

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

Innehåll

ALLMÄN ORIENTERING	2
LAGEN OM VALFRIHETSSYSTEM	2
KUNDVALSSYSTEM I NACKA.....	2
GRUNDER FÖR AVAUKTORISATION.....	3
BESKRIVNING AV TJÄNSTEN	3
BESLUT OM INSATS OCH VAL AV ANORDNARE.....	4
GENERELLA OCH SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR	7
KRAV PÅ SÖKANDE, KVALIFICERINGSVILLKOR	7
UTESLUTNING, REGISTRERING, EKONOMISK STÄLLNING.....	7
LOKALER, IT-SYSTEM	8
VERKSAMHETENS LEDNING	9
ÖVERLÅTELSE AV VERKSAMHET	11
LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET.....	11
KRAV PÅ TJÄNSTEN, KRAVSPECIFIKATION	12
MÅL, LAGAR, UPPFÖLJNING	12
ANSVARSFÖRSÄKRING.....	13
PERSONAL	13
SKYLDIGHET ATT TA EMOT KUNDER	16
ÖVRIGA KRAV PÅ VERKSAMHETEN	16
UPPFÖLJNING OCH KONTROLL.....	18



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

Den enskildes rätt till tjänsten	Följer av lag eller beslut från kommunfullmäktige
Checkens storlek	Beslutas av kommunfullmäktige
Auktorisationsvillkor	Beslutas av kommunfullmäktige
Generella auktorisationsvillkor <ul style="list-style-type: none"> - Villkor för att bli auktoriserad och för att behålla auktorisationen 	Beslutas av ansvarig nämnd i samband med att kundvalet införs
Specifika auktorisationsvillkor <ul style="list-style-type: none"> - Särskilda villkor som ställs på anordnaren för den aktuella tjänsten inom ramen för de generella auktorisationsvillkoren 	
Avauktorisering	Beslutas av kommunfullmäktige
<ul style="list-style-type: none"> - Grund för att återkalla auktorisation - Återkallelse av auktorisation till följd av brister i verksamheten 	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

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 klockan 07.30 - 22.30 samtliga dagar under året. Ledsagning och avlösning kan även ske vid andra tidpunkter, då kommer kunden och anordnaren överens om tidpunkten om inte annat anges i beslut.

Anordnaren ska vara tillgänglig mellan klockan 7:30 - 22:30.

Geografiska områden

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

Beslut om insats och val av anordnare

Biståndsbeslut

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

När beslut är fattat väljer kunden eller dennes företrädare bland de godkända anordnarna inom kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Med utgångspunkt från beslutet får anordnaren en beställning som anger vilka insatser som beviljats och beräknad tid för insatser vid varje tillfälle. Anordnaren ska bekräfta att beställningen mottagits. Den ligger till grund för anordnarens genomförandeplan. Anordnaren ansvarar för att all berörd personal har god kännedom om beställning och genomförandeplan.

Biståndshandläggaren följer upp beslut regelbundet, samt vid förändrade behov.

Information till kunder om godkända anordnare

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



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. Anordnaren kan ändra sitt kapacitetstak, men maximalt två gånger per år.

Ickevalsalternativ

Kommunen arbetar alltid för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja anordnare. För den som ändå inte vill eller kan välja finns det ett så kallat ickevalsalternativ.

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

Omval av anordnare

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

Övriga bestämmelser om verksamheten

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

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

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



Nacka kommuns övergripande mål

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

Mål för hemtjänst, ledsagning och avlösning

Mål

- Den enskilde är delaktig och har inflytande över de beslutade insatsernas utformning.
- Den enskilde blir bemött med respekt och hänsyn i kontakten med anordnaren.
- Insatserna är trygga och säkra.
- Den enskilde har kontinuitet i kontakterna med personal.

Generella och specifika auktorisationsvillkor

De generella auktorisationsvillkoren är gemensamma för alla 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

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

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

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

9. Med erforderlig ekonomisk kapacitet avses kreditvärdighet på minst 5 enligt Business Check. Om företaget är nystartat ska dokumentation som styrker den ekonomiska kapaciteten bifogas¹.

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

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

¹ Exempel på vad som kan styrka den ekonomiska kapaciteten:

1. Lånelöfte från bank på lägst 100 000 kr som gäller tills det att de fått tillräcklig kreditvärdighet, eller
2. Intyg från bank där banken intygar sökandens ekonomiska stabilitet, eller
3. UC Objektiv (beställs av sökanden genom UC AB) som inte är äldre än en månad, eller
4. Intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandens förpliktelser från första leveranstid till dess att företaget fått tillräcklig kreditvärdighet. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget eller annan garant ska uppfylla kravet på kreditvärdighet på minst 5 enligt Business Check. Detta kontrollerar kommunen.

