

## Instruktioner

Reviderad text anges med grön textfärg där ersatt text är genomstruken i dokumentet. Ny tillkommen text anges med gul textfärg.

## Villkor för att vara godkänd anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning

### Innehåll

<b>ALLMÄN ORIENTERING .....</b>	<b>2</b>
LAGEN OM VALFRIHETSSYSTEM .....	2
KUNDVALSSYSTEM I NACKA.....	2
GRUNDER FÖR AVAUKTORISATION.....	3
BESKRIVNING AV TJÄNSTEN .....	3
BESLUT OM INSATS OCH VAL AV ANORDNARE.....	5
<b>GENERELLA OCH SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR .....</b>	<b>7</b>
<b>KRAV PÅ SÖKANDE, KVALIFICERINGSVILLKOR .....</b>	<b>7</b>
UTESLUTNING, REGISTRERING, EKONOMISK STÄLLNING.....	7
LOKALER, UTRUSTNING OCH ADMINISTRATIVA SYSTEM .....	9
VERKSAMHETENS LEDNING .....	10
ÖVERLÅTELSE AV VERKSAMHET .....	11
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE.....	11
<b>KRAV PÅ TJÄNSTEN, KRAVSPECIFIKATION .....</b>	<b>12</b>
MÅL, LAGAR, UPPFÖLJNING .....	12
ANSVARSFÖRSÄKRING.....	13
PERSONAL .....	13
SKYLDIGHET ATT TA EMOT KUNDER .....	16
ÖVRIGA KRAV PÅ VERKSAMHETEN .....	17
UPPFÖLJNING OCH KONTROLL.....	17



## Allmän orientering

### Lagen om valfrihetssystem

Upphandlingen genomförs enligt lag om valfrihetssystem (LOV). Enligt LOV har den enskilde rätt att välja den leverantör som ska utföra tjänsten och som den upphandlande myndigheten har godkänt och tecknat kontrakt med. Den upphandlande myndigheten ska behandla leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt.

Nacka kommun har ett gemensamt reglemente för alla kundval i Nacka. Det innebär att de gemensamma auktorisationsvillkoren innehåller andra begrepp än de som förekommer i LOV. Nedan följer en jämförelse mellan lagens och Nacka kommuns begrepp.

#### Lagen om valfrihetssystem (LOV)

Villkor, förfrågningsunderlag

Leverantör

Ansöka om godkännande

Beslut om godkännande av leverantör

Teckna kontrakt

Häva avtal med leverantör

#### Nacka kommuns reglemente

Auktorisationsvillkor

Anordnare

Ansöka om auktorisation

Auktorisation

Auktorisation

Avauktorisera

### Kundvalssystem i Nacka

Nacka kommun har ett gemensamt regelverk för alla kundval i Nacka.

Ett kundvalssystem i Nacka kommun består av

<b>Den enskildes rätt till tjänsten</b>	Följer av lag eller beslut från kommunfullmäktige
<b>Checkens storlek</b>	Beslutas av kommunfullmäktige
<b>Auktorisationsvillkor</b>	Beslutas av kommunfullmäktige
Generella auktorisationsvillkor <ul style="list-style-type: none"> <li>- Villkor för att bli auktoriserad och för att behålla auktorisationen</li> </ul> Specifika auktorisationsvillkor <ul style="list-style-type: none"> <li>- Särskilda villkor som ställs på anordnaren för den aktuella tjänsten inom ramen för de generella auktorisationsvillkoren</li> </ul>	Beslutas av ansvarig nämnd i samband med att kundvalet införs
<b>Avauktorisering</b>	Beslutas av kommunfullmäktige
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grund för att återkalla auktorisation</li> <li>- Återkallelse av auktorisation till följd av brister i verksamheten</li> </ul>	Beslutas av ansvarig nämnd och får inte delegeras i annat fall än till ordföranden med stöd av bestämmelserna i 6 kap 36 §

	kommunallagen. Vid misstanke om allvarlig brist i verksamheten som utgör fara för kund får ordföranden besluta att interimistiskt återkalla auktorisationen.
--	--

## Grunder för avauktion

En anordnare kan avauktioneras enligt följande:

