



Auktorisationsvillkor  
 ÄLN 2018/60  
 Gäller från 1 januari 2019

## 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>10</b>
<b>KRAV PÅ SÖKANDE, KVALIFICERINGSVILLKOR .....</b>	<b>10</b>
UTESLUTNING, REGISTRERING, EKONOMISK STÄLLNING.....	10
LOKALER, IT-SYSTEM .....	12
VERKSAMHETENS LEDNING .....	14
ÖVERLÅTELSE AV VERKSAMHET .....	16
LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET.....	17
<b>KRAV PÅ TJÄNSTEN, KRAVSPECIFIKATION .....</b>	<b>18</b>
MÅL, LAGAR, UPPFÖLJNING .....	18
ANSVARSFÖRSÄKRING.....	19
PERSONAL .....	20
SKYLDIGHET ATT TA EMOT KUNDER .....	24
ÖVRIGA KRAV PÅ VERKSAMHETEN .....	25
UPPFÖLJNING OCH KONTROLL.....	<b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b>



## 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)	Nacka kommuns reglemente
Villkor, förfrågningsunderlag	Auktorisationsvillkor
Leverantör	Anordnare
Ansöka om godkännande	Ansöka om auktorisation
Beslut om godkännande av leverantör	Auktorisation
Teckna kontrakt	Auktorisation
Häva avtal med leverantör	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.

## Beskrivning av tjänsten

### *Tjänsten*

#### **NYA VILLKOR**

Tjänsten omfattar hemtjänst med personlig omvårdnad och service- samt ledsagning och avlösning enligt Socialtjänstlagen (SoL). Hemtjänst riktar sig till personer med funktionsnedsättningar i alla åldrar. Ledsagning och avlösning riktar sig till personer över 20 år.

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

Personlig omvårdnad innebär 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 utöva egna aktiviteter och att avlösaren tillfälligt tar över omsorgen.

#### TIDIGARE VILLKOR

~~Tjänsten omfattar hemtjänst med personlig omvårdnad och service, samt ledsagning och avlösning enligt SoL (Socialtjänstlagen). Kundvalet innefattar inte avlösning till barn och ungdomar under 20 år.~~

~~Hemtjänsten riktar sig till personer i alla åldrar. Ledsagning och avlösning riktar sig till vuxna personer. I målgruppen ingår äldre, personer med funktionsnedsättningar, demenssjukdomar, missbruksproblem, samt personer med behov av vård i livets slutskede.~~

~~Tjänsterna omfattar inte trygghetslarm, hemtjänstinsatser nattetid och matdistribution. Dessa tjänster är en del av andra upphandlingar.~~

~~Omvårdnadsinsatser innebär hjälp med av- och påklädning, personlig hygien, att äta och dricka, promenadhjälp, hjälp att komma till läkare m.m.~~

~~Serviceinsatser innebär städning, tvätt och inköp.~~

~~Ledsagning innebär att personer med funktionsnedsättningar får hjälp att delta i fritids- och kulturella aktiviteter.~~

~~Avlösning innebär att en anhörig, som vårdar sin närstående, får möjlighet att göra egna aktiviteter och att avlösaren tillfälligt tar över omsorgen.~~

#### *Tider*

##### NYA VILLKOR

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 7.30 – 22.30.

##### TIDIGARE VILLKOR

~~Anordnare ska erbjuda tjänster mellan 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 mellan klockan 7:30 – 22:30.~~



### ***Geografiska områden***

#### **NYA VILLKOR**

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

#### **TIDIGARE VILLKOR**

~~Anordnaren kan välja att bedriva verksamhet på Sicklaön, i Boo, i Fisksätra-Saltsjöbaden och/eller i Älta. Om anordnaren väljer att ändra geografiskt verksamhetsområde ska bilaga till kontrakt ändras.~~

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

### **Biståndsbeslut**

#### **NYA VILLKOR**

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 checklisten (se Nacka kommuns hemsida) ska fyllas i och skickas till aktuell biståndshandläggare om insatsen återrapporteras.



