

SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR KUNDVAL HEMTJÄNST, LEDSAGNING OCH AVLÖSNING

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
ALN-2025-00201	2025-11-01	Äldrenämnden	Äldrenämnden	Social- och äldredirektör
Specifika auktorisationsvillkor	Kundval hemtjänst, ledsagning och avlösning			

Kundval hemtjänst, ledsagning och avlösning

Dokumentets syfte

Reglera verksamheter som utför uppdrag inom ramen för kundval hemtjänst, ledsagning och avlösning

Dokumentet gäller för

Auktoriserade anordnare inom kundval hemtjänst, ledsagning och avlösning

Kundvalssystemet

Kundvalssystemet ska ge kommuninvånarna direkt inflytande över de välfärdstjänster som de har rätt till. Kunden får en check av kommunen och väljer därefter anordnare av tjänsten. Systemet med checkar innebär att alla anordnare, såväl kommunala som privata, ska bedriva verksamhet på lika villkor. Checkstorleken fastställs årligen av kommunfullmäktige. För att vara valbara inom kundvalssystemet måste anordnare uppfylla de villkor som kommunfullmäktige och nämnderna beslutar om. Om villkoren inte efterlevs kan nämnderna besluta om sanktioner som framgår av reglemente för kundval och specifika auktorisationsvillkor.

Kundens val

Kundvalssystemet innebär att medborgaren själv kan välja, vilken anordnare som ska utföra efterfrågad tjänst. Inom vissa kundval behövs dock beslut om beviljad tjänst, innan medborgaren kan välja vem som ska utföra tjänsten. Valmöjligheten begränsas till de anordnare som har auktoriserats av kommunen.

Uppföljning och utveckling

Nämnderna ska för varje kundval besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren. Modellen ska

- säkerställa en god kvalitet på tjänsten,

- säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner samt
- verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Nacka kommun har ett gemensamt regelverk för alla kundval i Nacka.
Kundvalssystem i Nacka kommun består av:

Rubrik	Definition	Beslutsinstans
Kundvalet	Kundens rätt till tjänsten.	Följer av beslut från kommunfullmäktige.
Check	Ersättning som utbetalas för kunder som kommunen har godkänt och som anordnare har antagit.	Följer av beslut från ansvarig nämnd.
Checkens storlek	Beloppet på ersättning per kund.	Beslutas av kommunfullmäktige. i Nacka kommuns styrdokument Mål och budget.
Auktoriserad anordnare	Anordnare/utförare/leverantör som beviljats att leverera den aktuella tjänsten inom kundvalet.	Beslutas av ansvarig nämnd.
Reglemente för kundval	Generella auktorisationsvillkor som ställs på samtliga anordnare för samtliga kundval i Nacka.	Beslutas av kommunfullmäktige
Specifika auktorisationsvillkor	Särskilda villkor som ställs på anordnare för respektive kundval.	Beslutas av ansvarig nämnd.
Auktorisation	Beslut om godkännande av anordnare inom kundval	Beslutas av ansvarig nämnd.
Avauktionering	Beslut om att häva anordnarens auktorisation inom kundvalet	Beslutas av ansvarig nämnd.

Nacka kommuns styrmodell

Samtliga verksamheter som utför uppdrag för Nacka kommun ska genomsyras av Nacka kommuns vision och värdering samt bidra till kommunens övergripande mål i enlighet med specifika villkor beslutade för respektive insats.

Riktlinjer och rutiner

Utöver auktorisationsvillkor ska anordnaren arbeta utifrån av nämnden beslutade rutiner för anordnare inom aktuellt kundval. Aktuell information, riktlinjer och anvisningar återfinns på kommunens hemsida.

Om kundval hemtjänst, ledsagning och avlösning

Hemtjänst riktar sig till personer med funktionsnedsättningar i alla åldrar.

Ledsagning och avlösning riktar sig i detta kundval till personer över 20 år.

