvalitet i utføringen av tjenesten. Kompetanse handler om at den enkelte ansatte skal kunne mestre oppgaver, møte krav, og oppnå mål og potensiale. Kompetanse kan være både formell og uformell. Hvor godt tilpasset og relevant personalets kompetanse er til tjenestene, har betydning for i hvor stor grad bruker mottar kvalitetsmessig gode tjenester. Det bør være en sammenheng mellom målgruppens behov, tjenestens innhold og personalets kunnskaper og erfaring.

Leverandøren skal beskrive:

### Kompetansestyring

Hvordan leverandøren bruker sitt kompetansestyringssystem for å sikre rett kompetanse i tilbudet, herunder hvordan dere fanger opp behovet for kompetanseutvikling, og plan for rekruttering.

### Opplæring og veiledning

Hvordan leverandøren vil sikre

- Opplæring til nyansatte
- Kompetanseoverføring og overlapp mellom nøkkelpersonell
- Opprettholdelse av kompetanse og kompetanseutvikling
- Veiledning av alle ansatte

### Lederutvikling

Hvordan leverandøren vil legge til rette for lederutvikling.

**Maks poengskår: 25 poeng**