

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
ÄLN 2021/178	Ange datum.	Äldrenämnden	Äldrenämnden	Social- och äldredireköt
Reglemente	Förslag till specifika villkor i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning			

Förslag till specifika villkor i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning

Kundvalssystemet ska ge kommuninvånarna direkt inflytande över välfärdstjänster som de har rätt till.

Kunden får en check av kommunen och väljer därefter anordnare av tjänsten. Systemet med checkar innebär att alla anordnare, såväl kommunala som privata, kan bedriva verksamhet på lika villkor. Checkstorleken fastställs årligen av kommunfullmäktige.

För att vara valbara inom kundvalssystemet måste anordnare uppfylla de villkor som kommunfullmäktige och nämnderna beslutar om. Om villkoren inte efterlevs kan nämnderna besluta om sanktioner som framgår av detta reglemente.

Regelverk för kundvalssystem i Nacka

Nacka kommun har ett gemensamt regelverk för alla kundval i Nacka. Ett kundvalssystem i Nacka kommun består av:

Rubrik	Definition	Beslutsinstans
Kundvalet	Kundens rätt till tjänsten.	Följer av beslut från kommunfullmäktige.
Check	Ersättning som utbetalas för kunder som kommunen har godkänt och som anordnare har antagit.	
Checkens storlek	Beloppet på ersättning per kund.	Beslutas av kommunfullmäktige.
Auktoriserad anordnare	Anordnare som beviljats att leverera den aktuella tjänsten inom kundvalet.	

Generella auktorisationsvillkor	Villkor som ställs på samtliga anordnare för samtliga kundval i Nacka.	Reglemente beslutas av kommunfullmäktige
Specifika auktorisationsvillkor	Särskilda villkor som ställs på anordnare för respektive kundval.	Beslutas av ansvarig nämnd.

Generella och specifika auktorisationsvillkor

De generella auktorisationsvillkoren är gemensamma för samtliga kundval i Nacka. För varje villkor anges hur villkoret kontrolleras och följs upp samt vad som händer vid brist hos anordnare.

Information om det specifika kundvalet

Hemtjänst riktar sig till personer med funktionsnedsättningar i alla åldrar. Ledsagning och avlösning riktar sig i detta kundval till personer över 20 år. Kundvalet omfattar inte trygghetslarm, välfärdstekniska insatser, hemtjänstinsatser nattetid och matdistribution.

Uppföljning och kontroll

Kommunallag, socialtjänstlag, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade samt hälso- och sjukvårdslag samt kommunens styrdokument reglerar hur arbetet med uppföljning ska ske inom socialtjänsten. Lagstiftningen stadgar att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet.

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i verksamheter i egen regi och verksamhet som bedrivs av privata anordnare.

Uppföljning av anordnare syftar till att följa upp att utförandet av tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns. Uppföljningen ska även kontrollera att verksamhet bedrivs korrekt utifrån auktorisationsvillkoren.

Mer information

Mer information om kundvalet finns på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare av socialtjänst.

Sanktioner

Om en anordnare brister i uppfyllandet av ett eller flera auktorisationsvillkor kan äldre- och vårdnämnden fatta beslut om sanktioner. Val av sanktioner behöver inte ske i någon särskild ordning. Val av sanktion beror på allvaret i bristen, om det rör brist i en eller flera villkor samt om det rör enstaka eller upprepade brister. Det görs en

samlad bedömning av konsekvenserna som bristerna riskerar att medföra för kunder, kommunen och övriga aktörer.

De sanktioner som är aktuella i detta kundval är:

- **Åtgärdsplan**

Brister som på sikt kan leda till skada för kund eller kommun kan leda till åtgärdsplan. Även vid brister av sådan art att det är osannolikt att kunder drabbas eller att kommunen drabbas ekonomiskt kan en åtgärdsplan begäras in från anordnaren. Åtgärdsplanen ska innehålla beskrivning av brist, åtgärd samt när bristerna ska vara åtgärdade. Åtgärdsplanen ska godkännas av kommunen och kommer följas upp.

