



## Bilaga 6

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

## 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 LEDSAGARSERVICE OCH AVLÖSARSERVICE .....	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>11</b>
MÅL, LAGAR, UPPFÖLJNING .....	11
ANSVARSFÖRSÄKRING.....	11
PERSONAL .....	12
SKYLDIGHET ATT TA EMOT KUNDER .....	14
ÖVRIGA KRAV PÅ VERKSAMHETEN .....	15
<b>UPPFÖLJNING OCH KONTROLL.....</b>	<b>16</b>
<b>KONTRAKT .....</b>	<b>17</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*

Tjänsten omfattar ledsagarservice och avlösarservice i hemmet. Tjänsten gäller insatser enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för personer i alla åldrar samt enligt socialtjänstlagen (SoL) för barn och ungdomar med funktionsnedsättning 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. Ledarservice är knuten till aktivite-



ter 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.

## **Information 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 inom kundvalet 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.

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

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.

För vissa kundval visas också uppgifter i Jämföraren. Jämföraren ger kunden stöd till att välja anordnare genom att jämföra faktauppgifter och kvalitet med hjälp av statistik och undersökningar som kommunen genomför.

### **Kapacitetstak**

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



### **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 den nya och den gamla anordnaren. Uppsägningstiden är en vecka eller enligt överenskommelse.

### **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*.



## 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

## 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 avauktorerats efter att ha brutit mot eller bedömts inte uppfylla auktorisationsvillkoren ska för att åter bli auktoriserad visa att åtgärder har vidtagits för att bristerna inte ska upprepas.	Vid auktorisation	

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Uteslutning, registrering, ekonomisk ställning

3. Utdrag ur belastningsregistret avseende bolagets företrädare ska bifogas ansökan.

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 eventuellt. 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. 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 kommunen innebär krav på att anordnaren har fungerande telefonsvarare, e-posthantering och fax.

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 avauktion</p> <p>Varning</p>

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Verksamhetsansvarig och ledning

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

- två års eftergymnasial vård- och omsorgsutbildning (högskoleutbildning alternativt yrkeshögskoleexamen 400 yrkeshögskolepoäng)
- två års praktisk erfarenhet av arbete på heltid under de senaste 10 åren inom omsorger om personer med funktionsnedsättning
- 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.

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

## Underleverantör

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
<p>14. Auktorisationen får inte överlåtas 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>Avauktion</p>

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Underleverantör

14. 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.

### 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. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Det ska bland annat finnas dokumenterade och lättillgängliga rutiner för

- att rapportera, utreda och avhjälpa eller undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah)
- att ta emot och utreda synpunkter och klagomål
- att dokumentera och åtgärda fel och brister.

## 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

21. 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. Anordnaren ska samverka med landstinget och primärvården och arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen ingår. 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.

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

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

## Specifika auktorisationsvillkor

### Personal

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

Relevant utbildning för personal innebär att

1. Personalen uppfyller Socialstyrelsens vägledning *Rätt kompetens hos personal i verksamheter för personer med funktionsnedsättning*.
2. Minst 90 procent av personalen ska ha godkänd utbildning enligt nedan.
3. All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

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 funktionshindersonrådet 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
- Mentalskötartutbildning, 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.

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.

I de flesta fall har kunden ett eget förslag på vem som ska anställas, då kan undantag göras gällande punkt 2 ovan. Dock ställs krav på att personen har kunskaper om grundläggande värden, förhållningssätt, bemötande, kommunikation och regelverk. Kompetensen ska vara anpassad för uppdraget och kundens behov. Rekryteringen av personal ska ske på ett tryggt och säkert sätt.

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.

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

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

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.

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 (1998:620) om belastningsregister kan enskilda också i andra fall begära att få ta del av motsvarande uppgifter om sig själv. Med hänsyn till att kundvalen inom socialtjänsten 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 överlämna detta till arbetsgivaren/anordnaren.



26. Villkoret om sekretess innebär att personal inom enskild verksamhet iakttar tystnadsplikt enligt 29§ LSS och 15 kap 1§ SoL 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 tystnadsplikt/sekretess.

27. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd 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 skickas till handläggaren senast två veckor efter det att anordnaren mottagit beställningen, alternativt vara tillgänglig i Pulsen Combine.

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 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 forskningsändamål 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.

## 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

28. 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.

### 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

### Specifika auktorisationsvillkor

#### Övriga krav på verksamheten

32. Anordnare ska meddela förändringar av verksamhetens omfattning.

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



## 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.





## Kontrakt

# Valfrihetssystem för ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och ungdomar

### Uppdrag och omfattning

Mellan Nacka kommun, Socialnämnden, 131 81 Nacka, nedan kallad beställaren och XXXX med organisationsnummer XXXX nedan kallad anordnaren har idag följande kontrakt tecknats avseende XXX för målgruppen XXX

### Kontraktstid

Kontraktet gäller tills vidare med sex månaders uppsägningstid.

### Kontraktsvillkor

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

1. Bilaga till detta kontrakt.
2. Detta kontrakt.
3. Samtliga generella och specifika auktorisationsvillkor ingår som en del av kontraktet, vilket innebär att anordnaren under hela kontraktperioden ska acceptera och uppfylla dessa villkor.
4. Ansökan om godkännande.

### IT-baserat verksamhetssystem

Anordnare ska kommunicera med myndigheten och kunden genom kommunens verksamhetssystem Pulsen Combine. 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.

### Ersättning för utförd tjänst

#### *Ersättningens storlek*

Kommunfullmäktige i Nacka beslutar årligen i november månad om checkbelopp i kronor.

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.

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



### ***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.

Vid försenad tidsredovisning får anordnaren betala ett vite med 10 procent 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.

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

### **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 kommunens villkor och gällande lagstiftning.

### **Hävning av avtal**

Avtalet kan hävas

- På egen begäran, med sex 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 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.

### **Tvist**

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



## **Omförhandling**

Avtalet kan omförhandlas för villkorsändring. Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningar över tid. Ändrat innehåll i villkoren kan innebära att nya kontrakt upprättas för alla anordnare. Om anordnare inte kan acceptera de nya villkoren kan avtalet sägas upp.

Datum:

Datum:

Chef

Behörig företrädare för