#### TIDIGARE VILLKOR

~~Ett biståndsbeslut reglerar vilken insats som ska utföras och omfattningen av denna. I beslutet anges den samlade månadstiden och om insatsen avser service, omvårdnad, ledsagning, avlösning samt eventuell beviljad dubbelbemanning.~~

~~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. Den ligger till grund för anordnarens genomförandeplan. Anordnaren ansvarar för att all berörd personal har god kännedom om beställning och genomförandeplan.~~

~~Biståndshandläggaren följer upp beslut regelbundet, samt vid förändrade behov.~~

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

#### NYA VILLKOR

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 kommunens hemsida.

#### TIDIGARE VILLKOR

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

### **Kapacitetstak**

#### NYA VILLKOR

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 utökad 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 två gånger per år. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i kapacitetstak tre månader före förändringen.

#### TIDIGARE VILLKOR



~~Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal timmar/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 beviljats, även om kapacitetstaket överstigs. Anordnaren kan ändra sitt kapacitetstak, men maximalt två gånger per år.~~

## **Geografiskt område**

### NYA VILLKOR

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.

### TIDIGARE VILLKOR

Rubriken fanns inte med.

## **Ickevalsalternativ**

### NYA VILLKOR

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 kommundel 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.

### TIDIGARE VILLKOR

~~Kommunen 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, eller oftare vid behov, upprätta listor över de godkända anordnare i varje kommundel, som inte har angett något kapacitetstak och inte tilldelats någon varning under föregående år. Anordnaren ska ha varit godkänd i minst tolv månader. Dessa anordnare är ickevalsalternativ under en månad var i en kommundel.~~

## **Omval av anordnare**

### NYA VILLKOR

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.



## TIDIGARE VILLKOR

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.

## Övriga bestämmelser om verksamheten

### NYA VILLKOR

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 anordnare har en skyldighet att ta del av.

## TIDIGARE VILLKOR

Alla insatser, förutom ledsagning, ska utföras när kunden är hemma.

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

På Nacka kommuns hemsida finns en särskild sida, [För dig som är anordnare](#), där finns mer information för anordnare.

## Nacka kommuns övergripande mål

### NYA VILLKOR

Anordnaren ska följa Nacka kommuns övergripande mål, mer information finns på kommunens hemsida.

### Mål för hemtjänst, ledsagning och avlösning

Anordnaren ska följa aktuell nämnds fokusområden, mer information finns på kommunens hemsida.

## TIDIGARE VILLKOR

### Nacka kommuns övergripande mål

- Bästa utveckling för alla
- Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka
- Stark och balanserad tillväxt
- Maximalt värde för skattepengarna





## **Mål för hemtjänst, ledsagning och avlösning**

### *Mål*

- Den enskilde är delaktig och har inflytande över de beslutade insatsernas utformning.
- 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.

## Generella och specifika auktorisationsvillkor

De generella auktorisationsvillkoren är gemensamma för alla kundvals-system 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	Avauktion
7. Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Avauktion
8. Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet	Uppföljning	Avauktion
9. Anordnaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register eller på annat sätt om anordnarens	Uppvisa vid auktorisation	Enbart villkor för auktorisation

verksamhet är nystartad, visa att den har erforderlig ekonomisk kapacitet.

10. 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.

Vid auktorisation



## Specifika auktorisationsvillkor

### Uteslutning, registrering, ekonomisk ställning

#### NYA VILLKOR

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

3. Till ansökan ska bifogas utdrag ur belastningsregistret avseende anordnare.

Anordnare ska rapportera förändringar i styrelsen till kommunen.

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

9. Med erforderlig ekonomisk kapacitet avses kreditvärdighet på minst 5 enligt Business Check. 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 5 enligt Business Check. Detta kontrollerar kommunen.

