

Grått: Ändringar som är gjorda

## Villkor för att vara godkänd anordnare av ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och ungdomar

### Beskrivning av Nacka kommuns kundvalssystem

Enligt beslut av Kommunfullmäktige i Nacka kommun består ett kundvalssystem av:

1. bestämmelser om rätten till tjänsten i fråga
2. bestämmelser om eventuell avgift
3. checkens storlek
4. *villkor/ auktorisationsvillkor*; villkor för att bli godkänd/auktorerad och förbli det, inklusive hur avtal/auktoriseringen kan återkallas.
5. *tillämpningsanvisningar* bestående av
  - a. definitioner
  - b. administrativa bestämmelser riktade till den som erhåller tjänsten (ansökan etc.)
  - c. administrativa bestämmelser kring ingivande av underlag för utbetalning, begränsning av kapacitet etc.

Punkten 1 följer av lag eller av kommunfullmäktige antagna bestämmelser. Punkterna 2-4 fastställs av kommunfullmäktige. Punkterna 5 a-c fastställs vid kundvalssystemets införande av ansvarig nämnd, som sedan delegerar till tjänsteman att besluta om erforderliga justeringar. Denna uppdelning av ingående bestämmelser ska alltid följas.

Den del av ett kundvalssystem som kallas villkor/auktorisationsvillkor består av

1. generella villkor
2. bestämmelser om grund för att häva avtal/avauktorisering.

De generella villkoren och grunderna för att häva avtal/avauktorisering ska vara desamma i alla systemen. Beroende på vilken typ av tjänst som kundvalssystemet avser kan det dock förekomma vissa specialbestämmelser, till exempel att verksamheten kräver annan myndighets tillstånd, det är en verksamhet som kräver lokaler och liknande.

De generella villkoren omfattar även kundval inom ramen för lagen om valfrihetssystem. *Auktorisationsvillkor* ersätts då med begreppet *villkor* och *avauktorisering* med *grund för att häva avtal*.



## Kravspecifikation

Upphandlingen genomförs enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Anordnare som godkänts enligt villkoren konkurrerar med varandra. Den som beviljats ledsagarservice eller avlösarservice väljer själv vilken anordnare som ska utföra tjänsten.

## Uppdragsbeskrivning

### Tjänster

Tjänsten omfattar ledsagarservice och avlösarservice i hemmet. Tjänsten gäller insatser enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) för personer i alla åldrar samt enligt SoL (Socialtjänstlagen) för barn och ungdomar med funktionsnedsättningar upp till 20 år.

Ledsagarservice syftar till att en person med funktionsnedsättning ska kunna leva som andra och delta i samhällets gemenskap. Insatsen ska ge möjlighet till att delta i fritidsaktiviteter och kulturliv, att besöka vänner eller bara promenera. Ledsagarservice är knuten till aktiviteter utanför hemmet, i första hand i kundens närmiljö. I vissa fall kan insatsen också innebära resor eller aktiviteter utanför närmiljön. Ledsagarservice kan innefatta viss omvårdnad, dvs. den omvårdnad som krävs för att genomföra insatsen.

Med avlösarservice avses vanligen avlösning i det egna hemmet, det vill säga att en person tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående. Avlösarservice ges både som en regelbunden insats och vid oförutsedda situationer. Insatsen beviljas huvudsakligen till barn, men i vissa fall också till vuxna.

### Tider

Insatserna ska kunna utföras under hela dygnet och årets samtliga dagar. Tidpunkten för utförandet kommer anordnaren och kunden överens om, om inte annat anges i beslut.

## Inledande bestämmelser

För att vara godkänd som anordnare inom Nacka kommuns valfrihetssystem ska anordnaren vid varje tidpunkt uppfylla följande villkor.

Villkoren kan komma att förändras genom beslut i kommunfullmäktige. Detta kan innebära att anordnare behöver anpassa sig i enlighet med de nya besluten.

