

# Tjenestekonsesjonskontrakt

Saksnr. 23/01557

mellom

**Nittedal kommune**

(heretter kalt Oppdragsgiver)  
Organisasjonsnr. 971643870

og

**Mio BPA AS**

(heretter kalt Leverandør)  
Organisasjonsnr. 913961471

---

Kontrakten signeres elektronisk

## Innhold

1	Kontrakten.....	9
1.1	Leverandørs utnyttelsesrett og risiko.....	9
1.2	Formål.....	9
1.3	Definisjoner.....	9
1.4	Følgende dokumenter inngår i kontrakten.....	10
2	Partenes representanter.....	11
3	Kontraktens varighet/oppstart og oppsigelse.....	12
3.1	Varighet.....	12
3.2	Oppsigelse.....	12
3.2.1	Oppsigelse av konsesjonskontrakten.....	12
3.2.2	Oppsigelse av enkeltoppdrag.....	12
4	Kontraktens innhold/omfang og forvaltning av tjenesten.....	13
4.1	Vedtak om brukerstyrt personlig assistanse (BPA).....	13
4.2	Forbud mot særskilte vilkår/ytelser.....	14
4.3	Tjenester som faller inn under BPA-ordningen.....	14
4.3.1	Vedtak om praktisk bistand og opplæring til dagliglivets gjøremål.....	14
4.3.2	Vedtak om avlastning.....	14
4.3.3	Vedtak om støttekontakt.....	14
4.4	Krav knyttet til arbeidslederrollen.....	14
4.5	Ansettelse og rekruttering av assistenter.....	15
4.6	Dekning av kostnader til opplæring.....	15
4.7	Brukers valg av Leverandør.....	15
4.8	Brukers skifte av Leverandør.....	15
4.9	Informasjon til Bruker.....	15
4.10	Følge av assistent på reise.....	16
4.11	Reiseavtale.....	16
4.12	Akutt behov for helsehjelp.....	16
4.13	Brukers opphold i institusjon og sykehus.....	16
5	Arbeidsgiveransvaret for personlige assistenter.....	17
5.1	Arbeidsgiveransvaret og system for oppfølging.....	17
5.2	Assistentens arbeidsrettslige status.....	17
5.3	Ansvar for fremskaffing av vikarer.....	17
5.4	Ansettelse av familie og andre nærstående som assistenter.....	17
5.5	Politiattest.....	17
5.6	Ansvar ved biltransport.....	18
5.6.1	Transport av bruker i assistents bil.....	18
5.6.2	Assistent er sjåfør i brukers bil.....	18
5.7	Kontrakt mellom Leverandør og bruker.....	18
5.8	Assistentenes språkkompetanse.....	18
6	Partenes plikter.....	19
6.1	Leverandørs plikter.....	19

6.2	Lønns- og arbeidsvilkår .....	19
6.2.6	Administrative bestemmelser og sanksjoner.....	20
6.3	Forbud mot å motta gaver – etiske retningslinjer .....	22
6.4	Oppdragsgivers plikter .....	22
6.5	Taushetsplikt .....	22
6.6	Årsrapport .....	22
7	oppdragsgivers og leverandørs oppfølging og kontroll av tjenesten.....	23
7.1	Oppdragsgivers kvalitetskontroll.....	23
7.2	Tilbakemeldinger på opplevd kvalitet (klage, ris og ros).....	23
7.3	Brukerundersøkelser .....	23
7.4	Avvik og hendelser .....	23
7.5	Dokumentasjon av tjenesteleveransen .....	23
7.6	Oppdragsgivers rett til innsyn og kontroll.....	23
7.7	Revisjon .....	24
7.8	Måling ved bruk av indikatorer.....	24
7.9	Møter.....	24
7.10	Rapportering .....	25
7.10.1	Rapportering av Leverandørens egen kvalitetskontroll .....	25
7.10.2	Rapportering .....	25
8	Priser og betalingsbetingelser .....	26
8.1	Priser.....	26
8.2	Godtgjøring av arbeidsleders administrative utgifter .....	26
8.3	Overføring av midler mellom leverandør og bruker/arbeidsleder .....	26
8.4	Gebyrer og reiser .....	26
8.5	Fakturering .....	26
8.6	Fakturering ved brukers dødsfall .....	27
8.7	Fakturering ved opphør av behov av andre årsaker .....	27
8.8	Fakturering ved brukers opphold i sykehus .....	27
8.9	E-faktura .....	27
8.10	Betalingsfrist.....	27
8.11	Tilbakeholdsrett.....	27
8.12	Betalingsmislighold.....	28
8.13	Slutfaktura .....	28
8.14	Bruk av vedtakstimer .....	28
9	Kontraktsbrudd .....	29
9.1	Forsinkelse.....	29
9.2	Virkninger av forsinkelse .....	29
9.3	Mangler .....	29
9.4	Virkningen av mangler.....	29
9.5	Vesentlig kontraktsbrudd .....	30
9.6	Virkning av opphør av kontrakt .....	30
10	Øvrige bestemmelser .....	31
10.1	Forsikringer .....	31

---

10.2	Motregning .....	31
10.3	Tilleggstjenester og markedsføring av disse tjenestene.....	31
10.4	Overdragelse av rettigheter og plikter .....	31
10.5	Konkurs, akkord e.l.....	32
10.6	Force majeure .....	32
11	Tvister.....	33
11.1	Rettsvalg .....	33
11.2	Forhandlinger .....	33
11.3	Domstolsbehandling.....	33
12	Underleverandør(er) .....	34

# 1 KONTRAKTEN

## 1.1 Leverandørs utnyttelsesrett og risiko

Denne tjenestekonsesjonskontrakten gjelder tjenestekjøp hvor vederlaget for tjenesten er retten til å utnytte tjenesten sammen med betaling. Leverandør har risikoen for å sikre inntjening og for å etablere og drive tjenesten. Leverandør mottar ikke noe fast beløp fra Oppdragsgiver (kommunen), og Oppdragsgiver garanterer ikke noe minstevolum av tjenestene da dette avhenger av brukernes valg.

Leverandøren må påta seg ansvar for drift og økonomisk- og kommersiell risiko.

Leverandøren har rett og plikt til å tilby BPA tjenester til brukere som velger Leverandør som arbeidsgiver for assistenten.

Brukers vedtak om BPA i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven skal være i samsvar med brukers behov. Oppdragsgiver har det formelle ansvaret for enkeltvedtaket. Leverandør har ansvar for å informere Oppdragsgiver dersom det er endringer som påvirker omfanget av vedtaket (økt eller redusert, oppgaver eller timer).

Tjenestekonsesjonskontrakten innskrenker ikke Oppdragsgivers ansvar for at den som har et tjenestebehov, skal få en forsvarlig tjeneste.

## 1.2 Formål

Formålet med kontrakten er å fordele ansvar mellom partene og skape administrative forutsetninger for et godt samarbeid.

Målsetningen med ordningen om brukerstyrt personlig assistanse er at den som har et tjenestebehov skal få et mer selvstendig liv enn uten assistanse. Brukerstyringen er et middel til å bidra til bedre ressursutnyttelse, større fleksibilitet og kvalitetssikring innenfor rammene av gjeldende lover og regler, kommunenes enkeltvedtak og kontrakten.

Kontrakten skal legge til rette for at oppdragsgiver sikres det innsyn i og den kontroll med BPA-ordningene, som oppdragsgiver finner nødvendig, herunder innsyn i og kontroll med tjenestekvalitet, HMS for assistentene og økonomi.

## 1.3 Definisjoner

I denne tjenestekonsesjonskontrakten gjelder følgende definisjoner:

**BPA:** **Brukerstyrt Personlig Assistanse** er en alternativ organisering av praktisk og personlig hjelp for sterkt funksjonshemmede som har behov for bistand i dagliglivet, både i og utenfor hjemmet. Brukeren har rollen som arbeidsleder og påtar seg større ansvar for organisering og innhold i forhold til sine behov. Innen rammer som kommunens vedtak om praktisk bistand angir, kan brukeren i prinsippet styre hvem han/hun vil ha som assistent(er), hva assistent(e) skal gjøre, hvor og til hvilke tider hjelpen skal gis. Brukerstyringen skal være et middel til å bidra til bedre ressursutnyttelse, større fleksibilitet og kvalitetssikring.

Tjenesten brukerstyrt personlig assistanse (BPA) ytes i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven § 3-8 Brukerstyrt personlig assistanse:

Kommunen skal ha tilbud om personlig assistanse etter § 3-2 første ledd nr. 6 bokstav b, i form av praktisk bistand og opplæring, organisert som brukerstyrt personlig assistanse. BPA er rettighetsfestet gjennom pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1d.

- Bruker:** Den som har fått innvilget BPA av sin kommune (vedtakseier)
- Arbeidsleder:** Den som ivaretar den daglige ledelsen av BPA ordningen. Denne er vedtakseier eller den som vedtakseiers representant på vegne av vedtakseier utpeker. Leverandør kan ikke være arbeidsleder uten særskilt avtale med Oppdragsgiver.
- Arbeidsgiver:** Den som bruker har valgt som sin Leverandør. Denne har det ansvar for tjenestekvaliteten på vegne av Oppdragsgiver og arbeidsgiveransvaret for assistentene.
- Vedtak:** Et enkeltvedtak gir rettigheter eller plikter til en eller flere bestemte personer. I denne sammenhengen gir vedtaket en rett på de tjenester som tildeles til bruker gjennom vedtaket. Vedtak er oftest av begrenset varighet og skal revurderes ved endringer i hjelpebehovet.
- Oppdragsgiver:** Kommunen som tildeler tjenestekonsesjon til virksomheter for brukerstyrt personlig assistanse. Oppdragsgiver har også det formelle ansvaret for vedtak om BPA til brukerne.
- Leverandør:** Den bedrift som får tildelt tjenestekonsesjon.

#### **1.4 Følgende dokumenter inngår i kontrakten**

1. Denne tjenestekonsesjonskontrakten inkluderer:

- a. Bilag 1: Kravspesifikasjon
- b. Bilag 2: Egenrapportering lønns- og arbeidsvilkår
- c. Bilag 3: Bestillings skjema
- d. Bilag 4: Avtale mellom arbeidsleder, bruker og leverandør
- e. Bilag 5: Kvartalsrapport skjema
- f. Bilag 6: Prismodell for BPA
- g. Bilag 7: Skjema bytte av leverandør
- h. Bilag 8: Endring i den generelle avtaleteksten

2. Publiserte spørsmål og svar til tjenestekonsesjonsgrunnlaget

3. Leverandørs tjenestekonsesjonssøknad

Ved motstrid gjelder dokumentene i ovennevnte rekkefølge.

## 2 PARTENES REPRESENTANTER

**For kontrakt:**

For  
Oppdragsgiver:  
Navn: Hilde Fremstad  
Epost: [hilde.fremstad@nittedal.kommune.no](mailto:hilde.fremstad@nittedal.kommune.no)  
Tlf.: +47 414 13 909

**For Leverandør**

Navn: Elin Langdahl  
Epost: [elin.langdahl@mio.no](mailto:elin.langdahl@mio.no)  
Tlf.: +47 917 21 745

**For daglig forvaltning av ordningen**

For  
Oppdragsgiver:  
Navn: Anne Kristin Berntsen  
Epost: [anne.kristin.berntsen@nittedal.kommune.no](mailto:anne.kristin.berntsen@nittedal.kommune.no)  
Tlf.: +47 400 36 919

**For Leverandør:**

Navn: Silje Hamletsen  
Epost: [silje.hamletsen@mio.no](mailto:silje.hamletsen@mio.no)  
Tlf.: + 47 980 92 506

### **3 KONTRAKTENS VARIGHET/OPPSTART OG OPPSIGELSE**

#### **3.1 Varighet**

Kontraktperiode er fra og med 01.09.2023 til og med 01.09.2025, med opsjon på forlengelse 1 + 1 år, totalt maksimalt 4 år. Opsjon utløses automatisk med likelydende vilkår med mindre Kunden tar andre initiativ. Dersom Kunden ikke ønsker at opsjon utløses automatisk, må dette formidles til Leverandør minimum 1 måned før utløp av kontrakt.

#### **3.2 Oppsigelse**

##### *3.2.1 Oppsigelse av konsesjonskontrakten*

Kontrakten har 6 måneders gjensidig oppsigelsesfrist og oppsigelse skal varsles skriftlig. Oppsigelsestiden gjelder fra den 1. i påfølgende måned.

##### *3.2.2 Oppsigelse av enkeltoppdrag*

Ved oppsigelse av bestillinger av enkeltoppdrag gjelder 1 måneds oppsigelsesfrist, jf. pkt. 8.6, 8.7 og 8.8 i denne kontrakten.



## 4 KONTRAKTENS INNHOLD/OMFANG OG FORVALTNING AV TJENESTEN

### 4.1 Vedtak om brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Oppdragsgiver har et overordnet ansvar for at tjenesten som bruker mottar er av god kvalitet og i henhold til brukers vedtak om tjenester. Leverandør skal sikre at tjenesten til enhver tid utføres i henhold til lov, forskrift, rundskriv, anerkjente faglige standarder og denne kontraktens bestemmelser. Innenfor disse rammene skal Leverandør etablere rutiner, prosedyrer og arbeidsformer for å oppfylle kravene. Dersom Leverandør foretar vesentlig omlegging av sine arbeidsformer, skal Oppdragsgiver varsles umiddelbart.

Slik informasjon skal gis uavhengig av årsaken til omleggingen.

Leverandør skal sørge for at den som har tjenestebehovet, får det timeantallet tilgjengelig som vedtaket tilsier. Innenfor vedtakets rammer og rammene nevnt i avsnittet ovenfor kan timene brukes fleksibelt. Leverandør skal i tillegg sørge for at evt. endrede behov hos bruker, meldes til Oppdragsgiver.

Vedtaket om BPA utgjør grunnlaget for bestilling til Leverandør. Vedtaket er fattet på bakgrunn av en individuell vurdering av brukers behov for praktisk bistand for å mestre dagliglivets gjøremål, og skal inneholde en konkret beskrivelse av hvilke gjøremål det gis bistand til, samt tidsestimat for de ulike komponentene i bistanden, evt. et samlet tidsestimat.

Vedtaket skal ikke formidles til Leverandør. Det er utarbeidet bestillingsskjema fra Oppdragsgiver til Leverandør som angir antall innvilgede timer og hvilke formål timene skal benyttes til, jfr. Bilag 3 *Bestillingsskjema*. Leverandør har ansvaret for at oppdraget utføres iht. bestillingen.

Bruker velger sine assistenter. Leverandør har ansvaret for å gjøre assistentene, som skal utføre oppdragene, kjent med innholdet i bestillingen. Det fremgår av Brukers vedtak og bestillingsskjema fra Oppdragsgiver hvilke behov som skal ivaretas. Valg av oppgaver innenfor denne rammen er brukerstyrt.

I det enkelte assistansetilfellet etableres avtale mellom Leverandør og bruker/arbeidsleder, jfr. Bilag 4 *Avtale mellom arbeidsleder, bruker og leverandør*.

Andre avtaler mellom Leverandør og bruker/arbeidsleder i henhold til denne kontrakten skal ikke inngås. Dersom bruker/arbeidsleder inngår avtaler med Leverandør om kjøp av private tjenester fra Leverandør, er dette et forhold mellom bruker/arbeidsleder og Leverandør.

## 4.2 Forbud mot særskilte vilkår/ytelser

Leverandør kan ikke stille vilkår for tjenesteytelse eller andre krav til bruker utover det som følger direkte fra loven, denne kontrakten eller oppdragsgivers anvisninger.

Leverandør kan ikke, i tillegg til avtalen mellom Leverandør og bruker, inngå annen avtale med eller stille andre krav til Bruker knyttet til leveranse av tjenesten, herunder krav om spesiell diagnose/funksjonstap, krav om medlemskap eller om støtte/tilslutning til en bestemt ideologi, religion, livssyn, politisk syn eller lignende.

Dette vil anses som et vesentlig brudd på Kontraktens bestemmelser.

## 4.3 Tjenester som faller inn under BPA-ordningen

Tjenester som faller inn under denne tjenestekonsesjonskontrakten er oppgaver som naturlig faller innenfor helse- og omsorgstjenestelovens intensjon med praktisk bistand og opplæring organisert som brukerstyrt personlig assistanse.

### 4.3.1 Vedtak om praktisk bistand og opplæring til dagliglivets gjøremål

Husarbeidsoppgaver som det innvilges bistand til er for eksempel rydding, støvtørring, oppvask, avfallshåndtering, støvsuging, gulvvask av rom som er i daglig bruk, skifte av sengetøy, klesvask, vindusvask og handling. Det kan også være aktuelt med enkelte forefallende og lettere praktiske oppgaver utendørs.

Egenomsorgsoppgaver som det innvilges bistand til er for eksempel hjelp til å stå opp og legge seg, ivaretagelse av personlig hygiene, toalettbesøk, tilberedelse av måltider, hjelp til å spise, nødvendig tilsyn og tilsvarende grunnleggende behov, og hvor det ikke er behov for arbeidstakere med helsefaglig kompetanse.

Tyngre oppgaver og oppgaver som innebærer en risiko (helse-, miljø- og sikkerhet) for assistentene omfattes ikke. Eksempler på slike oppgaver er arbeid som må utføres fra stige, hovedrengjøring, maling av hus og annet tyngre arbeid.

Opplisting av eksempler ovenfor er ikke uttømmende.

### 4.3.2 Vedtak om avlastning

Oppdragsgiver kan innvilge avlastning i form av bistand til dagliglivets gjøremål. At brukerstyrt personlig assistanse innvilges som avlastning, forutsetter at andre enn brukeren selv dekker brukerens omsorgsbehov. BPA kan da innvilges som avlastning til den ordinære omsorgsyteren.

### 4.3.3 Vedtak om støttekontakt

Støttekontakt gis til den som trenger bistand for å kunne ha «en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre», jfr. helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 nr. 6 bokstav b. Støttekontakt kan innvilges som BPA.

## 4.4 Krav knyttet til arbeidslederrollen

Leverandør skal gi nødvendig opplæring, veiledning og lederverktøy til å gi bruker, eller den som er arbeidsleder på vegne av bruker, for at denne skal kunne ivareta sine oppgaver som arbeidsleder.

Leverandør har ansvar for at arbeidsleder har kompetanse til å ivareta rollen som arbeidsleder.

Personer som utøver arbeidslederrollen eller bistår bruker med arbeidslederrollen skal forplikte seg til å gjennomføre opplæring i hva dette innebærer. Arbeidsleders plikter og ansvar framgår nærmere av Bilag 4 *Avtale mellom arbeidsleder/bruker og leverandør*.

#### **4.5 Ansettelse og rekruttering av assistenter**

Leverandør skal yte nødvendig bistand med å rekruttere assistenter til arbeidsleder. Ved problemer med rekruttering av assistenter skal Leverandør varsle Oppdragsgiver snarest. Kostnader knyttet til rekruttering og ansettelse dekkes av Leverandør.

#### **4.6 Dekning av kostnader til opplæring**

Opplæring og oppfølging av assistenter og arbeidsleder inngår i timeprisen.

Dersom Oppdragsgiver vurderer at bruker har behov som krever omfattende opplæring i tillegg til det som i utgangspunktet ligger i BPA-assistentens oppgaver, kan Oppdragsgiver i særskilte tilfeller, etter skriftlig begrunnelse og dokumentasjon fra Leverandør, dekke enkelte kostnader til opplæring utover det som ligger i timeprisen. Leverandør må søke Oppdragsgiver om dette før opplæringen igangsettes.

#### **4.7 Brukers valg av Leverandør**

Det er bruker som velger Leverandør. Bruker kan velge blant de leverandører som kommunen har inngått tjenestekonsesjonskontrakt med, eller kommunens egen BPA-tjeneste (i de tilfeller hvor kommunen tilbyr dette). Leverandør kan ikke avvise (nekte å ta imot) å være arbeidsgiver for en assistent som bruker allerede benytter i sin ordning. Unntaket er dersom dette kan begrunnes i denne Kontraktens punkt 6 *Arbeidsgiveransvaret for personlige assistenter*.

Leverandør plikter å ta imot brukere som:

- Har assistent ved valg/skifte av Leverandør.
- Ikke har assistent og som trenger bistand til å rekruttere assistent.
- Ikke har assistent og som selv vil rekruttere assistent.

Leverandør skal medvirke til en smidig overgang til ny Leverandør.

Dersom brukers valg av Leverandør medfører et leverandørskifte, skal reglene i Arbeidsmiljøloven kapittel 16 vedrørende *Arbeidstakerens rettigheter ved virksomhetsoverdragelse*, praktiseres.

#### **4.8 Brukers skifte av Leverandør**

Bruker kan skifte Leverandør med tre måneders varsel. Kortere frist kan avtales mellom gammel og ny Leverandør. Ny Leverandør skal være en av de leverandørene som kommunen har inngått tjenestekonsesjonskontrakt med.

Ved skifte av Leverandør skal tidligere Leverandør informere Oppdragsgiver om status vedrørende timeforbruk (leverte timer og vedtakstimer) ved dato for leverandørskiftet. Oppdragsgiver skal informere ny Leverandør.

#### **4.9 Informasjon til Bruker**

Oppdragsgiver skal gi informasjon om brukervalgsordningen til alle brukere med vedtak om brukerstyrt personlig assistanse. Oppdragsgiver skal gi nøytral informasjon om alle leverandørene som brukere kan velge mellom.

Leverandør skal produsere en presentasjon av egen virksomhet etter en fast mal fra Oppdragsgiver. Denne deles ut av Oppdragsgiver og vil danne et informasjonsgrunnlag som bruker kan basere sitt valg på.

#### **4.10 Følge av assistent på reise**

Retten til tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven gjelder i Norge.

Leverandør skal kunne informere Oppdragsgiver dersom det planlegges å yte BPA utenfor Norge.

Ved brukers eventuelle reiser (innenlands og utenlands) skal assistentenes krav til arbeidsvilkår i henhold til Arbeidsmiljøloven kapittel 10 vedrørende *Arbeidstid* ivaretas. Dette er Leverandørs arbeidsgiveransvar, og Leverandør skal godkjenne assistentens arbeidsplan før avreise.

Assistentene skal ikke pålegges å være med på reise dersom reisen går utover den daglige og/eller ukentlige arbeidsfri.

Leverandør skal sørge for at assistenten er nødvendig forsikret ved reise etter dette punktet. Oppdragsgiver eller Leverandør plikter ikke å gi kostnadsdekning utover dette.

#### **4.11 Reiseavtale**

Dersom bruker drar på reise over ett døgn, skal Leverandør påse at det fylles ut en egen reiseavtale for reisen. Denne avtalen skal være i Leverandørens hende minst 14 dager før reisen finner sted. Avtalen skal påse at assistentens rettigheter er ivaretatt under reisen i henhold til arbeidsmiljøloven. Det er Leverandørens ansvar å påse at reiseavtalen inneholder godkjent arbeidsplan for reisen, at nødvendig HMS-vedtak er ivaretatt, samt at det er tegnet gyldig reiseforsikring for assistenten. Reiseavtalen skal være signert av assistent, arbeidsleder og Leverandør.

Kommunen kan til enhver tid be om innsyn i reiseavtalene til den enkelte BPA-ordning.

#### **4.12 Akutt behov for helsehjelp**

Leverandør skal ha rutiner og prosedyrer som sikrer brukers behov ved akutt sykdom/akutt behov under utøvelsen av tjenesteytingen.

#### **4.13 Brukers opphold i institusjon og sykehus**

Ved informasjon om innleggelse på heldøgns opphold i institusjon/sykehus (tidsbegrenset eller varig) har partene en gjensidig informasjonsplikt.

Planlagt innleggelse skal varsles så fort innleggelsen er bestemt. Akutt innleggelse skal varsles snarest mulig.

Dersom institusjonen/sykehuset har framsatt behov for tilstedeværelse av assistent/kommunal tjeneste under innleggelsen overfor en av partene, skal den annen part informeres umiddelbart. Det er innleggende instans/sykehuset som fremsetter behovet for og omfanget av slik tilstedeværelse, jmfør rundskriv 07/3749 fra Sosial og helsedirektoratet «*Ansvar og kostnader til kommunalt ansatte i forbindelse med sykehusopphold*». Det skal avtales skriftlig og i et samarbeid mellom Oppdragsgiver og sykehuset hva Oppdragsgiver skal bidra med av assistenter, uansett om det er Oppdragsgiver eller Leverandør som leverer tjenesten.

Dersom Leverandør velger at assistenten bistår under sykehusopphold eller andre opphold i institusjon utover dette, må Leverandør bære kostnaden.

Manglende informasjon til og avklaring med Oppdragsgiver kan medføre manglende betaling.

Se punkt 8.10 i denne kontrakten vedrørende *Fakturering ved brukers opphold på sykehus*.

## **5 ARBEIDSGIVERANSVARET FOR PERSONLIGE ASSISTENTER**

### **5.1 Arbeidsgiveransvaret og system for oppfølging**

Arbeidsgiveransvaret for assistentene ligger fullt ut hos Leverandør.

Bruker eller arbeidsleder kan etter denne tjenestekonsesjonskontrakten ikke være arbeidsgiver eller opprette eget selskap som påtar seg arbeidsgiveransvaret.

Leverandør skal ha rutiner som sikrer assistentenes arbeidsforhold i henhold til arbeidsmiljølovens bestemmelser, herunder system for HMS og internkontroll.

Leverandør skal påse at alt personell som utfører arbeid under denne kontrakten innehar gyldig oppholdstillatelse med rett til å ta arbeid.

Leverandør skal ha system for å ivareta rådgivning og veiledning ovenfor assistentene. Leverandør skal sørge for at assistentene er kjent med og etterlever gjeldende lover og forskrifter knyttet til tjenesten som ytes og arbeidsmiljøloven.

Leverandør svarer for assistenten og evt. andre kontraktsmedhjelpere man benytter for å gjennomføre kontrakten, i henhold til skadeerstatningsloven § 2-1.

### **5.2 Assistentens arbeidsrettslige status**

Assistentene skal ansettes med skriftlig arbeidskontrakt med Leverandør etter arbeidsmiljøloven § 14-5 og § 14-6.

### **5.3 Ansvar for fremskaffing av vikarer**

Leverandør har ansvar for å skaffe vikarer ved fravær, i samarbeid med bruker, dersom bruker ønsker dette.

### **5.4 Ansettelse av familie og andre nærstående som assistenter**

Familie og andre nærstående av bruker/arbeidsleder skal som hovedregel ikke ansettes som assistenter. Oppdragsgiver kan likevel i enkelte tilfelle tillate bruk av familie og andre nærstående. En slik ansettelse skal ikke skje før Oppdragsgiver skriftlig har samtykket til dette.

Familie og andre nærstående kan unntaksvis benyttes som tilkallingsassistent uten samtykke fra Oppdragsgiver i enkeltilfeller der en assistent ikke kan møte, pga. akutt sykdom eller tilsvarende.

Omsorgsytere som mottar tjenester etter særlig tyngende omsorgsarbeid (avlastning) kan ikke benyttes som tilkallingsassistenter uten at det foreligger skriftlig forhåndssamtykke fra Oppdragsgiver.

Med familie og nærstående menes (listen er ikke uttømmende):

Ektefelle/samboer, far/mor, søsken, barn og andre familiemedlemmer som står bruker nær. Venner og bekjente kan regnes som nærstående.

Ved tvilstilfeller er det kommunen som definerer hva som ansees som nærstående.

### **5.5 Politiattest**

Politiattest uten merknader må fremlegges før tiltredelse for alle nyansettelsesforhold i BPA-ordningen jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 5-4.

## **5.6 Ansvar ved biltransport**

### *5.6.1 Transport av bruker i assistents bil*

Assistenten skal ikke pålegges å bruke egen bil i tjenesten. Dersom assistenten ønsker å benytte egen bil i tjenesten, skal dette skriftlig avtales og godkjennes av Leverandør. Leverandør har ansvar for å forsikre seg om at assistentens bil er forsikret.

Ved kjøring for bruker i assistentens bil, med og uten bruker i bilen, skal bruker betale assistenten kjøregodtgjørelse etter statens satser.

### *5.6.2 Assistent er sjåfør i brukers bil*

Assistent som benytter brukers bil, gjør dette på brukers ansvar. Bruker er ansvarlig for forsikring av bilen. Dersom bilen skades når assistent er sjåfør, har bruker ansvar for at alle kostnader knyttet til skaden dekkes av brukers forsikring. Dette gjelder også egenandel på forsikring.

## **5.7 Kontrakt mellom Leverandør og bruker**

Det skal inngås kontrakt mellom Leverandør og bruker jfr. Bilag 4 *Avtale mellom arbeidsleder/bruker og leverandør*. Leverandør plikter å sende kopi av avtalen med arbeidsleder/bruker til Oppdragsgiver. Andre avtaler mellom Leverandør og bruker/arbeidsleder i henhold til denne kontrakten skal ikke inngås. Dersom bruker/arbeidsleder inngår avtaler med Leverandør om kjøp av private tjenester fra Leverandør er dette forhold mellom bruker/arbeidsleder og Leverandør.

Får Leverandør informasjon fra en assistent om en bruker som bryter arbeidsmiljøloven, arbeidsreglement, faglige krav eller annet av alvorlig grad, skal Oppdragsgiver informeres umiddelbart.

Oppdragsgiver plikter å vurdere om det skal få konsekvenser for brukers vedtak om tjenester.

Oppdragsgiver plikter også å vurdere om disse bruddene er mislighold av kontrakt mellom Oppdragsgiver og Leverandør. Denne type mislighold kan føre til heving av kontrakt.

## **5.8 Assistentenes språkkompetanse**

Leverandør har ansvar for en god dialog mellom bruker og assistent, og assistent og Leverandør, slik at det ikke oppstår misforståelser med fare for redusert tjenestekvalitet. Leverandørens assistenter skal som et minimum ha bestått norskprøve A2-B1 (tidligere norskprøve 3) eller tilsvarende nivå. Leverandør skal sørge for at assistenter som ikke har bestått kompetansekravet ved kontraktsinngåelse gis den opplæring som er nødvendig for at assistenter har språkkompetanse tilsvarende språkkravet.

## 6 PARTENES PLIKTER

Partene skal samarbeide og vise lojalitet under gjennomføringen av kontrakten.

### 6.1 Leverandørs plikter

Tjenesten skal gjennomføres i samsvar med denne kontrakten og brukers enkeltvedtak, og utføres profesjonelt, effektivt og med høy faglig standard.

Oppdragsgiver skal gis mulighet til å kontrollere og etterprøve Leverandørs arbeid og at oppgitte standarder/metoder følges.

Leverandør skal lojalt samarbeide med Oppdragsgiver, og ivareta Oppdragsgivers interesser.

Henvendelser fra Oppdragsgiver skal besvares uten ugrunnet opphold.

Leverandør skal også uten ugrunnet opphold varsle om forhold Leverandør forstår eller bør forstå kan få betydning for gjennomføring av kontrakten, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

### 6.2 Lønns- og arbeidsvilkår

Kontrakten følger krav til lønns- og arbeidsvilkår etter reglene i forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter.

- 6.2.1 *All kommunikasjon mellom de som utfører arbeidet og Kunden skal foregå på norsk. Leverandøren skal sørge for at arbeidstakerne og eventuelle underleverandører som benyttes, kan kommunisere på en slik måte at manglende kommunikasjon ikke medfører alvorlige misforståelser og utgjør en sikkerhetsrisiko.*
  - 6.2.2 *Arbeidet skal utføres av Leverandøren og dennes ansatte i tjenesteforhold, eventuelt ved på forhånd avtalt underleverandør og deres ansatte. Mer enn ett ledd i kjede under Kundens avtalepart skal kreves særskilt begrunnelse. Leverandøren skal til enhver tid kunne legge frem dokumentasjon på ansettelsesforholdet.*
  - 6.2.3 *Kunden skal ikke anses som arbeidsgiver for Leverandørens personell, selv om slikt personell utfører tjenesten eller deler av denne i samarbeid med Kunden.*
  - 6.2.4 *Alle som utfører arbeid for Kunden, skal være navngitt før arbeidet fysisk påbegynnes.*
  - 6.2.5 *Arbeidstaker skal alltid kunne vise frem ID-kort der lovverk krever det eller der Kunden krever det.*
- a) Det er Leverandørens ansvar å sørge for at arbeidsmiljøloven og annet relevant regelverk som gjelder i forbindelse med utførelse av arbeidet for Kunden følges av og for de som utfører arbeid for Kunden.
  - b) På områder som er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal Leverandør sørge for at ansatte hos Leverandør og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle denne kontrakten, har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til gjeldende forskrifter.
  - c) På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal Leverandør sørge for at de samme ansatte har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Med lønns- og arbeidsvilkår menes bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.
  - d) Leverandøren skal ha samme forpliktelser avtalefestet i alle avtaler som omfatter ansatte hos underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle denne kontrakten.

- e) Leverandør skal ha pensjonsordninger for sine ansatte i henhold til de til enhver tid gjeldende lover og regler. Leverandør skal gi Oppdragsgiver informasjon om sin pensjonsordning, herunder pensjonssats, ved kontraktsinngåelse.

#### 6.2.6 Administrative bestemmelser og sanksjoner

- a) All kommunikasjon mellom de som utfører arbeidet og Kunden skal foregå på norsk. Leverandøren skal sørge for at arbeidstakerne og eventuelle underleverandører som benyttes, kan kommunisere på en slik måte at manglende kommunikasjon ikke medfører alvorlige misforståelser og utgjør en sikkerhetsrisiko.
- b) Lønn og annen godtgjørelse til egne ansatte, ansatte hos underleverandører og innleide skal utbetales til konto i bank.
- c) Leverandøren skal på forespørsel gi Kunden fullmakt til å innhente relevant SKAV-info (skatt- og avgifts informasjon) før avtaleinngåelse og i hele avtaleperioden.