Kundvalet omfattar inte trygghetslarm, välfärdstekniska insatser, hemtjänstinsatser nattetid och matdistribution.

Mer information

Mer information om kundvalet finns på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare av socialtjänst.

Specifika auktorisationsvillkor för kundval hemtjänst, ledsagning och avlösning

För att bli auktoriserad som anordnare inom kundval ska nedan auktorisationsvillkor vara uppfyllda och efterlevas.

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
-----------------------	-----------------------------------	----------------------------

Ekonomi, och ledning och försäkring

1. Anordnaren eller personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud. Anordnaren eller personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation Sanktion
2. Anordnaren, personer som har väsentligt inflytande över verksamheten, personer som är ansvariga för verksamheten eller personer som utövar den dagliga ledningen för verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen eller brottslighet som kan skada förtroendet.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter	Ej godkänd auktorisation Sanktion
3. Anordnaren ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation Sanktion
4. Anordnaren ska uppvisa av Bolagsverket utfärdat registreringsbevis eller motsvarande.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan	Ej godkänd auktorisation
5. Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
6. 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.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
7. Anordnarens moderbolag och underleverantörer, som har påverkan på utförandet av tjänsten i kundvalet, ska följa lagar och regler som kan påverka kvalitén och förtroendet för kundvalet.		
Förtydligande av villkor:	Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
8. Anordnaren eller personer med inflytande över verksamheten får inte omfattas av sanktioner eller handelshinder som inverkar på kommunens möjlighet att ingå avtal eller genomföra transaktioner med anordnaren.		
Förtydligande av villkor:	Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag	Ej godkänd auktorisation Sanktion
9. Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.		
Förtydligande av villkor:	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Specifika auktorisationsvillkor gällande verksamheten

Nedan auktorisationsvillkor säkerställer att samtliga verksamheter som utför insatser för kunder i Nacka kommun har hög kvalitet, arbetar rättssäkert och effektivt i enlighet med gällande lagstiftning, riktlinjer och auktorisationsvillkor.

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
-----------------------	-----------------------------------	---------------------------

