

Bilaga 1

## Villkor för att vara godkänd anordnare inom kundval för boendestöd

### Innehåll

<b>ALLMÄN ORIENTERING .....</b>	<b>2</b>
LAGEN OM VALFRIHETSSYSTEM .....	2
KUNDVALSSYSTEM I NACKA.....	2
GRUNDER FÖR AVAUKTORISATION.....	3
BESKRIVNING AV TJÄNSTEN .....	3
INFORMATION OCH VAL AV ANORDNARE.....	4
MÅL FÖR BOENDESTÖD.....	6
<b>GENERELLA OCH SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR .....</b>	<b>7</b>
<b>KRAV PÅ SÖKANDE, KVALIFICERINGSVILLKOR .....</b>	<b>7</b>
UTESLUTNING, REGISTRERING, EKONOMISK STÄLLNING.....	7
LOKALER, IT-SYSTEM .....	8
VERKSAMHETSANSVARIG OCH LEDNING .....	9
UNDERLEVERANTÖR .....	9
LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET.....	10
<b>KRAV PÅ TJÄNSTEN, KRAVSPECIFIKATION .....</b>	<b>10</b>
MÅL, LAGAR, UPPFÖLJNING .....	10
ANSVARSFÖRSÄKRING.....	11
PERSONAL .....	11
SKYLDIGHET ATT TA EMOT KUNDER .....	13
ÖVRIGA KRAV PÅ VERKSAMHETEN .....	13
<b>UPPFÖLJNING OCH KONTROLL.....</b>	<b>14</b>
<b>KONTRAKT .....</b>	<b>15</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>	Beslutas av ansvarig nämnd i samband med att kundvalet införs
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>	
<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 avauktionering

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*

Boendestöd beviljas till personer med funktionsnedsättningar och till personer med missbruksproblematik, som individuellt behovsprövat bistånd enligt Socialtjänstlagen. Inom ramen för biståndsbeslutet ska stödet anpassas flexibelt efter den enskildes funktionsnedsättning, behov och hälsotillstånd.

Boendestödet utgår från den enskildes hem, men kan också omfatta stöd i situationer utanför hemmet, som kan bidra till den enskildes förmåga att klara vardagslivet. Boendestödet ska planeras så att det blir en hög kontinuitet i kontakterna, med en eller två utsedda kontaktmän bland personalen.



Syftet med boendestöd till personer med missbruksproblem är att aktivt stödja den enskilde missbrukaren till att komma ifrån missbruket.

Syftet med boendestöd för personer med funktionsnedsättningar är att öka den enskildes funktionsförmåga och att bidra till ökad självständighet. I boendestöd ingår hjälp med att skapa struktur och rutiner i vardagen genom att erbjuda lämpliga strategier som kan kompensera för de kognitiva svårigheter den enskilde har, bryta social isolering, få stöd till att komma igång med aktiviteter eller sysselsättning och/eller att få stöd i kontakter med personligt och professionellt nätverk. I undantagsfall kan också service och omvårdnadsinsatser ingå i boendestödet.

Boendestöd ska ges utifrån en tydliggörande pedagogik och bidra till att den enskilde får praktisk hjälp och individanpassat stöd utifrån behov. Boendestödet ska kunna erbjuda stöd i kontakter med myndigheter och viktiga personer i det personliga nätverket, samt stöd till att komma igång med en meningsfull sysselsättning. Efter samråd med kunden ska boendestödet arbeta aktivt för att ha goda kontakter med närstående. En god samverkan ska eftersträvas med andra berörda, bland annat den öppna psykiatrin. I uppdraget ingår att vara uppmärksam på förändringar i den enskildes fysiska och psykiska hälsotillstånd.

### ***Tider för boendestöd***

Anordnaren ska erbjuda tjänster på vardagar kl. 7.30 – 22.00 och på helger kl. 7.30 – 17.00.