På egen begäran	Anordnare som avser att avveckla verksamheten ska meddela kommunen minst sex månader före verksamhetens upphörande. Om uppsägningstiden i de specifika auktorisationsvillkoren är längre än sex månader gäller denna i stället. När verksamheten har upphört är anordnaren avauktionerad.
På grund av avsaknad av uppdrag	Om anordnare saknar uppdrag under en period av tolv månader avauktioneras anordnaren.
Återkallelse av auktorisationen till följd av brister i verksamheten	Om de generella eller specifika auktorisationsvillkoren inte följs kan auktorisationen återkallas.  Vid mindre brister kan varning utdelas. Om anordnaren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna återkallas auktorisationen.  Auktorisationen återkallas om anordnaren tar ut avgift av brukaren för verksamhet som omfattas av ersättning genom checkbeloppet eller om anordnaren tar ut avgift utöver den avgift som har fastställts av kommunfullmäktige för tjänsten ifråga.

## Mål för hemtjänst för äldre

- Kunden kan påverka sin vård och omsorg och får hjälp utifrån sitt individuella behov.
- Kunden blir bemött med respekt och hänsyn.
- Kunden ska uppleva så god fysisk och psykisk hälsa som möjligt.
- Kunden har kontinuitet i kontakterna med personal.
- Kunden har möjlighet att ingå i sociala sammanhang.
- Kunden ska ha möjlighet att leva ett så självständigt liv som möjligt
- Insatserna är trygga och säkra.
- Närstående ska känna sig delaktiga och få information om stödjande insatser.



## Beskrivning av tjänsten

### *Tjänsten*

Tjänsten omfattar hemtjänst med personlig omvårdnad och service samt ledsagning och avlösning enligt socialtjänstlagen (SoL).

Tjänsten omfattar inte trygghetslarm, välfärdstekniska insatser, hemtjänstinsatser nattetid och matdistribution. Dessa tjänster är en del av andra upphandlingar.

*Hemtjänst innebär bland annat på- och avklädning, personlig hygien, att äta och dricka, promenad, följeslagning till olika ställen, städning, tvätt, apoteksärenden och inköp av dagligvaror. Kunderna ska i så stor utsträckning som möjligt vara delaktig vid inköp av dagligvaror, antingen genom att själva följa med till affären eller genom digitala inköp. Om kunden inte följer med till affären ska inköpet ske digitalt via den leverantör som kunden själv väljer.*

~~Personlig omvårdnad innebär bland annat hjälp med av- och påklädning, personlig hygien, att äta och dricka, promenadhjälp med mera.~~

~~Service innebär hjälp med städning, tvätt, apoteksärenden och inköp.~~

Ledsagning innebär att få hjälp att delta i fritids- och kulturaktiviteter.

Avlösning innebär att en anhörig, som vårdar sin närstående, får möjlighet att ta en paus i vårdandet ~~utöva egna aktiviteter~~ och att avlösaren tillfälligt tar över omsorgen.

*Verksamheten ska präglas av ett professionellt, respektfullt och vänligt bemötande samt ge goda förutsättningar för självbestämmande och delaktighet. Kunderna ska få möjlighet till fysisk, psykisk, social, kulturell och andlig stimulans efter sina förutsättningar, behov och önskemål. Som ett komplement till utförarens egen verksamhet ska samarbete med frivilliga organisationer eftersträvas.*

### **Målgrupp**

Hemtjänst riktar sig till personer med funktionsnedsättningar i alla åldrar. Ledsagning och avlösning riktar sig *i detta kundval* till personer över 20 år.

### **Tider**

Anordnare ska erbjuda tjänster klockan 07.30 - 22.30 samtliga dagar under året. Ledsagning och avlösning kan även ske vid andra tidpunkter. Då kommer kunden och anordnaren överens om tidpunkten om inte annat anges i beslut. Anordnaren ska vara tillgänglig klockan 07.30 – 22.30.

### **Geografiska områden**

Anordnaren kan välja att bedriva verksamhet på Sicklaön, i Boo, i Fisksätra-Saltsjöbaden och i Älta.