Tillstånd och auktorisation

10. Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet. I förekommande fall ska anordnaren ha lokaler/utrustning som är anpassad till verksamheten samt ha rutiner för en säker hantering av kundens egendom.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Tillstånd för att bedriva verksamhet - Privata anordnare ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för att bedriva verksamhet. Kommunal anordnare ska uppfylla samma krav som ställs på privata anordnare för att få tillstånd, men de är inte tillståndspliktiga hos IVO. Vid avsaknad av eller om tillstånd upphör att gälla under avtalstiden utgör detta grund för avauktorisering. Anordnaren blir då inte valbar för nya kunder. - Insatser skall avslutas i enlighet med äldre nämndens beslut om avauktorisering. Lokaler och tekniska förutsättningar - Anordnaren ansvarar för sitt lokalbehov. - Anordnaren står för alla lokalhyror och övriga kostnader. Lokalerna ska vara anpassade för verksamheten och målgruppen. De ska vara tillgängliga för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning. - Lokalerna ska uppfylla arbetsmiljöverkets krav på arbetsmiljö och säkerhet. - Anordnarna ska ha teknisk utrustning som möjliggör digitala möten med kommunen och kunder. - Kunder med beslut om inköp ska få hjälp av personalen att beställa matvaror digitalt om de önskar. Privata medel - Kunden eller dennes legala företrädare ansvarar för privata medel. - Om anordnaren hanterar privata medel eller nycklar, ska det regleras i ett skriftligt avtal. Legal företrädare	Bifogas auktorisationsansökan samt skickas in vid eventuella förändringar Uppföljning	Ej godkänd Auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
- Ingen från verksamheten får vara kundens legala företrädare. - Legala företrädare kan vara god man, förvaltare eller en fullmaktsinnehavare. Nyckelhantering - Anordnaren ska ha en säker nyckelhantering för de kunder som lämnar nycklar till sin bostad. Legitimation - Tillsvidareanställd personal ska bära fotolegitimation. Fotolegitimation ska innehålla foto på den anställde, innehålla uppgifter om företaget samt den anställdes namn. Fotolegitimationen ska bäras tillsammans med en nationell identitetshandling i form av id-kort, körkort eller pass för att styrka den anställdes identitet. - Övrig personal ska bära tjänstekort som styrker den anställdes tjänstgöring. Tjänstekortet kan vara utan foto på den anställde och ska då uppvisas tillsammans med en nationell identitetshandling i form av id-kort, körkort eller pass för att styrka den anställdes identitet. - Legitimation och tjänstekort ska bäras väl synliga.		
11. Auktorisationen får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person. Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.		
Förtydligande av villkor: Om organisationsnummer kvarstår vid ett ägarbyte görs en ny ägar- och ledningsprövning.		
Specifika villkor för kundval: - Om anordnaren har godkända verksamheter i kundvalet, eller nära liggande kundval, sedan tidigare görs ingen ny ägar- och ledningsprövning. - Anordnaren ansvarar för att eventuell underleverantör uppfyller motsvarande krav och villkoren för godkännande. Anordnaren är skyldig att anmäla till kommunen ifall underleverantör används. Tilläggstjänster - Anordnaren får endast fakturera kund direkt för tilläggstjänster. - Tilläggstjänster inom hemtjänst är tjänster som köps separat och inte ingår i biståndsbeslutet, som exempelvis trädgårdsarbete, storstädning eller hjälp med att tvätta kläder. - Dessa tjänster finansieras helt av kunden och utförs av privata anordnare och inte av kommunen. - Rutavdraget kan användas för att sänka kostnaderna för dessa tjänster.	Anordnares informationsplikt Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Kommunen ansvarar inte för kvaliteten i de utförda tjänsterna.		
12. 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		
Förtydligande av villkor: Underlag som visar att bristerna är åtgärdade ska bifogas ny ansökan.		
Specifika villkor för kundval: Villkoret gäller också om annan kommun hävt ett avtal på grund av brist hos anordnaren de senaste tre åren.	Bifogas auktorisationsansökan	Ej godkänd auktorisation