Den enskilda anordnaren är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning. Anordnaren får inte anlita annan för att fullgöra hela eller del av uppdraget utan beställarens skriftliga medgivande. Anlitar anordnaren underleverantörer ansvarar anordnaren för att underleverantören uppfyller motsvarande krav och för att underleverantören uppfyller villkoren för godkännande. Uppfyller underleverantör inte villkoren kan anordnarens avtal hävas.



## Grund för att häva avtal

### På egen begäran

Anordnare som avser att avveckla verksamheten ska meddela kommunen minst sex månader, eller den tid som annars beslutas i särskilt fall, före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har avtalet hävts.

### På grund av avsaknad av uppdrag

Om anordnare saknar uppdrag under en period av 12 månader hävs avtalet med anordnaren.

### Till följd av brister i verksamheten

Om nationella eller lokala föreskrifter för verksamheten eller villkoren inte följs hävs avtalet. Vid mindre brister kan varning utdelas. Om anordnaren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna hävs avtalet.

Avtalet hävs om anordnaren tar ut avgift av kunden 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.

Hävning av avtal till följd av brister i verksamheten beslutas av 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 häva avtalet under utredningstiden.

## Mål för ledsagarservice och avlösarservice

### Mål

- Den enskilde är delaktig och har inflytande över insatsernas utformning
- Genomförandet av insatserna planeras i samråd med den enskilde och/eller dennes företrädare.
- Den enskilde blir bemött med respekt och hänsyn i kontakten med anordnaren.
- Insatserna är trygga och säkra.
- Den enskilde har kontinuitet i kontakterna med personal.

### Uppföljning sker främst genom att kontrollera

- kundens upplevelse av bemötande, trygghet och delaktighet
- att anordnaren har policy för bemötande och förhållningssätt för personer med funktionsnedsättningar
- att det finns aktuella genomförandeplaner och sociala journaler
- personalens utbildning, erfarenhet och kompetensutveckling
- hur anordnaren arbetar med kundinflytande och kunduppföljningar
- rutiner för synpunktshantering och anmälan om missförhållanden

### Kvalificeringsvillkor

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
Anordnaren får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska visa att den fullgör sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt.	3. Uppvisa vid ansökan 4. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska senast när verksamheten startar vara registrerad hos Bolagsverket och uppvisa registreringsbevis.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska senast när verksamheten startar vara godkänd för F-skatt.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet.	Uppföljning	Hävande av avtal
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 ansökan	Enbart villkor för godkännande
Avtalet 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 avtalet omprövas.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
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	Hävande av avtal

### Definitioner

Utdrag ur belastningsregistret avseende bolagets företrädare ska bifogas ansökan.

Villkoret om socialförsäkringsavgifter eller skatt gäller företaget och dess företrädare, ägare och ställföreträdare. Om ett avtal hävts med hänvisning till detta villkor kan ett ev. nytt godkännande av företaget eller annat företag med samma ägare/företrädare göras tidigast efter tre år. Restförda skulder avseende tidigare företag med samma bolagsföreträdare ska vara reglerade för att avtal ska kunna tecknas.

Vid ansökan ska bifogas aktuell rating motsvarande minst 3 enligt Upplýsningscentralens soliditets/likviditetsbedömning. Om företaget är nystartat kan annan dokumentation som styrker den ekonomiska kapaciteten bifogas.

## Verksamhetsvillkor

### Allmänna villkor

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av valfrihetsystemet.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska rapportera större förändringar avseende verksamhet eller ekonomi till socialtjänsten.	Egen anmälan	Varning
Verksamheten ska vara tillgänglig hela året.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska ha rutiner för hantering av nycklar till brukarnas bostäder och värdehandlingar/ medel tillhöriga brukarna.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Lokaler och utrustning ska vara anpassande till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system	Uppföljning	Varning
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 godkänd för.	Uppföljning	Varning
Om ett avtal har hävts efter att anordnaren som har brutit mot eller bedömts inte uppfylla villkoren ska anordnaren för att åter bli godkänd visa att åtgärder har vidtagits för att bristerna inte ska upprepas.	Vid ansökan	



## Definitioner

Att uppgifter ska kunna hanteras av kommunen innebär krav på att anordnaren har fungerande telefonsvarare, e-posthantering och fax.