## Beslut om insats och val

### Biståndsbeslut

Hemtjänst, ledsagning och avlösning beviljas av kommunens biståndshandläggare utifrån den enskildes behov samt gällande lagstiftning. När beslut är fattat väljer kunden eller dennes företrädare bland de godkända anordnarna inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Ett biståndsbeslut reglerar vilken insats som ska utföras och omfattningen av denna. När beslut är fattat väljer kunden eller dennes företrädare bland de godkända anordnarna inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Med utgångspunkt från beslutet får anordnaren en beställning som anger vilka insatser som beviljats och beräknad tid för insatser vid varje tillfälle. Anordnaren ska bekräfta att beställningen mottagits och verkställa samtliga insatser. De ligger till grund för anordnarens genomförandeplan. Anordnaren ansvarar för att all berörd personal har god kännedom om beställning och genomförandeplan.

Biståndshandläggaren följer upp kundens beslut regelbundet och vid förändrade behov.

### Insats utan beslut

Grundregeln är att biståndsbeslut reglerar vilka insatser som kan utföras. Följande insatser kan dock återrapporteras utan biståndsbeslut;

- *Omställningstid* kan återrapporteras, för varje enskild beställd och planerad insats, om högst fyra dygn från och med den tidpunkt som anordnaren fått kännedom om att beställda insatser inte kan utföras på grund av:
  - a. oplanerad frånvaro vid inläggning på sjukhus
  - b. planerad hemgång från sjukhus som ställs in
  - c. dödsfall.
- *Genomförandesamtal* med ny kund kan återrapporteras med maximalt en timme.
- *Samordnad individuell plan (SIP)*, deltagande för att ta fram en SIP kan återrapporteras med utförd tid.
- *Brandförebyggande* insats kan återrapporteras med maximalt en timme. Den utförliga checklistan (se Nacka kommuns hemsida) ska fyllas i och skickas till aktuell biståndshandläggare om insatsen återrapporteras.

### Information till kunder om godkända anordnare

Kommunen sammanställer information om anordnarna för att underlätta för kunden att välja. Informationen finns på Jämföraren på kommunens hemsida, [www.nacka.se](http://www.nacka.se). Anordnare ska lämna uppgifter till kommunen. Alla förändringar av dessa uppgifter ska snarast meddelas till kommunen på det sätt som uppges på kommunens hemsida.



### **Information till kunder om godkända anordnare**

Kommunen sammanställer information om anordnarna för att underlätta för kunden att välja. Anordnare ska efter godkännande lämna uppgifter till kommunen. Alla förändringar av dessa uppgifter ska snarast meddelas till kommunen. Informationen finns på Jämföraren på kommunens hemsida.

### **Kapacitetstak**

Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal timmar per månad. Kapacitetstaket får inte understiga 500 timmar per månad. Det antal timmar som kapacitetstaket avser gäller biståndsbedömda timmar. Om en kund som är aktuell hos anordnaren får utökat behov ska anordnaren utföra den utökade tid som beviljas, även om kapacitetstaket överstigs. Om antalet beviljade timmar överstiger ett kapacitetstak som minskats ska anordnaren trots detta fortsätta att utföra samtliga insatser för befintliga kunder. Anordnaren kan ändra sitt kapacitetstak maximalt **fyra gånger** två gånger per år. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i kapacitetstak **tre månader före förändringen**. Anordnare som angivit kapacitetstak kan inte ingå i ickevalsalternativ.

### **Geografiskt område**

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 utföra insatser för dessa kunder i det borttagna geografiska området. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i geografiskt område tre månader före förändringen.

### **Ickevalsalternativ**

Kommunen strävar efter att kunden själv ska välja anordnare. För den som ändå inte vill eller kan välja finns det ett så kallat ickevalsalternativ.

Ickevalsalternativet tas fram genom att kommunen två gånger per år eller oftare vid behov, upprättar listor över godkända anordnare i varje kommunedel som inte har något kapacitetstak och inte tilldelats någon varning under föregående år. Anordnaren ska ha varit godkänd i minst tolv månader och ha minst fem kunder i kundvalet. Information om ickevalsalternativen finns på kommunens hemsida.

### **Byte av anordnare**

Kunden har alltid rätt att byta anordnare. Vid omval ska kunden kontakta sin biståndshandläggare. Handläggaren meddelar båda anordnarna. När kunden och den nya anordnaren är överens kan omvalet genomföras. Omvalet ska dock ske inom en vecka.



