

Grått: Ändringar som är gjorda

## Villkor för att vara godkänd anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning

### Beskrivning av Nacka kommuns kundvalssystem

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

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

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

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

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

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

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



## Kravspecifikation

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

## Uppdragsbeskrivning

### Tjänster

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

Anordnare ska erbjuda tjänster mellan kl. 07.30 och kl. 22.30 samtliga dagar under året.

### Geografiska områden

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.

### Inledande bestämmelser

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

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



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

### **Grund för att häva avtal**

#### **På egen begäran**

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

#### **På grund av avsaknad av uppdrag**

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

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

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

Avtalet hävs om anordnaren tar ut avgift av kunden för verksamhet som omfattas av ersättning genom checkbeloppet eller om anordnaren tar ut avgift utöver den avgift som har fastställts av kommunfullmäktige för tjänsten ifråga.

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



## **Mål för 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.

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

- att det finns aktuella genomförandeplaner och sociala journaler
- personalens utbildningsnivå, kompetensutveckling och deltagande i erbjudna utbildningar
- personalomsättning och andel timanställningar (intermittent anställda)
- att personal bär fotolegitimation och tjänstekort
- förebyggande arbete med fallskador och med motverka undernäring
- kundens upplevelse av trygghet, delaktighet, bemötande och personalkontinuitet
- hur anordnaren arbetar med kundinflytande och kunduppföljningar

### 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<br>2. Uppföljning | Hävande av avtal               |
| Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande  | 1. Uppvisa vid ansökan<br>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<br>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<br>2. Uppföljning | Hävande av avtal               |
| Anordnaren ska visa att den fullgör sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt.   | 3. Uppvisa vid ansökan<br>4. Uppföljning | Hävande av avtal               |
| Anordnaren ska senast när verksamheten startar vara registrerad hos Bolagsverket och uppvisa registreringsbevis.  | 1. Uppvisa vid ansökan<br>2. Uppföljning | Hävande av avtal               |
| Anordnaren ska senast när verksamheten startar inneha F-skattsedel.   | 1. Uppvisa vid ansökan<br>2. Uppföljning | Hävande av avtal               |
| Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet.  | Uppföljning                              | Hävande av avtal               |
| Anordnaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register eller på annat sätt om anordnarens verksamhet är nystartad, visa att den har erforderlig ekonomisk kapacitet.            | Uppvisa vid ansökan                      | Enbart villkor för godkännande |
| Avtalet får inte överlätas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och avtalet omprövas.               | 1. Egen anmälan<br>2. Uppföljning        | Hävande av avtal               |
| Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.     | Uppföljning                              | Hävande av avtal               |

### Definitioner

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

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

## Verksamhetsvillkor

### Allmänna villkor

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



## Definitioner

Anordnare ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd: Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre, SOSFS 2012:3.

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

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

## Villkor för ledning och personal

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

## Definitioner

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

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

- två års eftergymnasial vård- och omsorgsutbildning (högskoleutbildning alternativt yrkes-  
högskoleexamen 400 yrkeshögskolepoäng)

- två års praktisk erfarenhet av arbete på heltid under de senaste 10 åren inom omsorger om äldre och/eller personer med funktionsnedsättningar,

- två års erfarenhet av arbetsledning med ansvar för personal och drift

Verksamhetsansvarig ska behärska det svenska språket i tal och skrift.



Utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige, ska valideras. Valideringen sker av Universitets- och Högskolerådet, UHR.

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

Relevant utbildning för personal innebär att

1. Personalen uppfyller Socialstyrelsens *Allmänna råd om Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre*, SOSFS 2011:12 (S).
2. Minst 70 procent<sup>1</sup> av personalen ska ha godkänd utbildning enligt nedan<sup>2</sup>.
3. All personal ska behärska det svenska språket i tal och skrift.

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

Villkoret innebär också att anordnaren ska säkerställa att utomstående inte kan få tillgång till lösenord och meddelanden på telefonsvarare, fax, sms, e-post, samtalslistor och dylikt.

All personal ska underteckna en förbindelse om sekretess.

Anhöriga kan anställas i undantagsfall, om det finns särskilda skäl. En förutsättning är att de uppfyller samma krav på kompetens och arbetar under samma villkor som andra anställ-

<sup>1</sup> För anordnare som godkänts innan 2014 finns övergångsregler.

<sup>2</sup> Utbildningar som godkänns är:

- 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)
- 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

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.





da. Personal får inte samtidigt vara legal företrädare för kund. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.