- **Varning**

Brister som riskerar eller har drabbat kunder eller kommunen kommer leda till varning. Av varningen framgår vilken påföljd som är aktuell om bristen inte åtgärdas inom angiven tid. Anordnaren ska upprätta en åtgärdsplan som ska godkännas och följas upp av kommunen (enligt ovan).

- **Vite**

Sanktionerna åtgärdsplan och varning kan förenas med vite. Vitet utgår per påbörjad vecka med en procentuell del av anordnarens genomsnittliga månadsersättning beräknat på de tre senaste månaderna för den verksamhet som bristen avser inom det specifika kundvalet. Vitet ska stå i rimlig proportion till anordnarens totala månadsersättning inom det specifika kundvalet. Vitets storlek bestäms vidare utifrån en bedömning av bristen/bristerna.

- **Avauktorisering**

Om ett eller flera auktorisationsvillkor inte följs kan anordnare avauktoriseras. Detta är den mest ingripande sanktionen och innebär att anordnaren utesluts från aktuellt kundval inom Nacka kommun.

Avauktorisering på egen begäran

Anordnare som avser avveckla verksamheten ska meddela kommunen minst sex månader före verksamhetens upphörande.

Utifrån avsaknad av uppdrag

Om anordnare saknar uppdrag under tolv månader avauktoriseras anordnaren av Nacka kommun.

Generella och specifika villkor

Ekonomi och ledning

<p>1. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud. Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>1. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		
<p>2. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren och personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen eller brottslighet som kan skada förtroendet.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Kontroll med berörda myndigheter</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>2. Specifika auktorisationsvillkor Med anordnare likställs styrelse, verkställande direktör, majoritetsägare och verksamhetsansvarig.</p>		
<p>3. Generella auktorisationsvillkor 3. Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Referenser</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p>
<p>3. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren ska presentera två referenser som styrker att anordnaren har kapacitet att utföra hemtjänst, ledsagning och avlösning. Om anordnaren har varit aktuell som uppdragsgivare i Nacka kommun kan detta användas som referens. Uppdragen ska ha genomförts och färdigställt under de två senaste åren. Nystartade företag som saknar erfarenhet av liknande uppdrag under de två senaste åren ska ange två uppdrag som har utförts av någon</p>		<p>Sanktion</p>

person hos anordnaren eller ansvarig för verksamheten. Angivna uppdrag ska vara liknande detta uppdrag.		
<p>4. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysnings-företag</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>4. Specifika auktorisationsvillkor Villkoret om socialförsäkringsavgifter och skatt gäller företaget och dess företrädare, ägare och ställföreträdare. Om en anordnare av auktoriserats med hänvisning till detta villkor kan en eventuell ny auktorisation av företaget eller annat företag med samma ägare eller företrädare göras tidigast efter tre år. Restförda skulder avseende tidigare företag med samma bolagsföreträdare ska vara reglerade för att ny auktorisation ska godkännas.</p>		
<p>5. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska uppvisa av Bolagsverket utfärdat registreringsbevis</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p>
<p>5. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		
<p>6. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>6. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		
<p>7. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register eller på annat sätt om anordnarens verksamhet är nystartad, visa att den har erforderlig ekonomisk kapacitet.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>7. Specifika auktorisationsvillkor Med erforderlig ekonomisk kapacitet avses kreditvärdighet på minst 3 enligt UC. Om företaget är nystartat ska dokumentation som styrker den ekonomiska kapaciteten bifogas. Exempel på vad som kan styrka den ekonomiska kapaciteten: 1. UC Objektiv (beställs av sökanden genom UC AB) som inte är äldre än en månad, eller 2. Intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandens förpliktelser från första leveranstid till dess att företaget fått tillräcklig kreditvärdighet. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget eller annan garant ska uppfylla kravet på kreditvärdighet på minst 3 enligt UC.</p>		
<p>8. Generella auktorisationsvillkor</p>	<p>Kontroll/</p>	<p>Vid brist</p>