Dagtid: kl. 7.30 – 19.00, måndag till fredag  
 Kvällstid: kl. 19.00 – 22.00, måndag till fredag  
 Helg: kl. 7.30 – 17.00, lördag och söndag samt övriga röda dagar

### ***Målgrupper***

*Anordnaren kan godkännas för en eller flera av nedanstående målgrupper*

- personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- personer med begåvningsmässiga funktionsnedsättningar
- personer med psykiska funktionsnedsättningar
- personer med missbruksproblematik

## **Information och val av anordnare**

### **Beslut om insats**

Boendestödet utgår från ett individuellt biståndsbeslut, där det framgår antal timmar och innehåll i uppdraget, om boendestödet ska utföras på dagtid, kvällstid och/eller helger, samt eventuell beviljad dubbelbemanning. Kunden betalar inte någon avgift för boendestöd. När biståndsbeslut är fattat väljer kunden bland de anordnare av boendestöd som godkänts för den egna målgruppen.



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

Kommunen sammanställer en kundvalskatalog med information om alla anordnare, för att underlätta för kunden att välja. Anordnare ska lämna uppgifter till katalogen och snarast meddela eventuella förändringar av dessa.

### **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 ett så kallat ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet för boendestöd innebär att kunden erbjuds boendestöd genom kommunens egen boendestödsverksamhet.

### **Omval av anordnare**

Kunden har rätt att byta anordnare, utan att ange orsak. Vid ett eventuellt omval kontaktar kunden handläggaren. Ett omval kräver alltid en ny utredning och ett nytt beslut för personer med missbruksproblematik.



## **Mål för boendestöd**

### *Mål, boendestöd till personer med funktionsnedsättningar*

- Ökad funktionsförmåga och självständighet för kunden.
- Kunden är delaktig och har inflytande över insatsernas utformning.
- Kunden blir bemött med respekt och hänsyn i kontakten med anordnaren. Kundens integritet respekteras.
- Insatserna är trygga och säkra.
- Kunden har kontinuitet i kontakterna med personal och upplever kontinuitet i själva stödet som är välstrukturerat och väl förankrat hos den enskilde samt all personal.

### *Mål, insatser till personer med missbruksproblem*

- Insatsen ska leda till att den enskilde får insikt om sitt beroende.
- Insatsen ska leda till att den enskilde kommer ifrån sitt missbruk.
- Insatsen ska förhindra att den enskilde får återfall.

### *Uppföljning sker främst genom att kontrollera*

- att det finns aktuella genomförandeplaner och sociala journaler
- personalens utbildningsnivå, kompetensutveckling, personalomsättning, andel timanställningar
- kundens uppfattning om trygghet, delaktighet och bemötande
- rutiner för synpunktshantering, rutiner för anmälan om missförhållanden
- anordnarens resultat av genomförda insatser
- hur anordnaren arbetar med brukarinflytande och brukaruppföljningar



## 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	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

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

### Lokaler, IT-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 avauktorisation
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

12. Att uppgifter ska kunna hanteras av kommunens administrativa system innebär krav på att anordnaren anpassar sig till kommunens IT-baserade verksamhetssystem och har den datautrustning och kompetens som fordras för att kunna hantera information elektroniskt. 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.



## Verksamhetsansvarig och 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

#### Verksamhetsansvarig och ledning

13. Adekvat kompetens för ledningen innebär att den dagliga ledningen ska utövas av en föreståndare/arbetsledare som har en adekvat högskoleutbildning omfattande minst 80 poäng, tre års dokumenterad erfarenhet av liknande verksamhet för aktuell målgrupp, två års arbetsledar-erfarenhet och vitsordad personlig lämplighet. Om högskoleutbildningen påbörjats efter den 1 juli 2007 bör utbildningen omfatta minst 120 högskolepoäng (två år).

Undantag från kravet på högskoleutbildning kan beviljas efter särskild prövning av arbetsledarens reella kompetens för målgruppen personer med missbruksproblem. Med reell kompetens avses vitsordade yrkesmässiga färdigheter, erfarenhet av arbetsledning, relevanta kurser och lång yrkeserfarenhet av arbetet med målgruppen.