## Övriga bestämmelser om verksamheten

Om anordnaren erbjuder tilläggstjänster ska kunden informeras om att biståndsbeslutet inte avser dessa tjänster och att kunden betalar för dessa med egna medel. Tilläggstjänster får inte vara obligatoriska för kunden.

På Nacka kommuns hemsida finns en särskild sida, [För dig som är anordnare](#), som anordnaren har en skyldighet att ta del av.

## Generella och specifika auktorisationsvillkor

De generella auktorisationsvillkoren är gemensamma för alla kundvalssystem i Nacka. För varje villkor anges hur villkoret kontrolleras och följs upp, samt vad som händer vid brister hos anordnaren.

Under generella auktorisationsvillkoren anges specifika auktorisationsvillkor. Det är särskilda villkor som ställs på anordnaren för den aktuella tjänsten. Numren på de specifika auktorisationsvillkoren hänvisar till respektive generellt auktorisationsvillkor.

## Krav på sökande, kvalificeringsvillkor

### Uteslutning, registrering, ekonomisk ställning

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
1. 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	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
2. Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
3. 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.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
4. Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
5. Anordnaren ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion

6. Anordnaren ska senast när verksamheten startar vara registrerad hos Bolagsverket och uppvisa registreringsbevis	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktionering
7. Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktionering
8. Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet	Uppföljning	Avauktionering
9. 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.	Uppvisa vid auktorisation	Enbart villkor för auktorisation
10. Anordnare som har avauktionerats 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.	Vid auktorisation	

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Uteslutning, registrering, ekonomisk ställning

3-5. Med anordnare likställs styrelse, verkställande direktör, majoritetsägare och verksamhetsansvarig.

5. Villkoret om socialförsäkringsavgifter och skatt gäller företaget och dess företrädare, ägare och ställföreträdare. Om en anordnare avauktionerats 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.

*Anordnare ska ha giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, för att bedriva hemtjänst enligt 7 kap. 1 § första stycket 6 p. socialtjänstlagen (2001:453). Kommunal anordnare ska uppfylla samma krav som IVO ställer på privata anordnare.*

9. Med erforderlig ekonomisk kapacitet avses kreditvärdighet på minst 5 enligt Business Check eller 3 enligt UC. Om företaget är nystartat ska dokumentation som styrker den ekonomiska kapaciteten bifogas.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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





10. Villkoret gäller också om annan kommun hävt ett avtal på grund av brist hos anordnaren inom verksamhetsområdet de senaste tre åren.

## Lokaler, utrustning och administrativa system

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
11. I förekommande fall: Lokaler och utrustning ska vara anpassande till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
12. Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.	Uppföljning	Varning

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Lokaler, utrustning och administrativa system

12. Anordnaren ska ha fungerande telefon inklusive telefonsvarare och e-post.

Anordnaren ska kommunicera med myndigheten genom kommunens verksamhetssystem. Det innebär att ta emot beställning, verkställa och återrapportera samtliga beviljade insatser samt upprätta och avge genomförandeplan till myndigheten.

Anordnaren ska följa kommunens *Regler för mobil återrapportering*. Information finns på kommunens hemsida.

Anordnaren måste ha genomgått utbildning i Combine och Phoniro för att kunna vara valbar för kund.

Anordnaren ska informera de medarbetare 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 (logg). 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.

---

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 5 enligt Business Check eller 3 enligt UC. Detta kontrollerar kommunen.

## Verksamhetens ledning

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
<p>13. 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>1. Uppvisa vid auktorisation</p> <p>2. Uppföljning</p> <p>3. Egen anmälan</p>	<p>Varning och/eller avauktorisering</p> <p>Varning</p>

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Verksamhetens ledning

13. 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 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 **alternativt vuxna personer** 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).

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 samt
- utbildning som är godkänd enligt villkoret för personalens utbildning eller utbildning som godkänns för verksamhetsansvarig.

Både verksamhetsansvarig och den som utövar daglig ledning ska behärska det svenska språket i tal och skrift. De ska förstå och kunna göra sig förstådda i kommunikation med kund och personal samt kunna dokumentera enligt lag.