Avtaler som inngås med utenlandsk leverandør eller underleverandør, og alle arbeidstakere på slik avtale, skal rapporteres til Sentralskattekontoret for utenlandssaker i henhold til ligningsloven § 5-6. Leverandøren er ansvarlig for at slik rapportering skjer i hele avtalekjeden. Leverandøren skal på forespørsel dokumentere at rapporteringsplikten er oppfylt ved kopi av innmeldingsskjema eller kvittering fra Altinn.

Eventuelt ansvar for skatter eller avgifter, gebyrer eller tvangsmulkt ilagt Kunden som følge av at Leverandøren ikke har overholdt sine forpliktelser etter dette punktet er Leverandørens ansvar og skal betales av ham.

Leverandør og eventuelle underleverandører skal på forespørsel kunne dokumentere at alle kravene over blir oppfylt.

- d) Innenfor de bransjer det er behov for lærlinger og arbeidene skal utføres av faglærte, skal minimum 7 % av arbeidede timer innenfor bygg- og anleggsgagnene samlet (de fag som omfattes av utdanningsprogrammet for bygg- og anleggsteknikk, samt anleggsgartnerfaget) og innenfor aktuell tjeneste utføres av lærlinger, jf. opplæringslova § 4-1.

Kravene kan oppfylles ved at arbeidede timer er utført av personer som er under systematisk opplæringen og er oppmeldt etter kravene i Praksiskandidatordningen, jf. opplæringslova § 3-5. Kravene kan også oppfylles ved å benytte lærlinger etter tilsvarende ordning i annet EU/EØS-land og personer som er under systematisk opplæringen og er oppmeldt etter tilsvarende ordning som kravene i Praksiskandidatordningen, jf. opplæringslova § 3-5, i annet EU/EØS-land.

Kravet kan oppfylles av Leverandøren og en eller flere av hans underleverandører.

Dersom arbeidene ikke er egnet ut fra arbeidets art og helse, miljø og sikkerhet kan Kunden tillate at prosentkravene ovenfor fravikes.

Leverandøren skal ved oppstart, og på anmodning under gjennomføringen av avtalen, sannsynliggjøre at kravene vil bli oppfylt. Ved avtaleavslutning skal det fremlegges oversikt over antall lærlingetimer. Timelister skal fremlegges på anmodning.



- e) På forespørsel fra oppdragsgiver er leverandør forpliktet til å fylle ut egenrapporteringsskjema, jf. bilag 2. Egenrapportering kan kreves flere ganger i løpet av avtaleperioden.
- f) Leverandør skal på forespørsel og innen tidsfrist satt av Oppdragsgiver dokumentere at kravene til lønns- og arbeidsvilkår blir overholdt i egen virksomhet og hos eventuelle underleverandører. Dokumentasjonen kontrolleres av Oppdragsgiver eller ekstern kontrollør engasjert av Oppdragsgiver.

Dokumentasjonen kan inkludere, men er ikke begrenset til, komplett liste med navn på og egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, oversikt over allmenngjorte og/eller landsomfattende tariffavtaler som legges til grunn for de samme ansatte, innsyn i leverandørens avtalte lønns- og arbeidsvilkår med eventuelle underleverandører, timelister, arbeidsavtaler, lønnslipper og avtaler om kost og losji.

- g) Oppdragsgiver, inkludert eksterne kontrollører engasjert av Oppdragsgiver, har rett til å foreta annonserte og uannonserte stedlige kontroller hos Leverandør og ved eventuelle underleverandører. En eventuell stedlig kontroll vil kunne inkludere innsyn i lønns- og personalsystemer. Dersom det skulle være behov for kontroll ved lokasjon hvor tjenesten utføres skal det alltid innhentes samtykke til dette fra bruker eller brukers verge.
- h) Oppdragsgiver og eventuell ekstern kontrollør som mottar opplysningene, har taushetsplikt om opplysningene.
- i) Hvis Leverandør eller underleverandør får pålegg fra Arbeidstilsynet som gjelder lønns- og/eller arbeidsvilkår, skal Leverandør uten opphold informere Oppdragsgiver ved kopi av pålegget. Hvis Leverandør eller underleverandør ikke utbedrer forholdene i pålegget innen Arbeidstilsynets frister, vil dette bli ansett som mislighold som vil medføre plikt til å betale dagbøter inntil forholdet er rettet. Dagboten påløper automatisk.
- j) Hvis brudd på kravene i punkt 7.2.1 a) – d) oppdages av Oppdragsgiver eller av tredjepart engasjert av Oppdragsgiver, skal Leverandør rette forholdet innen den frist Oppdragsgiver fastsetter. Oppdragsgiver kan kreve at Leverandør skal utarbeide en plan for forbedringer som skal godkjennes av Oppdragsgiver. Hvis forholdene ikke utbedres innen fristen, vil dette bli ansett som mislighold som vil medføre plikt til å betale dagbøter inntil forholdet er rettet. Ved alvorlige brudd som medfører fare for ansattes liv og helse, ved gjentatte brudd eller ved avtalt maksimalt antall dager med dagbøter, ansees det som vesentlig mislighold som gir Oppdragsgiver rett til å heve kontrakten.
- k) Dersom bruddet har skjedd i underleverandørleddet (herunder bemanningsselskaper), kan Kunden kreve at Leverandøren skifter ut underleverandører. Dette skal skje uten omkostninger for Kunden.

- l) Brudd på pliktene i avtalen vil bli nedtegnet og kan få betydning i senere konkurranser, enten i kvalifikasjons- eller tildelingsomgangen i overensstemmelse med regelverket for offentlige anskaffelser.
- m) Leverandør skal sørge for at likelydende bestemmelser som fremgår av Kundens avtale her vedrørende lønns- og arbeidsvilkår skal inntas i avtaler med eventuelle underleverandører.

### **6.3 Forbud mot å motta gaver – etiske retningslinjer**

De personlige assistentene og andre enkeltpersoner som Leverandør svarer for, plikter å gi avkall på personlige og testamentariske gaver. Kravet i lov om helsepersonell § 9, forbud mot aktive gaver mv. i tjenesten, er til enhver tid gjeldende.

Leverandør skal ha beskrevne etiske retningslinjer for sin virksomhet.

### **6.4 Oppdragsgivers plikter**

Henvendelser fra Leverandør skal besvares uten ugrunnet opphold. Oppdragsgiver skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold Oppdragsgiver forstår eller bør forstå kan få betydning for gjennomføring av kontrakten, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

### **6.5 Taushetsplikt**

Partene har taushetsplikt i henhold til forvaltningsloven, straffeloven og spesiallovgivningen.

Leverandørens ansatte skal signere på skjema for lest og forstått taushetsplikt.

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføring av avtalen skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Taushetsplikt etter bestemmelsene over er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig, skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte og andre som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til andre parter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt 7.5.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføring av avtalen.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

### **6.6 Årsrapport**

Leverandør skal snarest mulig etter at fristen for avleggelse av årsregnskap er utløpt sende årsrapport med revidert årsregnskap til Oppdragsgiver.

## **7 OPPDRAGSGIVERS OG LEVERANDØRS OPPFØLGING OG KONTROLL AV TJENESTEN**

### **7.1 Oppdragsgivers kvalitetskontroll**

Oppdragsgiver skal følge opp tjenestene til brukerne for å sikre at Leverandør oppfyller sine forpliktelser i henhold til denne kontrakt. Oppdragsgiver har rett til å offentliggjøre resultatene fra de ulike oppfølgingstiltakene. Leverandør kan ikke påberope seg ekstra betaling for ressurser og tilrettelegging som medgår til slike tiltak.

### **7.2 Tilbakemeldinger på opplevd kvalitet (klage, ris og ros)**

Leverandør skal legge til rette for at brukere/arbeidsledere og pårørende på en enkel måte kan klage på tjenesten og gi tilbakemeldinger på sin opplevelse av kvalitet så ofte de måtte ønske. Leverandør skal jevnlig informere arbeidsledere og pårørende om hvor de kan henvende seg dersom de vil klage på tjenesten eller ta opp ulike forhold.

Leverandør skal registrere og behandle alle former for tilbakemelding på kvalitet. Leverandør skal sammenstille tilbakemeldingene skriftlig, angi plan for tiltak og sende dette samt tilbakemeldingen til Oppdragsgiver umiddelbart. Oppsummerte tilbakemeldinger på kvalitet rapporteres til Oppdragsgiver. Oppdragsgiver følger opp mottatte klager.

Ønsker brukere eller pårørende å klage på kommunale vedtak om tjenester skal Leverandør uten opphold sende klagen til Oppdragsgiver for behandling.

### **7.3 Brukerundersøkelser**

Leverandør skal kontrollere om brukerne opplever tjenester av god kvalitet i samsvar med krav i kontrakten. Resultatet, for eksempel dersom Leverandør gjennomfører brukerundersøkelser eller andre tiltak, skal rapporteres til Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver gjennomfører brukerundersøkelser. Leverandør skal delta på disse etter forespørsel fra Oppdragsgiver.

### **7.4 Avvik og hendelser**

Leverandør skal ha et system for registrering av avvik og hendelser. Leverandør skal informere assistenter om kravet til avvikshåndtering og sikre at de på en enkel måte kan registrere avvik.

Leverandør skal registrere og behandle alle former for avvik/hendelser. Oppsummerte avvik rapporteres til Oppdragsgiver. Avvik som har medført eller kan medføre skade eller ulempe for bruker skal meldes Oppdragsgiver umiddelbart. Oppdragsgiver følger opp mottatte oversikter over avviksmeldinger.

### **7.5 Dokumentasjon av tjenesteleveransen**

Leverandør skal dokumentere opplysninger om brukers behov og tjenester som er relevante og nødvendige for Oppdragsgivers oppfølging av vedtaket.

Disse opplysningene skal oversendes Oppdragsgiver. Dersom Leverandør ikke lenger leverer BPA tjenester til bruker, skal Leverandør oversende opplysningene umiddelbart etter at tjenesten er avsluttet. Leverandør skal deretter makulere opplysningene hos seg. Taushetsbelagte opplysninger skal ikke sendes som e-post.

### **7.6 Oppdragsgivers rett til innsyn og kontroll**

Oppdragsgiver skal til enhver tid ha rett til innsyn i og kunne føre kontroll med de deler av Leverandørs virksomhet og dokumenter som er relevante for tilbudet som gis oppdragsgivers BPA-brukere og de fakturaer som sendes oppdragsgiver.

Oppdragsgiver har rett til innsyn i og den kontroll med BPA-ordningene, som oppdragsgiver finner nødvendig, herunder innsyn i og kontroll med tjenestekvalitet, HMS for assistentene og økonomi.

Typiske dokumenter vil være (listen er ikke uttømmende):

- Leverandørens kvalitets- og styringsdokumenter
- Eventuell brukerdokumentasjon
- Avtaler mellom Leverandør og bruker
- Ansattes arbeidsavtaler, timelister, arbeidsplaner og kopi av lønnsutbetalinger
- Rapporter etter eventuelle eksterne tilsyn.

Oppdragsgiver kan kreve at Leverandør sammenstiller informasjon. Det samme gjelder for Oppdragsgivers revisor.

## **7.7 Revisjon**

Oppdragsgiver kan gjennomføre oppfølging av myndighetskrav og krav i denne kontrakten gjennom revisjon. Revisjoner kan være som en del av ordinær kontraktsoppfølging og/eller på grunnlag av en observasjon gjort av Oppdragsgiver, brukere eller andre interesseparter. Intervallet for revisjoner kan variere fra år til år og avhengig av hendelser. Hver revisjon gjennomføres på 1-2 arbeidsdager i tillegg til arbeidet med å fremskaffe dokumentasjon.

Oppdragsgivers plikter:

- Varsle Leverandør om revisjon minimum to uker før dagen for revisjonen; omfang, mål, kriterier, tidspunkter, ressurser.
- Lede revisjonen.
- Sende rapport etter revisjonen til Leverandør to uker etter revisjonen.
- Følge opp revisjonen.
- Sikre god revisjonsskikk.

Leverandørs plikter:

- Gi nødvendig informasjon til og forberedelse av medarbeidere som deltar under revisjonen.
- Stille med nødvendige lokaler.
- Fremskaffe etterspurt dokumentasjon før, under og etter revisjonen.
- Sende plan for tiltak etter revisjonen til Oppdragsgiver innen fire uker etter mottatt revisjonsrapport.

## **7.8 Måling ved bruk av indikatorer**

Oppdragsgiver kan foreta måling av kvalitet ved bruk av indikatorer. Indikatorer er forenklede, men kvantifiserbare målepunkter som beskriver kvaliteten på tjenesten.

## **7.9 Møter**

Det skal avholdes jevnlig møter mellom Leverandør og Oppdragsgiver for å sikre korrekt oppfyllelse av kontraktsforpliktelsen.

Møter mellom partene skal finne sted 1-2 ganger årlig (eller etter avtale). Leverandør skal påberegne hyppigere møter i implementeringsfasen ved oppstart av kontrakt. Partene er ansvarlig for egne kostnader i forbindelse med møter.

## **7.10 Rapportering**

### *7.10.1 Rapportering av Leverandørens egen kvalitetskontroll*

Leverandør skal gjennomføre kvalitetskontroll og korrigerende tiltak i samsvar med egne kvalitets- og styringsdokumenter. Resultatene skal rapporteres til Oppdragsgiver.

### *7.10.2 Rapportering*

Leverandør skal for egen kostnad og innen avtalte frister utarbeide og levere de rapporter/statistikker som Oppdragsgiver til enhver tid krever, og som er nødvendig for at Oppdragsgiver skal kunne oppfylle sitt ansvar for tjenestekvalitet og rapporteringsplikt overfor statlige myndigheter. Rapporteringen skal skje kvartalsvis, dersom ikke annet er avtalt. Oppdragsgiver kan kreve hyppigere rapportering, for eksempel ved kontraktsoppstart eller ved andre behov.

Den lovbestemte taushetsplikten skal ivaretas ved Leverandørs rapportering, dokumentasjon og etterlevelse av øvrige plikter i henhold til punkt 7, for eksempel ved at opplysninger gis i anonymisert form og/eller på et overordnet nivå.

Den løpende rapporteringen skal skje ved bruk av skjema Oppdragsgiver har utarbeidet for formålet:

- Skjema for generell rapportering, jfr. Bilag 5 *Kvartalsrapportskjema*. Samme skjema benyttes også ved annen rapporteringsfrekvens.

Leverandør skal rapportere utover den løpende rapporteringen etter forespørsel fra Oppdragsgiver.

## **8 PRISER OG BETALINGSBETINGELSER**

### **8.1 Priser**

Prisen ved kontraktsinngåelse er som følger:

#### **Timepris: 481 kr**

Prisen inkluderer alle Leverandørs kostnader, herunder lønn inklusiv sosiale utgifter, opplæring av arbeidsledere og assistenter, veiledning og ledelsesverktøy.

Se Bilag 6 Prismodell for BPA.

Prisendringer skjer i henhold til Bilag 6.

### **8.2 Godtgjøring av arbeidsleders administrative utgifter**

Prisen i punkt 8.1 over dekker ikke de utgifter arbeidsleder har med å administrere sin ordning. Enkelte utgifter kan dekkes av andre ordninger. Andre utgifter til slik drift dekkes etter denne kontrakten av den enkelte kommune og utbetales direkte til bruker/arbeidsleder.

Årlige satser er som følger:

- Vedtak opp til 1 303 timer/år (< 25 t/uke) Kr. 2 000
- Vedtak 1 304 – 3 500 timer/år (≥ 25 og ≤ 67 t/uke) Kr. 4 000
- Vedtak over 3 500 timer/år (> 67 timer/uke) Kr. 5 000

Leverandøren skal utbetale disse midlene til bruker/arbeidsleder, med jevne månedlige overføringer til brukers/arbeidsleders konto. Beløpene faktureres oppdragsgiver.

### **8.3 Overføring av midler mellom leverandør og bruker/arbeidsleder**

Det tillates ikke overføring av økonomiske midler mellom leverandør og bruker/arbeidsleder. Det gis unntak fra dette dersom utgiften er relatert til assistentens utgifter på reise i forbindelse med jobb, og utgifter til HMS-tiltak i tjenestemottakers hjem.

Ingen utgifter kan refunderes av leverandør, uten at det er levert inn gyldig bilag som dokumenterer at utgiften er tilknyttet assistenten og/eller HMS-tiltak på arbeidsplassen. Kommunen har til enhver tid full innsynsrett, og kan på forespørsel be leverandør om innsyn i alle utgiftsbilag i forbindelse med overnevnte bruk av driftsmidler.

Annen utbetaling av midler fra Leverandør til bruker eller arbeidsleder i en BPA-ordning vil være et brudd på konsesjonsvilkårene og vil anses som vesentlig mislighold av kontrakten. Kommunen vil innhente bekreftelse fra Leverandør om at slik utbetaling ikke finner sted.

### **8.4 Gebyrer og reiser**

Fakturerings-, miljø-, administrasjonsgebyr og lignende aksepteres ikke. Leverandør skal selv dekke kostnader ved reiser i forbindelse med møter med Oppdragsgiver etc.

### **8.5 Fakturering**

Leverandør skal sende en månedlig faktura per bruker som gjelder leverte timer i den enkelte måned.

Faktura skal være påført brukers initialer og fødselsdato, kontraktsnummer eller annen eksklusiv brukeridentitet/avtalt referanse og klart angi at beløpet gjelder brukerstyrt personlig assistanse (BPA). Faktura skal også være påført ansvarsnummer 3461.

Det skal tydelig fremkomme på faktura eventuelle dagbøter som er kommet i fradrag på fakturagrunnlaget. Manglende fratrekk av slike dagbøter vil være å anse som mislighold fra Leverandørs side.

Oppdragsgiver har rett til å returnere fakturaer som ikke tilfredsstillende disse kravene.

## **8.6 Fakturering ved brukers dødsfall**

Ved brukers dødsfall forplikter Oppdragsgiver seg til å betale ordinær timepris basert på omfanget i vedtaket for døds måneden og den etterfølgende måned i henhold til brukers vedtak på brukerstyrt personlig assistanse.

Dersom assistent fratrer sin stilling hos Leverandør eller får andre arbeidsoppgaver (om plasseres) hos Leverandør før fristen over, opphører grunnlaget for fakturering samtidig.

## **8.7 Fakturering ved opphør av behov av andre årsaker**

Dersom brukers behov for BPA opphører grunnet annet tilbud, skal partene informere hverandre om opphøret umiddelbart. Leverandør fakturerer oppdragsgiver i henhold til leverte timer inntil behovet opphører.

Ved flytting til Nittedal kommune, men med samme Leverandør, skal den eksisterende og den nye Oppdragsgiveren få informasjon om hvilken dag endringer gjelder fra.

## **8.8 Fakturering ved brukers opphold i sykehus**

Oppdragsgiver innhenter bekreftelse fra lege på sykehuset på de timer sykehuset har krevd kommunal tilstedeværelse:

- Dato for innleggelse og utskrivning
- Type vakter (dag/aften/natt/helg)
- Antall timer pr. vakt.

Oppdragsgiver informerer Leverandør om avtalte vakter.

Leverandør kan ikke fakturere Oppdragsgiver for andre timer enn disse under brukers sykehusopphold.

## **8.9 E-faktura**

I løpet av kontraktperioden må Leverandør ta høyde for at fakturaer skal leveres i elektronisk format. Kommunen vil informere Leverandør om sine rutiner knyttet til e-faktura. Hver av partene bærer egne kostnader ved en slik gjennomføring/bruk.

## **8.10 Betalingsfrist**

Oppdragsgiver har fri faktureringsmåned pluss 30 dagers betalingsfrist. Betaling innebærer ingen godkjenning av leveransen.

## **8.11 Tilbakeholdsrett**

Betaling av faktura er ikke ensbetydende med aksept av fakturaunderlag. Omtvistede krav forfaller ikke til betaling før enighet er oppnådd, eller eventuelt før rettskraftig dom er avsagt.

Ved mislighold kan Oppdragsgiver holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det misligholdet synes å utgjøre av det samlede vederlaget.

Øvrig plikter Oppdragsgiver å betale uomtvistede krav innen de avtalte tidsfrister.

### **8.12 Betalingsmislighold**

Ved forsinket betaling kan Leverandør kreve forsinkelsesrente i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling.

### **8.13 Slutfaktura**

Slutfaktura skal fremsettes senest tre måneder etter at tjenestekonsesjonen har opphørt. Krav som ikke er medtatt i slutfakturaen, kan ikke fremsettes senere.

### **8.14 Bruk av vedtakstimer**

Bruker disponerer fritt sine vedtakstimer gjennom året, men kan ikke overføre ubenyttede vedtakstimer fra ett kalenderår til neste. Ubenyttede vedtakstimer bortfaller derfor per 31.12.

Ved merforbruk av timer utover årstimetall for vedtak per 31.12. er det Leverandør som bærer risiko. Oppdragsgiver har rett til å kreve tilbakebetaling (kreditnota) dersom Leverandør fakturerer Oppdragsgiver for timer utover årstimetall for den enkelte brukers vedtak.



## **9 KONTRAKTSBRUDD**

### **9.1 Forsinkelse**

Det foreligger forsinkelse dersom Leverandør ikke utfører BPA-ytelser etter denne kontrakt til avtalt tid. Tilsvarende gjelder dersom kvalitet på eller omfanget av leverte BPA-ytelser ikke er i henhold til krav i kontrakten, med mindre forsinkelsen skyldes forhold hos Oppdragsgiver.

Dersom Leverandørs utførelse av BPA-ytelser har slike mangler at Oppdragsgivers formål med leveransen blir vesentlig forfeilet, kan Oppdragsgiver velge å likestille dette med forsinkelse.

### **9.2 Virkninger av forsinkelse**

Dersom ikke annet er avtalt, påløper i tilfelle forsinkelse konvensjonalbot med 0,5 % av det totale vederlag som skal betales i henhold til Kontrakten for hver dag Leverandør er forsinket.

Konvensjonalbot skal utgjøre minimum NOK 1000,- per kalenderdag fra avtalt leveringstidspunkt til faktisk levering finner sted. Samlet sum skal ikke overstige 15 % av den totale summen som skal betales i henhold til Kontrakten.

Oppdragsgiver kan, i tillegg til å kreve konvensjonalbot, kreve erstattet det tap han lider som følge av forsinkelsen. Erstatning er begrenset til direkte tap, med mindre Leverandør eller noen han svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Oppdragsgiver kan heve Kontrakten dersom maksimal konvensjonalbot er påløpt eller forsinkelsen medfører vesentlig kontraktsbrudd.

Ved forsinkelse eller antatt forsinkelse skal Leverandør uten ugrunnet opphold gi Oppdragsgiver skriftlig melding om dette. Meldingen skal oppgi årsaken til forsinkelsen, samt når Tjenesten vil bli utført.

Får Oppdragsgiver ikke slik melding innen rimelig tid etter at Leverandør fikk eller burde ha fått kjennskap til hindringen, kan Oppdragsgiver kreve erstattet tap som kunne ha vært unngått om meldingen hadde kommet frem i tide.

Ved forsinket oppstart av levering av tjenester til en bruker, kan Oppdragsgiver ilegge Leverandør dagbøter til tjenesten er igangsatt.

### **9.3 Mangler**

Leverandør er ansvarlig for enhver mangel ved utførelse av BPA-ytelsen.

Oppdragsgiver skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at avvik er registrert eller klage er mottatt.

### **9.4 Virkningen av mangler**

Dersom Oppdragsgiver reklamerer, skal Leverandør starte retting av mangelen omgående.

Dersom Leverandør ikke innen rimelig tid har rettet mangelen, kan Oppdragsgiver selv sørge for at retting foretas for Leverandørs regning og risiko. I slike tilfeller skal Leverandør underrettes skriftlig før retting iverksettes.

Oppdragsgiver kan heve Kontrakten dersom mangelen medfører vesentlig kontraktsbrudd. I slike tilfeller kan Oppdragsgiver motsette seg Leverandørs tilbud om retting.

Leverandør svarer etter reglene i skadeerstatningsloven § 2-1 overfor kommunen og bruker av BPA tjenester for skade som voldes av Leverandørs arbeidstakere,

underleverandører og enhver annen som benyttes for å gjennomføre oppdraget, herunder blant annet både tjenestutførere fra vikarbyrå.

## **9.5 Vesentlig kontraktsbrudd**

Hver av partene har rett til å heve kontrakten dersom den annen part vesentlig misligholder sine kontraktsforpliktelser eller det er klart at slik mislighold vil inntre.

Følgende forhold skal alltid anses som vesentlig mislighold (listen er ikke uttømmende):

- Gjentatte brudd på lov, forskrifter og instruksjer
- Gjentatte brudd på eller manglende evne/vilje til å etterkomme kommunens pålegg om å oppfylle kontrakten
- At Leverandør ikke legger frem dokumentasjon på at krav til lønns- og arbeidsvilkår er oppfylt
- At Leverandør utbetaler driftsmidler eller lignende til arbeidsleder eller stiller særskilte vilkår for tjenesteytelsen
- At Oppdragsgiver ikke gis nødvendig innsyn i og mulighet for kontroll med Leverandørs drift av BPA og BPA-ordninger, herunder innsyn i og kontroll med tjenestekvalitet, HMS for assistentene og økonomi
- For sen oppstart av tjenesten hos bruker
- De personlige assistentene benyttes til andre formål/aktiviteter enn ordningen er ment å omfatte og/eller fremgår av brukers vedtak
- At Leverandør ikke tilbyr sine tjenester overfor de brukere som bestiller i henhold til kontraktens prosedyreregler
- At Leverandør begår straffbare handlinger
- Dersom Leverandør går konkurs eller hvis han blir eller erkjenner å være insolvent, med mindre det uten ugrunnet opphold godtgjøres at oppdraget vil bli fullført i samsvar med kontrakten. Boet har ikke rett til å tre inn i kontraktsforholdet

Før heving kan skje, skal den part som hever, redegjøre for hva som anses som misligholdt, og hvilke forhold som kreves rettet. Før heving kan skje skal den part som har misligholdt kontrakten gis en rimelig frist til å rette forholdet.

Den av partene som hever kontrakten skal gi den annen part skriftlig meddelelse om dette.

## **9.6 Virkning av opphør av kontrakt**

Ved avslutning av avtaleforholdet plikter Leverandør å levere tilbake evt. nøkler til bruker. Taushetsbelagte opplysninger som er en del av brukers journal, skal leveres Oppdragsgiver. Leverandør plikter deretter å makulere dokumentasjon som inneholder taushetsbelagte opplysninger knyttet til bruker.

## **10 ØVRIGE BESTEMMELSER**

### **10.1 Forsikringer**

Leverandør er ansvarlig overfor Oppdragsgiver for forhold Oppdragsgiver måtte bli holdt ansvarlig for, og som er forårsaket av Leverandør eller hans ansatte.

Leverandør skal tegne person- og tingskadeforsikring, herunder tyveri/økonomiske misligheter, som skal dekke ansvar den personlige assistent og/eller Leverandør eventuelt måtte få overfor bruker.

Forsikringsbeløpet for personforsikringen skal minimum være 65 G (G= grunnbeløpet i Folketrygdloven til enhver tid). For tingskadeforsikringen skal forsikringsbeløpet minimum være 14 G.

Forsikringsbeviset skal inneholde opplysninger om dekningsprinsipp og eventuell egenandel innenfor det som er vanlig for slike forsikringer.

Forsikringen skal ikke inneholde bestemmelser som begrenser brukers (skadelidtes) rett til å kunne kreve erstatning direkte fra forsikringsselskapet eller som kan begrense skadelidtes dekningsrett som følge av forhold på skadevolders (assistentens og Leverandørs) side.

Manglende eller utilfredsstillende forsikring anses som vesentlig mislighold.

Oppdragsgiver kan kreve fremlagt dokumentasjon på forsikringsdekning og omfang av forsikringen.

### **10.2 Motregning**

Leverandør samtykker til at Oppdragsgiver kan motregne for krav Oppdragsgiver har mot Leverandør som følge av at BPA-tjenestene er brukt til gjøremål som ikke er i samsvar med vedtaket.

### **10.3 Tilleggstjenester og markedsføring av disse tjenestene**

Leverandør kan tilby tilleggstjenester utover de tjenester bruker har fått innvilget etter et vedtak. Slike tjenester er et forhold mellom bruker og Leverandør og ikke en del av denne kontrakten. Bruker betaler selv for disse tjenestene.

Leverandør plikter å påse at det er et klart skille mellom de tjenestene som ytes i henhold til denne kontrakt og de tjenestene som ytes som tilleggstjenester betalt av bruker. Bruker skal gjøres kjent med dette skillet.

Leverandør har fullt ansvar for markedsføring av sine tjenester. Markedsføring skal skje i henhold til norsk lov.

Markedsføring skal ikke foretas når Leverandør utfører de bestilte tjenester hos bruker. Markedsføringsmateriell kan legges i brukers postkasse, annonse i aviser og liknende.

For all markedsføring av tilleggstjenester som Leverandør kan tilby (men som kommunen ikke betaler for) skal det tydelig fremgå at det dreier seg om tilleggstjenester, at dette ikke er tjenester som kommunen har ansvar for. Det skal videre tydelig fremkomme at bruker selv må betale fullt ut for tilleggstjenestene og at det er frivillig å kjøpe disse tjenestene.

### **10.4 Overdragelse av rettigheter og plikter**

Overdragelse av rettigheter og plikter etter denne kontrakten til en annen virksomhet vil bare kunne skje i den grad det er i samsvar med de grunnleggende kravene i anskaffelsesloven § 5. En eventuell overdragelse krever skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver.

## **10.5 Konkurs, akkord e.l.**

Hvis det i forbindelse med Leverandørs virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har Oppdragsgiver rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

## **10.6 Force majeure**

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor Partene kontroll som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede Parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen Parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force-majeure-situasjoner bare heve avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel.

I forbindelse med force-majeure-situasjoner har Partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som må antas å være av betydning for den annen part. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

## **11 TVISTER**

### **11.1 Rettsvalg**

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

### **11.2 Forhandlinger**

Dersom det oppstår tvist mellom Partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, skal tvisten først søkes løst gjennom forhandlinger.

### **11.3 Domstolsbehandling**

Tvister om forståelsen av denne kontrakten avgjøres etter norsk rett. Oppdragsgivers verneting vedtas som rett verneting.

## **12 UNDERLEVERANDØR(ER)**

Oppdragsgiver skal skriftlig godkjenne underleverandører. Bruk av underleverandører kan nektes dersom det foreligger saklig grunn. Det er åpning for å ha underleverandører og det aksepteres kun ett ledd i kjede under hovedleverandør.

Leverandør skal kontrollere at underleverandør oppfyller kontrakten, herunder at den har gyldig firmaattest, skatteattester, egenerklæring om helse, miljø og sikkerhet og oppfyller Oppdragsgivers krav til lønns- og arbeidsvilkår for ansatte.

## Bilag 1

Krav til levering av brukerstyrt personlig assistanse  
(BPA)

## 1 OM KRAVSPESIFIKASJONEN

Vilkårene angitt i denne kravspesifikasjonen må oppfylles gjennom hele avtaleperioden. Dette bilaget oppstiller Oppdragsgivers krav til ytelsene. Kravene gjøres gjeldende for alle leveranser under tjenesteordningen.

## 2 FORKLARING TIL KRAVTABELL

Beskrivelse	Forklaring	
#	Kravpunktets unike løpenummer.	
Beskrivelse	Tekst som beskriver kravet.	
Type	Absolutte krav (A)	Kravet er et minimumskrav og MÅ oppfylles. Leverandøren skal svare ja eller nei i kolonnen under «Krav oppfylt» for å vise om de kan oppfylle de enkelte kravene eller ikke. Dersom det svares «nei» vil dette føre til avvisning av søknaden. Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at «ja» forplikter leverandøren». Kravene skal være oppfylt gjennom hele kontraktsperioden og det enkelte oppdrags løpetid. Mangelfullt oppfylte krav vil bli sett på som vesentlig mislighold av kontrakten.
	Informasjon (I)	Ikke direkte krav til leveransen, men informasjon som kan være relevant for utførelsen av tjenesten.
Dokumentasjon	Oppdragsgivers krav til dokumentasjon av kravet. Der hvor det kreves bekræftelse er det tilstrekkelig at det blir krysset av i kolonnen «Krav oppfylt».	
Krav oppfylt	Leverandør svarer «Ja» eller «Nei» på hvorvidt kravet er oppfylt eller ikke.	
Kommentar	Leverandørs kommentar og løsningsbeskrivelse til kravet. Der leverandør ikke finner det hensiktsmessig å legge løsningsbeskrivelsen inn i selve kravtabellen, kan beskrivelsen legges i eget vedlegg. Kommentarkolonnen skal i så fall inneholde referanse til hvor løsningsbeskrivelsen ligger, og det skal i komme klart frem i løsningsbeskrivelsen hvilket krav som utdypes.	