### Villkor för att ta emot uppdrag

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

### Villkor för kvalitet och uppföljning

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

### Definitioner

Anordnare ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:09. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Det ska bl.a. finnas dokumenterade och lättillgängliga rutiner för att dokumentera, utreda och avhjälpa eller undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden (Lex Sarah) enligt SOSFS 2011:5, för att ta emot och utreda synpunkter och klagomål samt för att dokumentera och åtgärda fel och brister.

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

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

En genomförandeplan ska upprättas tillsammans med kund/närstående med biståndsbeslutet som grund. 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 tillgänglig i Pulsen Combine 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, dvs. förstöras på ett säkert sätt. Handlingar som ska sparas med hänsyn till forskningens behov är undantagna.

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

## Tillämpningsanvisningar

### Beslut om insats och val av anordnare

#### Biståndsbeslut

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.

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.



### **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, eller oftare vid behov, upprätta listor över de godkända anordnare i varje kommunedel, som inte har angett något kapacitetstak och inte tilldelats någon varning under föregående år. Bland dessa anordnare sker lottdragning om vem som ska utgöra ickevalsalternativ i vardera en kommunedel respektive månad.

### **Omval av anordnare**

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

## **Administrativa bestämmelser om verksamheten**

### **Kapacitetstak**

Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal timmar/månad. Det antal timmar som kapacitetstaket avser gäller 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.

### **Skyldighet att ta uppdrag**

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.

### **Uppgifter till kundvalskatalog**

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

### **Förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning**

Anordnare ska meddela förändringar av verksamhetens omfattning och inriktning. Om en anordnare önskar minska geografiskt verksamhetsområde, antal tjänster som erbjuds eller kapacitetstak ska kommunen meddelas tre månader före förändringen.

### **IT-baserat verksamhetsstöd**

När kommunens verksamhetssystem Pulsen Combine är infört ska anordnare kommunicera genom systemet. Det innebär att ta emot beställning, lämna beställningsbekräftelse, upprätta och presentera genomförandeplan på kundens och myndighetens sidor, lämna uppföljningsunderlag och skapa fakturaunderlag. För inloggning krävs särskilda kort och kortläsare.



Anordnaren ska informera de medarbetare som kommer ha tillgång till Pulsen Combine att personinformation i form av namn, personnummer, HSA ID samt mobiltelefonnummer kommer att registreras och att åtgärder som utförs i systemet sparas i en historikfil (logg) samt att regelbunden uppföljning av loggen kommer att utföras. Det är anordnarens ansvar att införskaffa den utrustning som behövs.

### **Fotolegitimation**

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.

### **Förändrat omsorgsbehov**

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 biståndshandläggaren och andra berörda anordnare 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.

### **Hälso- och sjukvård**

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

### **Vård i samverkan**

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.

### **Anställning av anhöriga**

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



hållningssätt och bemötande. Det är anordnarens uppgift att tillse att personen uppfyller kraven.

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

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

### Registerutdrag från belastningsregister

Enligt lagen (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder, krävs ett registerutdrag från Rikspolisstyrelsens belastningsregister för den som erbjuds anställning inom sådan verksamhet. Enligt lag om belastningsregister 1998:620 kan enskilda också i andra fall begära att få ta del av motsvarande uppgifter om sig själv.

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

Inför nyanställning ska den blivande anställde själv begära ett utdrag ur belastningsregistret från polisen och överlämna detta till arbetsgivaren/anordnaren, som gör motsvarande bedömning som vid obligatoriska registerutdrag inom LSS-verksamhet, skola och HVB-verksamhet.

### Övriga bestämmelser om verksamheten

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

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*.

### Tilläggstjänster

Privata anordnare har rätt att erbjuda tilläggstjänster. 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.

### Ersättning

#### Ersättningens storlek

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

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

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



Hemtjänst, ledsagning och avlösning är moms fria sociala omsorger.

### **Underlag för ersättning**

Utförd tid hos kund registreras elektroniskt via något av de system, som godkänts av Nacka kommun.

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

### **Fakturering**

Fakturering ska ske från det företag som är godkänd anordnare. Anordnaren ska senast fem arbetsdagar månaden efter att tjänsten utförts lämna en redovisning över utfört arbete, enligt anvisningar för elektronisk tidsredovisning online i Pulsen Combine.

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



## 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*

- 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, nyckelhantering, 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.