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

*Om verksamhetsansvarig är frånvarande i mer än en månad ska kommunen meddelas vem som är tillförordnad verksamhetsansvarig. Om verksamhetsansvarig är ledig längre än sex veckor måste den vikarierande verksamhetsansvarige bli godkänd av Nacka kommun.*

*Verksamheten får ha en tillförordnad verksamhetsansvarig med krav på lämplighet som längst sex månader när ordinarie verksamhetsansvarig slutar eller är frånvarande.*

~~Anordnaren ska anmäla vem som ersätter verksamhetsansvarig vid frånvaro längre än fyra veckor. Om verksamhetsansvarig är ledig längre än sex veckor måste den vikarierande verksamhetsansvarige bli godkänd av Nacka kommun.~~

Verksamhetsansvarig eller den som utövar den dagliga ledningen ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar klockan 08:00- 16.00 **16:30**.

## Överlåtelse av verksamhet

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
14. Auktorisationen får inte överlätas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Avauktionering

## Systematiskt kvalitetsarbete

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
15. Anordnaren ska ha rutiner för hantering av synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser.	Uppföljning	Varning
16. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktionering
17. Anordnare ska redovisa åtgärdsplaner kopplade till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktionering
18. Anställd hos anordnare har rätt att anmäla missförhållanden till kommunen. Anordnaren eller någon denne ansvarar för, får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan	1. Uppföljning 2. Anmälan	Varning
19. I förekommande fall: Anordnaren ska ha rutiner för hantering av nycklar till brukarnas bostäder och värdehandlingar/ medel tillhöriga brukarna.	Uppföljning	Varning och/eller avauktionering

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Systematiskt kvalitetsarbete

15-19 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.

*Kunden eller dennes legala företrädare ska sköta hanteringen av privata medel. I de fall privata medel handhas av anordnaren ska detta regleras i en skriftlig överenskommelse med den enskilde och/eller dennes legala företrädare.*

*Anordnaren är skyldig att se till att äldrenämnden informeras om missförhållanden som rapporteras enligt Lex Sarah i enlighet med den information som finns på kommunens hemsida.*

## Krav på tjänsten, kravspecifikation

### Mål, lagar och uppföljning

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
20. Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
21. Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalssystemet.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
22. Kommunen ska ha rätt till insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering. I detta ingår att kommunen ska få del av handlingar som kommunen efterfrågar. Anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Mål, lagar och uppföljning

21. Anordnaren ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd; *Värdegrund i socialtjänstens omsorg om äldre* som stöd för tillämpningen att kunderna ska få leva ett värdigt liv och känna välbefinnande samt att uppnå kommunens mål för hemtjänst för äldre.

Personalen ska ha goda kunskaper i fallförebyggande arbete. De ska ha ett rehabiliterande arbetssätt, vilket innebär att de ska uppmuntra den enskilde till att bibehålla sina fysiska funktioner.



Anordnaren ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd: *Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre. Anordnaren ska ha kunskap om funktionsnedsättningar och kombinationer av olika funktionsnedsättningar.*

Landstinget **Regionen** ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Anordnarens personal får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om inte detta ansvar delegerats från hälso- och sjukvården. Kommunen lämnar ingen ersättning till anordnaren för hälso- och sjukvårdsuppgifter, men anordnaren kan efter överenskommelse med vårdcentralen utföra dessa uppgifter med ersättning från vårdcentralen (tjänsteköp).

Anordnaren ska samverka med landstinget och primärvården och arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen träffar i de delar som avser hemtjänsten. Information finns på kommunens hemsida.

22. Anordnaren ska lämna uppgifter som efterfrågas av nationella aktörer som nationella kvalitetsregister, Socialstyrelsen, Inspektionen för vård och omsorg, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån och kommunen.

Anordnaren ska ha följsamhet till 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.

Kommunen bjuder in till möten, seminarier och utbildningar i syfte att skapa ett förtroendefullt samarbete med anordnarna för att utveckla välfärden för Nackaborna. Vissa av dessa möten kan vara obligatoriska för anordnaren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.