## 3 KRAVTABELL

### 3.1 Krav til tjenesteoppdraget

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
1.	Leverandøren skal legge til rette for at tjenesten utføres i overensstemmelse med til enhver tid gjeldende lover og forskrifter. I tillegg skal forhold som følger av rundskriv og veiledninger fra statlig eller kommunal myndighet ivaretas som forutsatt.	A	Bekreftes		



#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
2.	Leverandør skal sikre at brukere av BPA- tjenester får dekket behovet for assistanse til daglige gjøremål som er nødvendige for å bo og leve selvstendig, opprette og opprettholde sosiale relasjoner og samfunnsdeltakelse ut fra den enkeltes forutsetninger og ønsker.	A	Bekreftes		
3.	Leverandøren må ha kjennskap til prinsippene som ligger til grunn for BPA. Leverandørens ansatte som skal fungere som assistenter skal: <ul style="list-style-type: none"><li>• Vise høflig, respektfull og livssynsnøytral framferd overfor bruker</li><li>• Arbeidet skal utføres med høy faglig og etisk standard</li><li>• Ha gode nok språkkunnskaper til at dialog med bruker/ arbeidsleder ikke blir preget av misforståelser</li><li>• Være fylt 18 år</li></ul>	A	Bekreftes		
4.	Leverandøren skal gjennomføre kontrakten på en måte som sikrer respekt for grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø.  Se <a href="https://www.anskaffelser.no/verktoy/kontrakter-og-avtaler/standard-kontraktsvilkar-etiske-krav">https://www.anskaffelser.no/verktoy/kontrakter-og-avtaler/standard-kontraktsvilkar-etiske-krav</a>  Disse etiske kravene er til enhver tid gjeldende for kontrakten.	A	Bekreftes		

### 3.2 Arbeidsforhold og bemanning

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
5	<p>Leverandør har arbeidsgiveransvar for assistentene i BPA-ordningen. Dette innebærer at det er leverandøren som har ansvaret for at arbeidsmiljølovens bestemmelser overholdes.</p> <p>Oppdragsgiver forutsetter at leverandør vil ha et særlig fokus på assistentenes arbeidsmiljø, jf. arbeidsmiljølovens kapittel 4.</p>	A	Bekreftes		

### 3.3 Krav til personell

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
6	<p><b>Rutiner for opplæring</b> Leverandøren skal ha gode rutiner for opplæring av nyansatte og hvordan de sikrer veiledning av ansatte og arbeidsleder.</p> <p>Rutinene skal sikre at kravene som blir stilt i enhver tids gjeldende rundskriv oppfylles. Se Rundskriv I-9/2015 (om rettighetsfesting av brukerstyrt personlig assistanse), Rundskriv I-20/2000 (Rundskriv til lov om sosiale tjenester mv. Brukerstyrt personlig assistanse) og I-15/2005 (BPA – utvidelse av målgruppen).</p>	A	Bekreftes. Dokumentasjon skal leveres på forespørsel.		
7	<p><b>Kompetanse og egnethet</b> Leverandør skal kun benytte personell som er personlig egnet og som har nødvendig kompetanse.</p>	A	Bekreftes		

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
	Det stilles ingen spesielle krav til formell kompetanse hos ansatte som skal fungere som assistenter utover krav som følger av til enhver tid gjeldende lover og forskrifter				
8	<b>Kjønnskap til stedlige forhold</b> Alt personell som leverandøren stiller til rådighet skal være informert om tjenestemottaker samt oppdragets art og rammer før første oppmøte på tjenestestedet.	A	Bekreftes		

### 3.4 Vikardekning

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
9	Leverandøren skal ha rutiner for å bistå arbeidsleder med å skaffe nødvendig vikardekning.	A	Bekreftes		

### 3.5 Personopplysninger

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
10	Leverandøren skal ha rutiner som overensstemmer med lover og forskrifter om innsamling, registrering og oppbevaring av sensitive personopplysninger.	A	Bekreftes. Dokumentasjon skal leveres på forespørsel.		

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
	I tilfeller hvor brukeren har behov for vedtak om bruk av tvang og makt etter helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9 foreligger dokumentasjonsplikt. Leverandøren skal derfor ha egen journalansvarlig for slike tilfeller. Dersom leverandørene ikke har behov for journalansvarlig pr. tiden, må leverandøren kunne dokumentere hvordan dette kravet ivaretas, dersom det blir aktuelt.				
11	Leverandør og oppdragsgiver skal inngå databehandleravtale før behandling av persondata starter. Se vedlagt databehandleravtale.				

### 3.6 Arbeidsledelse

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
12	<p>Brukeren har i utgangspunktet selv arbeidslederansvar, hvilket innebærer at brukeren påtar seg ansvaret for organisering og innhold av tjenesten.</p> <p>Der brukeren selv ikke kan påta seg arbeidslederansvar, for eksempel på grunn av ung alder eller kognitive funksjonsnedsettelse, kan arbeidslederrollen ivaretas av noen som kjenner brukeren godt.</p>	I	Informasjon		

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
13	Arbeidsleder skal få tilbud om en fast kontaktperson. Leverandør skal tilby opplæring relatert til arbeidsledelsesrollen kostnadsfritt for oppdragsgiver.	A	Bekreftes		

### 3.7 Utstyr

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
14	Leverandøren skal stille med tilstrekkelige og gode arbeidsredskaper til bruk for bruker/arbeidsleder (som f.eks. turnussystem, dersom omfanget av tjenesten krever det).  Utstyret skal være adekvat og lovlig til det bruk det benyttes.	A	Bekreftes		
15	Utførende assistent skal benytte utstyr som blir pålagt av offentlige myndigheter (f.eks. smittevernutstyr)	A	Bekreftes		

## **Egenrapportering av lønns- og arbeidsforhold**

**Tjenestekonsesjonskontrakt for en særlig rett til å  
levere praktisk bistand organisert som brukerstyrt  
personlig assistanse (BPA)**

**Anskaffelse 23/01557**

**Bilag 2**

---

## Egenrapportering av lønns- og arbeidsforhold

Denne bekreftelsen gjelder:

Firma:

---

Adresse:

---

Postnr./-sted:

---

Land\*:

---

Krav til lønns- og arbeidsvilkår er omtalt i punkt 6.2 i avtalen. Denne egenrapporteringen er en del av oppfølgingen, beskrevet i punkt 1 b) i kravene nedenfor. Den skal sendes til oppdragsgiver innen én måned etter avtaleperioden har startet, med mindre annet er avtalt, og kan kreves flere ganger i løpet av avtaleperioden.

Alle spørsmålene skal besvares med utgangspunkt i de ansatte, innleide og utsendte arbeidstakerne som direkte medvirker, eller etter planen skal direkte medvirke til å oppfylle avtalen hos dere som leverandør eller hos underleverandører. Dersom dere har underleverandører, skal de også fylle ut samme skjema som skal sendes inn sammen med denne rapporteringen.

---

Navn, daglig leder

Sted/Dato

---

Underskrift

<b>1. Lønns- og arbeidsvilkår i egen virksomhet</b>	
Svar utfyllende på følgende spørsmål:	
a) Beskriv virksomheten i korte trekk. Inkluder informasjon om eierstruktur, organisasjonsform, omsetning, stiftelsesdato og organisasjonsnummer, evt. legg ved lenke til nettside med denne informasjonen.	
b) Hvordan sørger dere for at deres egne ansatte som utfører arbeid på denne kontrakten får lønns- og arbeidsvilkår i henhold til kontraktvilkårene? Beskriv systemer og rutiner for hvordan dette skal vedlikeholdes i kontraktsperioden.	
c) Hvilke allmenngjorte og/eller landsomfattende tariffavtaler legges til grunn for arbeid utført på denne kontrakten? Legg ved lenker.	
d) Benytter dere innleid og/eller utsendt arbeidskraft? Beskriv i så fall hvordan dere ivaretar deres lønns- og arbeidsvilkår i kontraktsperioden.	

<b>2. Ansatte i egen virksomhet</b>	
Svar kort på følgende spørsmål:	
a) Hvor mange ansatte har virksomheten?	
b) Hvilke fagområder arbeider de ansatte med?	
c) Finnes det særregler og/eller avtaler som regulerer arbeidstiden utover de alminnelige	



bestemmelsene i arbeidsmiljøloven og evt. tariffavtaler? Legg i så fall ved lenke til eller kopi av avtale.	
d) Har det vært utskifting av personalet i løpet av de siste året? Angi ca prosentandel.	
e) Omtrent hvor stor andel er utenlandske arbeidstakere?	
f) Dekker virksomheten kost og losji?	
g) Har de ansatte en eller flere tillitsvalgte i bedriften å henvende seg til? Legg i så fall ved kontaktinfo til vedkommende.	
h) Har de ansatte en eller flere verneombud i bedriften eller et regionalt verneombud de kan henvende seg til? Legg ved kontaktinfo til vedkommende.	

### 3. Underleverandører

a) List opp eventuelle underleverandører, inkludert bemanningsbyråer, som utfører, eller etter planen skal utføre arbeider i Norge under denne kontrakten. Listen skal omfatte fullstendig organisasjonsnavn, organisasjonsnummer og nasjonalitet til underleverandøren.	
b) Er kravene i lønns- og arbeidsforhold inkludert i	

---

deres kontrakter med eventuelle underleverandører? Legg ved eksempel på formuleringene dere bruker i kontraktene.	
c) Hvordan følger dere opp lønns- og arbeidsvilkår hos eventuelle underleverandører?	

## **Bilag 3**

# **BESTILLING AV ENKELTOPPDRA Brukerstyrt Personlig Assistanse (BPA-Tjenester)**

fra Oppdragsgiver

.....  
Kommune  
Organisasjonsnummer:

til Leverandør

.....  
Leverandør  
Organisasjonsnummer:

Dette er en bestilling av det enkelte oppdrag for kjøp av BPA-tjenester.

## 1 OPPDRAGET GJELDER

Brukers navn:	
Fødselsnummer 11 siffer:	
Adresse:	
Telefon/mobil	
Dersom bruker har verge:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• -Verges navn</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• -Verges adresse</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• -Verges telefon/mobil</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedtak datert:</li> </ul>	

Det bekreftes med dette at bruker har valgt [navn leverandør] til å ivareta arbeidsgiveransvaret for de personlige assistentene i ordningen.

### Arbeidsleder:

Arbeidsleders navn:	
Adresse:	Dersom arbeidsleder er annen person enn bruker eller verge:
Telefon/mobil	Dersom arbeidsleder er annen person enn bruker eller verge:

## 2 BESKRIVELSE AV OPPDRAGETS INNHOLD

Følgene oppgaver/tiltak er tildelt gjennom vedtaket:

- ...

- Osv

Ved endring av vedtak/tildelte oppgaver skal Oppdragsgiver sende ny skriftlig bestilling til Leverandør.

## 3 ANTALL TIMER PR. UKE I VEDTAKET:

Vedtaket tildeler **XX** antall timer pr uke.

Ved endring av vedtak/tildelte timer og/eller oppgaver skal Oppdragsgiver sende ny skriftlig bestilling til Leverandør.

Timer ved passiv vakt og beredskapsvakt.

- Ved tildeling av timer som passiv vakt i brukers hjem: Av tildelte timer er **X** antall timer passiv vakt i forhold til tildelte timer i tidsrommet for vakten 1:3.
- Ved tildeling av timer som beredskapsvakt utenfor brukers hjem: Av tildelte timer er **X** antall timer beredskapsvakt i forhold til tildelte timer i tidsrommet for vakten 1:5.

Vedtakter til tidsrom med passiv vakt og beredskapsvakt skal kun benyttes til dette formålet.

## 4 SKIFTE AV LEVERANDØR

Ved skifte av leverandør i løpet av et kalenderår skal Oppdragsgiver informere ny Leverandør om status for leverte timer på tidspunktet for skiftet.

- Dersom skifte av leverandør i løpet av kalenderåret:  
Antall leverte timer på tidspunktet for bytte av Leverandør er .... timer.

## 5 VEDLEGG

Eventuelle vedlegg beskrives her.

## 6 GENERELLE BESTEMMELSER

Bestillingen er en avtale mellom Oppdragsgiver og Leverandør om levering av BPA tjenester til bruker og utstedes i to – 2 – eksemplarer, ett til hver av partene. Oppdragsgiver signerer begge eksemplarer. Leverandør sender signert eksemplar til Oppdragsgiver.

## 7 SIGNATURFELT:

Oppdragsgiver:

Leverandør:

\_\_\_\_\_  
Sted og dato:

\_\_\_\_\_  
Sted og dato:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## **Bilag 4**

# **INDIVIDUELL AVTALE OM BRUKERSTYRT PERSONLIG ASSISTANSE (BPA)**

**mellom**

Navn Bruker/Arbeidsleder

.....

**Brukers f.nr.....**

Arbeidsleder: \_\_\_\_\_  
(Fylles kun ut dersom en annen enn bruker er Arbeidsleder.)

**og**

Navn Leverandør

.....

**org.nr. xxxxxxxxxxxx**

## 1 Formål med avtalen

Nittedal kommune har inngått tjenestekonsesjonskontrakter med private leverandører om levering av tjenesten BPA. Denne avtalen mellom bruker/arbeidsleder og Leverandør skal fylles ut når bruker/arbeidsleder har valgt en av leverandørene, eller den kommunale tjenesten, som arbeidsgiver for assistentene.

Den som har assistansebehov har normalt rollen som Arbeidsleder og påtar seg hovedansvaret for den daglige organisering og innholdet i tjenesten i forhold til sine behov og innen de rammer som vedtaket om BPA angir. Dersom bruker ikke selv kan ivareta oppgaven som Arbeidsleder kan en annen person oppnevnes som Arbeidsleder for bruker.

Andre avtaler mellom Leverandør og bruker/arbeidsleder i henhold til kontrakt mellom Leverandør og Oppdragsgiver skal ikke inngås. Dersom bruker/arbeidsleder inngår avtaler med Leverandør om kjøp av private tjenester fra Leverandør er dette er forhold mellom bruker/arbeidsleder og Leverandør.

## 2 Målsetning med praktisk bistand organisert som brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Målsetningen med ordningen om brukerstyrt personlig assistanse er at den som har et tjenestebehov skal få et mer selvstendig liv enn uten slik assistanse. Brukerstyringen er et middel til å bidra til bedre ressursutnyttelse, større fleksibilitet og kvalitetssikring innenfor rammene av gjeldende lover og regler, Oppdragsgivers enkeltvedtak og kontrakten. Arbeidslederrollen er sentral i dette.

## 3 Definisjoner

<b>Bruker:</b>	Den som har fått innvilget BPA av sin kommune (vedtakseier).
<b>Arbeidsleder:</b>	Den som ivaretar den daglige ledelsen av BPA ordningen. Denne er vedtakseier eller den som vedtakseiers representant på vegne av vedtakseier utpeker. Leverandør kan ikke være arbeidsleder uten særskilt avtale med Oppdragsgiver.
<b>Arbeidsgiver:</b>	Den som bruker har valgt som sin Leverandør. Denne har det ansvar for tjenestekvaliteten på vegne av Oppdragsgiver og arbeidsgiveransvaret for assistentene.
<b>Oppdragsgiver:</b>	Kommunen som tildeler tjenestekonsesjon til virksomheter for brukerstyrt personlig assistanse.
<b>Leverandør:</b>	Den virksomhet som får tildelt tjenestekonsesjon.

### 1. Avtalens parter

Denne individuelle avtalens parter er:

- Arbeidsleder/bruker: **Navn**
- Leverandør: **Navn**

Partene kan ikke overdra sine forpliktelser etter denne avtalen til andre uten skriftlig samtykke fra den andre part og Oppdragsgiver.

## 4 Avtaleperiode

Avtalen gjelder fra .....(dd/mm/åå) og så lenge bruker mottar tjenester fra Leverandør.

[Alternativt:]

Avtalen gjelder fra .....(dd/mm/åå) og til .....(dd/mm/åå)

## 5 Skifte av Leverandør.

Bruker kan velge å skifte Leverandør med tre måneders varsel. Kortere frist kan avtales mellom gammel og ny Leverandør. Ved skifte av Leverandør kan bruker velge blant de leverandører Oppdragsgiver har inngått kontrakt med, eller den kommunale tjenesten. Bruker har ansvar for å varsle nåværende Leverandør og/eller Oppdragsgiver.

Ved skifte av Leverandør skal tidligere Leverandør informere Oppdragsgiver om status vedrørende timeforbruk (leverte timer og vedtakstimer) ved dato for leverandørskiftet. Oppdragsgiver skal informere ny Leverandør.

## 6 Tjenestene – assistansens omfang

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) er innvilget ved vedtak fattet av Oppdragsgiver. Bruker mottar brev med vedtak fra Oppdragsgiver. Leverandør mottar bestilling fra Oppdragsgiver med beskrivelse av innholdet i tjenesten og antall innvilgede timer BPA.

## 7 Arbeidsleders rolle, ansvar og forpliktelser

Arbeidsleder skal organisere ordningen med BPA og har ansvar for den daglige oppfølging og opplæring av assistentene. Arbeidsgiveransvaret ligger hos Leverandør.

Arbeidsleder forplikter seg til:

- Å motta opplæring i sin rolle som arbeidsleder.
- Å sette seg inn i og følge de lover og regler som gjelder for assistenes arbeidsvilkår.
- Å påse at tjenesten leveres innen de rammer som er satt i medhold av vedtaket.
- Å lære opp assistentene i deres arbeidsoppgaver og melde fra til Leverandør ved behov for bistand til opplæringen.

Arbeidsleder skal melde fra til Leverandør ved skifte av adresse og telefonnummer.

Arbeidsleder kan ha ansvar for rekruttering av assistenter. Arbeidsleder og Leverandør avtaler seg imellom hvordan dette ansvaret fordeles. Dersom arbeidsleder har vansker med å skaffe assistenter (faste og tilkalling) skal arbeidsleder informere Leverandør for bistand.

Leverandør har, som arbeidsgiver for assistentene, ansvaret for selve ansettelsen. Arbeidsleder har taushetsplikt om forhold som vedrører assistentene.



## 8 Bruk av nærstående som assistenter

Familie og andre nærstående av bruker/arbeidsleder skal som hovedregel ikke ansettes som assistenter. Oppdragsgiver kan likevel i enkelte tilfelle tillate bruk av familie og andre nærstående. En slik ansettelse skal ikke skje før Oppdragsgiver skriftlig har samtykket til dette.

Familie og andre nærstående kan unntaksvis benyttes som tilkallingsassistent uten samtykke fra Oppdragsgiver i enkelttilfeller der en assistent ikke kan møte, pga. akutt sykdom eller tilsvarende.

Omsorgsytere som mottar tjenester etter særlig tyngende omsorgsarbeid (avlastning) kan ikke benyttes som tilkallingsassistenter uten at det foreligger skriftlig forhåndssamtykke fra Oppdragsgiver.

Med familie og nærstående menes (listen er ikke uttømmende): Ektefelle/samboer, far/mor, søsken, barn og andre familiemedlemmer som står bruker nær. Venner og bekjente kan regnes som nærstående.

Ved tvilstilfeller er det kommunen som definerer hva som ansees som nærstående.

## 9 Ansvar for å fremskaffe vikar

Leverandør har ansvar for å avklare med bruker/arbeidsleder om vedkommende selv eller Leverandør skal fremskaffe vikar ved behov, evt. hvordan ansvaret fordeles mellom partene.

## 10 Følge av assistent på reise

Oppdragsgiver avgjør om det skal gis brukerstyrt personlig assistanse utenfor landets grenser. Retten til tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven gjelder i Norge.

Leverandør skal informere Oppdragsgiver dersom Leverandør planlegger å yte BPA utenfor Norge.

Ved reise som påvirker assistentenes arbeidstid eller på annen måte assistentenes arbeidsvilkår skal arbeidsleder avklare reisen med Leverandør og Leverandør har ansvar for eventuell godkjenning av reisen. Ved reiser (innenlands og utenlands) har Leverandør ansvaret for at assistentenes krav til arbeidsvilkår i henhold til Arbeidsmiljøloven kapittel 10 vedrørende *Arbeidstid* ivaretas.

Assistenter skal ikke pålegges å være med på reise dersom reisen går utover den daglige og/eller ukentlige arbeidsfri.

Leverandør har ansvar for at assistenter er nødvendig forsikret ved reise etter dette punktet.

## 11 Ansvar ved biltransport

### 11.1 Transport av bruker i assistents bil

Assistenten skal ikke pålegges å bruke egen bil i tjenesten. Dersom assistenten ønsker å benytte egen bil i tjenesten, skal dette skriftlig avtales og godkjennes av Leverandør. Leverandør har ansvar for å forsikre seg om at assistentens bil er forsikret.

Ved kjøring for bruker i assistentens bil, med og uten bruker i bilen, skal bruker betale assistenten kjøregodtgjørelse etter statens satser.

### **11.2 Assistent er sjåfør i brukers bil**

Assistent som benytter brukers bil, gjør dette på brukers ansvar. Bruker er ansvarlig for forsikring av bilen. Dersom bilen skades når assistent er sjåfør, har bruker ansvar for at alle kostnader knyttet til skaden dekkes av brukers forsikring. Dette gjelder også egenandel på forsikring.

## **12 Innleggelse i institusjon/sykehus**

Ved heldøgns opphold i institusjon /sykehus (tidsbegrenset eller varig) skal arbeidsleder varsle Leverandør og Oppdragsgiver. Ved planlagt innleggelse skal arbeidsleder varsle så fort innleggelsen er bestemt. Ved akutt innleggelse skal arbeidsleder varsle Leverandør snarest mulig.

Dersom institusjonen/sykehuset har framsatt behov for tilstedeværelse av assistent under innleggelsen overfor arbeidsleder, skal Leverandør informeres umiddelbart.

## **13 Leverandørs erstatningsansvar ved skade hos bruker**

Leverandør svarer etter reglene i skadeerstatningsloven § 2-1 for skade som voldes av Leverandørs arbeidstakere, underleverandører og enhver annen som benyttes for å gjennomføre oppdraget. Bruker/arbeidsleder har ansvar for å fremsette eventuelt krav.

## **14 Leverandørens ytelser og forpliktelser**

Leverandørens ytelser og forpliktelser fremkommer av tjenestekonsesjonsavtalen mellom Oppdragsgiver og Leverandør.

## **15 Rapportering**

Arbeidsleder skal sende nødvendig dokumentasjon for utbetaling av lønn til assistenter til Leverandør. *Eksempler* på slik dokumentasjon er timelister og arbeidsplaner/turnus. Arbeidsleder skal også oversende annen dokumentasjon Leverandør kan ha behov for i forbindelse med sitt ansvar som arbeidsgiver.

## **16 Gjensidig informasjonsplikt**

Arbeidsleder og Leverandør skal gjensidig informere hverandre om alle forhold som har betydning for brukers/Arbeidsleders behov for assistanse.

Oppdragsgiver har rett til det innsyn i BPA-ordningen, som oppdragsgiver finner nødvendig, herunder innsyn i tjenestekvalitet, HMS for assistentene og økonomi.

## **17 Generelle bestemmelser**

Avtalen utstedes i to – 2 - eksemplarer med ett eksemplar til Leverandør og ett til Arbeidsleder. Leverandør sender kopi til Oppdragsgiver.

Avtalens gyldighet forutsetter signatur av begge avtaleparter.

## 18 SIGNATURFELT:

Bruker/Arbeidsleder:

Leverandør:

---

Sted og dato:

---

Sted og dato:

---

## Bilag 5

### Brukerstyrt Personlig Assistanse (BPA)

#### Skjema for kvartalsrapportering i henhold til konsesjonskontrakt

Leverandør sender utfylt skjema til den enkelte kommune senest den 25. hver måned etter avsluttet kvartal. All informasjon som oversendes skal anonymiseres. Oppdragsgiver etterspør fullstendig informasjon ved behov. Oppdragsgiver kan be om hyppigere rapportering, for eksempel ved oppstart av kontrakt.

Bare hvite felter skal fylles ut.

<i>Til</i>	<i>Oppdragsgiver</i>	<i>Fra</i>	<i>Leverandør</i>
<i>År</i>		<i>Kvartal</i>	

Rapporteringsskjema		Beskrivelse
<b>Tjenestekvalitet</b>		
Avvik	Antall oppsummert	
	Korrigerende tiltak beskrives oppsummert	
	Alvorlige hendelser. Er oppdragsgiver informert?	
	Kopi til Oppdragsgiver, anonymisert	
Klager/ mishagsyttringer	Antall oppsummert	
	Korrigerende tiltak beskrives oppsummert	
	Alvorlige hendelser/klager beskrives anonymisert. Er oppdragsgiver informert?	

	Kopi/informasjon til Oppdragsgiver	
Innleggelse på sykehus	Har bruker vært innlagt på sykehus?	
	Har sykehuset fremsatt ønske om tilstedeværelse av assistent?	
	Er oppdragsgiver informert?	
Kontinuitet	Er behov for assistent dekket? Dersom nei: Hvor mye er ikke dekket?	
	Sykefravær siste kvartal: Fordelt på: - % korttidsfravær - % langtidsfravær	
	Er sykefravær erstattet? Dersom nei: Hvor mye er ikke erstattet?	
Brukerundersøkelse	Er det gjennomført brukerundersøkelse	
	Er resultatet oversendt Oppdragsgiver?	
<b>Personell</b>		
Arbeidsledere	Gjennomført opplæring? Dersom nei: Hvor mange mangler?	
Assistenter	Antall totalt	
	Antall nye	
	Antall sluttet	
	Antall inngått skriftlig avtale	
	Antall nye signerttaushetserklæring	
	Antall nye fått opplæring - Brukers behov - Arbeidsrettslige forhold	

Assistenter under 18 år	Antall	
	Er krav i arbeidsmiljøloven kap. 11 oppfylt?	
Familie/nærstående assistent	Antall brukere	
	Er skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver innhentet?	
Underleverandører	Navn	
	Er skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver innhentet?	
<b>Økonomi</b>		
Er følgende vedlagt fakturaer?	Antall timer fakturert pr bruker	
	Antall timer i vedtak pr bruker	
	Antall timer pr bruker	
	Antall timer pr bruker fordelt på dag/kveld/natt/helligdag	
	Antall timer utført av familie/nærstående pr bruker	
	Skjema avstemming av timer	
	Skjema avstemming av timer	
	Fakturabilag	
<b>Andre forhold</b>		
Tilsyn og kontroller	Gjennomført internt eller fra eksterne	
	Resultat sendt Oppdragsgiver	
Annet	Forhold/endringer hos Leverandør ift. Kontrakten som skal meddeles	

Om arbeidsleder	Ivaretar arbeidslederen sin rolle, ansvar og forpliktelser, jf. pkt. 8 i «Individuell avtale mellom arbeidsleder og leverandør»?	
-----------------	--	--

Utfylt av	
Dato	

## **Bilag 6**

### **Prismodell for brukervalg på Brukerstyrt Personlig Assistanse (BPA) i Nittedal kommune**



## 1 INNLEDNING

For denne anskaffelsen er det utarbeidet en fastsatt timepris. I denne timeprisen skal alle kostnader være inkludert, herunder administrasjonstillegg. Timeprisen skal reflektere kommunens egne utgifter.

Prisen er basert på KS Hovedtariffavtalen. Reguleringer av pris skal følge utviklingen av vilkårene stipulert der, med utgangspunkt i utregnet laveste årslønn for stillinger uten særskilt krav om utdanning, ansiennitet 10 år. Pr. 01.05.2023 tilsvarer dette 417 900,00 NOK.

## 2 Timepris

Årslønn	417 900,00	
Timelønn (1846 timer)	226,38	
Turnustillegg	45,28	20 %
Pensjon (ikke turnustillegg)	22,64	10 %
Feriepenger (ikke av pensjon)	32,60	12 %
Arbeidsgiveravgift	46,09	14,10 %
Lønnskostnad	372,99	
Tillegg		
Korttidsfravær	14,92	4 %
Administrasjonstillegg	93,25	25 %
Timepris	481,15	
	481	

Forklaringer:

### 1. Årslønn

Grunnlaget for prisene er KS Hovedtariffavtalens sats for laveste årslønn for stillinger uten særskilt krav til utdanning, ansiennitet 10 år. Per 01.05.2023 tilsvarer dette 417 900,00 kr.

### 2. Årstimer

Årstimer er basert på KS tariff for turnuspersonell som er 1846 timer i året. Med årslønn på kr 417 900,00 kr og 1846 timer i året blir timelønnen kr 226,38.

### 3. Pensjon

Pensjon satt til 10 % av pensjonsgivende lønn. Dette er over grensen på 7 % for innskuddsbasert pensjon, og høyere enn de fleste private leverandører har av faktiske utgifter. Satsen tilsvarer nivået som andre kommuner legger til grunn for sin leverandøravtale.

#### **4. Feriepenger**

Feriepenger er satt til 12 %. Dette er noe over minimumsavtale på 10,2 % med 4 ukers ferie. 12 % er valgt utfra at de fleste har 5 ukers ferie. Feriepenger beregnes som 12 % av timelønn (det beregnes ikke feriepenger av pensjon).

#### **5. Korttidsfravær**

Det er lagt til grunn 4 % i korttidsfravær. Dette inkluderer fravær som sykefravær, fravær ved opplæring osv. 4 % er valgt utfra erfaringstall fra prismodell for andre kommuner i området. Nivået anses også som relevant for denne tjenesten.

Ved langtidsfravær forutsettes det at sykelønnsrefusjon fra NAV dekker leverandørens utgifter til vikarer.

#### **6. Administrasjonstillegg**

Administrasjonstillegget er anslått å være 25 % av lønnskostnaden.

### **3 Prisregulering**

For denne tjenesten er alle leverte timer direkte brukertid (100 % direkte brukertid). Prisreguleringen følger derfor kun lønnsvekst.

Timeprisen vil reguleres i samsvar med følgende indeks: SSB «KPI-JAE: Tjenester hvor arbeidskraft dominerer» tabell (11117)

Første prisregulering er satt til 01.05.2024 og deretter vil reguleringen skje med virkning fra 01. mai hvert år, basert på Hovedtariffavtalen.

### **4 Fakturagrunnlag**

Fakturagrunnlaget skal være i overensstemmelse med tjenestekonsesjonskontraktens pkt. 8.5.



## Bilag 7

### Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) Brukervalg.

#### Skjema for bytte av leverandør:

Jeg har i dag BPA- tjenester fra  
leverandør:

\_\_\_\_\_  
*(navnet på leverandøren du har)*

Jeg ønsker å bytte leverandør og få BPA-  
tjenester fra

\_\_\_\_\_  
*(navnet på leverandøren du velger)*

Dato:

Brukers navn:

Brukers fødselsdato:

\*Underskrift:

- \* Ved bytte av leverandør må henvendelsen være underskrevet av bruker selv eller av annen person med skriftlig fullmakt.

Utfylt skjema sendes til Nittedal kommune.

## Bilag 8 Endringer i den generelle avtaleteksten

Overstrøket tekst fjernes før kontraktsinngåelse. Understreket tekst legges til i kontrakt før kontraktsinngåelse.

Pkt.	Opprinnelig tekst	Ny tekst
3	Kontraktperioden er fra og med 01.09.2023 til og med 01.09.2025, med opsjon på forlengelse 1+1 år, totalt maksimalt 4 år. Opsjonen må tas ut senest 3 måneder før avtalens utløp.	<b>3.1 Varighet</b> Kontraktperiode er fra og med 01.09.2023 til og med 01.09.2025, med opsjon på forlengelse 1 + 1 år, totalt maksimalt 4 år. Opsjon utløses automatisk med likelydende vilkår med mindre Kunden tar andre initiativ. Dersom Kunden ikke ønsker at opsjon utløses automatisk, må dette formidles til Leverandør minimum 1 måned før utløp av kontrakt.
3	Kontrakten har 1 måneds gjensidig oppsigelsesfrist og oppsigelse skal varsles skriftlig. Oppsigelsestiden gjelder fra den 1. i påfølgende måned.	<b>3.2 Oppsigelse</b> <i>3.2.1 Oppsigelse av konsesjonskontrakten</i> Kontrakten har <u>6</u> måneders gjensidig oppsigelsesfrist og oppsigelse skal varsles skriftlig. Oppsigelsestiden gjelder fra den 1. i påfølgende måned. <i>3.2.2 Oppsigelse av enkeltoppdrag</i> <u>Ved oppsigelse av bestillinger av enkeltoppdrag gjelder 1 måneds oppsigelsesfrist, jf. pkt. 8.6, 8.7 og 8.8 i denne kontrakten.</u>
4.10	Leverandør skal informere Oppdragsgiver dersom det planlegges å yte BPA utenfor Norge.  Dersom det ikke fremkommer av vedtaket at brukeren har rett til BPA utenfor landets grenser, er dette gjenstand for særskilt vurdering etter søknad.	Leverandør skal <u>kunne</u> informere Oppdragsgiver dersom det planlegges å yte BPA utenfor Norge.  <del>Dersom det ikke fremkommer av vedtaket at brukeren har rett til BPA utenfor landets grenser, er dette gjenstand for særskilt vurdering etter søknad.</del>

7.5	<p>Leverandør skal dokumentere opplysninger om brukers behov og tjenester som er relevante og nødvendige for Oppdragsgivers oppfølging av vedtaket eller er av en slik art at de omfattes av forskrift om pasientjournal, jfr. helsepersonelloven kapittel 8, <i>Dokumentasjonsplikt</i>.</p> <p>Leverandør skal sikre at opplysningene benyttes og oppbevares i henhold til krav i helsepersonelloven kapittel 8 og forskrift om pasientjournal § 14. Tilsvarende gjelder for opplysninger om brukere som Leverandør mottar fra Oppdragsgiver.</p>	<p>Leverandør skal dokumentere opplysninger om brukers behov og tjenester som er relevante og nødvendige for Oppdragsgivers oppfølging av vedtaket. <del>eller er av en slik art at de omfattes av forskrift om pasientjournal, jfr. helsepersonelloven kapittel 8, <i>Dokumentasjonsplikt</i>.</del></p> <p>Leverandør skal sikre at opplysningene benyttes og oppbevares i henhold til krav i helsepersonelloven kapittel 8 og forskrift om pasientjournal § 14. Tilsvarende gjelder for opplysninger om brukere som Leverandør mottar fra Oppdragsgiver.</p>
7.7	<p>Leverandørs plikter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stille tilstrekkelig assistenter til intervju i henhold til plan for revisjonen</li> <li>• Gi nødvendig informasjon til og forberedelse av medarbeidere som deltar under revisjonen.</li> <li>• Stille med nødvendige lokaler.</li> <li>• Fremskaffe etterspurt dokumentasjon før, under og etter revisjonen.</li> </ul> <p>Sende plan for tiltak etter revisjonen til Oppdragsgiver innen fire uker etter mottatt revisjonsrapport.</p>	<p>Leverandørs plikter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Stille tilstrekkelig assistenter til intervju i henhold til plan for revisjonen</del></li> <li>• Gi nødvendig informasjon til og forberedelse av medarbeidere som deltar under revisjonen.</li> <li>• Stille med nødvendige lokaler.</li> <li>• Fremskaffe etterspurt dokumentasjon før, under og etter revisjonen.</li> </ul> <p>Sende plan for tiltak etter revisjonen til Oppdragsgiver innen fire uker etter mottatt revisjonsrapport.</p>
7.10.2	<p>Den lovbestemte taushetsplikten skal ivaretas ved Leverandørs rapportering, dokumentasjon og etterlevelse av øvrige plikter i henhold til punkt 8, for eksempel ved at opplysninger gis i anonymisert form og/eller på et overordnet nivå.</p>	<p>Den lovbestemte taushetsplikten skal ivaretas ved Leverandørs rapportering, dokumentasjon og etterlevelse av øvrige plikter i henhold til punkt 7, for eksempel ved at opplysninger gis i anonymisert form og/eller på et overordnet nivå.</p>

	<i>(Uthevet for å markere hva som er endret)</i>	
8.2	<p>Årlige satser er som følger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedtak opp til 1303 timer/år (&lt;5 t/uke)</li> </ul> <p><i>(Uthevet for å markere hva som er endret)</i></p>	<p>Årlige satser er som følger: Vedtak opp til 1303 timer/år (&lt;25 t/uke)</p>
8.2	<p>Annen utbetaling av midler fra Leverandør til bruker eller arbeidsleder i en BPA-ordning vil være et brudd på konsesjonsvilkårene og vil anses som vesentlig mislighold av kontrakten. Kommunen vil innhente bekreftelse fra leverandør om at slik utbetaling ikke finner sted.</p>	<p><del>Annen utbetaling av midler fra Leverandør til bruker eller arbeidsleder i en BPA-ordning vil være et brudd på konsesjonsvilkårene og vil anses som vesentlig mislighold av kontrakten. Kommunen vil innhente bekreftelse fra leverandør om at slik utbetaling ikke finner sted.</del></p>
8.5	<p>Faktura skal være påført brukers initialer og fødselsdato, kontraktsnummer eller annen eksklusiv brukeridentitet/avtalt referanse og klart angi at beløpet gjelder brukerstyrt personlig assistanse (BPA).</p>	<p>Faktura skal være påført brukers initialer og fødselsdato, kontraktsnummer eller annen eksklusiv brukeridentitet/avtalt referanse og klart angi at beløpet gjelder brukerstyrt personlig assistanse (BPA). <u>Faktura skal også være påført ansvarsnummer 3461.</u></p>

## Spørsmål i anskaffelse: Tjenestekonsesjon for levering av BPA for Nittedal kommune

Under følger alle spørsmål og svar i ovennevnte konkurranse. Nye spørsmål legges nederst. Senest oppdatert 19.06.2023.