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 och e-posthantering.

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

Anordnaren ska informera de medarbetare som kommer ha tillgång till verksamhetssystemet att personinformation i form av namn, personnummer, HSA ID och mobiltelefonnummer kommer att registreras samt att åtgärder som utförs i systemet sparas i en historikfil (logg). Regelbunden uppföljning av loggen kommer att utföras. Det är anordnarens ansvar att införskaffa den utrustning och inloggningslösning som krävs. Anordnaren ska se till att den personal som behöver har korrekt behörighet för inloggning i Pulsen combine och meddela när personal slutar så att behörighet kan avslutas.

Verksamhetens ledning

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
<p>13. Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.</p> <p>Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens.</p> <p>Om anordnaren avser att byta den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning 3. Egen anmälan 	<p>Varning och/eller avauktorisering</p> <p>Varning</p>



Specifika auktorisationsvillkor

Verksamhetens ledning

13. Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella handlingsprogram och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur detta tillämpas i praktiken. Anordnaren ska säkerställa verksamhetsansvarig uppfyller detta samt att utbildnings- och erfarenhetskrav uppfylls.

Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner följs.

Adekvat kompetens verksamhetsansvarig innebär minst:

- två års erfarenhet av arbete på heltid under de senaste sju åren inom omsorger om äldre eller personer med funktionsnedsättning,
- två års erfarenhet av arbetsledning på heltid samt
- utbildning från högskola eller yrkeshögskola motsvarande minst två års heltidsstudier (högskoleutbildning minst 120 högskolepoäng alternativt yrkeshögskoleutbildning minst 400 yrkeshögskolepoäng).

I de fall den dagliga ledningen utövas av någon annan än verksamhetsansvarig (exempelvis samordnare) ska den personen minst ha:

- två års erfarenhet av arbete på heltid under de senaste sju åren inom omsorger om äldre och/eller personer med funktionsnedsättning samt
- utbildning som är godkänd enligt villkoret för personalens utbildning eller utbildning som godkänns för verksamhetsansvarig.

Både verksamhetsansvarig och den som utövar daglig ledning ska behärska det svenska språket i tal och skrift. De ska förstå och kunna göra sig förstådda i kommunikation med kund och personal samt kunna dokumentera enligt lag.

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

Anordnaren ska anmäla vem som ersätter verksamhetsansvarig vid frånvaro längre än fyra veckor. Om verksamhetsansvarig är ledig längre än sex veckor måste den vikarierande verksamhetsansvarige bli godkänd av Nacka kommun.

Verksamhetsansvarig eller den som utövar den dagliga ledningen ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar klockan 08:00-16:00.

Överlåtelse av verksamhet

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
14. Auktorisationen får inte överlätas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Avauktorisering

Specifika auktorisationsvillkor

Överlåtelse av verksamhet

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

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

Ledningssystem för kvalitet

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
15. Anordnaren ska ha rutiner för hantering av synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser.	Uppföljning	Varning
16. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
17. Anordnare ska redovisa åtgärdsplaner kopplade till allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser.	1. Egen anmälan 2. Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering
18. Anställd hos anordnare har rätt att anmäla missförhållanden till kommunen. Anordnaren eller någon denne ansvarar för, får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan	1. Uppföljning 2. Anmälan	Varning
19. I förekommande fall: Anordnaren ska ha rutiner för hantering av nycklar till brukarnas bostäder och värdehandlingar/ medel tillhöriga brukarna.	Uppföljning	Varning och/eller avauktorisering



Specifika auktorisationsvillkor

Ledningssystem för kvalitet

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.

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

Landstinget ansvarar för hälso- och sjukvård i hemmet. Anordnarens personal får inte utföra hälso- och sjukvårdsuppgifter om inte detta ansvar delegerats från hälso- och sjukvården. Kommunen lämnar ingen ersättning till anordnaren för hälso- och sjukvårdsuppgifter, men anordnaren kan efter överenskommelse med vårdcentralen utföra dessa uppgifter med ersättning från vårdcentralen (tjänsteköp).

Anordnaren ska samverka med landstinget och primärvården och arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen träffar i de delar som avser hemtjänsten. Samverkan ska ske enligt samverkansöverenskommelsen Vård i Samverkan.



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

Anordnaren ska delta i kommunens anordnarmöten.