## Ansvarsförsäkring

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
23. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.	Uppföljning	Avauktorisering

## Personal

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
24. Det ska senast när verksamheten startar finnas personal i sådan omfattning och med relevant utbildning och erfarenhet att statliga och/eller kommunala mål för verksamheten kan nås.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering

25. Ansvarig för verksamheten och samtlig personal som anställs ska till anordnaren lämna ett registerutdrag ur det register som förs enligt lagen om belastningsregister. Utdraget får vara högst ett år gammalt. Register avseende samtliga inom verksamheten ska finnas tillgängliga vid uppföljning/tillsyn.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
26. Anordnaren ansvarar för att all personal inom verksamheten iakttar den sekretess och tystnadsplikt som gäller för verksamheten.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
27. Utifrån verksamhetens behov, som framgår i kundvarets specifika auktorisationsvillkor, ska anordnaren ha rutiner som säkerställer att personalen iakttar sekretess och tystnadsplikt samt följer krav på dokumentation och rapporteringsskyldigheten om missförhållanden enligt lag.	Uppföljning	Varning

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Personal

24. Anordnaren ska vara en attraktiv arbetsgivare. Det är anordnarens ansvar att säkerställa att personalen har den kompetens som krävs för att ge god vård och omsorg. Anordnaren är arbetsgivare för sin personal och ansvarar för en god och trygg arbetsmiljö. Anordnaren svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning, särskilt lagarna:

- Lagen (1982:80) om anställningsskydd
- Lagen (1977:1160) om arbetsmiljö samt
- Lagen (1982:673) om arbetstid.

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 (S). Alla medarbetare ska behärska svenska så att de förstår och kan göra sig förstådda i kommunikation med kunden och arbetsgivaren. Anordnaren ska kunna redovisa hur de säkerställer att personalen behärskar det svenska språket. De ska också kunna dokumentera enligt lag.

Vid uppföljning ska anordnaren redovisa hur de säkerställer att personalen behärskar det svenska språket.

Minst 60 procent 50 procent av personalen har godkänd utbildning. Med godkänd utbildning menas den utbildning som Socialstyrelsen rekommenderar:

Personal som studerat vid vuxengymnasium ska ha:

- 1100 poäng i de programgemensamma kurserna samt
- 300 poäng programfördjupning:
  - Äldreomsorg (200 p + 100 p)
  - Funktionsnedsättning (100 p + 100 p + 100 p)
  - Psykiatri (200 p + 100 p)
  - Akutsjukvård (Akutsjukvård 200 p + palliativ vård eller medicin 100 p)



Personal som studerat vid ungdomsgymnasium ska ha ett slutbetyg från vård- och omsorgsprogrammet. Fyra terminer på sjuksköterskeprogrammet godkänns.

Äldre utbildningar som godkänns är:

- Omvårdnadsprogrammet, både ungdomsgymnasium och vuxengymnasium (1350 poäng (karaktärsämnen, gemensamma kurser omfattande 600-650 poäng plus valbara kurser om 600-750 poäng))
- Äldre undersköterskeutbildning, 1000 poäng (32 veckor, 40 veckor, 31 veckors specialkurs, Hälso- och sjukvård kurskod 41325 06, Utbildning till skötare i psykiatrisk vård, Vårdinriktad kompletteringskurs)
- Tvåårig vårdlinje, 1000 poäng
- Mentalskötartutbildning, två eller tre terminer, 1000 poäng
- Adekvat yrkeshögskoleexamen, godkänd av Myndigheten för yrkeshögskolan, 200 yrkeshögskolepoäng

Andra utbildningar, även utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige, kan valideras. Personal kan validera sin kompetens och kunskap hos en godkänd anordnare av vuxenutbildning i Nacka kommuns kundval.