1.	Spørsmål	<p>I forklaringen til «Kravtabell» står det under kommentar: <i>Leverandørs kommentar og løsningsbeskrivelse til kravet. Der leverandør ikke finner det hensiktsmessig å legge løsningsbeskrivelsen inn i selve kravtabellen, kan beskrivelsen legges i eget vedlegg. Kommentarkolonnen skal i så fall inneholde referanse til hvor løsningsbeskrivelsen ligger, og det skal i komme klart frem i løsningsbeskrivelsen hvilket krav som utdypes.</i></p> <p>I kravtabellen, under f.eks. 3.3. Personell, står det under kolonnen «Dokumentasjon» <i>Bekreftes. Dokumentasjon skal leveres på forespørsel.</i></p> <p>Betyr dette at kommunen per nå ikke ønsker tilsendt opplæringsrutiner eller andre rutiner, bortsett fra det som etterspørres i pkt. 5 i konsesjonsgrunnlaget?</p> <p>Ser kommunen heller ikke etterspør ESPD-erklæring. Er dette en forglemmelse?</p>
	Svar	<p>Det er riktig. Per nå ønsker kommunen bare bekreftet at kravene i kravspesifikasjonen er oppfylt. Det er ikke nødvendig å levere inn beskrivelse av opplæringsrutiner, etc.</p> <p>Det er ikke nødvendig å fylle ut ESPD-skjema for denne konkurransen.</p>

2.	Spørsmål	<p>Spørsmål 1 til konsesjonsgrunnlagets punkt 8.1 om kontraktsforholdet: Det fremgår av konsesjonsgrunnlagets punkt 8.1 om kontraktsforholdet at oppdragsgiver har valgt å utforme en helt egen variant til kontrakt med BPA-leverandørene i stedet for å benytte seg av den fremforhandlede norske standarden NS8435:2017 med tilhørende blanketter (A og B). Til dette har leverandør følgende å bemerke:</p> <p>NS 8435:2017 er utarbeidet av komité oppnevnt av Standard Norge med representanter for oppdragsgivere, leverandører, bransjeorganisasjoner, myndigheter, arbeidstagerorganisasjoner og forbrukere. Det fremgår av konsesjonskontraktsforskriften § 8-11 at i de tilfeller der det foreligger fremforhandlede og balanserte kontraktsstandarder, skal disse benyttes, jf. § 8-11 (1). Det er svært kritikkverdige dersom oppdragsgiver velger å trosse dette ved å benytte en egenprodusert kontraktsmal når det allerede finnes en godt etablert standard på BPA-feltet. Det bemerkes videre at tilnærmet alle andre oppdragsgivere benytter denne standarden ved sine konsesjonsutlysninger av BPA i den aktuelle kommunen.</p> <p>På bakgrunn av det som er nevnt over, anmoder leverandør oppdragsgiver om å benytte NS8435:2017 med tilhørende blanketter (A og B) når det skal inngås kontrakt om konsesjon med leverandør (blankett A), samt ved hvert enkelt BPA-oppdrag (blankett B) i stedet for sine egne utarbeidede maler. Det bes om at disse malene slettes i konsesjonsutlysningen.</p>
	Svar	<p>Det er riktig at oppdragsgiver har valgt å benytte en annen kontraktstandard for dette kontraktsforholdet enn Standard Norge sin.</p> <p>Det følger av § 8-11 første ledd i konsesjonskontraktsforskriften at der det foreligger fremforhandlede og balanserte kontraktstandarder skal disse <i>som hovedregel</i> benyttes. Det bemerkes også at en tilsvarende bestemmelse ikke er tatt inn i del III av konsesjonskontraktsforskriften, som er den delen av regelverket som regulerer denne konkurransen.</p>

	Oppdragsgiver står dermed fritt til selv å vurdere hvilke kontraktsvilkår som vil være mest hensiktsmessige, og har i dette tilfellet kommet til at valgte kontraktstandard er best egnet til å ivareta de ulike interessene i kontraktsforholdet. At denne kontrakten skal benyttes ble vedtatt i kommunestyret 27.02.2023, sak 16/23. Merk at kontraktstandarden benyttet av oppdragsgiver også er benyttet i Vikens vestregion (ca 15 kommuner).
--	---

3.	Spørsmål	<p>Spørsmål 2 til bruk av databehandleravtale Det fremgår av bilag 1 kravspesifikasjonens punkt 3.5.11 om personopplysninger at det skal inngås databehandleravtale før behandling av persondata starter. Til dette har leverandør følgende å bemerke:</p> <p>BPA-leverandører er ikke å anse som "databehandlere" i slike tilfeller, og oppdragsgiver er følgelig ikke å anse som "behandlingsansvarlig", jf. personvernforordningen (GDPR) artikkel 4 nr. 7 og 8. Leverandør er ikke et organ som "behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige", all den tid leverandør behandler personopplysninger selvstendig og kun mottar personopplysninger fra vedtakseier selv. Leverandør må således anses som behandlingsansvarlig av personopplysningene som blir gitt, og i den forbindelse vises det til ordlyden i GDPR artikkel 4 nr. 7:</p> <p>«behandlingsansvarlig» en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighet, en institusjon eller ethvert annet organ som alene eller sammen med andre bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke midler som skal benyttes; når formålet med og midlene for behandlingen er fastsatt i unionsretten eller i medlemsstatenes nasjonale rett, kan den behandlingsansvarlige, eller de særlige kriteriene for utpeking av vedkommende, fastsettes i unionsretten eller i medlemsstatenes nasjonale rett»</p> <p>Det bemerkes videre at i henhold til personvernlovgivningen har ikke leverandør en ubetinget rett til innsyn i oppdragsgivers personopplysninger om den enkelte vedtakseier, herunder selve BPA-vedtaket, og det fremstår derfor ulogisk og fiktivt at det må foreligge en databehandleravtale mellom oppdragsgiver og leverandør.</p> <p>Det understrekes at det ikke er vanlig praksis å inngå databehandleravtaler med oppdragsgivere av tjenestekonsesjon for BPA. Til orientering stilte en annen oppdragsgiver som p.t. har utlyst konsesjon for BPA, krav om inngått databehandleravtale, men gikk senere tilbake på dette etter innspillsrunder med følgende begrunnelse:</p> <p>"På bakgrunn av deres henvendelse har kommunen gjennomført en ny vurdering og vurdert grundig begrunnelse for å ha vedlagt databehandleravtale. Vi ser ved en fornyet vurdering at kravet om databehandleravtale ikke vil være hensiktsmessig i denne anskaffelsen og kravet er slettet i regler for anskaffelsen."</p> <p>På bakgrunn av det som er nevnt over, bes oppdragsgiver om å gå bort fra punktet om at det skal inngås databehandleravtale mellom oppdragsgiver og BPA-leverandør.</p>
	Svar	<p>Det er ikke riktig at leverandøren kun mottar opplysninger fra vedtakseier selv, da det ofte er kommunikasjon mellom leverandør, kommunen, assistentene, ansvarsgruppen osv. som inneholder personopplysninger om vedtakseier. Dette kan f.eks. være tilfellet ved behov for endringer eller om det er utfordringer med BPA-tiltaket. BPA-leverandør behandler da disse opplysningene på vegne av kommunen. Oppdragsgiver deler derfor ikke leverandørens syn på at den må anses som</p>



		«behandlingsansvarlig», og står ved at databehandleravtale skal signeres før utveksling av persondata skjer.
--	--	--

4.	Spørsmål	Spørsmål 1: Viser til punkt 8.3 «Pris» i konsesjonsgrunnlaget; Gjelder prisen uansett fagbakgrunn?
	Svar	Pris gjelder uansett fagbakgrunn.

5.	Spørsmål	Viser til skjema for kvartalsrapportering i henhold til konsesjonskontrakt hvor dere i punkt krever rapportering på to punkter dersom assistent er under 18 år. I konsesjonsgrunnlaget punkt 4.4 «Kvalitetskrav» har dere derimot oppført som et krav at assistenter må være fylt 18 år. Kan dere presisere overfor leverandør hva som er gjeldende. Er det åpent for å ansette assistenter under 18 år eller ikke?
	Svar	Assistenter som ansettes må være fylt 18 år. Helt unntaksvis, i helt akutte, kortvarige tilfeller kan likevel andre, f.eks. pårørende, ivareta bruker og det kan tenkes slike akutte tilfeller der det ikke er mulig å benytte andre enn f.eks. den 17-årige søsteren til bruker.

6	Spørsmål	Spørsmål 3: I punkt 4.10 i «Tjenestekonsesjonskontrakt» legger oppdragsgiver til grunn at dersom brukeren gjennom vedtaket ikke har rett til BPA utenfor landets grenser «er dette gjenstand for særskilt vurdering etter søknad». Leverandør ber om en utdyping for når det må søkes til kommunen for å kunne reise til utlandet. Vil det gjelde uansett forhold, eksempelvis grensehandel i Sverige, eller vil det gjelde for lengre turer? Uansett mener leverandør at et krav om søknad for å kunne reise til utlandet fratar bruker muligheten til å være spontant og leve fritt, og ber derfor oppdragsgiver om å vurdere endringer på dette punktet
	Svar	<p>Det er normalt helt uproblematisk å ta med assistenten utenlands på kortere turer som grensehandel og kortere ferieturer til land uten lovverk som kompliserer saken. Kommunen har intet ønske om å begrense brukers spontanitet og bevegelsesfrihet utover det lovverket gir adgang til. Det er på lengre turer samt reiser til land med andre lovverk som påvirker saken at dette må søkes om. Det er særlig tre forhold som begrunner at det må søkes til kommunen før en reise.</p> <p>Det ene er dersom det å ta med assistenter genererer ekstra kostnader for kommunen. Kommuner har begrensede budsjetter, og disse skal fordeles mellom innbyggerne til lovpålagte tjenester til de som har behov for det. Det kan innebære at en i noen tilfeller må sette begrensninger på denne type ekstrakostnader for en bruker for at det ikke skal gå uforholdsmessig ut over andre brukere.</p> <p>Det andre er der reisen varer så lenge at en må ta stilling til om bruker fortsatt kan anses å bo og oppholde seg i Norge eller at en må se på mulig samarbeid med helsetjenester i utlandet. Eksempler på dette er de som velger å oppholde seg i f.eks. Thailand på ubestemt tid samt ved lengre studie- eller arbeidsreiser. Her kan det også oppstå behov for koordinering med NAV, skoleverk mm mht. assistentbehov og -rettigheter.</p> <p>Det tredje er der reisen krever at det må settes opp en plan for å sikre at aktuelt lovverk overholdes. Dette gjelder bl.a. forhold som vaktplan for assistenter for å sørge for at assistentene har arbeidsvilkår under reisen som tilfredsstillende arbeidsmiljøloven, nødvendige forsikringer for assistentene selv og for eventuelle biler som skal disponeres i utlandet, visumregler og reisemålets lovregler om hvem som tillates å arbeide i det</p>

		aktuelle landet (med hva og hvor lenge) uten særskilt arbeidstillatelse. Det er jo slik at norske myndigheter ikke har myndighet til å bestemme i andre land - der må deres lands lover gjelde og overholdes. Samtidig har norske kommuner og BPA-leverandører ansvar for at både brukerne og assistentene får oppfylt de rettigheter de har etter norsk lov, enten de oppholder seg i Norge eller er på reise. Dette medfører at det noen ganger må en del planlegging til, og noen få ganger lar det seg ikke gjøre å gjennomføre en reise eller den må endres noe for å ivareta alle disse hensynene.
--	--	--

7.	Spørsmål	Viser til spørsmål og svar 8.06, der kommunen bekrefter på spørsmål fra en leverandør at prisen som er satt er uavhengig av fagbakgrunn. I konsesjonsgrunnlaget står det: "Grunnlaget for prisene er KS Hovedtariffavtalens sats for laveste årslønn for stillinger uten særskilt krav til utdanning, ansiennitet 10 år". Vi ber kommunen bekrefte at det er konsesjonsgrunnlagets tekst som er gjeldende, og at prisen er satt for ufaglærte assistenter, som er utgangspunktet for brukerstyrte personlige assistenter?
	Svar	Teksten i konsesjonsgrunnlaget er ment som en forklaring på utregning av prisen som gjelder for kontrakten. I utregningen er det tatt utgangspunkt i ufaglærte assistenter, men prisen vil gjelde uavhengig av assistentens utdannelse og erfaring.

8.	Spørsmål	pkt. 8.7 - Fakturering ved opphør av behov av andre årsaker Leverandør fakturerer oppdragsgiver i henhold til leverte timer inntil behovet opphører. En BPA-ordning er en selvstendig enhet, jf. Dom i lagmannsrett: LF-2016-132364, og konsesjonskontraktens punkt 4.7, siste avsnitt. Viser til konsesjonskontraktens punkt 8.6 og 8.7 vedrørende fakturering ved brukers død eller opphør av BPA- ordning av andre årsaker. Disse punktene i kontrakten påfører leverandør en svært høy risiko i og med at de ansatte må lønnes inntil arbeidsforholdet kan bringes lovlig til opphør i henhold til arbeidsmiljølovens bestemmelser. Alminnelige kontraktsbestemmelser for brukerstyrt personlig assistanse (BPA), NS 8435:2011 har denne bestemmelsen for disse forholdene (§ 5, andre ledd): Det gjelder en gjensidig oppsigelsesfrist på inntil tre kalendermåneder, dog ikke lenger enn fram til det tidspunktet hvor leverandøren har fått avsluttet arbeidsgiverforpliktelsene overfor arbeidsleders personlige assistenter. Tilsvarende gjelder når kontraktsforholdet opphører ved den som har et assistansebehov sin død. Vi ber oppdragsgiver endre kontrakten i tråd med dette. Alternativt må det som et minimum fremkomme av kontrakten i punkt 8.7 en kontraktsfestet oppsigelsestid for avslutning av ordninger som skal opphøre.
	Svar	Det er politisk besluttet i kommunen at man skal forsøke å begrense kommunens økonomiske ansvar ved opphør av BPA-tiltak, enten det gjelder opphør ved oppsigelse eller død. Imidlertid må man huske på at formuleringene omkring dødsfall ikke vil utgjøre noe stort problem, da det ikke er så ofte at BPA-brukere dør. Som regel vil BPA-vedtaket være avsluttet og bruker innlagt på sykehus eller i annen institusjon før dødsfall inntreffer. Videre vil leverandørene kunne innta oppsigelsesfrister i henhold til arbeidsmiljølovens hovedregel om oppsigelsesfrister (1 måned, jf. aml. § 15-3 første ledd) i sine arbeidsavtaler, der dette er mulig. Slik vil leverandøren i en viss utstrekning kunne begrense sin økonomiske risiko dersom det skulle forekomme et dødsfall i kontraktsperioden. Kommunen fastholder eksisterende formuleringer i kontrakten.

9.	Spørsmål	Pkt. 8.2 - Godtgjøring av arbeidsleders administrative utgifter Leverandøren skal utbetale disse midlene til bruker/arbeidsleder, med jevne månedlige overføringer til brukers/arbeidsleders konto. Beløpene faktureres oppdragsgiver. Som privat tilrettelegger/leverandør kan ikke vi uten videre utbetale noe slikt beløp til arbeidsleder uten at de skattemessige forhold er avklart. Normalt vil en slik utbetaling måtte regnes som lønn/godtgjøring og være gjenstand for skatteplikt for både arbeidsleder og leverandør. Andre kommuner som har lignende bestemmelser i sine kontrakter, som Oslo,
----	----------	--

		Vestre Viken og Lørenskog, utbetaler selv disse pengene til arbeidsleder. Vi ber kommunen om å vurdere dette punktet på nytt, alternativt avklare hvordan dette skal gjennomføres i praksis.
	Svar	Det er ikke uoverkommelig for leverandørene å gjøre nettopp det de sier må til: Avklare skatteforholdene med arbeidsleder. Enkelt og greit betyr det å snakke med arbeidsleder, få inn skattekort og således få brakt skatteprosent mm på det rene. Det er ikke annerledes enn lønn og godtgjøring for assistentene.

10.	Spørsmål	pkt. 8.3 - Overføring av midler mellom leverandør og bruker/arbeidsleder «Det tillates ikke overføring av økonomiske midler mellom leverandør og bruker/arbeidsleder. Det gis unntak fra dette dersom utgiften er relatert til assistentens utgifter på reise i forbindelse med jobb, og utgifter til HMS-tiltak i tjenestemottakers hjem.» Vi går ut ifra at bestemmelsene om utgiftsdekning i kontrakten ikke rammer /går utover den plikten vi som arbeidsgiver har til å dekke assistenters utgifter i forbindelse med utførelsen av arbeidet. Herunder i de tilfellene arbeidsleder ønsker å delta på arrangementer hvor f.eks ledsagerbevis ikke kan benyttes, og/eller at assistenten ikke har anledning til eller ønsker å legge ut for kostnaden. Vi ber kommunen bekrefte dette.
	Svar	Ledsagerbevis fungerer slik: Hvis en person med ledsagerbevis ønsker å delta på arrangementer der ledsagerbevis ikke kan benyttes, så må hen selv betale det det koster med inngangspenger på arrangementet for ledsageren hvis hen ønsker å ha med en ledsager. Dette gjelder alle med ledsagerbevis, enten de har BPA eller ikke. Så kostnader forbundet med dette skal ikke dekkes av andre enn arbeidsleder. Når det gjelder assistenter som ikke kan/vil legge ut for kostnader, er det et forhold mellom leverandør som arbeidsgiver og assistentene som arbeidstakere hvordan man løser utlegg og betaling av kostnader. Herværende punkt i kontrakten gjelder kun overføring mellom leverandør og bruker/arbeidsleder.

11.	Spørsmål	Tjenestekonsesjon - pkt. 5.8 Assistentenes språkkompetanse - Assistent må ha bestått A2-B1. Hvis de ikke har bestått ved kontraktsinngåelse, må leverandør bekoste dette. Siden dette er gjeldende i allerede eksisterende kontrakt, forutsetter vi at dette kravet er ivaretatt for de ordninger som eventuelt vil velge oss. Vi ber kommunen bekrefte dette.
	Svar	Kravet gjelder på assistentnivå. Hvorvidt kravet er oppfylt må altså vurderes for hver enkelt assistent. Per nå kan ikke kommunen bekrefte eller avkrefte om de assistentene dere vil benytte for denne kontrakten oppfyller kravet. Denne vurderingen må gjøres i forbindelse med kontraktinngåelse.

12.	Spørsmål	Tjenestekonsesjon – pkt. 7.7 Revisjon Stille tilstrekkelig assistenter til intervju i henhold til plan for revisjonen. Leverandøren har arbeidsgiveransvaret for assistentene, jf. Konsesjonskontrakten Pkt 5.1, første ledd: "Arbeidsgiveransvaret for assistentene ligger fullt ut hos Leverandør."  Den bestemmelse oppdragsgiver her har satt inn utfordrer arbeidsgiveransvaret til leverandøren, og en rekke spørsmål måtte i fall den skulle gjennomføres, avklares nøye. Vi har vært i kontakt med vår arbeidsgiverorganisasjon Virke, som bekrefter at dette er høyst uvanlig, og i tilfelle det skal gjennomføres, må nøye kontraktsreguleres med hensyn til bla.: (listen er ikke uttømmende)  <ul style="list-style-type: none"> <li>• å sikre at det ikke går utover tiden som assistenten skal yte tjenester til vedtakseier/arbeidsleder</li> <li>• å sikre at assistenten ikke bryter med taushetsplikten som er avtalt med arbeidsgiver</li> </ul>
-----	----------	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• å sikre at assistenten får lønn for medgått tid, og dekket eventuelle kostnader</li> <li>• å sikre at samlet arbeidstid ikke overstiger grensene satt i arbeidsmiljøloven og i vår tariffavtale med Fagforbundet</li> <li>• å sikre at assistenten, vedtakseier og arbeidsleder blir beskyttet i henhold til personopplysningslovens bestemmelser</li> <li>• å sikre at assistenten får tilgang på veiledning av tillitsvalgte eller fullmektig om assistenten ønsker dette</li> <li>• å sikre at leverandør får dekket sine eventuelle kostnader ved slike møter</li> </ul> <p>Vi ønsker selvsagt å bidra til at oppdragsgiver kan gjennomføre sin pålagte kontroll med at tjenestene er forsvarlige. Vi mener vi gjør dette gjennom den rapportering som finner sted på bl.a. opplæring, forbruk av timer, medgåtte lønnsmidler og selvsagt at vi kontakter oppdragsgiver om det er problemer knyttet til arbeidsledelsen eller annet. I tillegg tilbyr vi årlig møte for gjennomgang av kontrakten hvor det vil være anledning til å melde inn spørsmål som vil bli besvart så langt vi har kvalitetssikrede svar.</p> <p>Oppdragsgiver kan jf. Konesjonskontraktens pkt. 7.7; "Oppdragsgiver kan gjennomføre oppfølging av myndighetskrav og krav i denne kontrakten gjennom revisjon. Revisjoner kan være som en del av ordinær kontraktsoppfølging og/eller på grunnlag av en observasjon gjort av Oppdragsgiver, brukere eller andre interesseparter. Intervallet for revisjoner kan variere fra år til år og avhengig av hendelser."</p> <p>I tillegg vil vi minne oppdragsgiver på at en gjennom enkeltvedtaket om BPA har en utmerket anledning til regelmessig å følge opp overfor vedtakseier/arbeidsleder at tjenestene er organisert på en forsvarlig måte. Vi vil på det sterkeste anmode oppdragsgiver om å frafalle bestemmelsen i punkt 7.7 om å stille assistenter til disposisjon ved revisjon.</p>
	Svar	Kommunen tar oppfordringen til følge, og fjerner kravet om at leverandørene skal stille tilstrekkelig assistenter til intervju i henhold til plan for revisjon, jf. første kulepunkt under «Leverandørs plikter». Resten av pkt. 7.7 i tjenestekonesjonskontrakten blir stående uendret.

13.	Spørsmål	Pkt. 4.11 - Reiseavtale Reise med assistanse er regulert i landsoverenskomsten mellom LO/Fagforbundet og Virke, og vi er bundet av denne. Vi legger til grunn av det er reglene i landsoverenskomsten som skal følges ved reiser, og ber kommunen bekrefte dette.
	Svar	Det er ikke motstrid mellom kravene som fremgår av tjenestekonesjonskontrakten pkt. 4.11 og landsoverenskomsten. Kommunen er innforstått med at leverandører må følge foreliggende tariffavtale dersom de er bundet av dette

14.	Spørsmål	Ref. svaret på timepris 14.06., betyr dette at om det er krav om faglærte i en ordning (helsefagarbeider, sykepleier, vernepleier), så vil samme pris gjelde også i disse tilfellene?
	Svar	BPA skal benyttes til tilsyn, praktisk bistand, støttekontakt og helt enkle helsetjenester. Det vil derfor aldri bli gitt BPA-vedtak med behov for høyere utdanning. Behov for f.eks. psykisk helsearbeid, kompliserte helsetjenester og håndtering av tvangsvedtak, som jo er typiske eksempler på tjenester som krever faglært personell, vil ikke bli dekket av BPA-vedtak, siden disse tjenestene faller utenfor BPA-ordningen. Som oftest har brukere med slike tjenestebehov bemannet bolig eller annen heldøgns tjeneste, enten i kommunens regi eller innleid fra en leverandør. I noen tilfeller der brukere med BPA-vedtak på praktisk bistand osv. har tjenestebehov som faller utenfor BPA-ordningen, men som ikke krever bemannet bolig/heldøgns tjeneste, vil kommunen sette inn punktjenester fra kvalifisert personell i tillegg til BPA-assistentene.

		Typisk eksempel er en bruker som har BPA-til praktisk bistand, men som er avhengig av omfattende medisinerings. Da setter vi inn medisinfaglig kyndig personale fra hjemmetjenesten til å håndtere medisineringsen, og så får assistentene håndtere de ordinære BPA-oppgavene sine. Det samme gjelder ved behov for psykisk helsearbeid, fysioterapi, behov for sykepleiefaglig bistand i stell osv.
--	--	--

15.	Spørsmål	<p>Viser til spørsmål om pris og svar 14/3 om pris og ufaglærte assistenter. Oppdragsgiver svarer at prisen vil gjelde uavhengig av assistentenes utdanning og erfaring. Det er uklart for oss om dere da også henviser til BPA-ordninger hvor fagkompetanse er nødvendig for å sikre forsvarligheten, f.eks i ordninger som har vedtak etter HOL kap 9. Rundskrivet fra 2015 sier følgende:</p> <p>3.1 Forsvarlighetskravets rammer for organiseringen av BPA Det er et grunnleggende prinsipp innenfor helse- og omsorgstjenestene at de tjenester som tilbys og ytes skal være forsvarlige, jf. helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1. Dette gjelder også når tjenestene ytes innenfor en BPA-ordning. Der det ut fra en forsvarlighetsvurdering er behov for miljøfaglig eller annen fagkompetanse i den daglige tjenesteytingen, må kommunen stille krav om at det ansettes personer med nødvendig kompetanse. Dette vil for eksempel kunne gjelde for personer med kognitive funksjonsnedsettelse eller psykiske lidelser, og for personer som har et utviklingsbehov som skal ivaretas i den daglige tjenesteytingen. I slike tilfeller kan kravet til forsvarlighet i tjenestetilbudet blant annet føre til at assistentstillingene må utlyses med høyere lønn. Kommunen må i slike tilfeller bruke de ressurser som er nødvendig for å sikre at BPA-ordningen blir forsvarlig. Dersom utgiftene i form av direkte lønnskostnader overstiger et gitt innslagspunkt, kan kommunen søke refusjon fra toppfinansieringsordningen for ressurskrevende helse- og omsorgstjenester.</p> <p>Vi ber dere derfor bekrefte at prisen i de tilfeller hvor fagkompetanse kreves vil kompensere for økte lønnsutgifter, slik som er vanlig i andre kommuner.</p>
	Svar	Se svar under spørsmål 14

16.	Spørsmål	<p>Det vises til svar på spørsmål datert 16.06.23 (spørsmål 14) hvor oppdragsgiver svarer følgende på spørsmål om samme pri også gjelder for faglærte:</p> <p>«BPA skal benyttes til tilsyn, praktisk bistand, støttekontakt og helt enkle helsetjenester. Det vil derfor aldri bli gitt BPA-vedtak med behov for høyere utdanning. Behov for f.eks. psykisk helsearbeid, kompliserte helsetjenester og håndtering av tvangsvedtak, som jo er typiske eksempler på tjenester som krever faglært personell, vil ikke bli dekket av BPA-vedtak, siden disse tjenestene faller utenfor BPA-ordningen. Som oftest har brukere med slike tjenestebehov bemannet bolig eller annen heldøgns tjeneste, enten i kommunens regi eller innleid fra en leverandør. I noen tilfeller der brukere med BPA-vedtak på praktisk bistand osv. har tjenestebehov som faller utenfor BPA-ordningen, men som ikke krever bemannet bolig/heldøgns tjeneste, vil kommunen sette inn punktjenester fra kvalifisert personell i tillegg til BPA-assistentene. Typisk eksempel er en bruker som har BPA-til praktisk bistand, men som er avhengig av omfattende medisinerings. Da setter vi inn medisinfaglig kyndig personale fra hjemmetjenesten til å håndtere medisineringsen, og så får assistentene håndtere de ordinære BPA-oppgavene sine. Det samme gjelder ved behov for psykisk helsearbeid, fysioterapi, behov for sykepleiefaglig bistand i stell osv.»</p> <p>Leverandør vil påpeke at oppdragsgiver har lagt til feil forståelse av BPA når de sier at BPA ikke vil gis til personer med tvangsvedtak. I den forbindelse minner leverandør på at rettighetsbestemmelsen om BPA oppstilt i pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1 d ikke er avgrenset mot personer med vedtak om tvang eller makt etter helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9. Personer med slike vedtak har rett på å få sine tjenester organisert som</p>
-----	----------	---

	<p>BPA, dersom vilkårene i pbrl. § 2-1 d er oppfylt, og oppdragsgiver kan dermed ikke nekte BPA-tjenester for slike personer. I den anledning vises det til rundskriv nr. I-9/2015 punkt 4.7 hvor det fremgår:</p> <p>«I mange tilfeller vil BPA – med sitt store innslag av brukerstyring, og med muligheter for en liten og stabil personalgruppe – kunne bidra til å redusere forekomsten av utfordrende atferd, og dermed også behovet for bruk av tvang og makt. Også der tjenestemottakeren ikke har rett til å få tjenestene organisert som BPA, for eksempel fordi det er behov for to tjenesteytere deler av tiden, vil BPA eller en lignende organisering av tjenestetilbudet kunne være aktuelt både som forebyggende tiltak etter helse- og omsorgstjenesteloven § 9-4, og som alternativ til tvang etter samme lov § 9-5 første ledd første punktum. Det vil kunne være hensiktsmessig å opprette arenaer for erfaringsdeling mellom kommunene, for eksempel gjennom læringsnettverk for saker som innebærer tvang eller makt og BPA. Dersom det skal opprettes en BPA-ordning i saker der det foreligger vedtak etter kapittel 9, må kommunen være oppmerksom på de krav til kompetanse mv. som fremgår av helse- og omsorgslovens kapittel 9 for anvendelse av tvang og makt. Slik tvangsbruk må dokumenteres i tråd med helsepersonelloven kapittel 8. Det vises for øvrig til Helsedirektoratets rundskriv IS-10/2015 Rettssikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming.»</p> <p>Som det fremgår av ovennevnte rundskriv, stilles det krav til fagkompetanse ved slike vedtak, og gode grunner taler for at oppdragsgiver sonderer timeprisen ut fra assistenten er faglært eller ufaglært, slik andre oppdragsgivere gjør.</p> <p>Det bes om at oppdragsgiver (i) går bort fra sitt standpunkt om at BPA ikke kan tildeles personer med vedtak etter hol. kap. 9, og (ii) endrer timeprisen slik at oppdragsgiver opererer med en timepris for ufaglærte assistenter, og en høyere timepris for faglærte. Dersom oppdragsgiver imidlertid opprettholder sitt syn på at BPA ikke kan tildeles i slike tilfeller, er det ikke tale om BPA i dette tilfelle, og leverandør må vurdere om videre skritt skal tas.</p>
Svar	<p>Som beskrevet i svar på spørsmål datert 16.06.2023 er det ikke slik at personer med tvangsvedtak ikke gis vedtak om BPA, men at de arbeidsoppgavene som faller utenfor BPA-ordningen ivaretas av annet, faglært personell.</p>

# **Leverandørens søknad**

Nittedal kommune  
v/ Silje Graue Lerøy

Oslo 02.06.2023

Mio BPA AS  
PB 420 Skøyen  
0213 OSLO

## Søknadsbrev

Vi leverer med dette søknad om konsesjon for å levere brukerstyrt personlig assistanse (BPA) til brukere i Nittedal kommune.