<p>Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet.</p> <p>I förekommande fall ska anordnaren ha lokaler/utrustning som är anpassad till verksamheten samt ha rutiner för en säker hantering av kundens egendom.</p>	<p>Bifogas auktorisationsansökan samt skickas in vid eventuella förändringar</p> <p>Uppföljning</p>	<p>auktorisaton</p> <p>Sanktion</p>
<p>8. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>Privata anordnare ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att få bedriva verksamhet. Kommunal anordnare ska uppfylla samma krav som ställs på privata anordnare för att få tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO.</p> <p>Anordnaren sörjer själv för sitt lokalbehov. Anordnaren står för alla lokalthyror och övriga kostnader. Lokalerna ska vara anpassade för verksamheten och målgruppen. De ska vara tillgängliga för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning. Lokalerna ska uppfylla myndigheters krav på arbetsmiljö och säkerhet.</p> <p>Anordnarna ska ha teknisk utrustning som möjliggör digitala möten med kommunen och kunder.</p> <p>Kunder med beslut om inköp ska få hjälp av personalen att beställa matvaror digitalt om de önskar.</p> <p>Kunden eller dennes legala företrädare ska sköta hanteringen av privata medel. I undantagsfall kan privata medel handhas av anordnaren. Då ska detta regleras i en skriftlig överenskommelse med den enskilde eller dennes legala företrädare.</p> <p>Ingen från verksamheten får vara legal företrädare för kund. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.</p> <p>Anordnaren ska ha en säker nyckelhantering för de kunder som lämnar nycklar till sin bostad.</p> <p>Tillsvidareanställd personal ska bära fotolegitimation. Fotolegitimation ska innehålla foto på den anställde, innehålla uppgifter om företaget samt den anställdes namn. Fotolegitimationen ska bäras tillsammans med en nationell identitetshandling i form av id-kort, körkort eller pass för att styrka den anställdes identitet.</p> <p>Övrig personal ska bära tjänstekort som styrker den anställdes tjänstgöring. Tjänstekortet kan vara utan foto på den anställde, men ska då uppvisas tillsammans med en nationell identitetshandling i form av id-kort, körkort eller pass för att styrka den anställdes identitet. Legitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga.</p>		

<p>9. Generella auktorisationsvillkor Auktorisationen får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Anordnares informationsplikt Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>9. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren ansvarar för att eventuell underleverantör uppfyller motsvarande krav och villkoren för godkännande. Anordnaren är skyldig att anmäla till kommunen ifall underleverantör används.</p>		
<p>10. Generella auktorisationsvillkor Anordnare som har avauktoriserats efter att ha brutit mot eller bedömts inte uppfylla auktorisationsvillkoren ska för att åter bli auktoriserad visa att åtgärder har vidtagits för att bristerna inte ska upprepas.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p>
<p>10. Specifika auktorisationsvillkor Villkoret gäller också om annan kommun hävt ett avtal på grund av brist hos anordnaren inom verksamhetsområdet de senaste tre åren.</p>		

Personal och verksamhet

<p>11. Generella auktorisationsvillkor Det ska senast när verksamheten startar finnas personal i sådan omfattning och med relevant utbildning och erfarenhet att statliga och kommunala mål för verksamheten kan nås.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>11. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning. Anordnaren ska sträva efter att personalen uppfyller Socialstyrelsens Allmänna råd om Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2011:12. Relevant utbildning för personal innebär att minst 60% av personalen omräknat till heltidsanställningar ska uppnå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nationella yrkespaketet för undersköterska, 1500 poäng eller • Vård- och omsorgsprogrammet inom gymnasieskolan <p>Äldre utbildningar godkänns utifrån innehåll, se information på anordnarsidan. All personal ska behärska svenska så att de förstår och kan göra sig förstådda i kommunikation med bland annat kunder och på sin</p>		

