

## Villkor för att bli godkänd anordnare inom kundval för familjerådgivning

### Beskrivning av Nacka kommuns kundvalssystem

Ett kundvalssystem består av

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

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

Den del av ett kundvalssystem som kallas auktorisationsvillkor består av

1. generella villkor
2. bestämmelser om avauktorisering.

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

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



## Kravspecifikation

Upphandlingen genomförs enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Anordnare som godkänts enligt villkoren konkurrerar med varandra och kommunens verksamhet i egen regi.

## Uppdragsbeskrivning

### Tjänsten

Med familjerådgivning avses verksamhet som bedrivs enligt Socialtjänstlagen 5 Kap. 3 §. Enligt lagen är familjerådgivning en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Vid behov ska barn delta i samtalen.

Familjerådgivning är en öppen verksamhet, som inte kräver biståndsbeslut från socialtjänsten. Antalet samtalstillfällen är högst fem. Om det finns särskilda skäl kan anordnaren erbjuda ytterligare tre samtal till familjer med barn under 18 år. Om anordnaren bedömer att antalet samtal kommer att överstiga fem ska detta rapporteras till socialtjänsten.

### Målgrupp

Målgruppen är familjer och par, som är bosatta i Nacka kommun och som frivilligt söker hjälp för att lösa relationsproblem. Rådgivningsinsatsen ska alltid inledas med ett parsamtal. Därefter finns det möjlighet till enskilt/enskilda samtal efter bedömning av familjerådgivaren.

### Inledande bestämmelser

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

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

Den enskilda anordnaren är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning. Anlitar anordnaren underleverantörer ansvarar anordnaren för att underleverantören uppfyller motsvarande krav och för att underleverantören uppfyller villkoren för godkännande. Uppfyller underleverantör inte villkoren kan anordnarens avtal hävas.

### Grund för att häva avtal

#### På egen begäran

Anordnare som avser att avsluta verksamheten ska meddela kommunen minst tre månader före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har avtalet hävts.

#### På grund av avsaknad av uppdrag

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



### **Till följd av brister i verksamheten**

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

Avtalet hävs om anordnaren tar ut avgift av 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.

Hävning av avtal till följd av brister i verksamheten beslutas av nämnd och får inte delegeras i annat fall än till ordföranden med stöd av bestämmelserna i 6 kap 36 § kommunallagen. Vid misstanke om allvarlig brist i verksamheten som utgör fara för kund får ordföranden besluta att interimistiskt häva avtalet under utredningstiden.

### **Mål för familjerådgivning**

- Familjerådgivning ska leda till positiva förändringar av relationer.
- Familjerådgivning ska vara lätt tillgänglig.
- Barnperspektivet ska beaktas i alla kontakter, enligt intentionerna i barnkonventionen.

### **Uppföljning sker genom att kontrollera**

- kundens uppfattning om familjerådgivningen
- personalens utbildningsnivå, kompetensutveckling samt personalomsättning
- anordnarens rutiner för synpunktshantering

## Kvalificeringsvillkor

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
Anordnaren får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska visa att den fullgör sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt.	3. Uppvisa vid ansökan 4. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska senast när verksamheten startar vara registrerad hos Bolagsverket och uppvisa registreringsbevis	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska senast när verksamheten startar inneha F-skattsedel.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet	Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register eller på annat sätt om anordnarens verksamhet är nystartad, visa att den har erforderlig ekonomisk kapacitet.	Uppvisa vid ansökan	Enbart villkor för godkännande
Avtalet får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och avtalet omprövas.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Hävande av avtal
Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.	Uppföljning	Hävande av avtal

## Verksamhetsvillkor

### Allmänna villkor

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av valfrihetssystemet.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten ska nås.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska rapportera större förändringar avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.	Egen anmälan	Varning
Verksamheten ska vara tillgänglig hela året.	1. Uppvisa vid ansökan 2. Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Lokaler och utrustning ska vara anpassande till verksamheten och godkända för sitt ändamål av berörda myndigheter.	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.	Uppföljning	Varning
Anordnaren ska i händelse av höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning. Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid annan allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är godkänd för.	Uppföljning	Varning
Om ett avtal har hävts efter att anordnaren som har brutit mot eller bedömts inte uppfylla villkoren ska anordnaren för att åter bli godkänd visa att åtgärder har vidtagits för att bristerna inte ska upprepas.	Vid ansökan	

### Definitioner

Anordnaren ska vara tillgänglig för rådgivning helgfria vardagar på dagtid, samt minst en kväll i veckan.