### Tilbyders kontaktinformasjon:

<b>Navn tilbyder:</b>	Mio BPA AS
<b>Organisasjonsnummer:</b>	913 961 471
<b>Adresse:</b>	PB 420 Skøyen
<b>Postnr. og poststed:</b>	0213 OSLO
<b>Kontaktperson:</b>	Elin Langdahl
<b>Telefonnummer</b>	91 72 17 45
<b>E-post:</b>	Elin.langdahl@mio.no

Det bekreftes at leverandøren oppfyller alle kvalifikasjonskrav og kontraktskrav for denne konkurransen:  
Ja  Nei

Det bekreftes at tilbudet vedstås frem til vedståelsesfristens utløp som oppgitt i kvalifikasjonsgrunnlaget.  
Ja  Nei

Med vennlig hilsen

  
Nina Bjørum  
Daglig leder, Mio BPA



## Bilag 1

Krav til levering av brukerstyrt personlig assistanse  
(BPA)

## 1 OM KRAVSPESIFIKASJONEN

Vilkårene angitt i denne kravspesifikasjonen må oppfylles gjennom hele avtaleperioden. Dette bilaget oppstiller Oppdragsgivers krav til ytelsene. Kravene gjøres gjeldende for alle leveranser under tjenesteordningen.

## 2 FORKLARING TIL KRAVTABELL

Beskrivelse	Forklaring	
#	Kravpunktets unike løpenummer.	
Beskrivelse	Tekst som beskriver kravet.	
Type	Absolutte krav (A)	Kravet er et minimumskrav og MÅ oppfylles. Leverandøren skal svare ja eller nei i kolonnen under «Krav oppfylt» for å vise om de kan oppfylle de enkelte kravene eller ikke. Dersom det svares «nei» vil dette føre til avvisning av søknaden. Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at «ja» forplikter leverandøren». Kravene skal være oppfylt gjennom hele kontraktsperioden og det enkelte oppdrags løpetid. Mangelfullt oppfylte krav vil bli sett på som vesentlig mislighold av kontrakten.
	Informasjon (I)	Ikke direkte krav til leveransen, men informasjon som kan være relevant for utførelsen av tjenesten.
Dokumentasjon	Oppdragsgivers krav til dokumentasjon av kravet. Der hvor det kreves bekreftelse er det tilstrekkelig at det blir krysset av i kolonnen «Krav oppfylt».	
Krav oppfylt	Leverandør svarer «Ja» eller «Nei» på hvorvidt kravet er oppfylt eller ikke.	
Kommentar	Leverandørs kommentar og løsningsbeskrivelse til kravet. Der leverandør ikke finner det hensiktsmessig å legge løsningsbeskrivelsen inn i selve kravtabellen, kan beskrivelsen legges i eget vedlegg. Kommentarkolonnen skal i så fall inneholde referanse til hvor løsningsbeskrivelsen ligger, og det skal i komme klart frem i løsningsbeskrivelsen hvilket krav som utdypes.	

## 3 KRAVTABELL

### 3.1 Krav til tjenesteoppdraget

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
1.	Leverandøren skal legge til rette for at tjenesten utføres i overensstemmelse med til enhver tid gjeldende lover og forskrifter. I tillegg skal forhold som følger av rundskriv og veiledninger fra statlig eller kommunal myndighet ivaretas som forutsatt.	A	Bekreftes	Ja	Mio BPA leverer BPA-tjenester i tråd med allmenngjorte standarder og aktuelle rundskriv.

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
2.	Leverandør skal sikre at brukere av BPA- tjenester får dekket behovet for assistanse til daglige gjøremål som er nødvendige for å bo og leve selvstendig, opprette og opprettholde sosiale relasjoner og samfunnsdeltakelse ut fra den enkeltes forutsetninger og ønsker.	A	Bekreftes	Ja	Mio BPAs hovedoppgave er å sette arbeidslederen i stand til å ta arbeidslederansvaret, og å forvalte rammebetingelsene for arbeidslederen og de assistentene som er ansatt i vedkommendes BPA-ordning, samt å bidra til at assistansen leveres med forutsigbarhet og riktig kvalitet innenfor rammene av intensjonen med BPA-ordningen og kommunens vedtak.
3.	Leverandøren må ha kjennskap til prinsippene som ligger til grunn for BPA. Leverandørens ansatte som skal fungere som assistenter skal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vise høflig, respektfull og livssynsnøytral framferd overfor bruker</li> <li>• Arbeidet skal utføres med høy faglig og etisk standard</li> <li>• Ha gode nok språkkunnskaper til at dialog med bruker/ arbeidsleder ikke blir preget av misforståelser</li> <li>• Være fylt 18 år</li> </ul>	A	Bekreftes	Ja	Formålet med Brukerstyrt Personlig Assistanse (BPA) er å gi personer med assistansebehov større frihet og mulighet til selv å styre sine egne tjenester og sin egen hverdag. Brukerstyring er et viktig prinsipp i BPA; tjenesten skal fungere mer på brukers premisser og være mer fleksibel enn tradisjonelle hjemmetjenester, og skal være et verktøy for å bidra til likeverd og samfunnsdeltakelse. Når praktisk bistand organiseres som BPA er det brukeren selv, evt. med bistand fra nærstående eller andre, som organiserer og leder arbeidet assistentene utfører. Mio BPA har rutiner som sikrer at alle assistenter som ansettes innehar påkrevde kvalifikasjoner (språkkrav, alder etc.) og får grundig opplæring i assistentrollen, både av Mio BPA som arbeidsgiver og fra arbeidsleder.
4.	Leverandøren skal gjennomføre kontrakten på en måte som sikrer respekt for grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø.  Se <a href="https://www.anskaffelser.no/v">https://www.anskaffelser.no/v</a>	A	Bekreftes	Ja	Mios etiske retningslinjer skal hjelpe ansatte med å ta riktige valg. Retningslinjene gir føringer for hvordan vi skal opptre i forhold til omverdenen, hvordan vi skal jobbe i det daglige, arbeidsmiljø og for arbeidet ute hos kundene.

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
	<p>erktoy/kontrakter-og-avtaler/standard-kontraktsvilkar-etiske-krav</p> <p>Disse etiske kravene er til enhver tid gjeldende for kontrakten.</p>				Mios etiske standard skal hjelpe ansatte med å ta riktige valg i jobbsituasjonen. Våre holdninger og handlinger påvirker omverdenens tillit til bedriften, og vi har alle et personlig ansvar for hvordan vi opptrer. Mio BPA er medlem av Virke, og har tariff for sine ansatte assistenter. Vi er også ISO-sertifisert på miljø (ISO 14001).

## 4.2 Arbeidsforhold og bemanning

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
5.	<p>Leverandør har arbeidsgiveransvar for assistentene i BPA-ordningen. Dette innebærer at det er leverandøren som har ansvaret for at arbeidsmiljølovens bestemmelser overholdes.</p> <p>Oppdragsgiver forutsetter at leverandør vil ha et særlig fokus på assistentenes arbeidsmiljø, jf. arbeidsmiljølovens kapittel 4.</p>	A	Bekreftes	Ja	Mio BPA har rutiner og systemer som sikrer at assistentenes arbeidsmiljø og arbeidstid er i tråd med AML. Vi har også et opplæringsprogram for både arbeidsledere og assistenter hvor AML, arbeidstid og arbeidsmiljø er punkter som gjennomgås grundig, både de digitale kursene og workshop'er i etterkant.

## 3.3 Krav til personell

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
6.	<p><b>Rutiner for opplæring</b></p> <p>Leverandøren skal ha gode rutiner for opplæring av nyansatte og hvordan de sikrer veiledning av ansatte og arbeidsleder.</p>	A	Bekreftes. Dokumentasjon skal leveres på forespørsel.	Ja	Mio BPA har både digitale opplæringsprogrammer, fysiske workshops, og kan tilrettelegge kurs for arbeidsledere som har behov for individuell tilpasning.

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
	Rutinene skal sikre at kravene som blir stilt i enhver tids gjeldende rundskriv oppfylles. Se Rundskriv I-9/2015 (om rettighetsfesting av brukerstyrt personlig assistanse), Rundskriv I-20/2000 (Rundskriv til lov om sosiale tjenester mv. Brukerstyrt personlig assistanse) og I-15/2005 (BPA – utvidelse av målgruppen).				
7.	<p><b>Kompetanse og egnethet</b> Leverandør skal kun benytte personell som er personlig egnet og som har nødvendig kompetanse.</p> <p>Det stilles ingen spesielle krav til formell kompetanse hos ansatte som skal fungere som assistenter utover krav som følger av til enhver tid gjeldende lover og forskrifter</p>	A	Bekreftes	Ja	Mio sørger for referansesjekk og innhenting av politiattest i forkant av ansettelse. Det er arbeidsleder som bestemmer hvem som skal jobbe i sin ordning, forutsatt at alle formelle krav innfridd (alder, vandel, språk etc.).
8.	<p><b>Kjennskap til stedlige forhold</b> Alt personell som leverandøren stiller til rådighet skal være informert om tjenestemottaker samt oppdragets art og rammer før første oppmøte på tjenestestedet.</p>	A	Bekreftes	Ja	Arbeidsleder informerer selv om hva han/hun trenger assistanse til, og arbeidsoppgaver skisseres i stillingsutlysningen, og blir nøye gjennomgått etter ansettelse, når opplæring i arbeidsleders hjem gjennomføres.

## 3.4 Vikardekning

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
9.	Leverandøren skal ha rutiner for å bistå arbeidsleder med å skaffe nødvendig vikardekning.	A	Bekreftes	Ja	<p>Arbeidsleder oppfordres til å ansette både faste assistenter og tilkallingsvikarer til en nyoppstartet BPA-ordning. Antall vikarer avhenger av størrelsen på BPA-ordningen. Det er viktig å ha vikarer som er kjent med vedtakseier og BPA-ordningen. Vikarene skal på lik linje med fast ansatte ha opplæring i rutiner og gjøremål i vedtakseiers hjem, og skal kunne jobbe i ferier, ved sykdom eller i perioder hvor de faste assistentene er fraværende.</p> <p>I ordinær arbeidstid kan koordinator bistå arbeidsleder med å kontakte tilkallingsvikarer i forbindelse med sykefravær. Mellom kl. 1600 og 2200 kan arbeidsleder få bistand fra Mios vakttelefon, som betjener samtlige BPA-ordninger.</p> <p>I byer og tettsteder hvor vi har flere ordninger er flere av våre assistenter ansatt i ulike ordninger, både som fast ansatte og som tilkallingsvikarer. På denne måten kan assistentene variere sin arbeidsuke ved å jobbe for ulike vedtakseiere, og samtidig dekke opp ved sykefravær og ferier. Slik kan Mio også bistå vedtakseier/ arbeidsleder ved dekning av sykefravær.</p>

## 3.5 Personopplysninger

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
10.	Leverandøren skal ha rutiner som overensstemmer med lover og forskrifter om innsamling, registrering og oppbevaring av sensitive personopplysninger. I tilfeller hvor brukeren har behov for vedtak om bruk av tvang og makt etter helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9 foreligger dokumentasjonsplikt. Leverandøren skal derfor ha egen journalansvarlig for slike tilfeller. Dersom leverandørene ikke har behov for journalansvarlig pr. tiden, må leverandøren kunne dokumentere hvordan dette kravet ivaretas, dersom det blir aktuelt.	A	Bekreftes. Dokumentasjon skal leveres på forespørsel.	Ja	Mio BPA har rutiner for innsamling, registrering og oppbevaring av sensitive personopplysninger i tråd med lover og forskrifter. Ved kapittel 9-vedtak følges retningslinjer for dokumentasjonsplikt. Mio BPA har en egen journalansvarlig.
11.	Leverandør og oppdragsgiver skal inngå databehandleravtale før behandling av persondata starter. Se vedlagt databehandleravtale.			Ja	

## 3.6 Arbeidsledelse

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
12.	<p>Brukeren har i utgangspunktet selv arbeidslederansvar, hvilket innebærer at brukeren påtar seg ansvaret for organisering og innhold av tjenesten.</p> <p>Der brukeren selv ikke kan påta seg arbeidslederansvar, for eksempel på grunn av ung alder eller kognitive funksjonsnedsettelse, kan arbeidslederrollen ivaretas av noen som kjenner brukeren godt.</p>	I	Informasjon	Ja	<p>Kjernen i BPA er brukerstyringen, og kjernen i brukerstyringen er arbeidslederrollen. Det er derfor viktig at arbeidslederen er kjent med ansvaret og oppgavene som det å være arbeidsleder fører med seg. Vår hovedoppgave er å sette arbeidslederen i stand til å ta dette ansvaret, samt å forvalte rammebetingelsene for arbeidslederen og de assistentene som er ansatt i vedkommendes BPA-ordning. Vi skal også sørge for god nok opplæring slik at assistansen leveres med forutsigbarhet og riktig kvalitet innenfor rammene av intensjonen med BPA-ordningen og kommunens vedtak.</p> <p>Alle ordninger har en vedtakseier og en arbeidsleder. I mange BPA-ordninger er dette samme person, men i ordninger for barn og for personer med kognitive funksjonsnedsettelse er dette av naturlige årsaker to forskjellige personer.</p> <p>Arbeidslederen i BPA-ordningen kan ha en eller flere medarbeidere som deler på de praktiske arbeidslederoppgavene. Det er imidlertid alltid arbeidslederen som har ansvaret i ordningen, og som er kontaktperson både overfor Mio BPA og kommunen.</p>



#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
13.	Arbeidsleder skal få tilbud om en fast kontaktperson. Leverandør skal tilby opplæring relatert til arbeidsledelsesrollen kostnadsfritt for oppdragsgiver.	A	Bekreftes	Ja	Den enkelte arbeidsleder får tildelt en BPA-koordinator som har ansvar for den jevnlige oppfølgingen av ordningen, både som arbeidsleders og assistent sin kontaktperson.

### 3.8 Utstyr

#	Krav	Type	Dokumentasjon	Krav oppfylt? Ja/nei	Kommentar
14.	Leverandøren skal stille med tilstrekkelige og gode arbeidsredskaper til bruk for bruker/arbeidsleder (som f.eks. turnussystem, dersom omfanget av tjenesten krever det).  Utstyret skal være adekvat og lovlig til det bruk det benyttes.	A	Bekreftes	Ja	Mio BPA bekrefter at vi har alt av nødvendig utstyr, f.eks. turnussystem som viser oversikt over planlagte vakter, gjennomførte vakter, ferieplanlegging m.m. Vi har også et eget system for rekruttering, hvor arbeidsleder og rekrutterer begge har tilgang til alle søkere til stillingen. Vi har også Mio skolen, vår digitale plattform for opplæring, avvikshåndtering m.m.
15.	Utførende assistent skal benytte utstyr som blir pålagt av offentlige myndigheter (f.eks. smittevernutstyr)	A	Bekreftes	Ja	Mio BPA følger retningslinjer for f.eks. smittevern, og vi har en kvalitetsansvarlig som også kan gi bistand og opplæring i ordninger hvor dette er nødvendig.

Oslo 19.06.2023

*Nina Bjørum*

Nina Bjørum, daglig leder  
Mio BPA



Skatteetaten

U.off. offl. § 13, sktbl. § 3-2

Mio Bpa AS  
Postboks 420 Skøyen  
0213 OSLO

## Attest for skatt og merverdiavgift

Attesten er produsert på bakgrunn av registrerte opplysninger i skatte- og avgiftssystemene per 08.06.2023. For spørsmål kontakt Skatteetaten.

### Gjelder:

Organisasjonsnummer                      913 961 471

**Følgende forfalte ikke betalte restanser er registrert på ovennevnte foretak/person per dags dato:**

<b>Forskuddsskatt og restskatt inkl trygdeavgift</b>	0
<b>Forskuddsskatt og restskatt foretak</b>	0
<b>Forskuddstrekk</b> (som arbeidsgiver, inkl. trygdeavgift)	0
<b>Utleggstrekk</b> (som arbeidsgiver)	0
<b>Arbeidsgiveravgift</b> (som arbeidsgiver)	0
<b>Ansvarskrav</b> (skatt)	0
<b>Renter og gebyr</b> (skatt)	0
<b>Merverdiavgift</b> (som avgiftspliktig)	0
<b>Ansvarskrav</b> (Mva)	0
<b>Renter og gebyr mv.</b> (Mva)	0

**Ved offentlige anskaffelser skal attesten ikke være eldre enn 6 måneder.**

Dokumentet er elektronisk godkjent og er derfor ikke signert

Skatteetaten.no

Tlf 800 80000

Report: Company report  
 Date: 2023-06-08, 08:28  
 User: karine@tryggebarnehager.no

# MIO BPA AS

Active NO

## Company information

Visiting address -	Registered address Karenslyst allé 8B 0278 OSLO Norway	Postal address P.O. Box 420 Skøyen, 0213 OSLO	Legal form Limited Company
Registration number 913961471	D&B D-U-N-S® Nr. 34-532-2394	Sales tax identification number / VAT Number 913961471MVA	Historic name HJEMMEBEST PERSONLIG ASSISTANSE AS
Trading style name -	Establishment -	Foundation date 12-06-2014	Registered in Register of Business Enterprises
Registration date 16-09-2014	Articles of Association 26-05-2020	Register in VAT YES	Email kontakt@mio.no
Web www.mio.no	Phone 91346566	Share capital 300 000 NOK	

### Main industry sector (SN2007)

Activity Code	Description
88101	Home help

### Other industry sector (SN2007)

Nothing registered

### Business description

Tilby personlig assistanse, helse- og omsorgstjenester til eldre og andre med et assistansebehov. Samt annet som naturlig faller sammen med dette, herunder å delta i andre selskaper med lignende virksomhet, kjøp og salg av aksjer, eller på annen måte gjøre seg interessert i andre foretagender.

### Branches

Nothing registered

# Risk

## Credit Worthiness

# AAA

**Highest credit worthiness**  
Rating since 11-08-2022

### Recommended limit

2 700 000 NOK

11-08-2022

## Warnings

No warnings for this company

## Part judgment

<b>5/5</b> History/operation Well Established	<b>5/5</b> Ownership/management Strong	<b>8/8</b> Finance Strong	<b>6/6</b> Ability to pay Excellent
---	--	---------------------------------	---

## Historic Rating

Date	Rating	Limit (NOK)	Financial Statement
07-04-2021	AA	1 400 000	12-2020
26-08-2020	AAA	1 100 000	12-2019
14-02-2020	AAA	620 000	12-2018
08-01-2020	AAA	620 000	12-2018
08-07-2019	AAA	620 000	12-2018
06-07-2019	AA	430 000	12-2017
23-05-2019	AA	430 000	12-2017

## Ability to pay

### Summary remarks/Ability to pay

Type	Total number	Total amount
Partly paid	-	-
Unpaid	-	-

### Summary voluntary pledges

Type	Total number	Total amount
Voluntary pledges	-	-

## Voluntary pledge

Nothing registered

### Dun & Bradstreet

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

## Remarks on payment

Nothing registered

# Finance

## Key ratios

Fiscal period	12-2021	12-2020	12-2019	12-2018	12-2017
Net profit margin (%)	5.56	5.05	8.41	12.73	10.76
Return on investments (%)	5.56	5.04	8.41	12.73	10.74
Return on equity (%)	52.64	48.53	62.4	95.85	64.75
Equity to turnover (%)	10.71	10.06	13.77	10.97	12.17
Current ratio	1.4	1.27	1.52	1.38	1.26
Quick ratio	1.4	1.27	1.52	1.38	1.26
Working capital ratio	0.1	0.07	0.17	0.74	0.79
Interest cover ratio (%)	999.99	999.99	999.99	999.99	999.99
Return on total assets (%)	17.59	15.85	26.81	35.7	27.81
Equity ratio (%)	29.06	21.83	34.79	31.13	26.62
Liquid assets to turnover (%)	2.58	2.64	4.33	17.87	26.59
Working capital (kr)	17033	9041	5493	2508	1879
Long term stock financing (%)	0	0	0	0	0
Interest on liabilities (%)	0.01	0.05	0.03	0.01	0.09
Gearing	2.44	3.58	1.87	2.21	2.76
Stock turnover	0	0	0	0	0
Profit margin (%)	5.5	4.9	8.21	12.57	10.7
Gross profit margin	0.97	0.95	0.93	0.96	0.94
Turnover of assets	3.16	3.14	3.19	2.8	2.58
Days of receivables	25.87	25.02	33.49	29.63	33.08
Days of payables	348.01	337.15	88.42	50.35	67.82
Net worth (kr)	17245	9284	5658	2967	2598
Debitor ratio	1.12	1.05	1.39	1.29	0.87
Creditor ratio	0.18	1.1	0.47	0.1	0.11

## Financial statements

### Auditory notes

Nothing registered

### Income statement kNOK

Fiscal Year	12-2021	12-2020	12-2019	12-2018	12-2017
Fiscal Period	12	12	12	12	12

## Dun & Bradstreet

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

<b>Fiscal Year</b>	<b>12-2021</b>	<b>12-2020</b>	<b>12-2019</b>	<b>12-2018</b>	<b>12-2017</b>
<b>Fiscal Period</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Gross turnover	161 080	92 307	41 096	27 054	21 342
Revenue	160 927	92 301	41 089	27 045	21 334
Other operating income	153	5	7	9	8
Raw material and consumables	4 549	4 378	3 045	1 212	1 197
Change in stock	0	0	0	0	0
Employee expense financials	131 022	72 074	30 328	20 474	15 660
Depreciation	11	4	378	380	445
Writedown	0	0	0	0	0
Other operating expenses	16 645	11 324	3 971	1 586	1 757
Operational result	8 853	4 527	3 374	3 402	2 283
Income from investments in group enterprises	0	0	0	0	0
Income from other investments	0	0	0	0	0
Income from investments in associates	0	0	0	0	0
Interest income from group companies	98	129	58	0	0
Interest income	9	1	24	43	14
Other financial income	1	2	2	0	0
Write down of current assets other than current financial assets	0	0	0	0	0
Write down on other financial current assets	0	0	0	0	0
Write down on financial fixed assets	0	0	0	0	0
Interest expense from group companies	0	0	0	0	0
Other interest expense and similar loss items	3	10	3	1	5
Other financial expenses	0	0	0	0	0
Result before tax	8 958	4 649	3 455	3 443	2 292
Tax expense on ordinary result	1 975	1 023	764	776	532
Result before extraordinary items	6 983	3 626	2 691	2 667	1 760
Extraordinary income	0	0	0	0	0
Extraordinary expenses	0	0	0	0	0
Tax expense on extraordinary result	0	0	0	0	0
Taxes total	1 975	1 023	764	776	532
Minority shareholding	0	0	0	0	0
Result for the year	6 983	3 626	2 691	2 667	1 760
Group contribution	0	0	0	0	0
Dividends	0	0	0	2 298	2 000
Transferred assesment differences	0	0	0	0	0
Transferred other equity	6 983	3 626	2 691	368	-240

## Balance Sheet Assets kNOK

### Dun & Bradstreet

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

<b>Fiscal Year</b>	<b>12-2021</b>	<b>12-2020</b>	<b>12-2019</b>	<b>12-2018</b>	<b>12-2017</b>
<b>Tax Period</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Fixed assets total	213	243	164	459	720
Intangible assets total	119	137	164	381	720
Research and development	0	0	0	0	0
Intangible rights	0	0	0	0	0
Deferred tax asset	119	137	164	81	40
Goodwill	0	0	0	300	680
Tangible assets total	19	31	0	78	0
Land and buildings total	0	0	0	0	0
Plant and machinery	0	0	0	0	0
Ships rigs aeroplanes etc	0	0	0	0	0
Equipment	19	31	0	78	0
Financial assets total	75	75	0	0	0
Investments in subsidiaries	0	0	0	0	0
Investments in other group companies	0	0	0	0	0
Long term receivables from group enterprises	0	0	0	0	0
Investments in associated enterprises	0	0	0	0	0
Long term receivables from associated enterprises	0	0	0	0	0
Investments in other enterprises	0	0	0	0	0
Other receivables	75	75	0	0	0
Pension fund	0	0	0	0	0
Other fixed assets	0	0	0	0	0
Current assets	59 127	42 279	16 100	9 073	9 041
Inventories	0	0	0	0	0
Raw material and consumables	0	0	0	0	0
Produced goods	0	0	0	0	0
Finished products and goods	0	0	0	0	0
Current receivables	54 963	39 845	14 323	4 239	3 366
Short term trade receivables	15 062	8 089	4 744	2 903	1 551
Other short term receivables	39 852	31 756	9 579	1 336	1 814
Short term receivables from group enterprises	49	0	0	0	0
Unpaid contributed capital short term	0	0	0	0	0
Investments total	0	0	0	0	0
Investment in associated enterprises total	0	0	0	0	0
Short term investments shares	0	0	0	0	0
Short term investments bonds	0	0	0	0	0
Short term investments financial instruments	0	0	0	0	0
Other financial instruments	0	0	0	0	0
Cash and bank balances	4 163	2 434	1 778	4 834	5 675

**Dun & Bradstreet**

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

Fiscal Year	12-2021	12-2020	12-2019	12-2018	12-2017
Tax Period	12	12	12	12	12
Short term investments other	1	0	-1	0	1
Assets total	59 340	42 522	16 265	9 532	9 761

#### Balance sheet liabilities kNOK

Fiscal Year	12-2021	12-2020	12-2019	12-2018	12-2017
Tax Period	12	12	12	12	12
Equity	17 245	9 284	5 658	2 967	2 598
Restricted equity	300	300	300	300	990
Share capital	300	300	300	300	300
Own shares	0	0	0	0	0
Share premium	0	0	0	0	690
Retained earnings	16 945	8 984	5 358	2 667	1 608
Reserve for valuation variances	0	0	0	0	0
Other equity	16 945	8 984	5 358	2 667	1 608
Minority interests total	0	0	0	0	0
Liabilities	42 094	33 238	10 607	6 565	7 162
Long-term liabilities	0	0	0	0	0
Provisions	0	0	0	0	0
Provisions for pensions and similar liabilities	0	0	0	0	0
Provisions for deferred taxes	0	0	0	0	0
Other provisions	0	0	0	0	0
Long term liabilities other than provisions	0	0	0	0	0
Convertible bonds	0	0	0	0	0
Bond loans	0	0	0	0	0
Long term debt to banks	0	0	0	0	0
Long term payables to group enterprises	0	0	0	0	0
Subordinated loans	0	0	0	0	0
Other long term liabilities	0	0	0	0	0
Short term debts	42 094	33 238	10 607	6 565	7 162
Convertible loans	0	0	0	0	0
Certificate loans	0	0	0	0	0
Short term debts to banks	0	0	0	0	0
Trade payables	2 352	8 491	1 619	225	193
Tax payables	0	996	845	732	499
Public duties payable	3 187	4 191	1 488	1 855	1 352
Short term payables to group enterprises	978	0	0	0	0
Proposed dividends	0	0	0	0	2 000
Other short term debts	35 577	19 560	6 655	3 753	3 118

#### Dun & Bradstreet

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)



Fiscal Year	12-2021	12-2020	12-2019	12-2018	12-2017
Tax Period	12	12	12	12	12
Liabilities and equity	59 340	42 522	16 265	9 532	9 761
Wages to leader or CEO	0	1 118	664	790	926
Remuneration to auditor	46	28	86	32	30
Wages and payments to board	0	0	0	0	0
Wages and payments to consultants	0	11	0	51	0

## Management

### Current board

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
02-04-2019	Person	BJØRUM NINA	09-06-1970	-	Managing Director
11-01-2019	Person	SÆVAREID ELI	20-05-1958	Norway	Chairman

### Other assignments

Name	D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
HEDEVEIEN EIENDOM BHG AS	548361158	Norway	Chairman
TANUM FUS BARNEHAGE AS	515352685	Norway	Chairman
ØSTMARKSKOLLEN FUS BARNEHAGE AS	347729554	Norway	Chairman
ÅSEBØEN FUS BARNEHAGE AS	346897316	Norway	Chairman
RØDHETTE FUS BARNEHAGE AS	345342320	Norway	Chairman
FLADABERG FUS BARNEHAGE AS	347261525	Norway	Chairman
BYBRUA FUS BARNEHAGE AS	347261527	Norway	Chairman
ROLIDBAKKEN FUS BARNEHAGE AS	671057774	Norway	Chairman
AASETUNET AS	345340029	Norway	Chairman Contact
LYKKETROLLET FUS BARNEHAGE AS	731020538	Norway	Chairman
MIO SPA AS	347621550	Norway	Chairman Contact
SKYSETVEIEN 9 EIENDOM AS	518233002	Norway	Chairman
LILLOHAGEN FUS BARNEHAGE AS	671170005	Norway	Chairman
MJÆR FUS BARNEHAGE AS	671100474	Norway	Chairman
SJØLIV FUS BARNEHAGE AS	346664171	Norway	Chairman
LINDTJØNN FUS BARNEHAGE AS	346661342	Norway	Chairman
SPG OMSORGSBYGG 2 AS	346551131	Norway	Board member
VESTLISKARET FUS BARNEHAGE AS	566550765	Norway	Chairman
LINDEBERG FUS BARNEHAGE AS	346661340	Norway	Chairman
CRUDECORP AS	671237386	Norway	Board member
SMEDBAKKEN FUS BARNEHAGE AS	346681099	Norway	Chairman

### Dun & Bradstreet

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
		GRILSTAD FUS BARNEHAGE AS	347261517	Norway	Chairman
		UDLAND EIENDOM BHG AS	730837726	Norway	Chairman
		AMICITIA AS	345244793	Norway	Chairman Managing Director
		KRÅKEBOLLEUTVIKLING AS	519132765	Norway	Board member
		DJUPMYRA FUS BARNEHAGE AS	347329423	Norway	Chairman
		TB EIENDOMSUTVIKLING AS	346968383	Norway	Contact Chairman
		VASSENGA FUS BARNEHAGE AS	671262323	Norway	Chairman
		AMICITIA HOLDING AS	347771998	Norway	Chairman
		SKÅRE FUS BARNEHAGE AS	347332000	Norway	Chairman
		HERNES FUS BARNEHAGE AS	347329421	Norway	Chairman
		GREFSENLYST 14 FUS BARNEHAGE AS	671244016	Norway	Chairman
		STOREBØ FUS BARNEHAGE AS	347261540	Norway	Chairman
		SOLÅSEN FUS BARNEHAGE AS	346897449	Norway	Chairman
		SJAVN AS	346352788	Norway	Board member
		DRAKEN HARALD HÅRFAGRE AS	517936154	Norway	Deputy board member
		SVORTLAND SØR AS	345213160	Norway	Chairman
		EIVINDSHOLEN FUS BARNEHAGE AS	671214104	Norway	Chairman
		SVILAND FUS BARNEHAGE AS	346985279	Norway	Chairman
		HELLEDAMMEN FUS BARNEHAGE AS	671369581	Norway	Chairman
		MOSJØEN FUS BARNEHAGE AS	346664079	Norway	Chairman
		SÆVARHAGEN EIENDOM BHG AS	566550781	Norway	Chairman
		SAUAFJELLET FUS BARNEHAGE AS	346985715	Norway	Chairman
		SYLLING FUS BARNEHAGE AS	671190529	Norway	Chairman
		BEEP GRUPPEN AS	346272796	Norway	Chairman Managing Director
		SETERBARNEHAGEN FUS AS	346985717	Norway	Chairman
		MIO SOLITUN SENIORPENJONAT AS	346512468	Norway	Chairman
		BORGEN FUS BARNEHAGE AS	346661948	Norway	Chairman
		STOKKE MARITIME FUS BARNEHAGE AS	346537430	Norway	Chairman Contact
		BREENENGA FUS BARNEHAGE AS	346661947	Norway	Chairman
		SLETTESTIEN AS	730447083	Norway	Contact Chairman
		FOLLEBU FUS BARNEHAGE AS	346661949	Norway	Chairman
		INDUSTRIVEIEN EIENDOM BHG AS	671266067	Norway	Chairman
		VISTA HOLDING AS	515241185	Norway	Contact Chairman
		DRAFNKOLLEN FUS BARNEHAGE AS	346987285	Norway	Chairman
		STEMVEGEN FUS BARNEHAGE AS	346663335	Norway	Chairman

**Dun & Bradstreet**

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
		STEINHAUGANE EIENDOM BHG AS	730754194	Norway	Chairman
		STEINARSKOGEN FUS BARNEHAGE AS	346663332	Norway	Chairman
		STEINHAUGANE FUS FRILUFTSBARNEHAGE AS	346663333	Norway	Chairman
		LEIKNES FUS BARNEHAGE AS	346663330	Norway	Chairman
		ØVERKVERN FUS BARNEHAGE AS	346985424	Norway	Chairman
		GJERMUNDSHAUGEN FUS BARNEHAGE AS	346663331	Norway	Chairman
		JAR EIENDOM BHG AS	548378996	Norway	Chairman
		ØSTRE STRØM FUS BARNEHAGE AS	346661955	Norway	Chairman
		TOMTER FUS BARNEHAGE AS	346661954	Norway	Chairman
		SVEIO SENTRUM BOLIGUTVIKLING AS	345365127	Norway	Contact Chairman
		SØRE NESET FUS BARNEHAGE AS	346663338	Norway	Chairman
		GUBBESKOGEN FUS BARNEHAGE AS	346661951	Norway	Chairman
		GRØNNMYRA FUS BARNEHAGE AS	346661950	Norway	Chairman
		FURUBERGET FUS AKTIVITETSBARNEHAGE AS	347331934	Norway	Chairman
		STORAFJELLET FUS BARNEHAGE AS	346663336	Norway	Chairman
		EVENTYRLIA FUS BARNEHAGE AS	346661953	Norway	Chairman
		BIRKENES FUS BARNEHAGE AS	347331932	Norway	Chairman
		SÆVARHAGEN FUS BARNEHAGE AS	346663337	Norway	Chairman
		PLUS AS	345908808	Norway	Board member
		YMIR ENERGY AS	671256368	Norway	Board member
		BRUHAMMAREN FUS BARNEHAGE AS	346661936	Norway	Chairman
		HÅBET FUS FRILUFTSBARNEHAGE AS	346661939	Norway	Chairman
		HALLSETREINA FUS BARNEHAGE AS	346661938	Norway	Chairman
		ASPERUD FUS BARNEHAGE AS	347325916	Norway	Chairman
		KULTURPARKEN FUS BARNEHAGE AS	346678819	Norway	Chairman
		DAMSGÅRDSSUNDET FUS BARNEHAGE AS	346229759	Norway	Chairman Contact
		ÅSEBØEN NYBYGGBARNEHAGE AS	671120349	Norway	Chairman Contact
		VISTA HOLDING I AS	347713793	Norway	Chairman
		AUSTERÅSEN AS	671349296	Norway	Chairman
		FAGSTADLIA FUS BARNEHAGE AS	346661944	Norway	Chairman
		DALEN FUS FRILUFTSBARNEHAGE AS	346661943	Norway	Chairman
		FJELLHEIM FUS FRILUFTSBARNEHAGE AS	346661946	Norway	Chairman
		KONGSBERG INTERNATIONAL PRESCHOOL FUS AS	345435944	Norway	Chairman
		FERNANDA FUS BARNEHAGE AS	671277760	Norway	Chairman
		BØMLO HUS BYGG AS	671422360	Norway	Chairman
		BOLLERØD FUS BARNEHAGE AS	346661942	Norway	Chairman

