

SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR KUNDVAL LEDSAGARSERVICE OCH AVLÖSARSERVICE ENLIGT LSS

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
SOCN-2025-00351	2025-11-01	Socialnämnden	Socialnämnden	Social- och äldredirektör
Specifika auktorisationsvillkor	Kundval ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS			

Kundval ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS

Dokumentets syfte

Reglera verksamheter som utför uppdrag inom ramen för kundval ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS.

Dokumentet gäller för

Auktoriserade anordnare inom kundval ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS

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 ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS

Information om ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS samt avlösning enligt socialtjänstlagen (SoL) för barn och ungdomar

Tjänsten omfattar ledsagarservice och avlösarservice i hemmet. Tjänsten gäller insatser enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för personer i alla åldrar samt enligt SoL för barn och ungdomar med funktionsnedsättning upp till 20 år.

Ledsagarservice syftar till att en person med funktionsnedsättning ska kunna leva som andra och delta i samhällets gemenskap. Insatsen ska ge möjlighet till att delta i fritidsaktiviteter och kulturliv, att besöka vänner eller bara promenera. Ledsagarservice är knuten till aktiviteter utanför hemmet, i första hand i kundens närmiljö. I vissa fall kan insatsen också innebära resor eller aktiviteter utanför närmiljön. Ledsagarservice kan innefatta viss omvårdnad, det vill säga den omvårdnad som krävs för att genomföra insatsen.

Med avlösarservice avses vanligen avlösning i det egna hemmet, det vill säga att en person tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående. Avlösarservice kan ges både som en regelbunden insats och vid oförutsedda situationer. Insatsen beviljas huvudsakligen till barn, men i vissa fall också till vuxna.

Anordnaren kan välja att erbjuda ledsagarservice enligt LSS eller avlösarservice.

Avbokningsvillkor

Avbokning av insats ska ske senast 24 timmar innan planerat tillfälle. Om avbokning sker senare debiteras kommunen kostnad för tiden.

Mer information

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

Specifika auktorisationsvillkor för kundval ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS

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 verksamheter måste ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) enligt LSS 23 §. - Kommunala verksamheter behöver inte tillstånd från IVO, men ska följa samma krav som gäller för privata verksamheter. Lokaler - Verksamheten ansvarar själv för att ordna lokaler. Anordnaren står för alla lokalhyror och övriga kostnader. - Lokalerna ska vara anpassad för verksamheten. Om kunder vistas i lokalerna ska de vara anpassade för målgruppen, och tillgängliga för personer med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar. - Lokalerna ska uppfylla krav från myndigheter gällande arbetsmiljö och säkerhet. Teknisk utrustning - Det ska finnas teknisk utrustning som möjliggör digitala möten med kommunen och kunder. 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 - Ingen från verksamheten får vara kundens legala företrädare.	Bifogas auktorisationsansökan samt skickas in vid eventuella förändringar Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Legala företrädare kan vara god man, förvaltare eller en fullmaktsinnehavare.		
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.	Anordnares informationsplikt Uppföljning	Sanktion
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: Arbetsgivaransvar - Anordnaren är arbetsgivare för sin personal. - Ansvar för att anställningsvillkor och arbetsmiljö följer gällande lagstiftning. Personalens kompetens och lämplighet	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Personal ska ha kompetens för att möta kundernas behov av: - Rätt bemötande - Anpassad kommunikation - Omsorg och personligt stöd - Anordnaren ska säkerställa att all personal är lämpad för sitt arbete. Bemanning och utbildningskrav - Den som arbetar som avlösare eller ledsagare skall ha fyllt 18 år. - Verksamheten ska sträva efter att personalen ska uppfylla utbildningskraven enligt SOSFS 2014:2. Anhörig- och objektsanställning - Anställning av anhöriga till kund är inte tillåtet. Med anhörig menas den närmaste familjen (make, maka, sambo, syskon, föräldrar, mor- och farföräldrar, barn 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. Anordnaren skall sträva efter att antalet objektsanställningar begränsas. Språkkrav - All personal ska behärska tillräckligt god svenska i tal och skrift för att kunna genomföra uppdraget. - Anordnaren ska kunna redovisa hur detta säkerställs. Kompetensutveckling - Kompetensutveckling ska erbjudas inom områden anpassade för målgruppen. - Varje ordinarie personal ska ha en individuell kompetensutvecklingsplan. Introduktion och kontinuitet - Nyanställd personal ska få adekvat introduktion. - Verksamheten ska kunna bedrivas med bibehållen kvalitet vid ordinarie personals frånvaro. Auktorisationsvillkor - Anordnaren ansvarar för att personalen har kunskap om auktorisationsvillkoren för kundvalet.		
14. Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Insatserna ska kunna utföras under hela dygnet och årets samtliga dagar. Tidpunkten för utförandet kommer anordnaren och kunden överens om, om inte annat anges i beslut.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Verksamhetsansvarig eller ställföreträdande ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar dagtid.		
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: Socialnämndens mål för båda insatserna • Kunden ska vara delaktig och ha inflytande över hur insatserna utformas. • Insatserna ska planeras tillsammans med kunden och eventuellt dennes företrädare. • Kunden ska ha kontinuitet i kontakten med personal. • Kunden ska bli bemött med respekt och hänsyn. • Insatserna ska vara trygga och säkra. Socialnämndens mål för ledsagarservice • Ledsagarservice ska underlätta för kunden i kontakter med andra. • Ledsagarservice ska underlätta för kunden att kunna delta i samhällslivet. • Ledsagarservice ska göra det möjligt för kunden att besöka vänner och delta i fritidsaktiviteter och kulturaktiviteter. Socialnämndens mål för avlösarservice i hemmet • Ge kunden trygg tillsyn och omvårdnad i hemmet under tiden anhöriga gör annat • Ge anhöriga möjlighet till avlastning i omvårdnadsarbetet genom att ägna sig åt egna aktiviteter och att uträtta saker utanför hemmet. Miljö och klimat • Anordnaren ska vara väl förankrad i Nacka kommuns miljö- och klimatprogram.	Uppföljning	Sanktion
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	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Anordnaren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. - Systemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. - Verksamheten ska: - Vara individuellt utformad. - Grundad i delaktighet och självbestämmande. - Tillgodose behov av omvårdnad, social gemenskap och aktiviteter. - Utformningen av insatsen ska utgå från evidens och beprövad erfarenhet i enlighet med Socialstyrelsens begrepp kunskapsbaserad socialtjänst. Hygien och egenkontroll - Föreskrifter om basal hygien i vård och omsorg ska följas. - Rutiner för egenkontroll ska finnas. - Anordnaren ska tillhandahålla nödvändigt material för god och säker omsorg. - Smittskydd Stockholms handlingsprogram ska följas. Avvikelsehantering - Anordnaren ska rapportera avvikelser som rör skada, sjukdom eller risk. - Avvikelser ska användas systematiskt i kvalitetsarbetet för att förebygga negativa händelser.		
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 – krav och ansvar - Den som leder och ansvarar för verksamheten kallas verksamhetsansvarig. - Verksamhetsansvarig ska ha god kunskap om lagar, regler, föreskrifter, riktlinjer och villkor för auktorisation. - Denne ska kunna förklara hur dessa regler används i praktiken. - Verksamheten ska säkerställa att verksamhetsansvarig har rätt utbildning och erfarenhet. - Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten så mycket som behövs för att säkerställa att regler och rutiner följs.	Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan Anordnarens informationsplikt	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Bedömning av ledningens lämplighet - För privata verksamheter är det IVO som bedömer om ledningen uppfyller kraven. - För kommunala verksamheter är det enhetschefen för omsorgsenheten som beslutar, enligt IVO:s kriterier. Byte av verksamhetsansvarig - Kommunala verksamheter ska anmäla byte av verksamhetsansvarig senast en månad innan bytet sker. - Privata verksamheter ska lämna in aktuellt tillstånd från IVO till kommunen. Arbetsledare – krav och ansvar - Verksamheten kan ha en särskild arbetsledare som ansvarar för det dagliga arbetet. - Arbetsledaren ska uppfylla följande krav: - Högskoleutbildning motsvarande minst ett års heltidsstudier. - Erfarenhet av att leda arbete. Om erfarenhet saknas ska arbetsledaren få stöd under sitt första år. - Erfarenhet av arbete med målgruppen. Språkrav - Både verksamhetsansvarig och arbetsledare ska kunna tala och skriva svenska. Tillfällig verksamhetsansvarig - Om verksamhetsansvarig är borta i mer än sex veckor, ska detta meddelas till Nacka kommun. - En tillförordnad verksamhetsansvarig kan utses i upp till sex månader. - Kommunen bedömer om den tillförordnade är lämplig. Alla krav för ordinarie verksamhetsansvarig behöver inte vara uppfyllda under denna period. Validering av utländsk utbildning - Utbildningar från andra länder 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
19. Anordnaren ska uppvisa dokumentation om att kontroll av belastningsregister och misstankeregister utförts i enlighet med de lagkrav som gäller för aktuell verksamhet.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
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 ett 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: Mottagande av nya kunder - Verksamheten ska ta emot nya kunder som tillhör den målgrupp verksamheten är godkänd för. - Om verksamheten av andra skäl än platsbrist anser att de inte kan ta emot kund som väljer anordnaren ska anordnaren komma överens om detta med kommunen. - Det är kommunen som avgör om det finns godtagbara skäl att säga nej till en kund.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Kommunikation med kunden • Verksamheten ansvarar för kommunikering med kunden. • Om kunden behöver tolk för att förstå och vara delaktig, ska verksamheten stå för kostnaden för auktoriserad tolk. Kundens rätt att välja anordnare • Kunden har alltid rätt att byta anordnare. • Vid byte kontaktar kunden eller dennes företrädare en handläggare. • Kommunen arbetar för att göra det enkelt för kunden att välja själv. ickevalsalternativ • För den som ändå inte vill eller kan välja finns ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tas fram genom att kommunen två gånger per år eller oftare vid behov, upprättar en lista över vilka anordnare som är ickevalsalternativ för respektive månad. • Anordnaren väljer själv om de vill vara med på listan över icke-val. En förutsättning är att de inte har kapacitetstak eller har pågående brister i verksamheten som resulterat i varning, vite eller avauktorisering. Kapacitetstak • Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal biståndsbedömda timmar per månad. Kapacitetstaket får inte understiga 100 timmar per månad. Kapacitetstaket gäller kunder från alla kommuner som anordnaren erbjuder tjänster i. • Anordnaren kan ändra sitt kapacitetstak maximalt fyra gånger per år. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i kapacitetstak. • 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. Förändrat behov hos kund • 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. • 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. • Handläggare ska kontaktas inom en månad om insatsen inte startar upp eller vid uppehåll i verkställighet. Anordnaren ska ha en skriftlig rutin för hur detta ska hanteras.		