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

#### TIDIGARE VILLKOR

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

~~3. Till ansökan ska bifogas utdrag ur belastningsregistret avseende anordnare.~~

~~5. 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.~~

~~9. Med erforderlig ekonomisk kapacitet avses kreditvärdighet på minst 5 enligt Business Check. Om företaget är nystartat ska dokumentation som styrker den ekonomiska kapaciteten bifogas.~~

~~Exempel på vad som kan styrka den ekonomiska kapaciteten:~~



1. Lånelöfte från bank på lägst 100 000 kr som gäller tills det att de fått tillräcklig kreditvärdighet, eller
2. Intyg från bank där banken intygar sökandens ekonomiska stabilitet, eller
3. UC Objektiv (beställs av sökanden genom UC AB) som inte är äldre än en månad, eller
4. 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. Detta kontrollerar kommunen

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

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 avauktion
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, IT-system

##### NYA VILLKOR

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 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.

## TIDIGARE VILLKOR

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

Anordnare ska kommunicera med myndigheten och kunden genom kommunens verksamhets-system Pulsen combine. Det innebär att ta emot beställning, lämna beställningsbekräftelse, verkställa och återrapportera insatsen, upprätta och presentera genomförandeplan på kundens och myndighetens sidor, lämna uppföljningsunderlag och skapa fakturaunderlag. Anordnaren ska följa kommunens regler och rutiner för mobil återrapportering.

Anordnaren ska informera de medarbetare som kommer ha tillgång till verksamhetssystemet att personinformation i form av namn, personnummer, HSA-ID och mobiltelefonnummer 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 Pulsen combine och meddela när personal slutar så att behörighet kan avslutas.

## 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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uppvisa vid auktorisation</li> <li>2. Uppföljning</li> <li>3. Egen anmälan</li> </ol>	<p>Varning och/eller avauktorisering</p> <p>Varning</p>



## Specifika auktorisationsvillkor

### Verksamhetens ledning

#### NYA VILLKOR

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 om-sorger om äldre eller personer med funktionsnedsättning,
- motsvarande två års erfarenhet av arbetsledning på heltid samt
- adekvat utbildning från högskola eller yrkeshögskola motsvarande minst två års heltids-studier (högskoleutbildning minst 120 högskolepoäng alternativt yrkeshögskoleutbild-ning 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 om-sorger 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.

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 kom-munen och kunder vardagar klockan 08:00-16:00.

#### TIDIGARE VILLKOR

~~13. Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsan-svarig. Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, fö-~~



reskrifter, allmänna råd, nationella handlingsprogram och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur detta 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 verksamhetsansvarig innebär minst:

- två års erfarenhet av arbete på heltid under de senaste sju åren inom omsorger om äldre eller personer med funktionsnedsättning,
- två års erfarenhet av arbetsledning på heltid samt
- 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:

- 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.

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 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.

## 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	Avauktorisering



## NYA VILLKOR

Inga Specifika auktorisationsvillkor

## TIDIGARE VILLKOR

### **Specifika auktorisationsvillkor**

#### **Överlåtelse av verksamhet**

~~14. Anordnaren får inte anlita annan för att fullgöra hela eller del av uppdraget utan kommunens skriftliga medgivande. Om anordnaren önskar anlita en underleverantör ska kommunen godkänna detta skriftligt i förväg. Anordnaren ansvarar för att underleverantör uppfyller samtliga auktorisationsvillkor. Uppfyller underleverantör inte villkoren kan anordnaren avauktoriseras.~~

~~Om en auktoriserad anordnare byter majoritetsägare eller byter organisationsnummer ska kommunen omgående underrättas och ny ansökan lämnas in inom 30 dagar efter att beslut om ändringen fattades. Om ny ansökan inte inkommer inom denna tid kan anordnaren avauktoriseras. Om ny ansökan inkommer inom denna tid gäller auktorisationen fortsatt under handläggningstiden. Om ansökan godkänns skrivs nytt avtal och om ansökan inte godkänns avauktoriseras anordnaren.~~

## Ledningssystem för kvalitet

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 avauktorisering
17. Anordnare ska redovisa åtgärdsplaner kopplade till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
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 avauktorisering



## Specifika auktorisationsvillkor

### Ledningssystem för kvalitet

#### NYA VILLKOR

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.