När kommunens verksamhetssystem Pulsen Combine är infört ska anordnare kommunicera med myndigheten och kunden genom systemet.

## Villkor för ledning och personal

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.  Om anordnaren byter den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till socialtjänsten för godkännande av den nya ansvariga enligt ovan.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning  Egen anmälan	Varning och/eller hävande av avtal  Varning
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 hävande av avtal
Ansvarig för verksamheten och samtliga 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 hävande av avtal
Anordnaren ansvarar för att all personal inom verksamheten iakttar den sekretess som gäller för verksamheten.	Uppföljning	Hävande av avtal

## Definitioner

Den enskilda anordnaren är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning.

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 yrkes-  
högskoleexamen 400 yrkeshögskolepoäng)

- två års praktisk erfarenhet av arbete på heltid under de senaste 10 åren inom omsorger om 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.

Relevant utbildning för personal innebär att

1. Personalen uppfyller Socialstyrelsens *Allmänna råd om Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning*, SOSFS 2014:2 (S).
2. Minst 90 procent av personalen ska ha godkänd utbildning enligt nedan<sup>1</sup>.
3. All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

Om kunden har ett eget förslag på vem som ska anställas, kan undantag göras när det gäller kravet enligt punkt 2 ovan. Då gäller samma kompetenskrav som för personlig assistent utsedd av den enskilde, enligt SOSFS 2014:2. Personen ska enligt dessa bl.a. minst ha kunskap om övergripande mål och regelverk enligt LSS, FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, kunskap om den enskildes rätt till självbestämmande, integritet och inflytande, samt förmåga att dokumentera sitt arbete enligt lagar och författningar. Kompetensen ska vara anpassad för uppdraget och kundens behov. Rekryteringen av personal ska ske på ett tryggt och säkert sätt.

---

<sup>1</sup> Utbildningar som godkänns är:

- Barn- och fritidsprogrammet, 1400 poäng (programgemensamma ämnen omfattande 700 poäng, inriktning Socialt arbete om 300 poäng, programfördjupning Stöd och service inom funktionshindersområdet om 400 poäng)
- Vård- och omsorgsprogrammet, både gymnasieskolan och vuxengymnasium, 1400 poäng (karaktärsämnen, gemensamma kurser omfattande 1100 poäng plus relevant programfördjupning om 300 poäng)
- Omvårdnadsprogrammet, både gymnasieskolan och vuxengymnasium, 1350 poäng (karaktärsämnen, gemensamma kurser omfattande 600-650 poäng plus valbara kurser om 600-750 poäng)
- Barnskötarexamen, 1000 poäng
- Äldre undersköterskeutbildning, 1000 poäng
- Tvåårig vårdlinje, 1000 poäng
- Mentalskötareutbildning, två eller tre terminer, 1000 poäng
- Relevant yrkeshögskoleexamen, godkänd av Myndigheten för yrkeshögskolan, 200 yrkeshögskolepoäng

Bedömningarna är i huvudsak hämtade från Socialstyrelsen Dnr 6452/2011 samt SOSFS 2014:2. Andra utbildningar, även utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige, ska valideras. Valideringen sker av någon av de anordnare som är godkända inom Nacka kommuns kundval för vuxenutbildning.



Villkoret om sekretess innebär att personal inom enskild verksamhet iakttar tystnadsplikt enligt LSS 29§ och Socialtjänstlagen 15 kap 1§ och personal inom offentlig verksamhet sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen 26 kap 1§.

Villkoret innebär också att 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.

Anhöriga kan anställas i undantagsfall, om det finns särskilda skäl. En förutsättning är att de uppfyller samma krav på kompetens och arbetar under samma villkor som andra anställda. Personal får inte samtidigt vara legal företrädare för kund annat än i särskilda fall. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.