**Dun & Bradstreet**

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, www.dnb.com/no/

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
		BYFA BYGG FOR ALLE AS	671116407	Norway	Chairman Managing Director
		HÅKONSELLA FUS BARNEHAGE AS	346661941	Norway	Chairman
		HEDDEVEIEN FUS BARNEHAGE AS	346917876	Norway	Chairman
		QMARKÅ FUS BARNEHAGE AS	346917879	Norway	Chairman
		BISJORD FUS BARNEHAGE AS	346770771	Norway	Chairman
		BØMLO HUS AS	729970934	Norway	Chairman
		ØYNO FUS BARNEHAGE AS	346661856	Norway	Chairman
		HARSØR200 AS	345086343	Norway	Contact Chairman
		FUS AS	671096848	Norway	Chairman Managing Director
		VALVATNA FUS BARNEHAGE AS	346661855	Norway	Chairman
		HAMMERMO FUS BARNEHAGE AS	346770778	Norway	Chairman
		ASPERUD EIENDOM BHG AS	345270518	Norway	Chairman
		HASSELBAKKEN FUS BARNEHAGE AS	346770775	Norway	Chairman
		FAGER SKOG FUS BARNEHAGE AS	346661854	Norway	Chairman
		BEISFIORD FUS BARNEHAGE AS	345416653	Norway	Chairman
		SENIORSTØTTEN AS	346272905	Norway	Contact Chairman
		HJEMMEBEST PERSONLIG ASSISTANSE AS	346272906	Norway	Chairman Contact
		HEREFOSS FUS BARNEHAGE AS	671137785	Norway	Chairman
		NÆRSNES FUS BARNEHAGE SA	558590084	Norway	Chairman
		TRYGG HJEMME AS	346272907	Norway	Chairman Contact
		VANADIS HOLDING AS	346205589	Norway	Chairman Contact
		VIKING KINGS AS	562217356	Norway	Deputy board member
		UTSIKTEN VEST FUS BARNEHAGE AS	346663345	Norway	Chairman
		SANDAKERVEIEN FUS BARNEHAGE AS	346636672	Norway	Chairman
		VESLEFRIKK FUS BARNEHAGE AS	346663346	Norway	Chairman
		TØRKOPP FUS BARNEHAGE AS	346663343	Norway	Chairman
		UDLAND FUS BARNEHAGE AS	346663344	Norway	Chairman
		TYRISTUBBEN FUS BARNEHAGE AS	346663341	Norway	Chairman
		STRANDGATEN 5 AS	671269326	Norway	Contact Chairman
		SØRSTRAND MARITIME FUS BARNEHAGE AS	346663340	Norway	Chairman
		EITILLSTAD EIENDOM BHG AS	671266059	Norway	Chairman
		HOVSVEIEN FUS BARNEHAGE AS	346770765	Norway	Chairman
		HÅBET EIENDOM BHG AS	519668537	Norway	Chairman
		ÅSHEIMSKOG FUS BARNEHAGE AS	346663348	Norway	Chairman

**Dun & Bradstreet**

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
		VIIBEN AS	346272617	Norway	Board member
		P INVEST AS	345092237	Norway	Chairman Contact
		BERGSKAUG FUS BARNEHAGE AS	730897050	Norway	Chairman
		KRUTTVERKET FUS BARNEHAGE AS	347329480	Norway	Chairman
		KRÅKA FUS KULTURBARNEHAGE AS	347329481	Norway	Chairman
		LANDE FUS BARNEHAGE AS	347329482	Norway	Chairman
		LENA FUS BARNEHAGE AS	347329483	Norway	Chairman
		MAUDLAND FUS BARNEHAGE AS	347329485	Norway	Chairman
		HELLELAND FUS BARNEHAGE AS	346985346	Norway	Chairman
		VØYEN FUS BARNEHAGE AS	347329486	Norway	Chairman
		VIPPA FUS BARNEHAGE AS	347329487	Norway	Chairman
		VANADIS VELFERD AS	346362306	Norway	Chairman
		TRYGGE BARNEHAGER AS	515360352	Norway	Board member Managing Director
		SKY OF NORWAY AS	346216479	Norway	Board member
		SNIPPEN FUS BARNEHAGE AS	519529098	Norway	Chairman
		HAVHESTEN FUS BARNEHAGE AS	347329477	Norway	Chairman
		HEIA FUS BARNEHAGE AS	347329478	Norway	Chairman
		HØLEN FUS BARNEHAGE AS	347329479	Norway	Chairman
		VANADIS AS	345242206	Norway	Contact Chairman
		SKRATTASKJER AS	562236885	Norway	Deputy board member
		NYMARKBAKKEN FUS BARNEHAGE AS	347465063	Norway	Chairman
		HANSABAKKEN FUS BARNEHAGE AS	671308817	Norway	Contact Chairman
		GREFSENLYST FUS BARNEHAGE AS	347329473	Norway	Chairman
		BERNT KNUDSENSVEI 53 AS	671199280	Norway	Chairman Contact
		HARAKOLLEN FUS AKTIVITETSBARNEHAGE AS	347329474	Norway	Chairman
		HAUGESUND INTERNATIONAL PRESCHOOL FUS AS	347329475	Norway	Chairman
		MIO OMSORG AS	671272086	Norway	Chairman
		LILLEHAGEN FUS BARNEHAGE AS	519621549	Norway	Chairman
		HESTNESVEIEN 255 AS	671086352	Norway	Chairman
		KVÆRNERBYEN FUS BARNEHAGE AS	671086354	Norway	Chairman
		SKJOLDAVEGEN 48 B AS	345036070	Norway	Chairman Contact
		AVALDSNES INVEST AS	566325291	Norway	Chairman Contact
		HOLMSÅSEN FUS BARNEHAGE AS	346681100	Norway	Chairman
		SMIDSRØD FUS BARNEHAGE AS	347331671	Norway	Chairman
		LUNDEHAGEN FUS BARNEHAGE AS	346660449	Norway	Chairman

**Dun & Bradstreet**

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
		LØVEHJERTE FUS BARNEHAGE AS	519621556	Norway	Chairman
		FORETAKSUTVIKLING AS	515120889	Norway	Deputy board member
		BRÅNÅSTOPPEN FUS BARNEHAGE AS	519703610	Norway	Chairman
		VIKEDAL FUS BARNEHAGE AS	671144795	Norway	Chairman
		TVETERJORDET FUS BARNEHAGE AS	345374568	Norway	Chairman
		RINGNES PARK FUS BARNEHAGE AS	346985432	Norway	Chairman
		FJELLHEIM EIENDOM BHG AS	345125840	Norway	Chairman
		HOVSLAGEREN FUS BARNEHAGE AS	671144792	Norway	Chairman
		QMARKÅ EIENDOM BHG AS	731240664	Norway	Chairman
		BRATSBERG FUS KULTURBARNEHAGE AS	347464859	Norway	Chairman
		MIO BOLIG AS	347003835	Norway	Chairman
		SELEDAMMEN FUS BARNEHAGE AS	671225590	Norway	Chairman
		VASSBREKKE FUS KULTURBARNEHAGE AS	346897475	Norway	Chairman
		FØRLAND BARNEHAGE EIENDOM AS	671303451	Norway	Chairman Contact
		HEKTNERÅSEN FUS BARNEHAGE AS	347262021	Norway	Chairman
		SANDVEN FUS BARNEHAGE AS	346897471	Norway	Chairman
		TOMMELITEN FUS BARNEHAGE AS	347331650	Norway	Chairman
		BAGLERBYEN FUS BARNEHAGE AS	347331651	Norway	Chairman
		BRØDHOLT FUS BARNEHAGE AS	347331655	Norway	Chairman
		ÅS UTVIKLINGSELSESKAP AS	346850953	Norway	Board member
		BEKKJARVIK MARITIME FUS BARNEHAGE AS	347331652	Norway	Chairman
		BRØDFABRIKKEN FUS BARNEHAGE AS	347331653	Norway	Chairman
		EITILLSTAD FUS BARNEHAGE AS	347331658	Norway	Chairman
		BÆRUMSMARKA FUS BARNEHAGE AS	347331656	Norway	Chairman
		DISETH FUS BARNEHAGE AS	347331657	Norway	Chairman
		PRESTAGARDSKOGEN FUS BARNEHAGE AS	345383733	Norway	Chairman
		TINDFOTEN FUS BARNEHAGE AS	345379474	Norway	Chairman
		HORNEBERG FUS BARNEHAGE AS	346899407	Norway	Chairman
		RISHAGEN FUS BARNEHAGE AS	347262017	Norway	Chairman
		BAKARVÅGEN FUS BARNEHAGE AS	347262018	Norway	Chairman
		SAGVÅG MARITIME FUS BARNEHAGE AS	346897468	Norway	Chairman
		OSTEREIDET FUS BARNEHAGE AS	346897469	Norway	Chairman
		TB ØKONOMI AS	731144437	Norway	Board member
		SKYTTERBANEN FUS BARNEHAGE AS	671329618	Norway	Chairman
		OLDERDALEN FUS KULTURBARNEHAGE AS	346660450	Norway	Chairman
		POLARIS FUS BARNEHAGE AS	346660451	Norway	Chairman
		NEDRE HØVIK FUS BARNEHAGE AS	346660452	Norway	Chairman
		PRESTHAUG FUS BARNEHAGE AS	346660453	Norway	Chairman

**Dun & Bradstreet**

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
		FIORDADALEN FUS BARNEHAGE AS	347331661	Norway	Chairman
		HUSØY MARITIME FUS BARNEHAGE AS	346798695	Norway	Chairman
		ENGESVEA FUS BARNEHAGE AS	347331660	Norway	Chairman
		MELLOM-NES FUS BARNEHAGE AS	347331665	Norway	Chairman
		STRANDKANTEN FUS BARNEHAGE AS	347332755	Norway	Chairman
		IDUN FUS BARNEHAGE AS	347331666	Norway	Chairman
		VÅGSBYGD FUS BARNEHAGE AS	347331663	Norway	Chairman
		ROSSABØ FUS AKTIVITETSBARNEHAGE AS	347331664	Norway	Chairman
		HORNIENGA FUS BARNEHAGE AS	347331669	Norway	Chairman
		TJØTTAPARKEN FUS BARNEHAGE AS	347464858	Norway	Chairman
		SKORVANE FUS BARNEHAGE AS	347332759	Norway	Chairman
		HJELLEMARKA FUS BARNEHAGE AS	347464857	Norway	Chairman
		ØLENSJØEN FUS BARNEHAGE AS	347332758	Norway	Chairman
		PRESTMOSEN FUS BARNEHAGE AS	346660455	Norway	Chairman
		SUNDVE FUS BARNEHAGE AS	347332757	Norway	Chairman
		ROTNES FUS KULTURBARNEHAGE AS	346660456	Norway	Chairman
		TYSE FUS BARNEHAGE AS	347331668	Norway	Chairman
		SENNERUD FUS BARNEHAGE AS	346660457	Norway	Chairman
		MIO GRUPPEN AS	346272898	Norway	Chairman
		ROBÅTEN FUS BARNEHAGE AS	347329466	Norway	Chairman
		SKJOLDASTRUMEN MARITIME FUS BARNEHAGE AS	345290299	Norway	Chairman
		MYRSNIPA FUS BARNEHAGE AS	346909090	Norway	Chairman
		SKOLSEGLIA FUS BARNEHAGE AS	346664163	Norway	Chairman
		SJØLYST FUS BARNEHAGE AS	346664160	Norway	Chairman
		SJØSKOGBEKKEN FUS BARNEHAGE AS	346664161	Norway	Chairman
		RINGSTABEKK FUS BARNEHAGE AS	346985361	Norway	Chairman
		ØYGARDEN BOLIG AS	566382888	Norway	Chairman
		PRESTHAUG EIENDOM BHG AS	566364548	Norway	Chairman
		IGLEMYR FUS BARNEHAGE AS	346661210	Norway	Chairman
		SALBUTANGEN FUS BARNEHAGE AS	346664168	Norway	Chairman
		KÅREVIKSMARKA FUS BARNEHAGE AS	346661212	Norway	Chairman
		JÆR BARNEHAGEN FUS AS	346661211	Norway	Chairman
		SJØHAGEN FUS BARNEHAGE AS	346664169	Norway	Chairman
		SINSEN FUS BARNEHAGE AS	671262643	Norway	Chairman
		SNARVEIEN FUS BARNEHAGE AS	346664166	Norway	Chairman
		SKYSETVEIEN 9 DRIFT AS	346664164	Norway	Chairman
		ALMEMOEN FUS BARNEHAGE AS	346659244	Norway	Chairman
		KLEPPESTEMMEN FUS BARNEHAGE AS	346661339	Norway	Chairman

**Dun & Bradstreet**

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, [www.dnb.com/no/](http://www.dnb.com/no/)

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
		PUTTARA FUS BARNEHAGE AS	347261867	Norway	Chairman
		LINDEBERG EIENDOM BHG AS	548517957	Norway	Chairman
		KNÆRTEN FUS FRILUFTSBARNEHAGE AS	347331994	Norway	Chairman
		INDUSTRIVEIEN FUS BARNEHAGE AS	346661214	Norway	Chairman
		LUNDERÅSEN FUS BARNEHAGE AS	346660005	Norway	Chairman
		JAR FUS BARNEHAGE AS	346661215	Norway	Chairman
		BETONGARBEID AS	345115333	Norway	Chairman Managing Director
		SVEIO PANORAMA AS	345312936	Norway	Contact Chairman
		LILLOHØYDEN FUS BARNEHAGE AS	671344547	Norway	Chairman
		KJEMPERUD FUS BARNEHAGE AS	346664151	Norway	Chairman
		VAMMEN BARNEHAGE AS	345549939	Norway	Chairman Contact
		ALSGÅRD FUS BARNEHAGE AS	346664152	Norway	Chairman
		SFR HOLDING AS	345182474	Norway	Board member Contact
		YMIR ENERGY HOLDING AS	345242229	Norway	Board member
		ALVEHETTA FUS BARNEHAGE AS	671111218	Norway	Chairman
		SVEBAKKEN TERRASSE AS	671395883	Norway	Contact Chairman
		MØGLESTU FUS BARNEHAGE AS	346664157	Norway	Chairman
		MORBERGTOPPEN FUS BARNEHAGE AS	346664158	Norway	Chairman
		KNAUSEN FUS BARNEHAGE AS	346985355	Norway	Chairman
		ROSENDAL FUS BARNEHAGE AS	346985358	Norway	Chairman
		BAKKEDALEN FUS BARNEHAGE AS	346664155	Norway	Chairman
		BAKKEFARET FUS BARNEHAGE AS	346664156	Norway	Chairman
		IKORNNES FUS BARNEHAGE AS	346985357	Norway	Chairman
		ASPARMARKA FUS BARNEHAGE AS	346664153	Norway	Chairman
		KIELLANDSKOGEN FUS BARNEHAGE AS	346660911	Norway	Chairman
		STJERNEN FUS BARNEHAGE AS	671253391	Norway	Chairman
16-06-2020	Person	TANGEN FRODE	01-06-1981	-	Board member



Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
<b>Other assignments</b>					
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
BANKBRIDGE AS			346376389	Norway	Board member
FINTECH INNOVATION AS			345448870	Norway	Board member
MIO OMSORG AS			671272086	Norway	Board member
MONIFAIR AS			346528114	Norway	Board member
SJAVN AS			346352788	Norway	Chairman Contact
LANGENTANGEN INVEST AS			345472305	Norway	Chairman
NEONOMICS AS			346305343	Norway	Board member
HWHL AS			345500625	Norway	Chairman
MIO SOLITUN SENIORPENSJONAT AS			346512468	Norway	Board member
MORGENSTJERNEN TUNET AS			347581346	Norway	Board member

16-06-2020 Person AASE URD RAGNHILD SÆVAREID 22-12-1993 - Board member

#### Other assignments

Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
GRANITTVEIEN 80 AS			346941831	Norway	Board member
MIO OMSORG AS			671272086	Norway	Board member
EIERSEKSJONSSAMEIET SCHØNINGSGATE 23			345062859	Norway	Deputy board member
SFR HOLDING AS			345182474	Norway	Board member
TB INFORMASJONSTEKNOLOGI AS			347285732	Norway	Board member
SERA AS			345373928	Norway	Contact Chairman
WYRD HOLDING AS			345373938	Norway	Board member
MIO SOLITUN SENIORPENSJONAT AS			346512468	Norway	Board member
BIFROST OG DRAUPNE AS			345242517	Norway	Board member
MIO GRUPPEN AS			346272898	Norway	Managing Director

## Historical board

Entered	Date resigned	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
17-09-2014	11-01-2019	Person	ENGH ARILD ABEL	20-11-1963	-	Board member
<b>Other assignments</b>						
Name			D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function	
MELESIO MANAGEMENT AS			346975510	Norway	Chairman	
AE FINANS AS			346648695	Norway	Contact Chairman	
ABEL CONSULT AS			517888418	Norway	Chairman Contact	

#### Dun & Bradstreet

Dun & Bradstreet Norway AS, Langkaia 1, 0150 Oslo  
+44 22 45 93 34, www.dnb.com/no/

Entered	Date resigned	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
			Name	D&B D-U-N-S® Nr.	Location	Function
			VIKA FELLESKAPET AS	671172854	Norway	Board member
			MELESIO AS	346592743	Norway	Chairman
			MELESIO HOLDING AS	345549629	Norway	Board member
			CITYMAID HJEMMESERVICE AS	517664058	Norway	Board member
			INNSIKT INVEST AS	347633493	Norway	Board member
			SALVATIO INVEST AS	347623966	Norway	Contact Chairman
			ABG SUNDAL COLLIER ASA	518356345	Norway	Board member
			ARJO AS	347276853	Norway	Contact Chairman
			GRO TOPCO AS	347091904	Norway	Board member
			EM HOLDING AS	346607780	Norway	Board member
			MELESIO EQUITY AS	347509319	Norway	Chairman
			MELESIO CAPITAL AS	345692801	Norway	Board member
			AWILHELSEN AS	519108781	Norway	Board member
			STILLAS SPESIALISTEN AS	345509580	Norway	Deputy board member
			KILEN AS	515275001	Norway	Chairman Contact
			CITYMAID SHOP AS	347426966	Norway	Board member
			MELESIO INVEST AS	346974432	Norway	Board member
			AGIL CAPITAL AS	347004039	Norway	Chairman Managing Director
			RENT RENHOLDSTJENESTER AS	671226351	Norway	Board member
			GRO MIDCO AS	347099220	Norway	Board member
			SIAN INVEST AS	730733388	Norway	Contact Chairman
			AMPHYTRON INVEST AS	671083754	Norway	Chairman Contact
			ABG SUNDAL COLLIER HOLDING ASA	518054465	Norway	Board member
			MELESIO REAL ESTATE AS	345393618	Norway	Board member
			STRAYE TREBYGG AS	346686243	Norway	Chairman
			STRAYE STÅLBYGG AS	671076569	Norway	Chairman
			STRAYE GRUPPEN AS	346690540	Norway	Board member
			LEGEVISITT AS	345453231	Norway	Board member
			LANGODD AS	347188664	Norway	Chairman
			ARILD ABEL ENGH	346829770	Norway	Chairman
17-09-2014	02-04-2019	Person	SAGVIK ELISABETH	08-03-1964	-	Managing Director

Entered	Date resigned	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
<b>Other assignments</b>						
Name			D&B D-U-N-S® Nr.		Location	Function
ACE HOLDING AS			517704388		Norway	Chairman Managing Director
CITYMAID HJEMMESERVICE AS			517664058		Norway	Board member
CITYMAID SHOP AS			347426966		Norway	Chairman Managing Director
LAS DILLAS AS			671083753		Norway	Deputy board member

17-09-2014	11-01-2019	Person	SAGVIK ELISABETH	08-03-1964	-	Chairman
------------	------------	--------	------------------	------------	---	----------

#### Other assignments

Name			D&B D-U-N-S® Nr.		Location	Function
ACE HOLDING AS			517704388		Norway	Chairman Managing Director
CITYMAID HJEMMESERVICE AS			517664058		Norway	Board member
CITYMAID SHOP AS			347426966		Norway	Chairman Managing Director
LAS DILLAS AS			671083753		Norway	Deputy board member

17-09-2014	11-01-2019	Person	SAGVIK CHARLOTTE	02-07-1966	-	Board member
------------	------------	--------	------------------	------------	---	--------------

#### Other assignments

Name			D&B D-U-N-S® Nr.		Location	Function
ACE HOLDING AS			517704388		Norway	Deputy board member
CITYMAID SHOP AS			347426966		Norway	Board member
LAS DILLAS AS			671083753		Norway	Chairman Contact

## Auditors

Entered	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
24-09-2019	Company	VIEW LEDGER AS	730487134	Norway	Certified Accountant
15-07-2019	Company	DELOITTE AS	731157657	Norway	Auditor

## Historical auditors

Entered	Date resigned	Type	Name	D&B D-U-N-S® Nr. / Date of birth	Location	Function
17-09-2014	15-07-2019	Company	REVISJONSSELSKAPET VARDER AS	518332270	Norway	Auditor

## Authorized signatory

Styrets leder alene eller to styremedlemmer i fellesskap.

## Procuration

Nothing registered

## Ownership

### Shareholders

Name	Type	Duns number / Birth date	Country	Ownership (%)	Date	Share capital
MIO GRUPPEN AS	COMPANY	346272898	Norway	100	13-05-2022	200 000

### Subsidiaries

Nothing registered

### Branches

Name	Registration number	Visiting address	Postal address	Number of employees
MIO BPA AS	814200132	-	P.O. Box 420 Skøyen, 0213 OSLO	1878

## Activities

Date	Type	Source	Details
26-05-2020	Articles of association	-	-
21-12-2018	Articles of association	-	-
16-09-2016	Articles of association	-	-
12-06-2014	Foundation	-	-

## Referanseskjema – Erfaring

Det vises til konkurransegrunnlagets punkt 5.4 – Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner, krav Leverandør skal ha god erfaring fra tilsvarende oppdrag.

Liste over de viktigste relevante leveransene de siste 3 år:

Kunde	Trondheim kommune			
Kontaktperson	E-post	Telefon	Verdi	Tidspunkt
Ann Karin Ehlie	Får ikke oppgitt epost, må kontaktes per tf.	952 63 193, sentralbord 72 54 15 00	Januar - desember 2022: 24 939 303 Januar -mai 2023: 11 642 993	Fra-Til 2019-2023 +1+1
Beskriv oppdragets innhold	<p><u>Mann, høy ryggmargskade</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingen viljestyrte bevegelser fra nakken og ned</li> <li>BPA-ordning på 196 t/uke</li> <li>Tredelt turnus med lengre vakter på natt, våken nattevakt (dag/kveld/natt)</li> <li>Assistentene gjør alt av praktisk bistand, personlig stell, ernæring, osv.</li> <li>Arbeidslederrollen er delt på vedtakseiere og BPA-kordinator etter avtale med kommunen</li> </ul> <p><u>Dame, multippel sklerose</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sitter i rullestol, har kun svak muskelkraft i armer og hender</li> <li>BPA-ordning på 50 t/uke</li> <li>Bistand på dagtid i ukedagene, og delte dag/ettermiddagsvakter i helgene</li> <li>Assistentene bistår med alt av praktisk bistand, personlig stell, og hjelper til med å lage klar mat</li> <li>Er arbeidsleder i ordningen</li> </ul> <p><u>Barn, utviklingshemming og ataksi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trenger hjelp til alle gjøremål i hverdagen, både stell, av- og påkledning, måltider og i lek og aktiviteter.</li> <li>BPA-ordning på 54 t/uke</li> <li>Bistand på kveldstid i ukedagene. Helgene er delt på dag/ettermiddag. Ca. en helg i måneden er BPA organisert som avlastning hos en vennefamilie som er ansatt som BPA.</li> <li>Mor er arbeidsleder</li> </ul>			

	<p><u>Ung mann, CP og lettere utviklingshemmet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitter i rullestol, lite viljestyrte bevegelser, kommuniserer verbalt</li> <li>• BPA-ordning på 154 t/uke, i tillegg har vedtakseier dagtilbud som går utenfor dette</li> <li>• Todelt turnus i ukedagene, kveld/aften og hvilende natt. På helg er det tredelt turnus med dag/ettermiddag, kveld og natt.</li> <li>• Assistentene gjør alt av praktisk bistand, personlig stell, matlaging, være med på fritidsaktiviteter, reise etc.</li> <li>• Arbeidslederrollen ligger etter avtale med kommunen foreløpig på koordinator, med bistand av mor, men det skal på sikt inn en medarbeiderleder</li> </ul>
--	--

Kunde	Oslo kommune			
Kontaktperson	E-post	Telefon	Verdi	Tidspunkt
Monica Lædre	monica.ladre@vel.oslo.kommune.no	90 23 98 64	Januar – desember 2022: 21 248 408 Januar - mai 2023: 12 993 011	Fra-Til 2017-2022 (fornyset kontrakt fra 6. april 2022- 2025 +1+1+1)
Beskriv oppdragets innhold	<p>Vi leverer i de fleste bydeler, bl.a. følgende ordninger:</p> <p><u>Bydel Frogner</u></p> <p><u>Dame med autisme</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksempel på oppgaver i ordningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hjelp med dusjing o.l.</li> <li>• følge til lege og andre behandlere</li> <li>• trening, lage mat, handling, sosialt samvær</li> <li>• bidra til aktivitet, være til støtte og hjelp</li> </ul> </li> <li>• Ordningen er på 45 timer/uke</li> </ul> <p><u>Bydel Sagene</u></p> <p><u>Mann med CP</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksempel på oppgaver i ordningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bistå i studie-hverdagen,</li> <li>• kjøre til universitet, ta notater mm,</li> <li>• lage mat, handle og holde leiligheten ryddig og ren,</li> <li>• sosiale aktiviteter mm.</li> </ul> </li> <li>• Ordningen er på 40 timer/uke</li> </ul>			

	<p><u>Bydel Søndre Nordstrand</u></p> <p><u>Barn med en svært alvorlig kronisk hudsykdom som gir blemmedannelser og smertefulle, langsomt helende/kroniske sår.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksempel på oppgaver i ordningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistentens oppgaver er forberedelser til stell, stell av blemmer, bandasjering,</li> <li>• tilberede spesialkost,</li> <li>• hjelpe mor med vask /dusj uten rennende vann.</li> </ul> </li> <li>• Ordningen er på 25 timer/uke</li> </ul> <p><u>Bydel Nordre Aker</u></p> <p><u>Barn med utviklingshemming</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mor er arbeidsleder</li> <li>• Eksempler på oppgaver i ordningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Matlaging/spising</li> <li>○ Trening/opptrening</li> <li>○ Medisinering</li> <li>○ Tegn-til-tale og andre kommunikasjons hjelpemidler</li> </ul> </li> </ul> <p>Ordningen er på 50 timer/uke</p>
--	---

Kunde	Bergen kommune			
Kontaktperson	E-post	Telefon	Verdi	Tidspunkt
Etat for vurdering og rehabilitering	<a href="mailto:vurderingskontor.forvoksneogeldre@bergen.kommune.no">vurderingskontor.forvoksneogeldre@bergen.kommune.no</a>	55 56 51 90	Januar - desember 2022: 20 501 322 Januar -mai 2023: 12 985 995	Fra-Til 2012 – oppsigelse 6 mnd.
Beskriv oppdragets innhold	<p><u>Mann, alvorlig CP</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistansebehov 24/7, våken nattevakt</li> <li>• Ordningen er på 168 timer per uke</li> <li>• Assistent er medarbeidsleder</li> <li>• Trenger bistand til alt i hverdagen</li> </ul> <p><u>Ung mann, ryggmargsbrokk, rullestolbruker</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordningen er på 31 timer per uke</li> <li>• Er selv arbeidsleder</li> <li>• Hovedoppgavene <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bistå med forskjellige praktiske gjøremål</li> </ul> </li> </ul>			



- Transport til forskjellige gjøremål

Barn, CP, rullestolbruker

- Ordningen er på 35 timer per uke
- Har ikke språk, kommuniserer med alternativ og supplerende kommunikasjon
- Mor er arbeidsleder
- Assistanse i forbindelse med fritidsaktiviteter, etter skoletid og i helger



En organisasjon med kapasitet til å utføre tjenestene

Mio har levert et BPA til personer med funksjonsnedsettelse og eldre i mer enn 120 norske kommuner siden 2010. Vi har hovedkontor på Skøyen i Oslo, og deler generelle stabsfunksjoner med de andre enhetene i konsernet (Mio Gruppen og Mio Omsorg), men har vår egen stab og egne fagavdelinger knyttet til selskapets virke.

I tillegg har vi avdelingskontorer i Trondheim, Bergen, Kristiansand og Haugesund, og vi etablerer nye avdelingskontorer etter behov. Vi er 100 % norskeid.

## Mio BPAs organisering

Mio BPA er organisert på følgende måte:

- Rådgiveravdeling
- Driftsavdeling
- HR-avdeling
  - Under HR-avdelingen ligger vår rekrutteringsavdeling
- Juridisk avdeling
- Opplærings-/veiledningsavdeling
- Supportavdeling, med ansvar for oppfølging av alle våre systemer
- Kommunikasjonsavdeling

BPA-kordinator har ansvar for daglig drift i sine BPA-ordninger. Dette innebærer å drifte og koordinere ordningen slik at tjenestene leveres etter gjeldende kvalitetsmål, kontrakter, lover og retningslinjer. BPA-kordinator er nærmeste kontaktperson for vedtakseier, arbeidsleder, kommunens saksbehandlere og assistenter i ordningen, og rapporterer til teamleder. Flere av våre BPA-kordinatorer har også erfaring som arbeidsleder i egen eller egne barns ordning.

Teamleder drift har et overordnet ansvar for å planlegge, gjennomføre og sikre optimal drift i sitt koordinatorteam, med personalansvar for kordinatorer, og ansvar for oppfølging og gjennomføring av verneunder, avvikshåndtering, gjennomføring av handlingsplaner og rapportering.

Rekrutteringsavdelingen er en del av Mio BPAs HR-avdeling, og har spesialkompetanse på rekrutteringsprosessen. Denne har ansvar for å følge arbeidsleder gjennom hele ansettelsesprosessen; annonsering, intervjuer, referanser, innhenting av politiattest, og skal sammen med arbeidsleder signere arbeidskontrakt med assistent(e).

BPA-rådgiverne har utvidet kunnskap om BPA-ordningen og grunnlaget for BPA som tjenesteform, og majoriteten av våre rådgivere har egenerfaring som arbeidsledere i sine egne eller sine barns ordninger. Rådgiverne har løpende kontakt med mulige kunder, kunder og beslutningstakere i kommuner.

Flere av våre ansatte i administrasjonen har høyskoleutdanning og har erfaring som bl.a. intensivsykepleier, vernepleier, sosionom, ergoterapeut, psykolog og helsefagarbeider.

Vi mener vår erfaring med ulike brukergrupper, kombinert med gode rutiner og systemer bidrar til at vi kan tilby en forsvarlig og kvalitetssikret tjeneste.

### *Erfaring*

Mio har erfaring med BPA til barn, ungdom, voksne og eldre med ulike funksjonsnedsettelse, både fysiske og kognitive. Vi har erfaring med mange ulike funksjonsnedsettelse, f.eks. ALS, CP, Huntington, slagrammede, autisme, MS, ME, kreft, svaksynte/blinde, angst- og psykiske lidelse, utviklingshemmede.

Vi har også erfaring med døgnbemannede ordninger, noen i samarbeid med hjemmetjenesten, og har erfaring med søknader til Arbeidstilsynet om medlevertturnus. Vi mener vår erfaring med ulike brukergrupper, kombinert med gode rutiner og systemer bidrar til at vi kan tilby en forsvarlig og kvalitetssikret tjeneste

### *Verdier*

Vi utfører oppdraget som leverandør i tråd med våre verdier, og i samsvar med den enkeltes vedtak, vedtaksbeholders behov og ønsker, lovgivning, og kontrakten med kommunen. Mio BPA opererer ikke med kapasitetstak, og har til enhver tid tilstrekkelig ressurser til å innfri kravene i konsesjonsutlysningen.

Alle ansatte i Mio etterlever våre grunnverdier; respektfull, pålitelig og modig. Mio BPA har som formål at våre kunder skal få leve det livet de selv ønsker med færrest mulig begrensninger. Den enkelte kunde skal oppleve selvstendighet og styring av eget liv.