Anställning av anhöriga till kund och objektsanställningar<sup>2</sup> 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). ~~Verksamhetens ledning och personal i verksamheten får inte vara legal företrädare för kund inom varken hemtjänst, ledsagning eller avlösning. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt. STÅR PÅ ANNAT STÄLLE~~

~~25. Enligt lagen (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder, krävs ett registerutdrag från Rikspolisstyrelsens belastningsregister för den som erbjuds anställning inom sådan verksamhet. Enligt lag om belastningsregister 1998:620 kan enskilda också i andra fall begära att få ta del av motsvarande uppgifter om sig själv. Med hänsyn till att kundvalssystemet vänder sig till personer med behov av stöd och bistånd gäller villkoret för samtliga nyanställda.~~

~~Inför nyanställning ska den blivande anställda själv begära ett utdrag ur belastningsregistret från polisen och uppvisa detta i ett oöppnat kuvert för arbetsgivaren/anordnaren, som gör motsvarande bedömning som vid obligatoriska registerutdrag inom LSS-verksamhet, skola och HVB-verksamhet. Uppgift om att registerutdrag avseende samtliga inom verksamheten uppvisats ska dokumenteras av anordnaren och finnas tillgängligt vid uppföljning.~~

---

<sup>2</sup> Objektanställning innebär att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en person.

26. 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.

Anordnaren ska säkerställa att utomstående inte kan få tillgång till lösenord och meddelanden på telefonsvarare, fax, sms, e-post, samtalslistor och dylikt.

All personal ska underteckna en förbindelse om sekretess.

27. Anordnaren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamheter som bedrivs med stöd av socialtjänstlagen. En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med kund eller närstående senast två veckor efter det att anordnaren mottagit beställning.

27. Anordnaren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation. En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med kund eller närstående senast två veckor efter det att anordnaren mottagit beställning. Genomförandeplanen ska vara undertecknad av kund.

#### **Individens behov i centrum (IBIC)**

Anordnaren ska använda arbetssättet ”Individens behov i centrum” (IBIC).

#### **Krav på legitimation**

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.

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.

Tillsvidareanställd personal ska bära fotolegitimation. Kortet ska innehålla uppgifter om företaget och den anställdes namn. Vikarier och timanställda ska bära tjänstekort, detta kan vara utan foto, men ska uppvisas tillsammans med en nationell identitetshandling i form av id-kort, körkort eller pass. Legitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga.

## **Skyldighet att ta emot kunder**

<b>Generella auktorisationsvillkor</b>	<b>Kontrollpunkter</b>	<b>Vid brist</b>
28. Anordnaren ska inom ramen för sin auktorisation ta emot den kund som väljer anordnaren för utförande av tjänst som kunden har rätt till.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
29. Anordnaren ska ingå i eventuellt kösystem som kommunen har.	Uppföljning	Avauktorisering



30. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
--	-------------	-----------------------------------

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Skyldighet att ta emot kunder

28. Anordnaren är skyldig att ta emot och bibehålla kunder i de geografiska områden och inom det kapacitetstak som angivits. Insatserna ska påbörjas senast 24 timmar efter det att anordnaren mottagit beställning, om det krävs för att tillgodose kundens behov.

Om kundens behov förändras ska anordnaren omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Anordnaren ska omgående meddela nattpatrullen om en kund som får natthjälp ska göra ett uppehåll eller om en kund som är beviljad natthjälp blir utskriven från sjukhus.

### Övriga krav på verksamheten

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
31. Utifrån verksamhetens behov som framgår i kundvarets specifika auktorisationsvillkor ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
32. Anordnaren ska rapportera större förändringar avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.	Egen anmälan	Varning
33. I förekommande fall: Anordnaren ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.	Uppföljning	Varning

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Övriga krav på verksamheten

33. Anordnaren ska följa kommunens anvisningar vid extraordinära händelser.

Anordnaren ska följa kommunens anvisningar gällande brandförebyggande arbete i hemmet.

### 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 utförare.

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 enligt avtal och enligt villkor för kundval.

Underlag för att bedöma om verksamheter har god kvalitet och följer de avtal och villkor som gäller tas fram genom

- brukarundersökningar
- granskningar i verksamheter
- handläggares erfarenheter
- inrapporterade uppgifter från utförarna
- inkomna synpunkter och klagomål
- Verksamhetens personalkontinuitet hos kund.

Det samlade resultatet bearbetas och analyseras för varje granskad anordnare och för hela verksamhetsområdet. En bedömning om anordnaren uppfyller de krav som ställs i avtal sker. Beslut om förslagna sanktioner fattas av ansvarig nämnd. Anordnaren åtgärdar bristerna och detta följs systematiskt upp. Verksamhetsuppföljningarna dokumenteras och kommuniceras med berörda parter.