Personal, kompetens och verksamhet

13. 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.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Anställningsvillkor & arbetsmiljö - Anordnaren är arbetsgivare och ansvarar för: - Att anställningsvillkor följer gällande lagstiftning. - Att arbetsmiljövillkor uppfylls enligt arbetsmiljölagen och annan tillämplig lagstiftning. Kompetenskrav för personal - Anordnaren ska säkerställa att personalen uppfyller Socialstyrelsens "Allmänna råd om grundläggande kunskaper inom äldreomsorgen" (SOSFS 2011:12). - Minst 80 % av personalen ska ha relevant utbildning varav 30 % undersköterska. - Med relevant utbildning avses: - personalen har en vårdbiträdesutbildning om lägst 800 gymnasiepoäng utifrån nationella yrkespaketet för vårdbiträden vård och omsorg - eller att personalen har en yrkesförberedande utbildning från vård- och omsorgsprogrammet eller 1500 poäng utifrån nationella yrkespaketet. Språkrav och kompetenssäkring All personal ska kunna förstå och göra sig förstådda på svenska i kontakt med kunder, anhöriga och andra samverkansparter. Anordnaren ska kunna redovisa hur de säkerställer personalens svenskkunskaper.	Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Introduktion och kompetensutveckling - Personalen ska få kompetensutveckling inom områden anpassade för målgruppen. Anordnaren ansvarar för att all nyanställd personal får en adekvat introduktion i samband med anställning. - Anordnaren är ansvarig att personalen har kunskap om auktorisationsvillkoren för kundvalet. - Anordnaren ansvarar att verksamheten kan bedrivas med bibehållen kvalitet även vid ordinarie personalens frånvaro. Objekt- och anhöriganställning Anställning av anhöriga till kund och objektsanställningar är inte tillåtet inom hemtjänsten. Med anhörig menas den närmaste familjen (make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn samt deras makar, sambor och barn. Objektanställning innebär att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en kund eller ett hushåll.		
14. Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnare ska erbjuda tjänster klockan 07.30 - 22.30 samtliga dagar under året. Ledsagning och avlösning kan även ske vid andra tidpunkter enligt överenskommelse mellan kund och anordnare om inte tidpunkten anges i beställningen. - Verksamhetsansvarig eller ställföreträdande ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder, vardagar klockan 08:00- 16.30.	Uppföljning	Sanktion
15. Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten nås.		
Förtydligande av villkor: Nacka kommuns övergripande mål är: - Maximalt värde för skattepengarna, - Bästa utveckling för alla, - Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka, - Stark och balanserad tillväxt.		
Specifika villkor för kundval: Äldrenämndens mål med insatsen är - Nacka kommuns mål med hemtjänst är att möjliggöra kvarboende i ordinarie boende under trygga förhållanden. Insatsen ska planeras så att det blir hög personalkontinuitet för kunderna. - Målet med insatsen hemtjänst är att kunden ska kunna leva ett självständigt och tryggt liv, känna välbefinnande, upprätthålla ett aktivt liv. Kunden ska tillförsäkras självbestämmande,	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
delaktighet och inflytande över sin vardag. Miljö och klimat Anordnaren ska vara väl förankrad i Nacka kommuns miljö- och klimatprogram.		
16. Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalet.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete - Anordnaren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. - Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. - Verksamheten ska präglas av ett professionellt, respektfullt bemötande och ge goda förutsättningar för självbestämmande och delaktighet. - Anordnarna ska arbeta utifrån Socialstyrelsens allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre, SOFS 2012:3 - Utformningen av insatsen ska utgå från evidens och beprövad erfarenhet i enlighet med Socialstyrelsens begrepp kunskapsbaserad socialtjänst. Mobil återrapportering - Anordnaren ska följa kommunens alla instruktioner och regler för mobil återrapportering. - Arbetsledningen ska fortlöpande granska och godkänna personalens tidsregistreringar och arbetsanteckningar innan de godkänner i kommunens tidsregistreringssystem. - Anordnaren ska även ha rutiner för loggkontroller i tidsregistreringssystemet och regelbundet genomföra kontroller. Vårdhygien och basala hygienrutiner - Anordnaren ska följa Socialstyrelsens föreskrift om basal vårdhygien samt ha rutiner för egenkontroll. - Anordnaren ska tillhandahålla material som krävs för att utföra god och säker omsorg. - Anordnaren ska följa Smittskydd Stockholms handlingsprogram. Anordnaren ska samverka med Region Stockholm och primärvården och arbeta i enlighet med de skriftliga överenskommelser som kommunen ingår. Fallprevention - Anordnaren ska ha rutiner och styrdokument för fallprevention. All personal ska ha kunskap om dessa och arbeta utifrån dem.