## Tilgang på personell for å kunne utføre tjenester i tråd med kapasitetstall

Mio BPA har kapasitet til å drive alle BPA-ordninger i kommunen, både de som eksisterer i dag, men også de som kommer i fremtiden. Mio BPA bemanner alle ordninger individuelt i henhold til kommunens vedtak og arbeidsleders ønsker og behov.

Ordinær bemanning dekker alle innvilgede timer i tråd med inngått kontrakt for ordningen, og i tillegg ansettes tilkallingsassistenter for å kunne håndtere sykdom og annet fravær hos de faste assistentene.

Vi lyser ut stillinger på Finn, NAV, sosiale medier og nettsider, og har god respons fra søkere når vi lyser ut ledige stillinger.

## INNHALDFORTEGNELSE KVALITETSSYSTEM/INTERNKONTROLLSTSTEM MIO

A - Innholdsfortegnelse Personalhåndbok	Begjæring om innsyn
Adresser til kontorer for Mio	Behandle og følge opp et avvik - Varsel,
Advarsel i arbeidsforhold i Mio gruppen	Påminnelser og Deling
Aktivitets- og redegjørelsesplikt	Behovsanalyse
Aktivitetsplan salg/marked	Beredskapsplan -Tiltak ved atomhendelse
AMU, Verneombud og tillitsvalgte -oversikt over	Beste praksis for utforming av e-post i Outlook
representanter i Mio BPA	Bestilling av HR bistand gjøres via saker til HR kø
Anmodning om forlenget klagefrist	Bestilling av mobiltelefon
Ansatt med tilgang til Mio Skolen som har	Bestilling av rekruttering Mio BPA
problemer med innlogging	Bestillingskjema og rutine for on -og offboarding av
Ansatte i Mio BPA	administrative ansatte
Ansatte med utenlandsk statsborgerskap	Bestride sykemelding fra ansatte
Ansattes medvirkning	Betalingsbetingelser ved inngåelse av nye
Ansattgoder og rabatt avtaler i Mio	leverandøravtaler
Ansettelse i Mio	Betydning for anbud - Kvalitetsdokumenter
Ansettelseskontrakt fast administrative ansatte Mio	Bilavtale og kilometergodtgjørelse
BPA	Biler, bilhold, bilskade- og service
Ansettelseskontrakt Fast BPA assistent	Booking av møterom i kantine
Ansettelseskontrakt ledende eller særlig	BPA koordinator
uavhengige stilling Mio BPA	Brann og elsikkerhet
Ansettelseskontrakt ledende eller særlig	Brannvern rutiner Haugesund
uavhengige stilling Mio Gruppen	Brannvern rutine i Bergen
Ansettelseskontrakt midlertidig BPA assistent	Brannvern rutiner for Drammen-kontoret
Ansettelseskontrakt Tilkallingsvikarer - ekstrahjelp	Brannvern rutiner Kristiansand
Mio BPA	Brannvern rutiner Oslo-kontoret
Ansettelseskontrakter - informasjon om bruk av	Brannvern rutiner Trondheim-kontoret
Fast/Midlertidig/Tilkallingskontrakter Mio	Bruk av egen bil
ansvar og Oversikt over obligatoriske e-læringskurs	Bruk av fleksitid og avspasering, administrasjonen
i Mio skolen	Mio BPA
Ansvar og rolleavklaringer	Bruk av privat eller jobb mobil telefon i Mio omsorg
Ansvarsområder på kontoret	Bruk av profilbilde
Arbeid fra eget hjem (hjemmekontor)	Bruk og bestilling av visittkort
Arbeid ved dataskjerm - ergonomi	Bruke @ for å få noens oppmerksomhet i Outlook
Arbeidsplan og endringer i arbeidsplanen	Brukermanual for assistentdokumenter
Arbeidsreglement	(kvalitetsdokumenter) - Mio BPA Assistentside
Arbeidstidsbestemmelser	Brukermanual for assistentside, e-læringskurs,
Arbeidstidsbestemmelser og	avvik og forbedring
gjennomsnittsberegning	Brukermanual for forbedring (avvik, risiko og
Arbeidstøy	mulighet, tilbakemelding) - Mio BPA assistentside
Assistent med på reise - reiseavtale	Brukermanual for hvordan produsere kurs i Mio
Assistentens lønn, pensjon og forsikring	Skolen / myTrailhead
Avfallshåndtering og søppel	Brukermanual for Mio skolen - Mio BPA
Avskjed Mio gruppen	assistentside
Avslutning av arbeidsforholdet	Brukermanual for personalhåndbok - Mio BPA
Avslutning av ordning BPA og Funkass.	assistentside
Avtale for eiendeler i Mio BPA AS - arbeidsledere	Brukermanual offboarding av kunde
Avviksbehandling	Brukermanual Tamigo
Bakgrunner på Teams	Bærekraft -FNs bærekraftsmål video beskrivelse
Basale smittevern rutiner - Hygiene	Bærekraft strategi og bærekraftsmål i Mio
Bedriftshelsetjeneste i Mio	

Covid 19 / Luftveissymptomer -Symptomer og testing  
 Covid-19 Nasjonale og eller lokale tiltak  
 Covid-19 Smittesporing karantene og isolasjon  
 Databriller - Arbeid ved dataskjerm  
 Dokument kontroll og styring  
 Dokumentasjon av kommunikasjon med kunder og potensielle kunder  
 Driftskonto - For arbeidsledere  
 Driftskonto leieavtale for kunder  
 Driftskonto oversikt i Tamigo  
 Driftskonto rutine for refusjon av driftsmidler ved leie av privat feriebolig- For BPA Koordinator og økonomi  
 Driftskonto -Tilleggsrutine for arbeidsledere som er ansatt i Mio BPA  
 Driftsmidler  
 Drøftelsesmøte for koordinatører/ledere med personalansvar  
 Dødsfall  
 Døgnehjul  
 Egenmelding for ansatte - og omsorgspenger ved syke barn i Mio  
 Eksempel: slik kan en søknad se ut for kunde barn med diagnosen CP, for BPA Rådgiver  
 Eksempel: slik kan en søknad se ut for kunde med diagnose slag, under 25 timers vedtak, For BPA Rådgiver  
 Eksempel slik kan en søknad se ut for kunde med diagnosen ME, for BPA Rådgiver  
 Eksempel slik kan en søknad se ut for kunde med slag, For BPA Rådgiver  
 Eksempel: slik kan en søknad se ut for voksen kunde med diagnosen CP, for BPA Rådgiver  
 Eksempel: slik kan en søknad se ut for voksen kunde med diagnosen MS, For BPA Rådgiver  
 E-læring for Quip  
 Endringer på ansatte og kunder som påvirker lønn og fakturering  
 Endringer som må gjøres i Salesforce ved organisasjonsendringer  
 EPJ elektronisk pasientjournal  
 Dokumentasjonsplikt- Journalføringsplikt  
 EPJ -Journal -Forbud mot urettmessig å tilegne seg helseopplysninger om kunde, bruk av mobil  
 Ergonomi  
 ESBL -informasjon om smitte og tiltak  
 Etiske retningslinjer i Mio  
 Etterskuddsfakturering Mio BPA  
 Faktureringsinformasjon Mio  
 Ferie for administrative ansatte i Mio gruppen  
 Ferie for assistenter i BPA  
 Ferie og feriepenger

Ferieplanlegging  
 Forbud mot diskriminering  
 Forebygging og håndtering av konflikter  
 Forebygging og håndtering av utbrenthet  
 Forebygging og oppfølging av sykefravær  
 Forebygging og oppfølging av vold og trusler  
 Forespørsel om ny leverandøravtale  
 Formål, visjon, verdi og kundeløfter  
 Forpliktelse til HMS i Mio  
 Forsikring for ansatte i Mio BPA og Mio Omsorg  
 Forskjellen mellom oppgave, sak, chatter, forbedring (avvik, risiko og tilbakemelding), handlingspunkt i Quip  
 Forskjellen på BPA og Personlig assistanse med helsehjelp  
 Forskuddsfakturering Mio BPA AS  
 Forventningsavklaring  
 Fraværs melding - Hvordan legge inn fravær melding og stedfortreder i Salesforce  
 Fraværsmelding (autosvar) i Outlook  
 Fullmakt og vergemål  
 Funksjonsassistanse  
 Føre inn faktiske timer i Tamigo  
 Førstehjelp og verneutstyr  
 Førstehjelpskurs  
 GDPR og lagring av sensitiv informasjon i Salesforce  
 Giftinformasjon  
 Gjennomføring av HMS arbeidet  
 Gjennomføring av kurs for arbeidsledere  
 Godkjennelse til gjennomsnittsberegning av alminnelig arbeidstid i SF  
 Grafisk profil for Mio  
 Gravid arbeidstaker  
 Gravid arbeidstaker med særlig stort sykefravær Mio gruppen  
 Gravid friske arbeidstaker som ikke kan jobbe pga. utsatt risiko for for barnet - svangerskapspenger.  
 Helseundersøkelse nattarbeid  
 Hensikt og mål med HMS arbeidet  
 HMS Handlingsplan  
 HMS lovverk  
 HMS- risiko i Mio  
 HMS-erklæring  
 Hovedoppgaver, hovedmål, visjon, verdier og kundeløfter for Mio  
 hva dekkes av driftskonto?- og prismatrise for driftskonto  
 Hva er BPA?  
 Hva er driftskonto?  
 Hva er en mulighet eller en risiko? Når, hvor og til hvem melder jeg i fra?

Hva er en oppgave, når og hvordan bruker jeg oppgave og til hvem kan jeg tildele oppgave i Salesforce

Hva er en sak i Salesforce

Hva er en stillingsbeskrivelse

Hva er en tilbakemelding og hvordan registrere og behandle en tilbakemelding (ros og klage)?

Hva er en virksomhetsoverdragelse (VO)

Hva er et avvik og hvor melder jeg avvik i Salesforce?

Hva er tvang og makt?- Kapittel 9

Hva kan jeg bruke assistentene mine til?

Hva skrivebord skal inneholde av IT utstyr

Hvem er Mio?

Hvem har ansvar for hva?

Hvem har innsyn i sakene i Salesforce

Hvem kan publisere /Hvem er dokumentansvarlig/ Ansvar tilknyttet en publiseringsrett i kvalitetsdokumentsystemet

Hvem kontakter jeg når og avdelingsoversikt, Mio BPA

Hvor finner jeg rutiner og prosedyrer (kvalitetsdokumenter) ?

Hvor lagrer vi ulike dokumenter / filer ?

Hvordan aktivere/deaktivere epostvarsler i Teamtailor

Hvordan arkivere et kvalitetsdokument? Kan man slette et dokument?

Hvordan avregistrere ansatte i Tamigo

Hvordan avregistrere arbeidsleder og assistent i mSolution

Hvordan avregistrere en arbeidsleder i Tamigo

Hvordan avregistrere en person i Salesforce

Hvordan avslutte brukertilgang i Reachmee

Hvordan behandle en risiko eller en mulighet ?

Hvordan behandle en tilbakemelding (ros og klage) og andre posttype

Hvordan behandle et lead i Salesforce for BPA

Hvordan behandler jeg en oppgave

Hvordan behandler jeg en sak

Hvordan dekke opp assistentenes fravær?

Hvordan dele en sak eller en forbedring

Hvordan dele Outlook-kalender

Hvordan endre et arbeidsforhold i Sympa

Hvordan endre kontoeier i Salesforce

Hvordan endre personlig informasjon i e-post signaturen i Salesforce

Hvordan endre rolle eller stamavdeling på en ansatt i Tamigo

Hvordan endre rolle på en ansatt i Tamigo

Hvordan endre slik at tekst vises under ikonene i øverste fane i Tamigo

Hvordan endre stamavdeling på en ansatt i Tamigo

Hvordan finne kunder og redigere filnavn i Salesforce

Hvordan fjerne lisens / deaktivere bruker i Salesforce

Hvordan foreslå endringer i et kvalitetsdokument i Chatter?

Hvordan få hjelp til Salesforce

Hvordan få oversikt over ditt arbeidsforhold og lønnsopplysninger i Sympa?

Hvordan få oversikt over medarbeidersamtaler og mål i Sympa

Hvordan gi brukertilgang i Salesforce

Hvordan gi tilgang og rettigheter i Knowledge (Kvalitetsdokumenter)

Hvordan gjennomføre sykefraværsoppfølging som leder i Sympa?

Hvordan hente e-post adresser i Tamigo

Hvordan hente ut timer i Tamigo til sluttattest

Hvordan håndterer vi en tilbakemelding i forbedringssystemet?

Hvordan kan jeg få tilgang til avvik jeg har meldt inn / hvordan gi tilgang

Hvordan kan jeg se det samme som arbeidsleder ser i Salesforce/Min Mio?

Hvordan koble Outlook (epostkonto) til Salesforce?

Hvordan kontrollere opplysninger på ansatte du er leder / koordinator for i Sympa

Hvordan lage et nytt utkast på et allerede publisert kvalitetsdokument? Hvordan erstatte eksisterende Fil med en ny?

Hvordan lage oppgaver i Salesforce til en person eller en kjø

Hvordan lage rapport og opprette ferieoversikt over de du er leder for i Sympa?

Hvordan lage rapport over de du er leder/koordinator for i Sympa?

Hvordan laste ned, koble til og logge inn med Salesforce Authenticator i Salesforce ( to faktor autentisering )

Hvordan laste opp et dokument i Sympa

Hvordan legge inn en fraværsmelding i Outlook

Hvordan legge inn e-post signatur i Outlook app (på mobil)

Hvordan legge inn lønnsopplysninger i Sympa

Hvordan legge inn profilbilde i Outlook

Hvordan legge inn profilbilde i Salesforce

Hvordan legge til administrative opplysninger

Hvordan legge til arbeidsforholdopplysninger i Sympa

Hvordan legge til eller endre til lønnsmodell fastlønn på en avdeling i Tamigo

Hvordan legge til lønnsmodell for kveldstillegg for avdeling i Tamigo

Hvordan legge til profilbilde i Sympa  
Hvordan logge e-post fra Outlook på flere personer  
Hvordan logge inn med tofaktorautentisering i Salesforce med Microsoft Authenticator  
Hvordan logge inn på Mio BPA assistenside  
Hvordan logge inn på Mio skolen for assistenter  
Hvordan logge seg inn i Sympa  
Hvordan logge seg inn i Sympa Mobil  
Hvordan mappe dokumenter i Lucid?- Hvordan finne igjen dokumenter i Lucid?  
Hvordan motta varsel på mobiltelefon og varsel inne i Salesforce appen når det blir lagt ut nytt innlegg i Gruppe  
Hvordan onboarder assistenter fra Teamtailor i Sympa?  
Hvordan onboarder driftspersonell i Sympa?  
Hvordan opprette ansattkonto i Salesforce-For viderekomne  
Hvordan opprette en arbeidsleder i Sympa og hvordan definere brukerrrettigheter  
Hvordan opprette en brukermanual i Salesforce  
Hvordan opprette en gruppe i Mio  
Hvordan opprette en kommune i Tamigo  
Hvordan opprette en listevising i Salesforce  
Hvordan opprette en nyansatt i Sympa for HR-admin  
Hvordan opprette et lead i Salesforce for BPA  
Hvordan opprette ny bruker og gi tilgang til funksjonalitet i Salesforce  
Hvordan opprette ny salgsmulighet som ikke er konvertert fra leads i Salesforce for Mio omsorg  
Hvordan opprette og administrere favoritter i Salesforce  
Hvordan opprette personkonto i Salesforce -For nybegynner  
Hvordan opprette salgsmulighet på en eksisterende kunde for Mio BPA. (Økning av timer)  
Hvordan opprette signatur i Adobe  
Hvordan opprette utkast til et kvalitetsdokument ?  
Hvordan oppretter jeg en sak  
Hvordan overføre ansatte fra Teamtailor til Sympa?  
Hvordan pare enheter i Xledger  
Hvordan publisere et utkast i kvalitetssystemet?  
Hvordan registrere barn i Sympa  
Hvordan registrere egenmelding i Sympa for driftspersonell i Mio Omsorg?  
Hvordan registrere statsborgerskap i Sympa  
Hvordan registrere aktivitet i timeliste i Tamigo  
Hvordan registrere arbeidsleder og budsjett i Tamigo for nybegynner  
Hvordan registrere arbeidsleder og budsjett i Tamigo for viderekomne

Hvordan registrere assistent og lønnsmodell i Tamigo  
Hvordan registrere en vakttelefon sak  
Hvordan registrere gradert sykemelding på en ansatt i Tamigo  
Hvordan registrere pårørende i Sympa  
Hvordan registrere sykefravær i Tamigo  
Hvordan registrere utlegg i Xledger-For nybegynner  
Hvordan registrere utlegg i Xledger-For viderekomne  
Hvordan scrolle til høyre og venstre i en tabell med ekstern mus  
Hvordan se og behandle godkjenningsforespørsler i Sympa  
Hvordan sende dokument til signering via Posten Signering  
Hvordan sende oppgave til Rekruttering i Salesforce  
Hvordan sette en ansatt som inaktiv i Sympa  
Hvordan sikkerhetskopiere Salesforce Authenticator og gjenopprette til ny telefon  
Hvordan sikre språkkunnskaper på minimum B1 nivå i Mio BPA  
Hvordan skape en god BPA ordning  
Hvordan stille spørsmål på mail og i Salesforce  
Hvordan søke på en ansatt i Sympa  
Hvordan tilbakekalle e-post i Outlook  
Hvordan tildeler jeg andre en oppgave (person og kjø)  
Hvordan tildeler jeg andre en sak (person og kjø)  
Hvordan utvide skrivebordsbildet  
Hvordan viderekoble telefonen til en kollega ved fravær  
Hvorfor får jeg ikke opprette eller redigere et utkast på et kvalitetsdokument?  
Hånd desinfeksjon og håndvask  
Håndtering av arbeidstakers krav om innsyn i personopplysninger  
Håndtering av avfall i kundens hjem  
Håndtering av driftskonto - For administrasjonen (kun til internt bruk)  
Håndtering av kjemikalier  
Håndtering av konflikter  
Håndtering av kontaktskjema på hjemmesiden mio.no  
Håndtering av salgsmulighet / BPA-søknad  
Håndtering og gjennomføring av vedtak etter kapittel 9  
Influenza-vaksine Mio BPA  
Informasjon til organisasjonen om nyansatte og ansatte som slutter  
Informasjonsbrev til deg som assistent ved vedtakseiernes bytte av BPA-leverandør

Informasjonsskriv til arbeidstaker, som blir  
 permittert  
 Inneklima og luftkvalitet  
 Inngåelse av private assistentkontrakter i Mio bpa  
 AS  
 Innkjøpsavtaler og leieavtaler  
 Interessentanalyse og kommunikasjonsplan for Mio  
 Intern overføring av kunder – bytte av BPA  
 koordinator  
 Internkontroll - Overordnet om Personvern  
 INTERNKONTROLL I MIO (ISO-sertifisering,  
 Revisjoner og Risikovurdering av styringssystem)  
 Internrevisjon gjennomføring MAL  
 Internrevisjon Kvalitet og Miljø  
 Intervjuskjema Mio BPA  
 IT og sikkerhet  
 Jobbanalyse ved rekruttering av administrative  
 ansatte  
 Journalføring og Legemiddelhåndtering Mio BPA  
 Juridisk leder  
 Juss, lovverk og tips i forbindelse med  
 søknadsskriving, For BPA Rådgiver  
 Kartlegging av assistansebehov, for BPA Rådgiver  
 Kartlegging av psykososialt arbeidsmiljø  
 Kartlegging av risikoområder  
 Kartlegging og søknadsprosessen, for BPA Rådgiver  
 Kartleggingskjema oppstart av BPA ordning  
 Kartleggingskjema rekruttering og annonsering  
 Kjøp av eiendeler i Mio  
 Klage  
 Kleskode og arbeidstøy  
 Kommunikasjon i møte med mennesker med  
 selvmordstanker  
 Kommunikasjonsbrief for Mio BPA  
 Konesjonsprosess BPA  
 KONTAKT INFORMASJON -Oversikt over ledere i  
 Mio  
 Kontekst - Oversikt lovverk og forskrifter  
 Kontroll av det elektriske anlegget  
 Korrekt bruk av munnbind (covid)  
 Korrekt bruk av tøyunnbind (covid)  
 Krav til produkt og tjenester  
 Krav til produkter og tjenester omsorg  
 Krisehåndtering - beredskapsplan  
 Kundeklausul  
 Kundetilfredshet  
 Kundetilfredshetsundersøkelse Mio BPA 2021  
 Kurs i legemiddel håndtering Mio BPA  
 Kurskalender for arbeidslederworkshops  
 Kvalitetspolicy, mål og handlingsplan  
 Ladebrikke bruk i firmabiler

Last opp ny versjon - hvordan endre eier som kan få  
 legge til ny versjon i Filer i et eksisterende  
 kvalitetsdokument  
 Ledelsens gjennomgang  
 Ledelsens gjennomgang -Årsrapport  
 Leder HR Administrasjon  
 Legge inn budsjett- timetall  
 Legge inn prosent Driftskonto  
 Leverandør evaluering A&B Spørreskjema  
 Leverandør vurdering og evaluering  
 Leverandører som skal registreres i Salesforce  
 Lisenser  
 LOGG - oversikt over aktiviteter du er involvert i  
 Salesforce Chatter Varslinger  
 Lovverk og dokumentasjon, for BPA Rådgiver  
 Lukking av dager i Tamigo  
 Lønn for personlige assistenter i Mio BPA (   
 Lønnstabell BPA )  
 Lønn i Mio  
 Lønnsregulering Mio gruppen  
 MAL - Avtale for eiendeler  
 Mal for handlingsplan  
 Mal for Mio brev  
 Mal for Mio dokument  
 Mal for Mio gavekort  
 Mal for Mio logoer  
 Mal for Mio PowerPoint  
 Mal for Mio visittkort  
 Mal for styremøter  
 Mal for ukesmøte i Quip  
 Mal for vaktplan / turnus  
 Mal og policy for Mio e-post signatur  
 Mal protokoll Drøftningsmøte Permittering Mio  
 gruppen  
 Mal på oppsigelse for Mio BPA, Mio Omsorg og Mio  
 Gruppen  
 Mappedstruktur for rapporter og kontrollpanel i  
 Salesforce  
 Masseutsendelse av mail  
 Medarbeideroppfølging og kompetanseutvikling  
 Medarbeidersamtale administrasjon Mio BPA - mal  
 og invitasjon  
 Medarbeidersamtale for administrativt ansatte i  
 Mio BPA og alle ansatte i Mio Omsorg  
 Medarbeidersamtale for assistenter- rutine  
 Medarbeiderundersøkelse for ansatte i  
 administrasjonen  
 Medarbeiderundersøkelse for assistenter  
 Medvirkning av ansatte  
 Miljøaspekter og miljøaspektkartlegging  
 Miljøpolicy, mål og handlingsplan  
 Min Mio for arbeidsledere  
 Min rolle som assistent



Mio ansattfordeler\_ rabattavtaler  
Mio BPA privat avtale  
Mio BPA salg: håndtering av kjøpsbeslutninger/vedtak  
Mio BPA salg: håndtering av leads  
Mio testbrukere i Salesforce  
Mistanke om tyveri – mistet -forsvunnet gjenstand i kundens hjem  
Møtereferat - informasjonsmøte med assistenter ved virksomhetsoverdragelse når kunden går over fra Mio til en annen leverandør  
Mål for opplæring og kompetanse Mio BPA  
Mål og plan fagkompetanse og opplæring Omsorg Nattarbeid, søndagsarbeid og helligdagsarbeid  
Nedbemanning i Mio pga. avvikling av en BPA ordning eller kunde i Mio Omsorg  
NS8435 Trepartsavtale  
Nøkkeltallsrapport BPA  
Når og hvordan kryptere et dokument med passord i Word  
Når skal jeg legge til mottaker i til-feltet, kopi-feltet eller som blindkopi?  
Offboarding administrative ansatte, Mio BPA  
Offboarding assistent, Nytt vedtak, privat og funksjonsassistanse, Mio BPA  
Offboarding assistent, virksomhetsoverdragelse, Mio BPA  
Offboarding kunder, Funksjonsassistanse Mio BPA  
Offboarding kunder, Kommunal BPA  
Offboarding kunder, Overordnet Mio BPA  
Offboarding kunder, Privat Mio BPA  
Offboarding kunder, Virksomhetsoverdragelse Mio BPA  
Om HMS håndboken  
Om Mio  
Om personalhåndboken  
Omsorgspenger ved sykt barn eller barnepassers syk-dom  
Omstilling- prosess og sjekklister for gjennomføring av endringsprosesser  
On og off-boarding av assistenter  
Onboarding administrative ansatte i Mio BPA  
Onboarding administrative ansatte, Mio BPA  
Onboarding assistent , virksomhetsoverdragelse, Mio BPA  
Onboarding assistent, nytt vedtak, privat og funksjonsassistanse , Mio BPA  
Onboarding ny arbeidsleder  
Onboarding salg/market  
One-pager for Mio BPA AS  
Oppfølging av assistent  
Oppfølging av fordringer  
Oppfølgingsamtale med faste assistenter i prøvetid Mio BPA  
Oppgavebehandling  
Oppgavefordeling/Kontaktinformasjon administrasjon Mio omsorg SørVest  
Opplæring Rekrutterer Mio BPA  
Opplæringshåndbok BPA fra Helsedirektoratet  
Opplæringsprogram Support  
Opplæringsvakter i Tamigo  
Opprette bruker i Quip  
Opprette rapporter og kontrollpanel i Salesforce  
Oppsigelse fra arbeidstaker - rutine for arbeidstaker  
Oppsigelse fra arbeidstaker - rutiner for leder/koordinator  
Oppsigelse og offboarding av kunde  
Oppstart av ny BPA ordning - oppstartssamtale  
Oppstart og opplæring  
Oppstartssamtale / velkomstmil ny assistent  
Organisasjon, roller, ansvar og myndighet  
Organisasjonskart Vekst og Kundeutvikling  
Organisasjonskart Drift  
Organisasjonskart HR  
Organisasjonskart Kommunikasjon og marked  
Organisasjonskart Mio BPA  
Organisasjonskart Mio gruppen  
Organisasjonskart Mio omsorg (detaljert)  
Organisasjonskart Mio omsorg (overordnet)  
Organisasjonskart opplæring og veiledning  
Organisasjonskart Support  
Organisasjonspresentasjon  
Organisering og ansvar HMS  
Overlevering fra vekst til drift- ansvarsområder  
Overordnet arbeidsflyt mellom avdelinger for håndtering av driftskonto  
Overordnet organisasjonskart for Mio  
Overordnet rutine for håndtering av Mio BPA sin digitale postboks Altinn  
Overordnet rutinebeskrivelse for HR ved offboarding av Assistent  
Overordnet rutinebeskrivelse for HR ved onboarding av Assistent  
Oversikt over køer, hvem som har tilgang og ansvar for køer i Salesforce  
Oversikt over systemer og systemansvarlig  
Oversikt personalforsikringer  
Parkeringsplass til ansatte  
Passord for nett / wifi på Oslo kontoret  
Pauser, arbeidsfri og overtid  
Pensjon  
Permisjon- velferdspermisjoner - informasjon og rutiner for å søke  
Permisjoner i Mio  
Permitteringsrutiner for deg med personalansvar



Permitteringsvarsel Mio BPA	Psykiske forhold på arbeidsplassen
Personaldata Onboarding Mio BPA	Publisering eller endring av Organisasjonskart i Mio
Personalhåndbok - rutiner for å opprette dokumenter til personalhåndboken	Rapportering av sykefravær - rapporter i Tamigo - rutine for ledere og HR Mio BPA
Personalsaker steg for steg	Rapportering timeantall til kommune eller bydel BPA
Personlig assistent Mio BPA	Rapportering/dokumentasjon Mio BPA
Personlig verneutstyr og beskyttelsesutstyr i Mio	Referansesjekk av administrativt ansatte
Personvern	Referansesjekk av assistenter
Personvern - melde avvik	Refusjoner fra NAV - Graviditet og kronisk sykdom
Personvern Samtykke	Registrer aktiva på ansatte i Salesforce (SF)
Personvernombud i Mio	Registrere leverandør og leverandørkontrakt i Salesforce
Planlegging ressurser BPA	Registrering av avsluttede arbeidsforhold Mio BPA
Pleiepenger - rettigheter, plikter og rutine for søknad	Registrering av driftsmidler på driftskonto i Tamigo
Policy - hvordan håndterer vi innmeldte forbedringer i Mio	Registrering av overtid i Tamigo
Policy for fleksikontor for Mio	Regler for kjøkkenet på Oslo-kontoret
Policy for interne møter	Regler for rømningsdør på Oslo kontoret
Policy for layout og innhold i kvalitetsdokumenter	Regler om rett til sykepenger Mio gruppen
Policy for Saker - Saksbehandling	Reiseregninger/utlegg - ny modul i Xledger
Policy for utarbeidelse av maler i Lucid ( prosesskart, organisasjonskart m.m)	Reiseregningsskjema
Policy for utgiftsdekning for assistenter som er på reise	Rekruttering for deg som arbeidsleder
Politiattest - et krav til alle ansatte ute i drift i MIO	Rekruttering Mio BPA - assistent
Praktisk info ift arbeid på kontor	Rekruttering og annonse
Praktisk opplæring hos arbeidsleder/vedtakseier	Rekruttering og intervju administrative ansatte i Mio
Presentasjon av kandidater til arbeidsledere i Mio BPA	Rekrutteringspakken - Mio BPA
Priskalkyle Mio BPA	Rengjøring og vedlikehold
Prisregulering i Mio omsorg	Renhold og smittevern for møterommet på kontoret
Prosedyre for anbud og konsesjonssøknader	Retningslinjer for bruk av e-post og internett
Prosess for utarbeidelse av kommunikasjonsmaterieill i Mio BPA	Risikovurdering på arbeidsstedet
Prosesskart - Driftskonto Mio BPA AS	Roller, ansvar og myndighet for HMS, brannvernansvarlig og kontoransvarlig
Prosesskart - Fakturering Mio BPA AS	Roller, ansvar og oppgaver for HMS
Prosesskart - Inn- og utmelding av forsikrings og pensjonsordning for Mio BPA AS	Roller og brukergrupper i Sympa - her finner du organisasjonstilhørighet for hver stilling
Prosesskart - Inntektsmelding Mio BPA AS	Rus- og avhengighet policy i Mio
Prosesskart - Lønnskjøring Mio BPA AS	Rutine felles kartlegging vekst og rettighetsteam
Prosesskart - Løpende regnskapsføring	Rutine for HR avd. - kartleggingsundersøkelse i individuelle BPA ordninger
Prosesskart - Periodeavslutning og rapportering	Rutine for ansettelse av BPA under 18 år
Prosesskart - Refusjoner Mio BPA AS	Rutine for ansettelse av utenlandske arbeidstakere
Prosesskart Driftskonto	Rutine for avstemming av driftskonto innskudd og utlegg
Prosesskart driftskonto variabler Koordinator	Rutine for bestilling og bruk av messeutstyr
Prosesskart driftskonto variabler Kunde	Rutine for BPA-rådgivers møter med oppdragsgiver sammen med kunder.
Prosesskart driftskonto variabler Support	Rutine for budsjettprosess
Prosesskart driftskonto variabler Økonomi	Rutine for delt kontorrom
Prosesskart Rettighetsteam Klage	Rutine for endring av lønnsmodell på assistent
Prosesskart Rettighetsteam Søknad	Rutine for håndtering av Mio BPA sin Digipost
Prosesskart Rettighetsteam Tilleggsbrev	Rutine for håndtering av sentralbord Drift
Prosesskart support offboarding assistent	
Prosesskart økonomioppgaver utført av Support	

Rutine for innkommende telefonsamtaler, leads og økning av vedtak  
Rutine for lønnsutbetaling - Mio BPA AS  
Rutine for mellomlagring av politiattest på epost - Mio BPA  
Rutine for mobiltelefoner  
Rutine for når kunder flytter til en annen bydel/kommune eller forvaltningsenhet  
Rutine for når media henvender seg til ansatte  
Rutine for onboarding av kunde  
Rutine for oppdatering av kundekontakt i SF  
Rutine for opprettelse av salgsmulighet - konsesjoner  
Rutine for Posten Signering  
Rutine for posthåndtering  
Rutine for Support og BPA Koordinator sin håndtering av Driftskonto  
Rutine for tid mellom kontaktpunkt og aktiviteter i lead og salgsmulighet  
Rutine for uthenting av smittevernstutstyr på Oslo kontoret for Mio BPA  
Rutine IT og sikkerhet  
Rutine om fullmakt og vergemål  
Rutine refusjoner gaver i ansettelsesforhold Mio  
Rutine ved kjøp av renhold  
Rutine ved yrkesskade /yrkesrelatert sykdom Mio gruppen  
Rutiner for søknad av overføring av ferie til neste ferieår - administrative ansatte i Mio BPA og Mio Gruppen  
Rutiner for søknad av overføring av ferie til neste ferieår - Assistenten i Mio BPA  
Salesforce rollehierarki  
Samarbeid i rekruttering av BPA assistenter mellom NAV Oslo og Mio BPA  
Samarbeid med kommune/bydel  
Samsvarevalueringer og MAL  
Samsvarsforpliktelser  
Samtykke til bilde/video i stillingsannonse - Mio BPA  
Sende faktureringsinformasjon til faktura Mio BPA  
Sende lønnsinformasjon til lønn  
Sende oversikt over nyansatte til lønn Mio BPA  
Service språket: Ord og uttrykk for å få en bedre service språk  
Sikre dialog i oppstart, underveis og ved avslutning av ordningen.  
Sikre språkkunnskaper  
Sitteplasser på kontoret i Oslo  
Sjekk av førerkort  
Sjekkliste for koordinator ved påvist Covid smitte i en BPA-ordning  
Sjekkliste for onboarding i salg/market