Rådgivarens lokaler ska ligga geografiskt lättillgängliga inom Stor-Stockholmsområdet och bör uppfylla krav på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

## Villkor för ledning och personal

<i>Villkor</i>	<i>Kontrollpunkter</i>	<i>Vid brist</i>
<p>Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.</p> <p>Om anordnaren byter den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande av den nya ansvariga enligt ovan.</p>	<p>1. Uppvisa vid ansökan</p> <p>2. Uppföljning</p> <p>Egen anmälan</p>	<p>Varning och/eller hävande av avtal</p> <p>Varning</p>
<p>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.</p>	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
<p>Ansvarig för verksamheten och samtliga personal som anställs ska till anordnaren lämna ett registerutdrag ur det register som förs enligt lagen om belastningsregister. Utdraget får vara högst ett år gammalt. Register avseende samtliga inom verksamheten ska finnas tillgängliga vid uppföljning/tillsyn.</p>	Uppföljning	Varning och/eller hävande av avtal
<p>Anordnaren ansvarar för att all personal inom verksamheten iakttar den sekretess som gäller för verksamheten.</p>	Uppföljning	Hävande av avtal

### Definitioner

Relevant utbildning innebär att den personal som utför rådgivningen ska ha styrkt adekvat högskoleutbildning (t.ex. socionom- eller psykologexamen) samt kvalificerad vidareutbildning inom området (t.ex. grundläggande psykoterapiutbildning steg 1, och/eller familjeterapeutisk vidareutbildning om minst 30 universitetspoäng). Relevant utbildning är också leg. psykoterapeut, steg 2. Rådgivaren ska ha ~~tillgång till~~ extern handledning, vid minst 8 tillfällen per år.

Relevant erfarenhet innebär att personalen ska ha flerårig erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med inriktning på par och/eller familjer. Personal som saknar specifik erfarenhet av familjerådgivning ska få handledning av en erfaren familjerådgivare, som arbetat med kommunal familjerådgivning under minst sex månader. Familjerådgivare ska bedriva renodlat familjerådgivningsarbete på minst 50 % av heltid. För att uppfylla kravet på 50 %, ska varje familjerådgivare ha minst 6-8 familjerådgivningssamtal per vecka under hela året.

Inför nyanställning ska personal själv begära utdrag ut belastningsregistret från polisen och överlämna detta till arbetsgivaren/anordnaren.

## Villkor för att ta emot uppdrag

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

## Villkor för kvalitet och uppföljning

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

### Definitioner

Anordnare ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9. Systematiskt kvalitetsarbete innebär bl.a. att ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet är tydlig, att kunder och personal ges möjlighet till att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten samt att personalen får fortlöpande kompetensutveckling. Det ska bl.a. finnas rutiner för att rapportera missförhållanden enligt SOSFS 2011:5 (Lex Sarah), hantera och följa upp synpunkter och klagomål samt dokumentera och åtgärda fel och brister.

Villkoret om att delta i den uppföljning som kommunen genomför innebär bland annat att anordnaren ska genomföra kundenkäter enligt den mall som Nacka kommun tillhandahåller. Anordnare ska årligen lämna besöksstatistik samt skicka in en verksamhetsberättelse enligt särskilda anvisningar.



## Tillämpningsanvisningar

### Beslut om insats och val av anordnare

#### Kundens val

Familjerådgivning är en öppen verksamhet, som inte kräver något beslut från socialtjänsten. Antalet samtalstillfällen är högst fem genomförda samtal. Om det finns särskilda skäl kan anordnaren erbjuda ytterligare tre samtal till familjer med barn under 18 år.

Kunden väljer en av de godkända anordnarna i Nacka och tar själv kontakt med anordnaren. Anordnaren ska kontrollera att kunden är mantalsskriven i Nacka.

Anordnarens väntetider får inte överstiga 3 veckor för nybesök – om inte annat avtalas med kunden.

#### Omval av anordnare

Kunden har rätt att när som helst byta anordnare, utan att ange orsak.

#### ickevalsalternativ

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

Ickevalsalternativet tas fram genom att årligen i januari upprätta en lista, där varje godkänd anordnare är ickevalsalternativ under en månads tid.

### Administrativa bestämmelser om verksamheten

#### Tolk

Anordnaren svarar för att kunder, som behöver hjälp med tolk, får tillgång till auktoriserad tolk. Kommunen ersätter anordnaren för kostnaderna.

#### Uppföljning

Anordnaren ska medverka till kommunens kvalitetsuppföljning genom att överlämna en anonym enkät, tillsammans med ett frankerat svarskuvert, till kunder som erhållit familjerådgivning. Kunderna ska uppmuntras till att fylla i enkäten.