### Villkor för att ta emot uppdrag

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
Anordnaren ska inom ramen för sitt avtal ta emot den kund som väljer anordnaren för utförande av tjänst som kunden har rätt till.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska ingå i eventuellt kösystem som kommunen har.	Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska acceptera av socialtjänsten beslutad förtur för kund.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal



### Villkor för kvalitet och uppföljning

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till socialtjänsten.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnare ska redovisa åtgärdsplaner kopplade till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Socialtjänsten ska ha rätt till insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering. I detta ingår att socialtjänsten ska få del av handlingar som socialtjänsten efterfrågar. Anordnaren ska delta i den uppföljning som socialtjänsten genomför.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska ha rutiner som säkerställer att personalen har kunskap om och iakttar sekretess och bestämmelser i lag om dokumentation och skyldighet att anmäla missförhållanden.	Uppföljning	Varning
Anordnaren ska ha rutiner för hantering av synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser.	Uppföljning	Varning
Anställd hos anordnare har rätt att anmäla missförhållanden till kommunen. Anordnaren eller någon denne ansvarar för, får inte efterforska vem som har gjort en sådan anmälan.	Uppföljning Anmälan	Varning

### Definitioner

Anordnare ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:09. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Det ska bl.a. finnas dokumenterade och lättillgängliga rutiner för att dokumentera, utreda och avhjälpa eller undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (Lex Sarah) enligt SOSFS 2011:5, för att ta emot och utreda synpunkter och klagomål samt för att dokumentera och åtgärda fel och brister.

I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av nationella aktörer som nationella kvalitetsregister, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och Statistiska Centralbyrån.

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5 kapitel 6 om dokumentation ska den som genomför en insats dokumentera genomförandet.

Anordnaren ska inom två veckor från beställningen upprätta en genomförandeplan tillsammans med kunden och eventuell företrädare, med beslut om insats och beställning som grund. Stor vikt ska läggas vid att skapa förutsättningar för kunden att framföra sina åsikter och önskemål. Genomförandeplanen ska vara tillgänglig i Pulsen Combine.senast två veckor efter det att anordnaren mottagit beställningen



Av genomförandeplanen ska bl. a. framgå målet för insatsen, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp. Genomförandeplanen ska vara undertecknad av kund/företrädare och vara väl känd för all berörd personal.

Genomförandeplanen ska uppdateras minst årligen eller vid behov.

Därutöver ska genomförandet dokumenteras fortlöpande i en social journal. Av journalen ska det bl.a. framgå förändrade behov, om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat samt klagomål av större vikt.

Om inte annat avtalas ska handlingar sparas i två år, efter det att sista anteckningen gjorts. Därefter ska de gallras, dvs. förstöras på ett säkert sätt. Handlingar som ska sparas med hänsyn till forskningens behov är undantagna.

Handlingarna ska förvaras så att bara den som har legitim anledning att ta del av handlingarna för att fullgöra sina arbetsuppgifter kan få tillgång till dem.

## **Tillämpningsanvisningar**

### **Beslut om insats och val av anordnare**

#### **Beslut om insats**

Ledsagarservice och avlösarservice utgår från ett individuellt beslut. Beslutet anger vilken insats som ska utföras och omfattning i antal timmar. Tidpunkten för utförandet kommer anordnaren och kunden överens om, om inte annat anges i beslut.

När beslut är fattat väljer kunden eller dennes företrädare bland de godkända anordnarna av ledsagarservice och avlösarservice.

Med utgångspunkt från beslutet får anordnaren en beställning där omfattningen i antal timmar framgår. Beställningen ligger till grund för genomförandeplanen. Anordnaren ansvarar för att all berörd personal har god kännedom om beställning och genomförandeplan.

Handläggaren följer upp beslut regelbundet samt vid förändrade behov.

#### **Ickevalsalternativ**

Socialtjänsten arbetar alltid för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja anordnare. För den som ändå inte vill eller kan välja finns det ett så kallat ickevalsalternativ.

Ickevalsalternativet tas fram genom att årligen i januari upprätta listor över de godkända anordnare, som inte har angett något kapacitetstak och inte tilldelats någon varning under föregående år. Dessa anordnare är ickevalsalternativ vardera under en månads tid.