Ansvarsförsäkring

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
23. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för 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 kundvarets 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. Anordnaren är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning. Anordnaren ska sträva efter att personalen uppfyller Socialstyrelsens *Allmänna råd om Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre*, SOSFS 2011:12 (S). Alla medarbetare ska behärska svenska så att



de förstår och kan göra sig förstådda i kommunikation med kunden och arbetsgivaren. De ska också kunna dokumentera enligt lag.

Relevant utbildning för personal innebär att minst 50 procent av personalen har godkänd utbildning. Med godkänd utbildning menas den utbildning som Socialstyrelsen rekommenderar:

Personal som studerat vid vuxengymnasium ska ha:

- 1100 poäng i de programgemensamma kurserna samt
- 300 poäng programfördjupning:
 - Äldreomsorg (200 p + 100 p)
 - Funktionsnedsättning (100 p + 100 p + 100 p)
 - Psykiatri (200 p + 100 p)
 - Akutsjukvård (Akutsjukvård 200 p + palliativ vård eller medicin 100p)

Personal som studerat vid ungdomsgymnasium ska ha ett slutbetyg från vård- och omsorgsprogrammet.

Fyra terminer på sjuksköterskeprogrammet godkänns.

Äldre utbildningar som godkänns är:

- Omvårdnadsprogrammet, både ungdomsgymnasium och vuxengymnasium (1350 poäng (karaktärsämnen, gemensamma kurser omfattande 600-650 poäng plus valbara kurser om 600-750 poäng))
- Äldre undersköterskeutbildning, 1000 poäng (32 veckor, 40 veckor, 31 veckors specialkurs, Hälso- och sjukvård kurskod 41325 06, Utbildning till skötare i psykiatrisk vård, Vårdinriktad kompletteringskurs)
- Tvåårig vårdlinje, 1000 poäng
- Mentalskötarutbildning, två eller tre terminer, 1000 poäng
- Relevant yrkeshögskoleexamen, godkänd av Myndigheten för yrkeshögskolan, 200 yrkeshögskolepoäng

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

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

Anställning av anhöriga till kund och objektsanställningar

Anställning av anhöriga till kund och objektsanställningar² är inte tillåtet inom hemtjänsten. Med anhörig menas den närmaste familjen (make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och

² Objektsanställning innebär att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en person.



barnbarn samt deras makar, sambor och barn). Verksamhetens ledning och personal i verksamheten får inte vara legal företrädare för kund inom varken hemtjänst, ledsagning eller avlösning. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.

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

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

Inför nyanställning ska den blivande anställde själv begära ett utdrag ur belastningsregistret från polisen och uppvisa detta för arbetsgivaren/anordnaren, som gör motsvarande bedömning som vid obligatoriska registerutdrag inom LSS-verksamhet, skola och HVB-verksamhet. Uppgift om att registerutdrag avseende samtliga inom verksamheten uppvisats ska dokumenteras av anordnaren och finnas tillgängligt vid uppföljning.

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

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

All personal ska underteckna en förbindelse om sekretess.

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

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

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

Därutöver ska genomförandet dokumenteras fortlöpande i en social journal. Av journalen ska det bl.a. framgå förändrade behov, om det har inträffat omständigheter som medfört att insatsen inte har kunnat genomföras som planerat samt klagomål av större vikt.

Om inte annat avtalas ska handlingar sparas i två år, efter det att sista anteckningen gjorts.

Därefter ska de gallras, det vill säga förstöras på ett säkert sätt. Handlingar som ska sparas med hänsyn till forskningens behov är undantagna.

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

27. Fast anställd personal ska bära fotolegitimation. Kortet ska innehålla uppgifter om företaget och den anställdes namn. Vikarier och timanställda ska bära tjänstekort, detta kan vara

utan foto, men ska uppvisas tillsammans med en nationell identitetshandling i form av id-kort, körkort eller pass. Alternativt ska personalen bära SIHTS-kort tillsammans med bevis (tjänstekort eller liknande) på att de arbetar på det aktuella företaget. Legitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga. Anordnaren ska ha tydliga rutiner vid introduktion av ny personal till kund.

Skyldighet att ta emot kunder

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
28. Anordnaren ska inom ramen för sin auktorisation ta emot den kund som väljer anordnaren för utförande av tjänst som kunden har rätt till.	Uppföljning	Varning och/eller 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. Anordnaren är skyldig att ta och bibehålla uppdrag i de geografiska områden och inom det kapacitetstak som angivits samt utföra de tjänster som anordnaren valt att erbjuda. Uppdrag ska påbörjas senast 24 timmar efter det att anordnaren mottagit uppdraget, om det krävs för att tillgodose kundens biståndsbehov. Detta gäller inte servicetjänster, där det är den tidpunkt som överenskommit mellan kund och anordnare som gäller.