Anordnaren ska föra fortlöpande statistik över antalet kunder och besök och på uppmaning överlämna dessa uppgifter till kommunen, Socialstyrelsen och/eller Sveriges kommuner och landsting.

Villkoret att familjerådgivare ska bedriva renodlat familjerådgivningsarbete på minst 50 % av heltid följs upp vid varje årsskifte, i samband med den årliga verksamhetsuppföljningen. Uppföljningen gäller för var och en av de godkända familjerådgivarna. Undantag från villkoret kan göras för erfarna familjerådgivare vid nedtrappning inför pensionering.





Som ett led i uppföljningen ska anordnaren delta i möten minst en gång per år med Nacka kommun.

### **Uppgifter till kundvalskatalog**

Kommunen sammanställer en kundvalskatalog med information om alla anordnare, för att underlätta för kunden att välja. Katalogen presenteras på kommunens webbplats och i tryckt form. Anordnare ska lämna uppgifter till katalogen och snarast meddela eventuella förändringar av dessa.

### **Ersättning**

#### **Ersättningssystem**

Kommunfullmäktige fastställer ersättningsnivå och egenavgift årligen i november månad.

Kommunen ersätter anordnaren för varje genomfört samtal, motsvarande två timmars arbete. Ett samtal beräknas till 1,5 timme och till detta kommer tid för förberedelser och efterarbete med 0,5 timmar per samtal.

Från den totala ersättningen (checkbeloppet) dras en egenavgift, som kunden betalar direkt till anordnaren. Inga ytterligare avgifter får tas ut från kunden.

Halv ersättning utgår för uteblivet besök/återbud inom 24 timmar före inbokad tid. Anordnaren har rätt att ta ut egenavgift från kunden i dessa fall. I övrigt utgår inte ersättning för besök som avbokats.

Familjerådgivning är en momsfri social omsorg.

#### **Utbetalning av ersättning**

Fakturering ska ske månadsvis med en redovisning över utfört arbete. I fakturan ska anges datum, antal samtal, familjerådgivarens namn och nummer på familjen. För numrering av familjerna ska det finnas en lista hos familjerådgivaren med aktuella familjer numrerade i ordning per år. Redovisningen ska lämnas på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.



## 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, utifrån vad reglerna om sekretess medger.

*I socialtjänstens uppföljning ingår*

- Kontraktsuppföljning genom årlig enkät till alla anordnare.
- Kundenkät efter avslutad kontakt.
- Uppföljning av synpunkter och klagomål.
- 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.

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 familjerådgivning

#### Uppdrag och omfattning

Mellan Nacka kommun, Socialtjänsten, 131 81 Nacka, nedan kallad beställaren och **XXX** med organisationsnummer **xxx** nedan kallad anordnaren har idag följande kontrakt tecknats avseende familjerådgivning.

#### Kontraktstid

Kontraktet gäller tills vidare med tre 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. Bilaga till detta kontrakt.
2. Detta kontrakt.
3. Ansökan om godkännande.

#### Ersättning för utförd tjänst

Kommunen ersätter anordnaren för varje genomfört samtal, motsvarande två timmars arbete. Ett samtal beräknas till 1,5 timme och till detta kommer tid för förberedelser och efterarbete med 0,5 timmar per samtal.

Från den totala ersättningen (checkbeloppet) dras en egenavgift, som kunden betalar direkt till anordnaren. Inga ytterligare avgifter får tas ut från kunden.

Halv ersättning utgår för uteblivet besök/återbud inom 24 timmar före inbokad tid. I övrigt utgår inte ersättning för besök som avbokats. Anordnaren har rätt att ta ut egenavgift från kunden i dessa fall.

Familjerådgivning är en momsfri social omsorg.

Fakturering ska ske månadsvis med en redovisning över utfört arbete. I fakturan ska anges datum, antal samtal, familjerådgivarens namn och nummer på familjen. För numrering av familjerna ska det finnas en lista hos familjerådgivaren med aktuella familjer numrerade i ordning per år. Redovisningen ska lämnas på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.

Felaktig fakturering kan leda till krav på återbetalning och att avtalet hävs.



## **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 tre månaders uppsägningstid.
- På grund av avsaknad av uppdrag i Nacka 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.

## **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.

## **Ersättning till anordnare av familjerådgivning**

### **Checkbelopp år 2014**

Ersättning, Kommunal anordnare	1 380 kr/samtal
varav från kommunen	1 107 kr/samtal
Ersättning, Privat anordnare	1 467 kr/samtal
varav från kommunen	1 194 kr/samtal
Egenavgift, familjen	273 kr/samtal

För privata anordnare ingår momsersättning.