Sjekkliste, kartleggingsmøte  
Sjekkliste lukking av dager i Tamigo  
Sjekkliste månedsavslutning Mio BPA AS  
Sjekkliste til arbeidstilsynet om utvidet arbeidstid  
Skademelding – bruker/kunde  
Skademelding ansatt  
Skjema - Refusjon fra NAV  
Skjema - Registrering av nye ansatte og avsluttede arbeidsforhold  
Skjema: Bekreftelse formål politiattest Mio BPA /Slik søker du om politiattest på politiet sine sider  
Skjema for Evaluering av medieoppslag for Mio BPA, Mio omsorg, Mio Solitun og Mio Gruppen  
Skjema for innrapportering av gaver Mio  
Skriftlig advarsel Mio BPA  
Sletting og anonymisering av opplysninger  
Slik finner du driftskonto og registrerer et utlegg  
Slik finner du skjema for kilometergodtgjørelse i Tamigo  
Slik håndterer du en on-eller offboardingsak i HR kø i Salesforce  
Slik kan du legge til en app i din Teams gruppe  
Slik lager du sluttattest i Sympa  
Slik oppretter du og sletter en teams gruppe  
Slik oppretter og redigerer du signatur og telefonnummer i Outlook  
Slik registrerer du ferie og fravær i Tamigo, for administrasjonsansatte  
Slik sender du e-post i Salesforce  
Slik sender du inn on- og offboarding av assistent som sak til HR i Salesforce, for BPA Koordinatorer  
Slik ser du hvor mange timer en assistent har arbeidet hos Mio BPA, i Tamigo  
Slik tar du kurs i Mio Skolen  
Slik utfører du en medarbeidersamtale i Sympa  
Sluttattest - rutine  
Sluttattest Mio BPA  
Sluttsamtale Mio Gruppen  
Smittevern - Personlig beskyttelsesutstyr  
Smittevernkontakt i Mio (Covid)  
Sosiale medier  
Spillavhengighet  
Spørsmål knyttet til nettsiden (mio.no)  
Spørsmål og svar, Driftskonto- For BPA Koordinator (kun for internt bruk)  
Stedfortreder i MIO Gruppen  
Stedfortreder salg/market  
Stikkskade og bittskade  
Stillingsbeskrivelse BPA rådgiver  
Stillingsbeskrivelse digital markedsfører - Mio BPA  
Stillingsbeskrivelse driftskoordinator omsorg  
Stillingsbeskrivelse Driftsleder Mio BPA  
Stillingsbeskrivelse Driftsleder omsorg

Stillingsbeskrivelse for daglig leder Mio BPA  
 Stillingsbeskrivelse for daglig leder Mio omsorg  
 Stillingsbeskrivelse for fag- og kvalitetsansvarlig i Mio  
 Stillingsbeskrivelse for HR og HMS ansvarlig i Mio  
 Stillingsbeskrivelse for IT-sjef i Mio  
 Stillingsbeskrivelse for konsernsjef  
 Stillingsbeskrivelse for senior controller i Mio gruppen AS  
 Stillingsbeskrivelse hjemmehjelp  
 Stillingsbeskrivelse Hjemmehjelp med utvidet ansvar  
 Stillingsbeskrivelse hjemmehjelp omsorg  
 Stillingsbeskrivelse HR leder Mio BPA  
 Stillingsbeskrivelse HR-rådgiver  
 Stillingsbeskrivelse Husansvarlig Mio  
 Stillingsbeskrivelse innholdsprodusent - Mio BPA  
 Stillingsbeskrivelse juridisk rådgiver  
 Stillingsbeskrivelse Key Account Manager (KAM) - Mio BPA  
 Stillingsbeskrivelse Leder kommunikasjon og marked  
 Stillingsbeskrivelse Leder kompetanseavdelingen  
 Stillingsbeskrivelse Leder vekst og kundeutvikling  
 Stillingsbeskrivelse Medarbeider HR Administrasjon  
 Stillingsbeskrivelse rekrutterer  
 Stillingsbeskrivelse Salgsleder Omsorg  
 Stillingsbeskrivelse SoMe-ansvarlig - Mio BPA  
 Stillingsbeskrivelse, teamleder marked - Mio BPA  
 Stillingsbeskrivelse teamleder rekrutterer  
 Stillingsbeskrivelse til assistentene  
 Stillingsbeskrivelse, veileder kompetanseavdeling MIO BPA  
 Strategi for Mio  
 Supportmedarbeider Mio BPA  
 Suspensjon Mio gruppen  
 SWOT-analyse mal  
 Sykefravær  
 Sykefravær - ansattes meldeplikt og ansvar  
 Sykefraværsoppfølging - prosesskart over saksgang  
 Sykefraværsoppfølging ansatte i Mio  
 Sykefraværsregistrering og dokumentasjon av sykefravær  
 Sykepenger for deg over 67 år Mio gruppen  
 Sykmelding informasjon til deg er blitt sykemeldt  
 Sykt barn eller barnepassers sykdom retningslinjer og rutiner  
 Søknad  
 Søknad om overføring av ferie til neste ferieår ansatte i Mio  
 Søknad om utvidet overtid  
 Søknadsmal, for BPA Rådgiver  
 Tamigo - Innlogging og innstillinger  
 Tamigo app for assistenter  
 Tamigo assistenter web  
 Taushetsplikt  
 Taushetsplikt for alle ansatte i Mio  
 Teamleder Drift Mio BPA  
 Telefonscript- BPA Rådgiver (kunde har BPA vedtak, annen leverandør eller kommune, sonderer terrenget)  
 Telefonscript- BPA Rådgiver (vurderer å søke BPA, kunde uten vedtak)  
 Telefonsløyfe Mio omsorg  
 Test  
 Til assistentene: Hva er BPA?  
 Tilbakelevering av utstyr  
 Tilgang til mapper på sharepoint  
 Tilgang til og i Saker i Salesforce  
 Tilgjengeliggjøre et arbeidslederdokument på Min Mio  
 Tilleggsbrev  
 Tilrettelegging ved spesielle behov  
 Tiltakskort ved atomhendelse : Drift med råd om innendørsopphold  
 Timeforbruk - vedtakstimer  
 Tips og informasjon til deg som arbeider med salg, for BPA Rådgiver  
 Tjenester i Mio BPA  
 Tjenestereiser - administrativt ansatte i Mio  
 Tolketjeneste  
 Tuberkulose Egenerklæring før oppstart i arbeid  
 Tøymunnbind  
 Ukentlig/månedlig oppfølging av arbeidsleder  
 Ukesmøte Rekruttering Mio BPA  
 Unngå slitasje/ utbrenthet hos ansatte  
 Unntak for oppstart uten å fremlegge politiattest  
 Utlegg og refusjon  
 Utstyr til bruk hos vedtakseier/ kunders hjem  
 Utvidet risikoanalyse -MAL  
 Vaksinerings  
 Vaktplan, timelister og Tamigo  
 Vakttelefon Mio BPA  
 Varsel ved permittering  
 Varsling av kritikkverdige forhold på arbeidsplassen - rutiner for behandling  
 Varsling barnevernet -Bekymringsmelding  
 Ved mistanke om rusmisbruk  
 Vedtaksbekreftelse - BPA-bestilling fra oppdragsgiver  
 Vedtakseier skal på sykehus eller på rehabilitering / behandlingsopphold  
 Veiledning til protokoll fra drøftingsmøte – permittering:  
 Velkommen til Mio-familien  
 Velkomst e-post admin Mio

Velkomstbrev Mio BPA  
Verifisering med BankID av godkjenner i Xledger  
Vernerunde Mio kontorer- rutine for  
kontoransvarlig i Mio  
Vernerunder  
Vernerundeskjema Mio omsorg  
Vernerundeskjema ute hos vedtakseier Mio BPA  
Vikarpool  
Viktige avklaringer i møte med kommunen når det  
er besluttet vedtak etter helse og  
omsorgstjenesteloven kap. 9  
Viktigste kostnads- og inntektsdrivere Mio BPA  
Virksomhetsoverdragelse, når kunde bytter til Mio  
BPA - sjekklister - for BPA koordinator  
Virksomhetsoverdragelse, når kunde går til ny  
leverandør - For Koordinator  
Vold, trusler og trakassering  
Våre tjenester  
Yrkesskader Arbeidstaker og arbeidsgiver plikt  
Årlig gjennomgang av HMS systemet  
Årshjul arbeidsleder  
ÅRSHJUL FAG OG KVALITET  
Årshjul HR  
Årshjul ledergruppen Mio BPA  
Årshjul mal Mio BPA  
Årshjul Mio BPA - drift  
Årshjul Mio BPA salg marked  
Årshjul Mio omsorg Drift  
Årshjul Mio omsorg salg og marked  
Årshjul sosiale aktiviteter for administrative ansatte  
i Mio  
Årshjul Økonomiavdeling

### Kvalitetssystem - IK (Internkontroll)

- ISO-sertifisert på kvalitet (ISO9001) og miljø (ISO14001)
- Personlig og nær BPA-leverandør
- Vår evne til å håndtere uønskede hendelser
- Et sunt og godt arbeidsmiljø

#### ISO-sertifisering

Det at Mio er ISO-sertifisert i både kvalitet (9001) og miljø (14001) innebærer årlige eksterne revisjoner fra Det Norske Veritas. I tillegg har Mio årlig intern revisjon og årlig ledelsens gjennomgang. ISO-stempelet er anerkjent i hele verden som et synlig bevis på at Mio har et aktivt og målrettet kvalitets- og miljøarbeid.

#### Kvalitet i BPA-leveransen

Kvaliteten i BPA-leveransen, herunder tilstrekkelig stabilitet i omgivelser og tjenesterelasjoner, kan ha direkte velferdsmessige konsekvenser for den det gjelder. For vedtakseiere med omfattende tjenestebehov kan kvaliteten på tjenestene kombinert med en stor grad av forutsigbarhet være helt avgjørende for deres livskvalitet. Vedtakseieren skal kunne støtte seg på en kontinuerlig, uavbrutt rekke av tjenester, fra tidlige inngrep til støtte og oppfølging. Samtidig er det et mål i seg selv å unngå den negative påvirkningen av avbrudd i tjenesten.

Internkontroll er systematiske tiltak som sikrer at virksomhetenes aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med gjeldende krav i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen. Internkontroll handler om vår interne styring og er en del av vårt kvalitetssystem.

Hensikten med internkontroll er å oppnå kvalitetsforbedring i tjenesten. Dette sikrer at oppgaver planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes på en forsvarlig måte, og at avvik og mangler blir avdekket og forbedret i henhold til lovens krav.

Det å ha et system for oppfølging hvis noe går galt, er kvalitetsarbeid i praksis. Systematiske forbedringer bidrar til forebygging, og minsker risiko for uønskede hendelser.

Mio BPA arbeider systematisk for å oppfylle gjeldende lover og forskrifter i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen, og er godt kjent med de krav som stilles til vår drift i forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten, samt kravene i konsesjonskontrakten.

For å sikre at internkontrollsystemet er levende og etterlevet er det viktig at dette er implementert i alle ledd i organisasjonen, og vi arbeider målrettet slik at rutinene er godt forankret hos alle. Gjennomgang av våre rutiner og riktig bruk av Salesforce er derfor en viktig del av opplæringen av arbeidsledere og assistenter.

Kvalitetssystemet beskriver de krav og forordninger som gjelder, inkludert ledelsens ansvar, kvalitetssystemet og selskapets organisasjon, samt gir en beskrivelse av krav til organisering av arbeid og aktiviteter. Den inneholder selskapets prosedyresamling samt stillingsbeskrivelser.

Hjemmel:

- Internkontrollforskriften (FOR-1996-12-06-1127)
- Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten (FOR - 2016-10-28-1250)
- Kvalitetsforskrift for pleie og omsorgstjenestene (FOR- 2003-06-27-792)

### ROS – risiko og sårbarhetsanalyse

Å vurdere risiko er en kontinuerlig prosess hvor det må gjøres jevnlig kartlegginger og vurderinger av farene og problemene i virksomheten. Det sørger for å holde risikonivået så lavt som mulig.

**Risiko** er et uttrykk for den fare som uønskede hendelser representerer for mennesker, miljø og materielle verdier. Risikoen uttrykkes ved sannsynlighet for og konsekvensene av de uønskede hendelsene.

**Sårbarhet** er et uttrykk for et systems evne til å fungere og oppnå sine mål når det utsettes for påkjenninger.

### Hvorfor ROS-analyse?

- For å oppfylle lover og forskrifter både i forhold til beredskap og kartlegging av behov for forbedring. (*Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten*)
- For å styrke virksomhetens risikostyring gjennom å identifisere og analysere risiko.
- For å bevisstgjøre de ansatte om risiko og sårbarhet og motivere for nødvendig endring og forbedring.
- For å redusere uønskede hendelser

Ved å kartlegge sannsynlighet og konsekvenser av uønskede hendelser (for eksempel personellmangel), kan man prioritere risikoområder og planlegge tiltak for å forhindre eller redusere konsekvensen av de uønskede hendelsene dersom de skulle oppstå.

Risikovurdering er en del av internkontrollen, og skjer både på strategisk og på «daglig drift»-nivå. Mio har gjennom sitt HMS-arbeid et kontinuerlig fokus på å avdekke forhold som kan medføre risiko, slik at sannsynligheten for uforutsette hendelser kan reduseres, både på konsern- og avdelingsnivå.

HMS-rutiner i den enkelte ordning kartlegges gjennom årlige vernerunder, og oftere ved behov. Kjente risikoområder blir gjennomgått, og eventuelt nye blir registrert.

I ordninger hvor konflikter har oppstått, veileder vi i kommunikasjons- og konflikthåndtering, slik at arbeidsleder får kompetanseheving i rollen og kan ivareta sitt ansvar som arbeidsleder.

Rapport fra vernerundene gjennomgås i AMU.

### HMS (Helse-miljø-sikkerhet)

Hensikten med HMS-systemet er å sikre at mulige problemer oppdages og tas hånd om fortløpende.

Målet er å forebygge uønskede hendelser, oppnå et godt, sunt og trygt arbeidsmiljø, samt lavt sykefravær basert på forutsigbarhet og god oppfølging.

### Årlig HMS-plan

Mios årlige handlingsplan for HMS-arbeidet ligger tilgjengelig for alle i vårt kvalitetssystem Salesforce.

Denne lages på bakgrunn av kartlegging og risikovurdering av bedriften, og viser hva som skal gjøres, hvem som skal gjøre det og når det skal være gjort.

### Verneområde, hovedverneombud og verneombud

Verneombudets rolle er å ivareta arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet.

Verneombudet velges av de ansatte for 2 år av gangen, og får opplæring i rollen som verneombud og i HMS-arbeid. Mio BPA har et hovedverneombud og tre verneombud.

### Vernerunde

Hensikten med vernerunder er å sikre trygg og god HMS på de ulike arbeidsplasser. En vernerunde er en forebyggende HMS-aktivitet der formålet er å hindre at uheldige situasjoner oppstår, avdekke eventuelle risikoforhold samt sikre at forbedringer utføres.

Det skal utføres minimum en vernerunde i året i hver enkelt ordning. Arbeidslederne har tilgang til vernerundeskjema og rutinen i vårt kvalitetssystem. Mio er ansvarlig for å gjennomføre en vernerunde før oppstart av BPA ordningen, og videre en gang i året sammen med arbeidsleder og minst en assistent.

Det kartlegges på følgende områder på arbeidsplass for å avdekke eventuelle feil, mangler og tiltak med frist for utførelse og ansvarlig for å følge dette opp:

- Bolig
- Fysiske forhold i hjemmet
- Utstyr
- Brannvern
- Hjelpemidler og ergonomi
- Psykososialt arbeidsmiljø
- Opplæring
- Oppfølging
- Informasjon
- Avvik
- Arbeidsmiljøforhold

Ved avdekking av eventuelle feil og mangler utformes en tiltaksplan med frist for utførelse og oppnevnt ansvarlig for oppfølging.

## Mios kvalitetssystem



Kartleggingsoversikter etter vernerunden og tiltaksplaner arkiveres som HMS-dokumentasjon i vårt CRM-system, og gjennomførte tiltak kvitteres ut.

Hjemmel: *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)*  
*Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften)* Forskrift om *utforming og innretning av arbeidsplasser og arbeidslokaler (arbeidsplassforskriften)*

### Bedriftshelsetjenesten

Bedriftshelsetjeneste er en fagkyndig og rådgivende tjeneste innen forebyggende HMS-arbeid. Tjenesten bistår arbeidsgiver og arbeidstakere med å følge opp arbeidsmiljøet i virksomheten.

Mio har løpende samarbeid med bedriftshelsetjenesten (Medco), og gjennomgår alle sider ved HMS-arbeidet en gang i året.

Hjemmel: *Internkontrollforskriften § 5*

### Mio BPAs kvalitetssystem - Salesforce

Mios kvalitetssystem inneholder alle arbeids- og styringsdokumenter for ansatte i Mio BPA.

Alle ansatte og arbeidsledere har tilgang, men tilgangen er styrt av hvilken rolle man har i Mio (internt ansatt, assistent eller arbeidsleder). Den enkelte har tilgang til de dokumentene som berører sitt arbeid/ansvarsområde. Inndelingen handler først og fremst om at informasjon man ikke trenger, heller ikke skal være tilgjengelig, noe som gjør kvalitetssystemet mer oversiktlig.

Våre styringsdokumenter revideres årlig. Arbeidsdokumenter og rutiner revideres fortløpende ved behov. Det er fag- og kvalitetsansvarlig i Mio som har overordnet ansvar for at styringsdokumenter revideres. Alle ansatte i administrasjonen kan på eget initiativ utarbeide utkast /forslag til endringer, og sende disse til sin nærmeste leder.

Avvik, risikovurderinger, forbedringsforslag og ros registreres i vårt kvalitetssystem, og blir behandlet av nærmeste leder. Denne har hovedansvar for å behandle avvik, og har også ansvar for å hente inn annen nødvendig kompetanse dersom innholdet i avviket tilsier det.

Fag- og kvalitetsansvarlig deltar på ukentlige ledermøter i Mio BPA hvor avvik og forbedringer gjennomgås, evalueres og kvalitetssikres.

Mio har interne frister for behandling av avvik. Når et avvik er ferdig behandlet, går det automatisk en melding tilbake til innmelder som definerer hvilke strakstiltak og korrigerende tiltak som er iverksatt på bakgrunn av innmeldt avvik.

### Ansvarlig for systemet

Konsernsjef har det øverste ansvaret for kvalitetssystemet, mens fag- og kvalitetsansvarlig har et overordnet ansvar for fag og kvalitet. Daglig leder og den enkelte avdelingsleder har sine ansvarsområder knyttet til stilling og kompetanse.



### Systematisk kvalitetsforbedring

Mios kvalitets- og miljømål er definert ut fra Mio sin strategi, og skal være i tråd med vår visjon og våre verdier. Mio ønsker at målene skal være så praktiske som mulig og kunne forstås av alle ansatte. Mio BPAs kvalitets og miljømål baserer seg også på tilbakemeldinger fra vårt ekspertpanel (BPA-råd) bestående av arbeidsledere, våre årlige medarbeider- og arbeidslederundersøkelser, samt uformelle og formelle tilbakemeldinger.

Utgangspunktet er at vi ønsker å levere en best mulig tjeneste, og at våre ansatte skal ha best mulige arbeidsvilkår.

### Ukentlige møter

Fag- og kvalitetsansvarlig deltar på ukentlige ledermøter i Mio BPA hvor avvik og forbedringer gjennomgås, evalueres og kvalitetssikres. Mio har interne frister for behandling av avvik. Når et avvik er ferdig behandlet, går det automatisk en melding tilbake til innmelder som definerer hvilke strakstiltak og korrigerende tiltak som er iverksatt på bakgrunn av innmeldt avvik.

### Internrevisjon

Mios fokusområdene for vår internrevisjon settes blant annet på bakgrunn av innmeldte forbedringer. Internrevisjonen har til hensikt å sikre at vi er i tråd med egne visjoner og mål, og, dersom målene ikke er nådd, hvilke tiltak som må iverksettes for å nå dem, med en gitt tidsfrist.

Våre mål gjelder i hovedsak for tre år, fra hovedrevisjon til hovedrevisjon, men kan revideres fortløpende, for eksempel etter en periodisk revisjon med Det Norske Veritas.

Med bakgrunn i dette og i tråd med ISO-standardens tydelige kvalitetskrav definerer ledelsen ulike mål og delmål i handlingsplanen. Mål og handlingsplan for kvalitet og miljø gjennomgås og godkjennes av Det Norske Veritas i den årlige revisjonen.

### Avvik

Ansatte og arbeidsledere har mulighet til å melde inn forbedringsforslag, ros, tilbakemeldinger, risikoer og avvik. Det er kun den som melder inn avviket, BPA-koordinator og daglig leder som har tilgang til avviket. BPA-koordinator kan velge å eskalere avviket til sin nærmeste leder, hvis det er behov for bistand for å behandle avviket.

Hva et avvik er, og når og hvordan det skal meldes inn gjennomgås på de digitale e-læringskursene og de teoretiske kursene via Teams for assistenter og arbeidsledere. Vi oppfordrer både assistenter og arbeidsledere til å bruke avvikssystemet aktivt. Basert på tilbakemeldinger og avvik kan Mio iverksette tiltak for å bedre tjenesten vi leverer.

Når en assistent eller arbeidsleder melder inn et avvik, får BPA-koordinator et automatisk varsel både i systemet og via epost. Når avviket er ferdigbehandlet (tiltak er satt inn og avviket er lukket) får både behandler av avviket (BPA-koordinator) og innmelder bekreftelse via e-post. Bekreftelsen dokumenterer hva som er meldt inn, hva som har blitt gjort og dato for lukking av avviket.

### Beskrivelse av de ulike delene i kvalitetssystemet

Alle ansatte og arbeidsledere har tilgang til kvalitetsdokumenter, mulighet til å melde avvik og forbedringer, samt foreslå tiltak. Ansatte i administrasjon har i tillegg mulighet til å håndtere kvalitetsdokumenter, behandle avvik og forbedringer, samt se statistikker og rapporter.

### Beskrivelse av kvalitetsdokumenter, tilgang og synlighet

Alle våre kvalitetsdokumenter er samlet ett sted i vårt kvalitetssystem i Salesforce. Dette bidrar til at alle prosesser, rutiner, maler, sjekklister, retningslinjer, lover og andre støttedokumenter er godt dokumentert, synliggjort og tilgjengelige for alle ansatte og arbeidsledere. Dette er viktig for å sikre at alle ansatte og arbeidsledere enkelt har tilgang til den samme informasjonen og sikrer forutsigbarhet i tjenesten.

De ulike kvalitetsdokumenttypene (rutine, prosedyre, sjekklister o.l.) har egne maler for å sikre lik oppbygning av kvalitetsdokumentene i hele systemet.

Felles for de ulike malene er at de inneholder:

- ♥ Informasjon om hvilken type dokument det er
- ♥ Kategorien dokumentet tilhører
- ♥ Versjonsnummer
- ♥ Publiseringsstatus
- ♥ Dokumentansvarlig
- ♥ Dokumentnummer
- ♥ Godkjent dato
- ♥ Hvem som har godkjent dokumentet
- ♥ Opprettelses dato
- ♥ Hvem som har opprett dokumentet
- ♥ Sist endret dato
- ♥ Hvem som har endret dokumentet
- ♥ Hvem dokumentet er synlig for
- ♥ Totalt antall visninger av dokumentet
- ♥ Mulighet for å linke til relaterte dokumenter
- ♥ Mulighet for å se hvilke endringer som er gjort på de ulike versjonene
- ♥ Mulighet til å legge inn filer
- ♥ Eventuelt arkiveringsdato av dokumentet
- ♥ Eventuelt hvem som har arkivert dokumentet

Administrasjon og assistenter kan enkelt sortere dokumentene på dokumenttype (rutine, prosedyre, sjekkliste o.l.) og/eller hvilken kategori det hører under. Det er også et søkefelt som gjør det enkelt å søke på det dokumentet som den ansatte ønsker å finne.

Arbeidsledere har tilgang til kvalitetsdokumentene gjennom sin arbeidslederside. Alle kvalitetsdokumenter er delt inn i hovedkategorier og underkategorier, som gjør det enkelt for arbeidsleder å finne de dokumentene som han/hun leter etter.

Ved opprettelse av et nytt kvalitetsdokument er det enkelt å styre synlighet på kvalitetsdokumentene slik at hver rolle kun får tilgang til de dokumentene som er relevante for vedkommendes rolle.

### Dokumenthåndtering

Fag- og kvalitetsansvarlig har overordnet ansvar for dokumenthåndteringen i Mio BPA.

Avdelingsleder har ansvar for sin avdeling. Han/hun har mulighet til å publisere dokumenter etter gjennomgått opplæring, og skal følge retningslinjene som er definert i kvalitetsdokumentet «*Ansvar knyttet til publiseringsrett i kvalitetsdokumentsystemet*» som er beskrevet i vårt kvalitetssystem.

Dokumentansvarlig påser at alle dokumentene til enhver tid er oppdatert og godkjent. Ved hjelp av varsler fra systemet gjennomføres det også en revisjon av dokumentene minst en gang i året. Tidligere versjoner lagres i systemet, noe som gjør det enkelt å se hva som er endret.

### Melde forbedring/avvik

Dokumentasjonen av forbedringssaker og tilhørende tiltak som blir iverksatt er en viktig kilde til forbedring i Mio BPA. De ulike forbedringstypene (avvik, risiko og tilbakemelding) registreres samme sted for å gjøre det enkelt for ansatte og arbeidsledere å registrere forbedringer.

### Behandle forbedringer/avvik

Det er nærmeste leder som er mottaker av forbedringssaken. Kvalitetssystemet sikrer at de involverte parter kan beslutte hvordan saken skal håndteres, hvem som er ansvarlig for iverksetting av tiltak samt hvilke frister som gjelder. Mio har interne frister for de ulike forbedringene, og dersom fristene ikke opprettholdes eskalerer forbedringen videre opp i organisasjonen. Fag- og kvalitetsansvarlig har overordnet ansvar for at fordrings sakene blir lukket.

Når tiltakene er gjennomført registreres dette i systemet og forbedringen lukkes. Den som har registrert forbedringen kan fortløpende holde seg oppdatert på videre saksgang fram til avviket lukkes. Det er kun den som har meldt avviket, konsernsjef i Mio-gruppen, daglig leder i Mio BPA og lederen til den som har meldt avviket som har innsyn den enkelte sak.

### Eksempler på avvik og avvikshåndtering

#### *Biting/utagering*

Assistent ble bitt hardt i armen av vedtakseier (ung jente med psykisk utviklingshemming og utfordringer med utagering), som fikk et raseriutbrudd under greing av hår. Det å bli bitt var et gjentakende avvik.

Det er ikke vedtak om tvang og makt i ordningen. Det opprinnelige vedtaket dekket 1:1.

Assistentene havnet gjentatte ganger i situasjoner med behov for ekstra bistand, for eksempel i bil eller andre uforutsette hendelser som skapte uro og usikkerhet hos vedtakseier. På skolen og dagsenteret har hun vedtak om 2:1.

Oppfølgingen av avvikene førte til tettere dialog og oppfølging med familie og kommune. BPA-kordinator meldte alle avvik inn til saksbehandler i kommunen for dokumentasjon.

#### Tiltak og resultat

I samråd med kommunen ble vedtaket økt til 2:1. Med to assistenter på jobb ble vedtakseier mer trygg, og antall utageringer og avvik gikk ned, fordi man lettere kunne avlede, og hindre akutte hendelser.

#### *Våken nattevakt sovnet ruset på jobb*

Vedtakseier (et mindreårig barn) hadde vedtak om våken nattevakt organisert som BPA. Mor var arbeidsleder.

Mio BPA fikk en tidlig morgen telefon fra arbeidslederen. Assistenten som skulle vært våken nattevakt ble funnet sovende. I tillegg lå det flere tabletter av ukjent opprinnelse på gulvet.

Vedtakseier var våken og urolig, og hadde fått sondeslangen (fra gastrostomisonden) tvinnet rundt halsen. Arbeidsleder hentet barnet, og ga assistenten beskjed om å reise derfra.

Representanter fra Mio BPA dro umiddelbart hjem til arbeidsleder. På veien ble politiet varslet, politi og kordinator ankom i løpet av kort tid.

Det ble tatt opp forklaring fra arbeidsleder, og videre saksgang ble opprettet fra politiets side, med mistanke om rusmiddelbruk på jobb.

Avvik på hendelsen ble opprettet i vårt avvikssystem.

#### Tiltak og resultat

Det ble sendt ut avskjedsbrev med umiddelbar virkning (grunnet avvikets alvorlighetsgrad), og kommunen ble informert.

Bedriftshelsetjenesten ble i etterkant koblet på for oppfølging av arbeidsleder, med samtaler og debriefing. Arbeidsleder har fått tett oppfølging i etterkant, og ekstra bistand i senere ansettelsesprosesser.

Ingen arbeidskontrakt blir underskrevet uten gyldig politiattest. Den aktuelle assistenten hadde gyldig politiattest uten bemerkninger, og det var ingen indikasjon på problemer med rusmiddelbruk under intervju eller fra andre referanser som ble kontaktet før ansettelse.

### Statistikk, rapporter og kontrollpanel

Ettersom avvik, risiko, muligheter og tilbakemeldinger registreres og behandles i samme system, kan vi til enhver tid få oppdatert statistikk, og umiddelbart iverksette forbedring. Kvalitetssystemet gir oss mulighet til å ta ut statistikker på all informasjon som er registrert, noe som er viktig informasjon ved utarbeidelse av kvalitetsstrategi og handlingsplaner. Innsyn i de ulike statistikkene og rapportene er tilgangsstyrt.

# MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Sertifikatnummer:  
10000397405-MSC-NA-NOR

Første sertifikat gyldig fra:  
17 november 2020

Gyldig:  
17 november 2020 - 16 november 2023

Med dette bekreftes at ledelsessystemet ved

## MIO GRUPPEN AS

Karenslyst allé 8B, 0278 Oslo, Norge  
med enheter som i vedlegg

er funnet å være i overensstemmelse med standarden Ledelsessystemer for  
kvalitet:

### ISO 9001:2015

Dette sertifikatet er gyldig for følgende områder/tjenester:

**Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie,  
hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt  
BPA.**

Sted og dato:  
Høvik, 18 november 2020



For akkreditert enhet:  
DNV GL - Business Assurance  
Veritasveien 1, 1363 Høvik, Norway

Jøran Laukholm  
Ledelsens Representant

Sertifikatnummer: 10000397405-MSC-NA-NOR  
 Sted og dato: Høvik, 18 november 2020

## Vedlegg til sertifikat

### MIO GRUPPEN AS

Følgende enheter omfattes av sertifiseringen:

Navn	Adresse	Sertifikatombfang
MIO GRUPPEN AS	Karenslyst allé 8B, 0278 Oslo, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO BPA avdeling Oslo	Karenslyst allé 8B, 0278 Oslo, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Oslo	Karenslyst allé 8B, 0278 Oslo, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Bergen	Åsane senter 42, 5116 Ulset, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Drammen	Nedre Storgate 37, 3015 Drammen, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO BPA avdeling Haugesund	Haraldsgaten 190, 5525 Haugesund, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Haugesund	Haraldsgaten 190, 5525 Haugesund, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Kristiansand	Vestre Strandgate, 4212 Kristiansand, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO BPA avdeling Kristiansand	Vestre Strandgate, 4212 Kristiansand, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Stavanger	Nikkelveien 8, 4313 Sandnes, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO BPA avdeling Trondheim	Falkenborgveien 1, 7044 Trondheim, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.

# MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Sertifikatnummer:  
10000397406-MSC-NA-NOR

Første sertifikat gyldig fra:  
17 november 2020

Gyldig:  
17 november 2020 - 16 november 2023

Med dette bekreftes at ledelsessystemet ved

## MIO GRUPPEN AS

Karenslyst allé 8B, 0278 Oslo, Norge  
med enheter som i vedlegg

er funnet å være i overensstemmelse med standarden Ledelsessystemer for miljø:  
**ISO 14001:2015**

Dette sertifikatet er gyldig for følgende områder/tjenester:

**Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie,  
hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt  
BPA.**

Sted og dato:  
Høvik, 18 november 2020



For akkreditert enhet:  
DNV GL - Business Assurance  
Veritasveien 1, 1363 Høvik, Norway

**Jøran Laukholm**  
Ledelsens Representant



Sertifikatnummer: 10000397406-MSC-NA-NOR  
 Sted og dato: Høvik, 18 november 2020

## Vedlegg til sertifikat

### MIO GRUPPEN AS

Følgende enheter omfattes av sertifiseringen:

Navn	Adresse	Sertifikatombfang
MIO GRUPPEN AS	Karenslyst allé 8B, 0278 Oslo, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Oslo	Karenslyst allé 8B, 0278 Oslo, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO BPA avdeling Oslo	Karenslyst allé 8B, 0278 Oslo, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Bergen	Åsane senter 42, 5116 Ulset, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Drammen	Nedre Storgate 37, 3015 Drammen, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Haugesund	Haraldsgaten 190, 5525 Haugesund, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO BPA avdeling Haugesund	Haraldsgaten 190, 5525 Haugesund, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Kristiansand	Vestre Strandgate, 4212 Kristiansand, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO BPA avdeling Kristiansand	Vestre Strandgate, 4212 Kristiansand, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO omsorg avdeling Stavanger	Nikkelveien 8, 4313 Sandnes, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.
MIO BPA avdeling Trondheim	Falkenborgveien 1, 7044 Trondheim, Norge	Leveranse av hjemmebaserte tjenester, som hjemmesykepleie, hjemmehjelp, praktisk bistand og personlig assistanse i hverdagen samt BPA.

Ikke vedlagt: Vedlegg 3 og vedlegg 4.

Mio har ingen avvik fra konsesjonsgrunnlaget, og har ingen underleverandører for BPA-tjenesten.