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

Övriga krav på verksamheten

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkter	Vid brist
31. Utifrån verksamhetens behov som framgår i kundvarets specifika auktorisationsvillkor ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Uppföljning	Varning och/eller 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 och inriktning. Om en anordnare önskar minska geografiskt verksamhetsområde eller 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 har möjlighet att byta anordnare.

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

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

I uppföljningen kan följande underlag granskas

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

Vid kvalitetsgranskning undersöks

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

Resultat av uppföljningen redovisas på kommunens hemsida och i kundvalskataloger.



Åtgärder vid brister i verksamheten

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

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

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

Anmälan till andra myndigheter kan ske.



Kontrakt

Valfrihetssystem för hemtjänst, avlösning och ledsagning

Uppdrag och omfattning

Mellan Nacka kommun, äldre nämnden, 131 81 Nacka, nedan kallad beställaren och **XXX** med organisationsnummer **xxxx** nedan kallad anordnaren har idag följande kontrakt tecknats avseende **hemtjänst i form av omvårdnad och service och/eller ledsagning och avlösning**. Kontaktuppgifter, geografiskt område, kapacitetstak samt verksamhetsansvarig framgår av bilaga.

Kontraktstid

Kontraktet gäller tills vidare med sex månaders uppsägningstid.

Kontraktsvillkor

Auktorisationsvillkoren ingår som en del av kontraktet, vilket innebär att anordnaren under hela kontraktperioden ska acceptera och uppfylla alla villkor.

För kontraktet gäller 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

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.

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

Hemtjänst, ledsagning och avlösning är moms fria sociala omsorger.

Underlag för ersättning

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 tidsredovisning. Ersättningen betalas månadsvis i efterskott mot faktura med 30 dagars betaltid. Betalning av felaktig faktura innebär inte acceptans av denna eller de villkor den baserats på.

Anordnare som tidrapporterar via mobil återrapportering kan inte godkänna arbetspass efter att spärrdatum har passerats. Aktuella spärrdatum finns på Nacka kommuns hemsida. Arbetspass som godkänns av anordnare efter spärrdatum genererar ingen ersättning.

Faktureringsadress:

Nacka kommun
 Ansvar 16 500
 Box 505 46
 202 50 Malmö

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. Som underlag ska anordnaren presentera uppfyllandet av ställda kvalificeringskrav för önskad underentreprenör. 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. Se vad som ska kontrolleras under rubriken *Uppföljning och kontroll i Villkor för att vara godkänd anordnare av bemtjänst, ledsagning och avlösning* (sida 18).

Hävning av avtal

Avtalet kan hävas

- På egen begäran (se nedan)
- På grund av avsaknad av uppdrag under en period av tolv månader.
- Till följd av brister i verksamheten (se nedan).

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.

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.

Twist

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

Bilagor

1. Uppgifter om verksamhetsansvarig, kontaktperson med mera
2. Villkor för att vara godkänd anordnare av hemtjänst, ledsagning och avlösning





Bilaga I

Kontaktperson hos beställaren

Namn, telefon, e-postadress

Kontaktperson hos anordnaren

Namn, telefon, e-postadress

Verksamhetsansvarig

Namn

Geografiska områden

Sicklaön	Boo	Fisksätra-Saltsjöbäden	Älta

Kapacitetstak

Antal timmar/mån

Godkänns av Socialtjänsten

Datum och underskrift



Ersättning för hemtjänst, ledsagning och avlösning 2017

Checkbelopp 2017

Samtliga kostnader för uppdraget ingår i checkbeloppet. Ersättningen per timme utgår för faktiskt utförd tid hos kund. Den är beräknad så att den ska täcka lönekostnaderna för res-tid och annan kringtid som inte utförs hos kunden.

I ersättningen för ledsagning ingår aktivitetsersättning med 10 kr/timme. Aktivitetsersättningen ska täcka ledsagarens omkostnader vid utförandet av insatsen. Den kan till exempel användas till inträden vid aktiviteter och resor som görs tillsammans med kunden. Omkostnader som överstiger den sammanlagda omkostnadsersättningen till anordnaren ska betalas av kunden.

Beloppen är olika då privata anordnare inte får dra av ingående moms. Därför får de en momskompensation som för närvarande är 6 procent.

	Hemtjänst	Ledsagning	Avlösning
Privat anordnare, kr/tim.	402	331	319
Kommunal anordnare, kr/tim.	379	312	301