## Underleverantör

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
<p>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.</p>	<p>1. Egen anmälan</p> <p>2. Uppföljning</p>	<p>Avauktorisering</p>

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Underleverantör

14. Kontrakt får inte överlätas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande. Anordnaren får inte heller anlita annan för att fullgöra hela eller del av uppdraget utan beställarens skriftliga medgivande. Anordnaren svarar för underleverantör som för eget uppdrag. Anordnaren ansvarar för att underleverantör uppfyller krav på inbetalning av skatter och avgifter, samt övriga krav enligt gällande lagstiftning.

## 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

15-19. Anordnare ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Systematiskt kvalitetsarbete innebär bl.a. att ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet är tydlig, att kunder, intresseorganisationer och personal ges möjlighet till att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten samt att personalen får introduktion och fortlöpande kompetensutveckling.

Det ska bl.a. finnas dokumenterade och lättillgängliga rutiner för

- hur man arbetar med den enskilde
- att rapportera missförhållanden (lex Sarah)
- att hantera och följa upp synpunkter och klagomål
- att dokumentera och åtgärda fel och brister.

19. I normalfallet ingår varken hantering av nycklar till kundernas bostäder eller värdehandlingar/ medel tillhöriga kunderna i boendestödsuppdraget.

## 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

22. Kommunen sammanställer en kundvalskatalog med information om alla anordnare, för att underlätta för kunden att välja. Anordnare ska lämna uppgifter till katalogen och snarast meddela eventuella förändringar av dessa.

### 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 kundvalets specifika auktorisationsvillkor, ska anordnaren ha	Uppföljning	Varning

rutiner som säkerställer att personalen iakttar sekretess och tystnadsplikt samt följer krav på dokumentation och rapporteringsskyldigheten om missförhållanden enligt lag.

## **Specifika auktorisationsvillkor**

### **Personal**

24. Relevant utbildning för personal innebär att minst 90 % av den personal som arbetar med boendestöd ska ha och kunna uppvisa dokumenterade kunskaper motsvarande lägst yrkesförberedande utbildning, dvs. genomgången utbildning till mentalskötare, vårdlinje, social servicelinje, lämplig pedagogisk utbildning eller omvårdnadsprogram i gymnasieskolan. En majoritet av personalen ska ha tre års dokumenterad erfarenhet av arbete med aktuell målgrupp. All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

Villkoret om omfattning av personal innebär att grundbemanningen ska bestå av tillsvidareanställd personal.

Personalen ska erbjudas fortlöpande kompetensutveckling och handledning samt hållas uppdaterad om ny lagstiftning och nya forskningsrön inom målgruppens/målgruppernas områden.

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 Socialtjänstens kundvals-system 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, som gör motsvarande bedömning som vid obligatoriska registerutdrag inom LSS-verksamhet, skola och HVB-verksamhet.

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

Anordnaren ska inom två veckor efter första besöket upprätta en preliminär genomförandeplan tillsammans med kunden och eventuella företrädare, med biståndsbeslut och beställning som grund.

Den första genomförandeplanen ska uppdateras inom tre månader och därefter varje halvår. Den enskilde ska ha insyn och inflytande över planering och uppföljning av genomförandeplanen. 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 kunden 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.

## 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 avauktion
29. Anordnaren ska ingå i eventuellt kösystem som kommunen har.	Uppföljning	Avauktion
30. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.	Uppföljning	Varning och/eller avauktion

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Skyldighet att ta emot kunder

28. Skyldigheten att ta emot kunder innebär att anordnaren ska ta emot nya kunder som ingår i den målgrupp som verksamheten är godkänd för.

Boendestöd ska finnas tillgängligt för den enskilde inom två veckor efter beställning.

## 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 avauktion
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

## Uppföljning och kontroll

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

Enligt villkoren ska anordnaren delta i socialtjänstens uppföljning av verksamheten och låta socialtjänsten få del av de handlingar som efterfrågas i enlighet med 3 kap. 19 a § kommunalagen.

*I socialtjänstens uppföljning ingår*

- Handläggarens individuella uppföljning.
- Årlig enkät till alla anordnare om kvalitet.
- Socialtjänstens brukarundersökning.
- Uppföljning av synpunkter och klagomål.
- 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, dokumentation och genomförandeplaner, samt kontroll av personalens kompetens, brukardelaktighet samt verksamhetens förbättringsarbete.