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Anordnaren ska fallrapportera samtliga fallhändelser till ansvarig husläkarmottagning, om detta är känt, i anslutning till fallet om samtycke finns. Tertiälvís skickas en sammanställning av antal fall till myndighet. Fast omsorgskontakt - Anordnaren ska utse en fast namngiven omsorgskontakt samt en ersättare, om det inte bedöms vara uppenbart obehövt. Kunden ska ha möjlighet att påverka valet av fast omsorgskontakt och ta hänsyn till eventuella språkkunskaper. - Anordnaren ska följa Socialstyrelsens anvisningar och vägledning om fast omsorgskontakt i enlighet med gällande lagstiftning. Frivilligorganisationer - Som ett komplement till utförarens egen verksamhet ska samarbete med frivilliga organisationer eftersträvas. Anordnare ska i samband med utförandet av insatsen beakta ett anhörigperspektiv.		
17. Den som utövar den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens. Den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska ha för arbetsuppgifterna och verksamhetens inriktning adekvat kompetens. Om anordnaren avser att byta den som ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska detta anmälas till kommunen för godkännande.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Verksamhetsansvarig Definitioner och uppgifter - Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. - Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om gällande lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella riktlinjer och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur dessa tillämpas i praktiken. - Anordnaren ska säkerställa att verksamhetsansvarig uppfyller de utbildnings- och erfarenhetskrav som krävs. - Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner följs. Kompetenskrav - Motsvarande två års erfarenhet av arbete på heltid under de senaste sju åren inom omsorgen om äldre eller vuxna med funktionsnedsättning. - Motsvarande två års erfarenhet av arbetsledning på heltid.	Bifogas auktorisationsansökan Anordnarens informationsplikt Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Adekvat utbildning från högskola eller yrkeshögskola motsvarande minst två års heltidsstudier (högskoleutbildning minst 120 högskolepoäng alternativt yrkeshögskoleutbildning minst 400 yrkeshögskolepoäng). Godkännande av verksamhetsansvarig Enhetschef för äldreheten prövar om kraven uppfylls och beslutar om godkännande av verksamhetsansvarig. Frånvaro - Om verksamhetsansvarig är frånvarande i mer än sex veckor oavsett anledning ska detta meddelas till Nacka kommun. Tillförordnad verksamhetsansvarig Tidsbegränsning - Får utses för max sex månader vid frånvaro eller avslut. Lämplighetsbedömning - Nacka kommun bedömer lämpligheten. - Alla krav för ordinarie verksamhetsansvarig behöver inte uppfyllas. Daglig ledning - I de fall den dagliga ledningen utövas av någon annan än verksamhetsansvarig (exempelvis samordnare) ska detta meddelas kommunen. - Denne ska minst ha: - Motsvarande två års erfarenhet av arbete på heltid under de senaste sju åren inom omsorger om äldre och/eller personer med funktionsnedsättning - Utbildning som är godkänd enligt villkoret för personalens utbildning eller utbildning som godkänns för verksamhetsansvarig. Språkkrav - Både verksamhetsansvarig och den som utövar daglig ledning ska behärska det svenska språket i tal och skrift. Validering av utländsk utbildning Eftergymnasiala utbildningar från andra länder än Sverige ska valideras av Universitets- och högskolerådet (UHR).		
18. Anordnaren, personer som har väsentligt inflytande över verksamheten, personer som är ansvariga för verksamheten eller personer som utövar den dagliga ledningen för verksamheten får inte har gjort sig skyldiga till allvarliga fel i yrkesutövningen.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: ---	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