#### TIDIGARE VILLKOR

Inga förändringar gjorda.

## Krav på tjänsten, kravspecifikation

### Mål, lagar, 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, uppföljning

#### NYA VILLKOR

20. Anordnaren ska uppnå målen som framgår av kvalitetsledningssystemet samt kommunens och aktuell nämnds mål. Mer information finns på kommunens hemsida.

21. Anordnaren ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd: Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre. Anordnaren ska ha god kunskap om funktionsnedsättningar och kombinationer av olika funktionsnedsättningar. När behov av fördjupade kunskaper uppstår hos personalen ska anordnaren tillgodose detta.

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. 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. I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av nationella aktörer som nationella kvalitetsregister, Socialstyrelsen, 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.

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.

#### TIDIGARE VILLKOR

~~21. Anordnare ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd: Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre och ha god kunskap om övriga målgrupper som omfattas av kundvalet.~~

~~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. 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. Samverkan ska ske enligt samverkansöverenskommelsen Vård i Samverkan.~~

~~22. I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av nationella aktörer som nationella kvalitetsregister, Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting och Statistiska Centralbyrån.~~

~~Anordnaren ska delta i kommunens anordnarmöten.~~

### Ansvarsförsäkring

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
23. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för	Uppföljning	Avauktorisering



skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.

## 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 kundvalets 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

#### NYA VILLKOR

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

Minst 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 100p)

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>1</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.

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 anställde själv begära ett utdrag ur belastningsregistret från polisen och uppvisa detta i ett öppet kuvert för arbetsgivaren/anordnaren, som gör motsvarande bedömning som vid obligatoriska registerutdrag inom LSS-verksamhet, skola

---

<sup>1</sup> Objektanställning innebär att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en person.



och HVB-verksamhet. Uppgift om att registerutdrag avseende samtliga inom verksamheten uppvisats ska dokumenteras av anordnaren och finnas tillgängligt vid uppföljning.

26. Villkoret om sekretess innebär att personal inom enskild verksamhet iakttar tystnadsplikt enligt 15 kap 1§ socialtjänstlagen och personal inom offentlig verksamhet sekretess enligt 26 kap 1§ offentlighets- och sekretesslagen.

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.

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.

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

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.

#### TIDIGARE VILLKOR

~~24. 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 (S). Alla medarbetare ska behärska svenska så att de förstår och kan göra sig förstådda i kommunikation med kunden och arbetsgivaren. De ska också kunna dokumentera enligt lag.~~

~~Relevant utbildning för personal innebär att minst 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 100p)~~

~~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
- Relevant yrkeshögskoleexamen, godkänd av Myndigheten för yrkeshögskolan, 200 yrkeshögskolepoäng

Andra utbildningar, även utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige, kan valideras. Valideringen sker av någon av de anordnare som är godkända inom Nacka kommuns kundval för vuxenutbildning.

Personal kan validera sin kompetens och kunskap hos en godkänd anordnare av vuxenutbildning i Nacka kommuns kundval.

### **Anställning av anhöriga till kund och objektsanställningar**

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.

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

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.

27. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation ska den som genomför en insats dokumentera genomförandet.

En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med kund/närstående med biståndsbeslutet som grund. Av genomförandeplanen ska bland annat framgå målet för insatsen, hur och när beviljade insatser ska utföras samt när genomförandeplanen ska följas upp.

Genomförandeplanen ska vara tillgänglig i kommunens verksamhetssystem senast två veckor efter det att anordnaren mottagit beställningen. Genomförandeplanen ska vara undertecknad av kund/närstående och vara väl känd för all berörd personal.

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, det vill säga 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.