<p>arbetsplats. Anordnaren ska kunna redovisa hur de säkerställer att personalen behärskar det svenska språket.</p> <p>Personalen ska få kompetensutveckling inom områden anpassade för målgruppen. Anordnaren ansvarar för att all nyanställd personal får en adekvat introduktion i samband med anställning.</p> <p>Anordnaren är ansvarig att personalen har kunskap om auktorisationsvillkoren för kundvalet. Anordnaren ansvarar att verksamheten kan bedrivas med bibehållen kvalitet även vid personalens sjukfrånvaro eller semester.</p> <p>Anställning av anhöriga till kund och objektsanställningar är inte tillåtet inom hemtjänsten. Med anhörig menas den närmaste familjen (make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn samt deras makar, sambor och barn. Objektanställning innebär att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en kund.</p>		
<p>12. Generella auktorisationsvillkor Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.</p> <p>12. Specifika auktorisationsvillkor Anordnare ska erbjuda tjänster klockan 07.30 - 22.30 samtliga dagar under året. Ledsagning och avlösning kan även ske vid andra tidpunkter enligt överenskommelse mellan kund och anordnare om inte tidpunkten anges i beställningen.</p> <p>Verksamhetsansvarig eller ställföreträdande ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar klockan 08:00- 16.30.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>13. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten nås</p> <p>13. Specifika auktorisationsvillkor Anordnarna ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre, SOFS 2012:3</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisations-ansökan Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>14. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalet.</p> <p>14. Specifika auktorisationsvillkor</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisations-ansökan Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>

<p>Anordnaren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.</p> <p>Anordnaren ska följa föreskriften om basal hygien i vård och omsorg samt ha rutiner för egenkontroll. Anordnaren ska tillhandahålla material som krävs för att utföra god och säker omsorg. Anordnaren ska följa Smittskydd Stockholms handlingsprogram.</p> <p>Anordnaren ska samverka med Region Stockholm och primärvården och arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen ingår.</p> <p>Verksamheten ska präglas av ett professionellt, respektfullt och vänligt bemötande samt ge goda förutsättningar för självbestämmande och delaktighet. Som ett komplement till utförarens egen verksamhet ska samarbete med frivilliga organisationer eftersträvas.</p> <p>Personalen ska ha kunskaper i fallförebyggande arbete. De ska ha ett rehabiliterande arbetssätt, vilket innebär att de ska uppmuntra den enskilde till att bibehålla sina fysiska funktioner.</p> <p>Hjälpen ska planeras så att det blir hög kontinuitet för kunderna.</p> <p>Anordnaren ska utse en kontaktperson för samtliga kunder samt en ersättare till denna så att kontinuiteten kan upprätthållas när ordinarie kontaktperson är frånvarande. Kontaktpersonen ska genom regelbundna kontakter med kunden, närstående och eventuell företrädare skaffa sig goda kunskaper om kundens vardagsliv och behov av service, vård och omsorg. Kontaktpersonen ska i så stor utsträckning som möjligt utföra hjälpen hos kunden. Kunden ska ha möjlighet att påverka valet av kontaktperson. Anordnaren ska ta hänsyn till kundens och medarbetarens intressen vid val av kontaktperson, inklusive att ta hänsyn till eventuella språkkunskaper.</p>		
<p>15. Generella auktorisationsvillkor</p> <p>Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.</p> <p>Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.</p> <p>Om anordnaren avser att byta den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning Bifogas auktorisations- ansökan</p> <p>Anordnarens informationsplikt</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisering</p> <p>Sanktion</p>
<p>15. Specifika auktorisationsvillkor</p>		

Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella riktlinjer och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur dessa tillämpas i praktiken. Anordnaren ska säkerställa att verksamhetsansvarig uppfyller detta samt att utbildnings- och erfarenhetskrav uppfylls. Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner följs.

Adekvat kompetens för verksamhetsansvarig innebär minst:

- Motsvarande två års erfarenhet av arbete på heltid under de senaste sju åren inom omsorger om äldre eller vuxna med funktionsnedsättning,
- Motsvarande två års erfarenhet av arbetsledning på heltid samt
- Adekvat utbildning från högskola eller yrkeshögskola motsvarande minst två års heltidsstudier (högskoleutbildning minst 120 högskolepoäng alternativt yrkeshögskoleutbildning minst 400 yrkeshögskolepoäng).

Det är enhetschef för äldreheten som fattar beslut om godkännande av verksamhetsansvarig.

I de fall den dagliga ledningen utövas av någon annan än verksamhetsansvarig (exempelvis samordnare) ska den personen minst ha:

- Motsvarande två års erfarenhet av arbete på heltid under de senaste sju åren inom omsorger om äldre och/eller personer med funktionsnedsättning
- Utbildning som är godkänd enligt villkoret för personalens utbildning eller utbildning som godkänns för verksamhetsansvarig.