19. Anordnaren ska uppvisa dokumentation om att kontroll av belastningsregister och misstankeregister utförts i enlighet med de lagkrav som gäller för aktuell verksamhet. Om det utifrån den individuella tjänstens förutsättningar och karaktär finns skäl kan respektive nämnd även för verksamhet som inte omfattas av lagkrav ställa krav på följande i kundvalets specifika auktorisationsvillkor. Ansvarig för verksamheten och samtliga personal som anställs, eller på liknande grund deltar, inom ramen för anordnarens verksamhet inom kundvalet ska till anordnaren uppvisa ett utdrag ur belastningsregistret och misstankeregistret. Typ av registerutdrag beslutas av respektive nämnd i de specifika auktorisationsvillkoren. Utdraget får vara högst sex månader gammalt. Vid uppföljning/tillsyn ska det finnas anteckning om uppvisade registerutdrag med information om när utdraget inhämtats samt dag för anställning.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Verksamhetsansvarig ska lämna in utdrag ur belastningsregistret vid ansökan. För personalen gäller att verksamheten begär in utdrag ur belastningsregistret, dessa ska inte lämnas till kommunen. Utdraget får vara högst sex månader gammalt.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
20. Anordnarens personal har rätt att till kommunen anmäla missförhållanden i anordnarens verksamhet. Anordnaren får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan.		
Förtydligande av villkor: Villkoret avser Visselblåsarfunktion Nacka kommun		
Specifika villkor för kundval: ---	Uppföljning	Sanktion
21. Anordnaren ska ta emot de kunder som väljer anordnaren. Anordnarens rätt att neka kund föreligger enbart vid av nämnden konstaterad platsbrist hos anordnaren eller i enskilt fall där nämnden godkänt särskilda skäl.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Geografiska områden - De geografiska områdena är Fisksätra/Saltsjöbaden, Saltsjö-Boo, Sicklaön samt Älta. - Anordnaren kan välja vilka geografiska områden som de ska vara verksamma i.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Anordnaren ska ta emot nya kunder som ingår i det geografiskt område som verksamheten är godkänd för. - Anordnaren ansvarar för att utföra insatser hos befintliga kunder, även om de avsäger sig ett geografiskt område. Tillgänglighet och utförande - Insatsen ska finnas tillgängligt för den enskilde inom 24 timmar efter beställning. - Om kundens behov av insatser ökar eller minskar eller i övrigt förändras i sådan omfattning att beslutet behöver omprövas ska anordnaren omgående kontakta kommunens handläggare. Handläggaren ska även kontaktas om kunden upprepande avvisar insatsen eller om utförandet avviker från beställningen. - Anordnaren ansvarar för kommunikation med kund. Vid behov ska auktoriserad tolk användas vid upprättande och genomförandeplan samt vid uppföljning av genomförandeplanen. Det är anordnaren som står för kostnaden av tolk. Kapacitet och kapacitetstak - Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal biståndsbedömda timmar per månad. Kapacitetstaket får inte understiga 500 timmar per månad. - Om en kund som är aktuell hos anordnaren får utökat behov ska anordnaren utföra den utökade tiden, även om kapacitetstaket överstigs. Om antalet beviljade timmar överstiger ett kapacitetstak som minskats, ska anordnaren trots detta fortsätta att utföra samtliga insatser för befintliga kunder. - Anordnaren kan ändra sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år och förändringarna skall meddelas till kommunen. - Anordnaren ska meddela kommunen om kapacitetstaket är nått och anordnaren ej kan ta emot nya kunder. Ickevalsalternativ och kundens rätt att välja - Kommunen strävar efter att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja anordnare. För den som ändå inte vill eller kan välja anordnare tilldelas ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tas fram genom att kommunen två gånger per år eller oftare vid behov, upprättar listor över vilka anordnare som ska vara icke-vals alternativ i varje kommundel. - Anordnaren väljer själv om de vill vara med på listan över icke-val. Om anordnaren inte vill vara tillgänglig som ickevalsalternativ behöver det meddelas senast 14 dagar innan ändringen ska börja gälla. Ändringen ska meddelas genom att lämna en ändringsansökan till kommunen. - Anordnaren kan aldrig fränsäga sig ett uppdrag som ickeval under innevarande månad. Tilldelade uppdrag fortlöper enligt beslut. Kunden har alltid rätt att byta anordnare. Vid omval ska kunden kontakta sin biståndshandläggare.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
22. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Ej tillämbart för detta kundval.		

