

# Kundval inom sociala tjänster

Annika Lindstrand

Emelie Berglund

sociala kvalitetsenheten



# Styrande principer i Nacka

- Särskiljande av finansiering och produktion
- **Konkurrens genom kundval eller upphandling**
- Konkurrensneutralitet
- Överlåtelse av ansvar och befogenheter till lägsta effektiva nivå

# Varför kundval i Nacka?

- Flytta makten från det politiska systemet och tjänstemännen till medborgarna
- Kommunens grundläggande värdering; Förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga – samt deras vilja att ta ansvar.
- Övergripande mål; Starkt medborgarinflytande och stor valfrihet

# Så här fungerar det

- Kommunen fastställer mål och ramar
- Anordnaren utformar tjänsten och ansöker om att bli godkänd
- Ersättning till anordnaren via checkar
- Kunden väljer och kan byta om han/hon inte är nöjd
- Konkurrens om kunderna på lika villkor



# Krav på anordnare

- Följa lagar
- Betala skatter och avgifter
- Registrerad som företag
- Arbetsledare och personal ska ha rätt utbildning och erfarenhet
- Visa hur de når kommunens mål för verksamheten
- Ta emot alla som väljer dem
- Medverka i uppföljning

# Kvalitetssäkring



- Auktorisation/godkännande av anordnare
- Uppföljning av synpunkter och klagomål
- Besök i verksamheter
- Årlig redovisning av kvalitet från anordnarna
- Kundens synpunkter
- Fördjupad granskning enligt årsplan
- Öppenhet om resultat och uppföljning

# Övergripande arbete med kundval

- Ett stabilt system, så att aktörerna litar på att de kan fortsätta
- Kunskaper om behov hos kunderna
- Långsiktig strategi för att lära känna den privata sektorn
- Kontakter med olika aktörer för att informera om behoven av verksamheter
- Rätt ersättning

# LOV – lagen om valfrihetssystem

skillnader mot andra kundval

- Olika begrepp
- Använda nationell databas för att annonsera, [www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se)
- Teckna kontrakt med godkända anordnare
- Ickevalsalternativ för den som inte kan eller vill välja själv
- Beslut kan överprövas av domstol och skadestånd kan utdömas



# Tjänster med valfrihet, nationellt

Hemtjänst – service (122 kommuner)

Hemtjänst – omvårdnad (138)

Hemtjänst – hemsjukvård (57)

Särskilt boende för äldre (12)

Korttidsboende för äldre utomlands (1)

Dagverksamhet för äldre (5)

Ledsagning (23)

Avlösning (28)

Daglig verksamhet LSS (29)

Gruppboende LSS (4)

Korttidstillsyn LSS (5)

Korttidsvistelse LSS (8)

Gruppboende, socialpsykiatri (1)

Familjerådgivning (16)

Familjebehandling (1)

Arbetsmarknadsinsatser (3)

Öppenvård missbruk (2)

Fotvård i Säbo (1)

Boendestöd (11)

Sysselsättning, socialpsykiatri (8)

Ickeval personlig assistent, LSS (6)

Matdistribution (3)

De tjänster Nacka har är gulmarkerade

[www.valfrihetswebben.se](http://www.valfrihetswebben.se) uppgifter hämtade oktober 2014

# Kundval inom sociala tjänster

Kundval	Kundval före LOV	Kundval enligt LOV
Fotvårdscheckar, upphörde 2005	1985	
Hemtjänst, ledsagning, avlösning	1992, 1998	2009
Särskilt boende för äldre	2001	2010
Familjerådgivning	2005	2010
Dagverksamhet för äldre	2007	2010
Familjebehandling	2007	2010
Kommunala arbetsmarknadsinsatser, överlämnat till Arbets- och företagsenheten		2009
Sysselsättning, personer med psykiska funktionsnedsättningar		2010
Boendestöd		2010
Korttidsvistelse, LSS		2011
Öppenvård, personer med missbruksproblematik		2011
Daglig verksamhet, LSS		2012
Ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS		2015

# Kundval, sociala tjänster

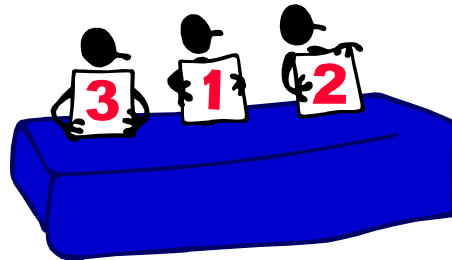


	Privat verksamhet	Kommunal verksamhet
Hemtjänst, ledsagning, avlösning	54 anordnare	1 anordnare
Särskilt boende	7 boenden	5 boenden
Familjerådgivning	28 anordnare	1 anordnare
Familjebehandling	16 anordnare	1 anordnare
Dagverksamhet, äldre	---	4 verksamheter
Sysselsättning	7 verksamheter	4 verksamheter
Boendestöd	8 anordnare	1 anordnare
Korttidsvistelse, LSS	10 anordnare	1 anordnare
Öppenvård, missbruk	6 anordnare	1 anordnare
Daglig verksamhet, LSS	13 verksamheter	6 verksamheter
Ledsagarservice, avlösarservice, LSS	(nytt)	(nytt)



# Auktorisationsvillkor i Nacka

- Generella auktorisationsvillkor, reglemente
- Specifika auktorisationsvillkor för varje tjänst



# Generella auktorisationsvillkor, exempel

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
Anordnaren ska ha rutiner för hantering av nycklar till brukarnas bostäder och värdehandlingar/ medel tillhöriga brukarna.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation
Om anordnaren byter den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.	3. Egen anmälan	Varning
Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisation

# Specifika auktorisationsvillkor, exempel

## Verksamhetsansvarig och ledning

Adekvat kompetens för den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten innebär att det ska finnas en verksamhetsansvarig med minst

- två års eftergymnasial vård- och omsorgsutbildning (högskoleutbildning alternativt yrkeshögskoleexamen 400 yrkeshögskolepoäng)
- två års praktisk erfarenhet av arbete på heltid under de senaste 10 åren inom omsorger om äldre och/eller personer med funktionsnedsättningar,
- två års erfarenhet av arbetsledning med ansvar för personal och drift

Verksamhetsansvarig ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

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

Anordnaren ska anmäla vem som ersätter verksamhetsansvarig vid frånvaro, t.ex. vid längre semester eller sjukskrivning.

**Tack!**