### **Omval av anordnare**

Kunden har alltid rätt att byta anordnare. Vid ett eventuellt omval kontaktar kunden handläggaren. Handläggaren meddelar båda anordnarna. Uppsägningstiden är en vecka eller efter överenskommelse.

## **Administrativa bestämmelser om verksamheten**

### **Kapacitetstak**

Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal timmar/månad. Det antal timmar som kapacitetstaket avser gäller beslutade timmar. Om en kund som är aktuell hos anordnaren får utökad behov ska anordnaren utföra den utökade tid som beviljats, även om kapacitetstaket överstigs.

### **Skyldighet att ta uppdrag**

Anordnaren är skyldig att ta och bibehålla uppdrag inom det kapacitetstak som angivits. Uppdrag ska påbörjas skyndsamt men senast inom två månader efter det att anordnaren mottagit uppdraget.

### **Uppgifter till kundvalskatalog**

Anordnare ska inom två veckor efter godkännande lämna uppgifter till socialtjänstens kundvalskatalog på kommunens hemsida. Alla förändringar av dessa uppgifter ska meddelas snarast till socialtjänsten.

### **IT-baserat verksamhetsstöd**

När kommunens verksamhetssystem Pulsen Combine är infört ska anordnare kommunicera genom systemet. Det innebär att ta emot beställning, lämna beställningsbekräftelse, upprätta och presentera genomförandeplan på kundens och myndighetens sidor, lämna uppföljningsunderlag och skapa fakturaunderlag. För inloggning krävs särskilda kort och kortläsare. Anordnaren ska informera de medarbetare som kommer ha tillgång till Pulsen Combine att personinformation i form av namn, personnummer, HSA ID samt mobiltelefonnummer kommer att registreras och att åtgärder som utförs i systemet sparas i en historikfil (logg) samt att regelbunden uppföljning av loggen kommer att utföras. Det är anordnarens ansvar att införskaffa den utrustning som behövs.

### **Förändringar av verksamhetens omfattning**

Anordnare ska meddela förändringar av verksamhetens omfattning.

Om en anordnare önskar ändra kapacitetstak ska kommunen meddelas tre månader före förändringen.

### **Förändrat behov av insatser**

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.



## Hälso- och sjukvård

Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Anordnarens personal får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om inte detta ansvar delegerats från hälso- och sjukvården.

### Vård i samverkan

Anordnaren ska samverka med landstinget och primärvården och arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen träffar. Samverkan ska ske enligt samverkansöverenskommelsen Vård i Samverkan.

### Anställning av anhöriga

Anhöriga kan anställas i undantagsfall, om det finns särskilda skäl. En förutsättning är att de uppfyller samma krav på kompetens och arbetar under samma villkor som andra anställda. Det innebär bl.a. normala anställningsvillkor (bl.a. gällande arbetstidslagen och arbetsmiljölagen), samma kompetenskrav samt ansvar för att följa upp att uppdraget utförs på ett professionellt sätt. De anhöriga som anställs ska ha kunskap om aktuella konventioner och de målsättningar som finns i SoL och LSS, lagar och regler, dokumentationskrav samt ha ett bra förhållningssätt och bemötande. Det är anordnarens uppgift att tillse att personen uppfyller kraven.

Anordnaren ska omgående anmäla till Sociala kvalitetsenheten när en anhörig anställs och skälen för denna.

Med anhörig menas den närmaste familjen (make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar, far- och morföräldrar samt deras makar, sambor och barn).

### Registerutdrag från belastningsregister

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 Socialtjänstens kundvalssystem vänder sig till personer med behov av stöd och bistånd gäller villkoret för samtliga nyanställda.

Inför nyanställning ska den blivande anställde själv begära ett utdrag ur belastningsregistret från polisen och överlämna detta till arbetsgivaren/anordnaren.

### Övriga bestämmelser om verksamheten

På Nacka kommuns hemsida finns en särskild sida, [För dig som är anordnare](#), där finns mer information för anordnare, se särskilt *Villkor* samt *Råd & Riktlinjer*.