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.	Uppföljning	Sanktion

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 i privata verksamheter ska följa tystnadsplikt enligt 15 kap. 1§ socialtjänstlagen. - Personal i offentliga verksamheter ska följa sekretess enligt 26 kap. 1 §offentlighets- och sekretesslagen. - All personal ska skriva under en förbindelse om tystnadsplikt eller sekretess. Arbetssätt och dokumentation - Anordnarna ska ha kunskap om Individens behov i centrum (IBIC) och uppföra sin dokumentation utifrån IBIC's gällande struktur och innehåll. - Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation ska följas. - En genomförandeplan ska tas fram inom två veckor efter inflyttning, tillsammans med kunden och eventuellt företrädare. - Målen i planen ska gå att följa upp. - Den första planen ska uppdateras inom tre månader, och därefter minst en gång per år – eller oftare vid behov. - Kunden ska vara delaktig i både planering och uppföljning. - Genomförandet ska dokumenteras löpande i en social journal. - Genomförandeplanen ska skickas in digitalt via verksamhetssystemet. Synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser - Anordnarna ska hantera synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser enligt sitt ledningssystem för kvalitet.	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Anordnarna ska ha rutin för rapportering av missförhållanden enligt lex Sarah. Av rutinen ska framgå vad och hur personalen ska rapportera. - Anordnarna ska ha rutin för rapportering av oro för barn som far illa. Säkerhet - Kommunens riktlinjer för brandsäkerhet i hemmet ska följas. - Verksamheten ska ha en handlingsplan för våld och andra krissituationer.		
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: Uppföljning - Verksamheten ska lämna de uppgifter som andra myndigheter efterfrågar som en del av uppföljningen. - Verksamheten ska också delta i den uppföljning som kommunen anvisar. Samverkan med kommunen - Kommunen bjuder in till möten, seminarier, utbildningar och utvecklingsarbete för att skapa ett gott samarbete med verksamheterna. Syftet är att tillsammans utveckla välfärden för invånarna i Nacka. - I inbjudan står det tydligt när deltagande är obligatoriskt.	Uppföljning	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:	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Kommunikation • Verksamheten ska ha en fungerande telefon med telefonsvarare och e-post. • Telefonen ska lyssnas av regelbundet och e-post ska besvaras. • Kommunikation med kommunen ska ske via kommunens verksamhetssystem, enligt kommunens instruktioner. Kommunens verksamhetssystem • Personal som använder verksamhetssystemet ska informeras om att: ○ Namn och personnummer registreras. ○ Alla åtgärder som görs i systemet sparas i en historikfil. ○ Loggar följs upp regelbundet. • Verksamheten ansvarar för att skaffa den utrustning och inloggning som behövs. • Verksamheten ska se till att rätt personal har behörighet att logga in. • När personal slutar ska kommunen informeras så att behörigheten kan tas bort. Information till kommunen • Kommunen samlar information om alla verksamheter för att hjälpa kunder att välja. • Informationen finns på kommunens hemsida. • Verksamheten ska lämna uppgifter till kommunen. • Alla förändringar ska meddelas så snart som möjligt, enligt instruktionerna på Nacka kommuns hemsida för anordnare och utförare.		
27. Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen samt redovisa åtgärdsplaner kopplade härtill.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: • Verksamheten ska informera socialnämnden om missförhållanden som rapporteras enligt lex Sarah. • Allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser ska rapporteras enligt informationen på kommunens anordnarsida. • Verksamheten ska alltid rapportera om våld upptäcks.	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	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Verksamheten ska informera socialnämnden om missförhållanden som rapporteras enligt lex Sarah. - Allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser ska rapporteras enligt informationen på kommunens anordnarsida. - Verksamheten ska alltid rapportera om våld upptäcks.	Uppföljning	

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 krisituation 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 nödvatten 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.		

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

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.

Avauktorisation på egen begäran

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

Avauktorisation utifrån avsaknad av uppdrag

- Om anordnare saknar uppdrag under tolv månader avauktoriseras anordnaren av Nacka kommun