Eftergymnasiala utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige ska valideras. Valideringen sker av Universitets- och Högskolerådet, UHR.

Både verksamhetsansvarig och den som utövar daglig ledning ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

Om verksamhetsansvarig är frånvarande i mer än sex veckor oavsett anledning ska detta meddelas till Nacka kommun.

Verksamheten får ha en tillförordnad verksamhetsansvarig med krav på lämplighet som längst sex månader när ordinarie verksamhetsansvarig slutar eller är frånvarande. Nacka kommun bedömer om den tillförordnade verksamhetsansvarig är lämplig. Alla krav som finns för ordinarie verksamhetsansvarig behöver inte vara uppfyllda

<p>16. Generella auktorisationsvillkor I förekommande fall: Om det av lag ställs krav på utdrag ur belastningsregister ska ansvarig för verksamheten och/eller anordnarens personal uppvisa ett sådant utdrag för anordnaren. Utdraget som uppvisas för anordnaren ska vara högst ett år gammalt. En logg över uppvisade utdrag ska finnas tillgänglig hos anordnaren.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning</p>	<p>Vid brist</p>
<p>16. Specifika auktorisationsvillkor Förekommer inte i detta kundval</p>		
<p>17. Generella auktorisationsvillkor Anordnarens personal har rätt att till kommunen anmäla missförhållanden i anordnarens verksamhet. Anordnaren får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>17. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		
<p>18. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska ta emot de kunder som väljer anordnaren. Anordnarens rätt att neka kund föreligger enbart vid av nämnden konstaterad platsbrist hos anordnaren.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>18. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren ska ta emot nya kunder som ingår i det geografiskt område som verksamheten är godkänd för. Anordnaren kan välja vilka geografiska områden som de vill vara verksamma i. Anordnare som har befintliga kunder i ett geografiskt område som de vill ta bort, ska fortsätta utföra insatser hos dessa kunder. De geografiska områdena är Fisksätra/Saltsjöbaden, Saltsjö-Boo, Sicklaön samt Älta.</p> <p>Insatsen ska finnas tillgängligt för den enskilde inom 24 timmar efter beställning.</p> <p>Om kundens behov av insatser ökar eller minskar eller i övrigt förändras i sådan omfattning att beslutet behöver omprövas ska anordnaren omgående kontakta kommunens handläggare. Handläggaren ska kontaktas om kunden avvisar insatsen vid upprepade tillfällen.</p> <p>Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal biståndsbedömda timmar per månad. Kapacitetstaket får inte understiga 500 timmar per månad. Om en kund som är aktuell hos anordnaren får utökat behov ska anordnaren utföra den utökade tiden, även om kapacitetstaket överstigs. Om antalet beviljade timmar överstiger ett kapacitetstak som minskats ska anordnaren trots detta fortsätta att utföra samtliga insatser för befintliga</p>		

<p>kunder. Anordnaren kan ändra sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i kapacitetstak.</p> <p>Anordnaren ansvarar för kommunikering med kund. Vid behov ska auktoriserad tolk användas vid upprättande och genomförandeplan samt vid uppföljning av genomförandeplanen.</p> <p>Kommunen arbetar alltid för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja anordnare. För den som ändå inte vill eller kan välja finns ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tas fram genom att kommunen två gånger per år eller oftare vid behov, upprättar listor över vilka anordnare som ska vara icke-vals alternativ i varje kommundel. Anordnaren väljer själv om de vill vara med på listan över icke-val. En förutsättning är att de inte har kapacitetstak eller har pågående brister i verksamheten som resulterat i varning, vite eller avuktorsation.</p> <p>Kunden har alltid rätt att byta anordnare. Vid omval ska kunden kontakta sin biståndshandläggare.</p>		
<p>19. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>19. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		

Försäkring

<p>20. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p> <p>Sanktion</p>
<p>20. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		