## Ersättning

### Ersättningens storlek

Samtliga kostnader för uppdraget ingår i checkbeloppet/ersättningen. Ersättningen per timme är beräknad så att det ska täcka lönekostnaderna för restid och annan kringtid som inte utförs hos kunden. Ersättningen gäller för utförd tid i antal minuter, utan avrundning.

Anordnaren får inte kräva eller acceptera betalning utöver ersättningen för de tjänster som ersättningen gäller. Inga kostnader för t.ex. förbrukningsmaterial får debiteras kunden.

Ersättningen räknas om enligt OPI (omsorgsprisindex) årligen fr.o.m. 2015. Den förändrade ersättningen fastställs när definitiv OPI har publicerats för året och betalas ut retroaktivt från årsskiftet.

Ledsagarservice, ledsagning, avlösarservice och avlösning är moms fria sociala omsorger.

### Underlag för ersättning

Utförd tid hos kund registreras på en särskild blankett för tidsredovisning, som finns tillgänglig på kommunens hemsida. Kunden ska godkänna den utförda tiden. Om inte kunden kan göra detta ska handläggaren informeras. Denna tidrapport ska också signeras av anordnaren vid varje insatstillfälle och vara tillgänglig för kommunen i sex månader.

Ersättning utgår för faktiskt utförd tid hos kund i antal minuter, utan avrundning.

### Fakturering

Fakturering ska ske från det företag som är godkänd anordnare. Anordnaren ska senast fem arbetsdagar månaden efter att tjänsten utförts lämna en redovisning över utfört arbete, enligt anvisningar för tidsredovisning. De mallar, som finns tillgängliga på kommunens hemsida, ska användas. När det nya verksamhetssystemet är infört ska tidsredovisning ske online via detta.

Vid försenad tidsredovisning får anordnaren betala ett vite med 10 % av det belopp som redovisningen avser, om det upprepas mer än två gånger per år. Vitesbeloppet faktureras separat.

När kommunen infört ett nytt IT-baserat verksamhetssystem, Pulsen Combine och elektronisk tidmätning införts ska all information överföras inom detta system och nya rutiner kommer att gälla kring ersättning.



## Uppföljning och kontroll

Det är kunden som i första hand avgör kvaliteten. En kund som inte är nöjd kan alltid enkelt byta anordnare.

Enligt villkoren ska anordnaren delta i socialtjänstens uppföljning av verksamheten och låta socialtjänsten få del av de handlingar som efterfrågas.

### *I socialtjänstens uppföljning ingår*

- Handläggarens individuella uppföljning.
- Årlig enkät till alla anordnare om kvalitet.
- Socialtjänstens brukarundersökning.
- Uppföljning av synpunkter och klagomål.
- Möten med/besök hos anordnare.
- Fördjupad granskning genom stickprov eller efter klagomål.
- Uppföljning av att beställda och fakturerade tjänster utförs.
- Kontroll hos Skatteverket att anordnaren fullgör sina skyldigheter när det gäller socialförsäkringsavgifter och skatt.

Vid den årliga enkäten, besök hos anordnare och fördjupad granskning ingår bl.a. granskning av rutiner, tillgänglighet, dokumentation och genomförandeplaner, samt kontroll av personalens kompetens och av att det finns sekretessförbindelser och registerutdrag från belastningsregister .

Resultat av uppföljningar redovisas på kommunens hemsida och i kundvalskataloger.

### **Åtgärder vid brister i verksamheten**

- Möte med anordnaren, ev. fördjupad granskning
- Varning vid mindre brister. Om anordnaren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de i varningen angivna bristerna kan avtalet hävas.
- Anordnaren ska redovisa en åtgärdsplan kopplad till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser.
- Uppföljning enligt åtgärdsplan.
- Ev. anmälan till andra myndigheter (Skatteverket, Försäkringskassan, Polisen, Socialtjänsten).
- Hävande av avtalet om nationella eller lokala föreskrifter för verksamheten eller villkoren inte följs.