Rutiner

23. Anordnaren ska ha rutiner som säkerställer att personalen:		
a. iakttar sekretess och tystnadsplikt		
b. följer lagkrav på dokumentation och rapporteringsskyldighet om missförhållanden.		
c. hanterar synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Tystnadsplikt och sekretess - Personal inom enskild verksamhet ska iaktta tystnadsplikt enligt 15 kap 1§ socialtjänstlagen. - Personal inom offentlig verksamhet ska iaktta sekretess enligt 26 kap 1§ offentlighets- och sekretesslagen. - All personal ska underteckna en förbindelse om tystnadsplikt eller sekretess. Dokumentation - Anordnarna ska ha kunskap om "Individens behov i centrum" (IBIC) och uppföra sin dokumentation utifrån IBIC gällande struktur och innehåll. - Anordnaren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation. Social dokumentation och genomförandeplan - Anordnaren ska inom två veckor efter att insatsen påbörjats upprätta en genomförandeplan tillsammans med kunden och eventuella företrädare. Den enskilde ska ha insyn och inflytande över planering och uppföljning av genomförandeplanen. Därutöver ska genomförandet dokumenteras fortlöpande i en social journal. - Genomförandeplanen ska vara tillgänglig i kommunens verksamhetssystem senast 30 dagar från insatsens början. Genomförandeplanen ska uppdateras varje år eller oftare vid behov och i samband med det göras tillgänglig i kommunens verksamhetssystem. Hantering av synpunkter och avvikelser: - Anordnaren ska hantera synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser utifrån sitt ledningssystem för kvalitet.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Brandskydd - Anordnaren ska följa kommunens anvisningar gällande brandförebyggande arbete i hemmet. Hot och våld - Anordnaren ska ha en handlingsplan för våld och andra krissituationer. De ska även ha rutiner som säkerställer att personalen har kunskaper om att uppmärksamma hot, våld och/eller försummelse i nära relationer.		
24. Anordnaren ska ha rutiner och arbeta för att förhindra, upptäcka och motverka välfärdsbrottslighet och otillåten påverkan i verksamheten.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: ---	Uppföljning	Sanktion

Information och uppföljning

25. Kommunen har rätt till insyn i anordnarens verksamhet för uppföljning och utvärdering. Anordnaren ska delta i den uppföljning och undersökning som kommunen genomför eller uppmanat anordnaren att delta i.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnaren ska lämna de uppgifter som andra myndigheter begär vid uppföljning. - Kommunen anordnar möten, seminarier, utvecklingsarbeten och utbildningar för att främja ett gott samarbete med anordnarna och förbättra välfärden för Nackaborna. Vissa av dessa tillfällen kan vara obligatoriska för anordnaren att delta i, vilket framgår av inbjudan.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
26. Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Telefon och e-post Anordnaren ska ha fungerande telefon inklusive telefonsvarare och e-post och regelbundet lyssna av telefonen och svara på inkommande e-post.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Kommunens verksamhetssystem - Anordnaren ska kommunicera med myndigheten genom kommunens verksamhetssystem enligt kommunens anvisningar. - Anordnaren ska informera den personal som kommer ha tillgång till kommunens verksamhetssystem att personinformation i form av namn och personnummer kommer att registreras samt att åtgärder som utförs i systemet sparas i en historikfil. 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 kommunens verksamhetssystem och meddela när personal slutar så att behörighet kan avslutas. Uppgifter till kommunen - Kommunen sammanställer information om anordnarna för att underlätta för kunden att välja. Informationen finns på kommunens hemsida. Anordnaren ska lämna uppgifter till kommunen. Alla förändringar av uppgifter ska snarast meddelas till kommunen på det sätt som uppges på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare av socialtjänst.		
27. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen samt redovisa åtgärdsplaner kopplade härtil.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Anordnaren är skyldig att informera äldre- och funktionsnäringsnämnden om missförhållanden som rapporteras enligt lex Sarah, allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser rapporteras i enlighet med den information som finns på kommunens anordnarsida. Anordnaren ska alltid rapportera om våld upptäcks i verksamheten.	Anordnarens informationsplikt Uppföljning	Sanktion
28. Anordnaren ska rapportera händelser av större betydelse avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.		
Förtydligande av villkor: Villkoret avser informationsplikt gällande förändringar, eller kända kommande förändringar, som påverkar anordnarens möjlighet att efterleva auktorisationsvillkoren.		
Specifika villkor för kundval: ---	Anordnarens informationsplikt Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
-----------------------	-----------------------------------	---------------------------