Rutiner

<p>21. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska ha rutiner som säkerställer att personalen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iakttar sekretess och tystnadsplikt - Följer lagkrav på dokumentation och rapporteringsskyldighet om missförhållanden. - Hanterar synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser. 	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan</p> <p>Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p> <p>Sanktion</p>
<p>21. Specifika auktorisationsvillkor</p>		

<p>Personal inom enskild verksamhet ska iaktta tystnadsplikt enligt 15 kap 1§ socialtjänstlagen och personal inom offentlig verksamhet sekretess enligt 26 kap 1§ offentlighets- och sekretesslagen. All personal ska underteckna en förbindelse om tystnadsplikt eller sekretess.</p> <p>Anordnaren ska använda arbetssättet ”Individens behov i centrum” (IBIC). Anordnaren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation.</p> <p>Anordnaren ska inom två veckor efter att insatsen påbörjats upprätta en genomförandeplan tillsammans med kunden och eventuella företrädare. Genomförandeplanen ska uppdateras varje år eller oftare vid behov. Den enskilde ska ha insyn och inflytande över planering och uppföljning av genomförandeplanen. Därutöver ska genomförandet dokumenteras fortlöpande i en social journal.</p> <p>Anordnaren ska hantera synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser utifrån sitt ledningssystem för kvalitet.</p> <p>Anordnaren ska följa kommunens anvisningar gällande brandförebyggande arbete i hemmet.</p> <p>Anordnaren ska ha en handlingsplan för våld och andra krissituationer.</p>		
---	--	--

Information och uppföljning

<p>22. Generella auktorisationsvillkor Kommunen har rätt till insyn i anordnarens verksamhet för uppföljning och utvärdering. Anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>22. Specifika auktorisationsvillkor I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av andra myndigheter.</p> <p>Kommunen bjuder in till möten, seminarier, utvecklingsarbeten och utbildningar i syfte att skapa ett förtroendefullt samarbete med anordnarna för att utveckla välfärden för Nackaborna. Vissa av dessa sammankomster kan vara obligatoriska för anordnaren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.</p>		
<p>23. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>

<p>23. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren ska ha fungerande telefon inklusive telefonsvarare och e-post och regelbundet lyssna av telefonen och svara på inkommande e-post. Anordnaren ska kommunicera med myndigheten genom kommunens verksamhetssystem enligt kommunens anvisningar.</p> <p>Anordnaren ska informera den personal som kommer ha tillgång till verksamhetssystemet att personinformation i form av namn och personnummer kommer att registreras samt att åtgärder som utförs i systemet sparas i en historikfil. Regelbunden uppföljning av loggen kommer att utföras. Det är anordnarens ansvar att införskaffa den utrustning och inloggningslösning som krävs. Anordnaren ska se till att den personal som behöver har korrekt behörighet för inloggning i kommunens verksamhetssystem och meddela när personal slutar så att behörighet kan avslutas.</p> <p>Kommunen sammanställer information om anordnarna för att underlätta för kunden att välja. Informationen finns på kommunens hemsida. Anordnaren ska lämna uppgifter till kommunen. Alla förändringar av uppgifter ska snarast meddelas till kommunen på det sätt som uppges på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare av socialtjänst.</p>		
<p>24. Generella auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen samt redovisa åtgärdsplaner kopplade här till.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Anordnarens informationsplikt</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>24. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren är skyldig att se till att informera äldrenämnden om missförhållanden som rapporteras enligt lex Sarah, allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser rapporteras i enlighet med den information som finns på kommunens anordnarsida.</p> <p>Anordnaren ska alltid rapportera om våld upptäcks i verksamheten.</p>	<p>Uppföljning</p>	
<p>25. Generella auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren ska rapportera händelser av större betydelse avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Anordnarens informationsplikt</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>25. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>-</p>	<p>Uppföljning</p>	

Allvarlig eller extraordinär händelse samt höjd beredskap

<p>26. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>26. Specifika auktorisationsvillkor</p>		
<p>27. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska vid extraordinär händelse och höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Auktorisation Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>27. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren ska följa kommunens anvisningar i beredskapsplanen vid allvarlig händelse. Anordnaren ska ha en egen handlingsplan som utgår från kommunens beredskapsplan.</p>		