Resultaten av uppföljningen 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.



## Kontrakt

### Valfrihetssystem för boendestöd

#### Uppdrag och omfattning

Mellan Nacka kommun, Social- och äldrenämnden, 131 81 Nacka, nedan kallad beställaren och **XXX** med organisationsnummer **xxx** nedan kallad anordnaren har idag följande kontrakt tecknats avseende boendestöd för målgruppen **xxx**.

#### Kontraktstid

Kontraktet gäller tills vidare med 6 månaders uppsägningstid.

#### Kontraktsvillkor

Villkoren med kravspecifikation och tillämpningsanvisningar ingår som en del av kontraktet, vilket innebär att anordnaren under hela kontraktperioden ska acceptera och uppfylla alla villkor i den bifogade kravspecifikationen.

För kontraktet gäller i övrigt nedanstående handlingar. Förekommer inom dessa mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de sinsemellan i följande rangordning:

1. Eventuell bilaga till detta kontrakt.
2. Detta kontrakt.
3. Ansökan om godkännande.

#### Ersättning för utförd tjänst

Kommunfullmäktige i Nacka beslutar årligen i november månad om checkbelopp/ersättning i kronor per timme för de olika tiderna.

Ersättning utgår för utförda timmar på dagtid, kvällstid eller helg, enligt biståndsbeslut. Som utförda timmar räknas tid tillsammans med klient, alternativt telefonsamtal med klienten. Ingen ersättning utgår vid återbud tidigare än 24 tim före avtalad tid. Om kunden ställer in utan att meddela anordnaren ska handläggaren kontaktas.

I vissa fall kan socialtjänsten besluta att ersättning ska utgå för beviljad tid under en försöksperiod på maximalt två veckor, då arbetet inriktas mot motiverande och uppsökande. Efter fastslagen försökstid gäller de fastslagna reglerna om inställda besök.

Boendestöd är en momsfri social omsorg.

Fakturering ska ske månadsvis senast fem arbetsdagar efter avslutad månad, med en redovisning över utfört arbete. I fakturan ska anges tidsperiod, timantal och vilken person det gäller (initialer). Redovisningen ska lämnas på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system. Beställaren ersätter inom 30 dagar efter det att fakturan inkommit.



När kommunen infört ett nytt IT-baserat verksamhetssystem ska all information överföras inom detta system.

Felaktig fakturering kan leda till att avtalet hävs och att återbetalning kommer att krävas.

### **IT-baserat verksamhetssystem**

När kommunens verksamhetssystem Pulsen Combine är infört ska anordnare ska kommunicera med myndigheten och kunden genom detta. För inloggning krävs särskilda kort och kortläsare. Personinformation kommer att registreras och allt som utförs sparas i en historikfil (logg). Loggen följs upp av Nacka kommun.

### **Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag**

Kontrakt får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande. Anordnaren får inte heller anlita annan för att fullgöra hela eller del av uppdraget utan beställarens skriftliga medgivande. Anordnaren svarar för underleverantör som för eget uppdrag. Anordnaren ansvarar för att underleverantör uppfyller krav på inbetalning av skatter och avgifter, samt övriga krav enligt gällande lagstiftning.

### **Hävning av avtal**

Avtalet kan hävas

- På egen begäran, med 6 månaders uppsägningstid.
- På grund av avsaknad av uppdrag under en period av tolv månader.
- 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.

### **Twist**

Om twist uppstår inom ramen för detta avtal, ska den i första hand lösas av parterna. I andra hand ska twist hänföras till svensk allmän domstol på beställarens hemort och avgöras enligt svensk rätt.

### **Omförhandling**

Avtalet kan omförhandlas för villkorsändring. Nacka kommun förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningar över tid. Ändrat innehåll i villkoren kan innebära att nya kontrakt upprättas för alla anordnare. Anordnaren har rätt att säga upp avtalet om villkoren inte kan accepteras.