Fredstida kris och höjd beredskap

29. Anordnaren ska genomföra planering och vidta förberedande åtgärder i syfte att ha förmåga att upprätthålla sin samhällsviktiga verksamhet även under fredstida krissituation och höjd beredskap.		
Förtydligande av villkor: Nacka kommuns: a) Plan för extraordinära händelser 2023–2026 (KFKS-2023-01047) tydliggör ansvar, organisation och funktioner för krisledningen på övergripande nivå. b) Strategisk handlingsplan för krisberedskap 2023–2026 (KFKS-2023-01047) anger kommunens övergripande mål och inriktning för arbetet med krisberedskap under mandatperioden. På Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps hemsida finns definition av Samhällsviktig verksamhet MSB		
Specifika villkor för kundval: - Anordnaren ska ha en skriftlig uppdaterad planering som visar vilka risker som finns och hur dessa ska hanteras. - Det ska också finnas skriftlig planering för hur man förbereder sig och agerar om något allvarligt händer, till exempel en kris eller störning. - Det ska tydligt framgå i planerna vad både verksamheten och personalen ska göra oavsett om problemet uppstår i den egna verksamheten eller i kommunen.	Uppföljning	Sanktion
30. Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid fredstida kris och höjd beredskap där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: - Anordnarna ska ha förmåga att upprätthålla sina samhällsviktiga verksamheter. - Anordnaren ska hålla sig uppdaterad gällande kommunens aktuella beredskapsplaner, - till exempel gällande nödvatten och nödavlopp i den kommun verksamheten bedrivs.	Uppföljning	Sanktion
31. Vid fredstida kris och höjd beredskap ska anordnaren inordna sin verksamhet under kommunens krisledning i den omfattning som kommunen påkallar.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval:	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
Anordnarna ska i händelse av kris ha ett nära samarbete och dialog med kommunen och följa kommunens krisledning.		

Sanktioner

Varje nämnd ska i de specifika auktorisationsvillkoren besluta om vilka sanktioner som ska inträda om anordnaren brister i uppfyllandet av ett auktorisationsvillkor. Bristens påverkan på kund ska vara en avgörande faktor för val av sanktion gentemot anordnaren, vilket innebär att ju mer negativ påverkan bristen har på kund desto mer påkallat är det med en allvarligare sanktion. Av nedan framgår vilka sanktioner som tillämpas om anordnare brister i sitt uppdrag.

- Åtgärdsplan
- Varning
- Vite
- Avauktorisering

Åtgärdsplan

Om bristen är av sådan art att det är osannolikt att kunder drabbas eller att kommunen drabbas ekonomiskt ska kommunen begära in en åtgärdsplan från anordnaren. Åtgärdsplanen ska innehålla:

- beskrivning av brist,
- beskrivning av åtgärd samt
- när bristerna ska vara åtgärdade.

Åtgärdsplanen ska godkännas och följas upp av kommunen.

Varning

Brister som riskerar eller har drabbat kunder ska leda till varning. Av varningen ska det framgå vilken påföljd som är aktuell om bristen inte åtgärdas inom angiven tid. Anordnaren ska upprätta en åtgärdsplan som ska godkännas och följas upp av kommunen (enligt ovan).

Vite

Sanktionerna åtgärdsplan och varning kan förenas med vite om bristen inte har åtgärdats inom utsatt tid. Vitet ska utgå per påbörjad vecka med en procentuell del av anordnarens genomsnittliga månadsersättning beräknat på de tre senaste månaderna för den verksamhet som bristen avser inom det specifika kundvalet. Vitet ska stå i rimlig proportion till anordnarens totala månadsersättning inom det specifika kundvalet.

Avauktorisering

- **Vid brist**
Om de generella eller specifika auktorisationsvillkoren inte följs kan anordnare avauktoriseras.
- **På egen begäran**

Anordnare som avser att avveckla verksamheten eller önskar avauktoriseras av annan anledning ska meddela kommunen minst sex månader före verksamhetens upphörande.

- **Utifrån avsaknad av uppdrag**
Om anordnare saknar uppdrag under tolv månader avauktoriseras anordnaren av Nacka kommun.