27. Fast anställd 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. Alternativt ska personalen bära SIHTS kort tillsammans med bevis (tjänstekort eller liknande) på att de arbetar på det aktuella företaget. Legitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga. Anordnaren ska ha tydliga rutiner vid introduktion av ny personal till kund.

## Skyldighet att ta emot kunder

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
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

##### NYA VILLKOR

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.

##### TIDIGARE VILLKOR

~~28. Anordnaren är skyldig att ta och bibehålla uppdrag i de geografiska områden och inom det kapacitetstak som angivits samt utföra de tjänster som anordnaren valt att erbjuda. Uppdrag ska påbörjas senast 24 timmar efter det att anordnaren mottagit uppdraget, om det krävs för att tillgodose kundens biståndsbehov. Detta gäller inte servicetjänster, där det är den tidpunkt som överenskommit mellan kund och anordnare som gäller.~~

~~Om kundens omsorgsbehov ökar eller minskar eller i övrigt förändras i sådan omfattning att biståndsbeslutet behöver omprövas ska anordnaren omgående kontakta kommunens biståndshandläggare. Anordnaren ska omgående meddela nattpatrullen om en person som får hjälp är inlagd på sjukhus eller har avlidit. Om kunden vid mer än ett tillfälle avstår från att få all beviljad tid utförd ska biståndshandläggaren kontaktas.~~

### 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

##### NYA VILLKOR

33. Anordnaren ska följa kommunens anvisningar vid extraordinära händelser.

Anordnaren ska följa kommunens anvisningar gällande brandförebyggande arbete i hemmet.

##### TIDIGARE VILLKOR

~~32. Anordnare ska meddela förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning. Om en anordnare önskar minska geografiskt verksamhetsområde eller kapacitetstak ska kommunen meddelas tre månader före förändringen.~~

### Uppföljning och kontroll

##### NYA VILLKOR

Ta bort stycket då relevant information redan finns i villkoren.

##### TIDIGARE VILLKOR

~~Det är kunden som i första hand avgör kvaliteten. En kund som inte är nöjd har möjlighet att byta anordnare.~~



Kommunen är ansvarig för att följa upp kvaliteten i verksamheter hos både kommunal och privata anordnare. Uppföljningen ska säkerställa att utförandet av tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns i lagar, föreskrifter och villkor för kundval.

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

*I uppföljningen kan följande underlag granskas*

- Resultat av brukarundersökningar – kundens uppfattning av kvaliteten
- Handläggares erfarenheter av anordnaren
- Inrapporterade uppgifter från anordnarna
- Inkomna synpunkter, klagomål och rapporter om missförhållanden
- Uppföljning av beställda och fakturerade tjänster
- Kontroll av att anordnaren fullgör sina skyldigheter när det gäller socialförsäkringsavgifter och skatt.
- Kvalitetsgranskning genom besök enligt en upprättad årsplan

*Vid kvalitetsgranskning undersöks*

1. Ledningssystem för kvalitet, inklusive uppföljning och utveckling
2. Dokumentation
3. Bemanning
4. Verksamhetsinnehåll
5. Trygghet och säkerhet
6. Bemötande
7. Brukarinflytande
8. Samverkan och informationsöverföring
9. Resultat
10. I förekommande fall hälso- och sjukvård och rehabilitering

Resultat av uppföljningen redovisas på kommunens hemsida och i kundvalskataloger.

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

Vid brister håller kommunen dialog med anordnaren om vilka åtgärder som ska vidtas. Avstämning görs av vidtagna åtgärder.

Vid brister som enligt villkoren kan medföra sanktioner fattar ansvarig nämnd beslut om sanktion. Sanktioner kan bestå av varning eller avauktorisering. Om anordnaren inte inom tid som anges i varningen har åtgärdat de angivna bristerna kan anordnaren bli avauktoriserad.

Anordnaren ska redovisa en åtgärdsplan kopplad till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser. Kontroll genomförs av att bristerna är åtgärdade enligt åtgärdsplan.

Anmälan till andra myndigheter kan ske.