

SPECIFIKA AUKTORISATIONSVILLKOR KUNDVAL SYSSELSÄTTNING FÖR PERSONER MED PSYKISK FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
SOSN-2025-00352	2025-11-01	Socialnämnden	Socialnämnden	Social- och äldredirektör
Specifika auktorisationsvillkor	Kundval sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning			

Kundval sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning

Dokumentets syfte

Reglera verksamheter som utför uppdrag inom ramen för kundval sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning

Dokumentet gäller för

Auktoriserade anordnare inom kundval sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning

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 sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning

Sysselsättning ska ge den enskilde ökade möjligheter till att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra. Sysselsättning ska ha ett meningsfullt innehåll med motiverande och rehabiliterande inslag. Insatserna ska anpassas efter vars och ens behov och förutsättningar och ge utrymme för flexibla lösningar när det gäller arbetsuppgifter och närvarotid.

Målgrupp för sysselsättning är personer med psykiska eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Inom målgruppen ryms även enskilda personer med samsjuklighet i form av exempelvis psykisk funktionsnedsättning och missbruk eller fysisk ohälsa.

Anordnare kan välja att erbjuda sysselsättning i grupp eller individuell sysselsättning på externa arbetsplatser.

Sysselsättning i grupp innebär arbetsliknande verksamhet, hantverk eller cirkelverksamhet, med en variation från enklare till mer avancerade arbetsuppgifter. Anordnarens sysselsättningsverksamhet ska omfatta minst halvtid.

Individuell sysselsättning på externa arbetsplatser innebär en inledande kartläggning och därefter arbetsuppgifter med handledning och uppföljning på en arbetsplats inom den öppna arbetsmarknaden.

Uppföljning och kontroll

Kommunallag, socialtjänstlag, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade samt hälso- och sjukvårdslag samt kommunens styrdokument reglerar hur arbetet med uppföljning ska ske inom socialtjänsten. Lagstiftningen stadgar att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet.

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i verksamheter i egen regi och verksamhet som bedrivs av privata anordnare.

Uppföljning av anordnare syftar till att följa upp att utförandet av tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns. Uppföljningen ska även kontrollera att verksamhet bedrivs korrekt utifrån auktorisationsvillkoren.

Mer information

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

Specifika auktorisationsvillkor för kundval sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning

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 Nedanstående två punkter gäller om krav på tillstånd för att bedriva sysselsättning införs: • Privata verksamheter måste ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO). • Kommunala verksamheter behöver inte tillstånd från IVO, men ska ändå 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 anpassade för både verksamheten och målgruppen. • De ska vara tillgängliga för personer med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar. • Lokalerna ska uppfylla krav från myndigheter gällande arbetsmiljö och säkerhet. • Lokalerna ska vara lätt tillgängliga med kollektivtrafik. • Om svårtillgängliga: anordnaren ska hämta deltagare vid kollektivtrafik. Digital tillgång och utrustning • Verksamheten ska ha teknisk utrustning som gör det möjligt att ha 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.	Bifogas auktorisationsansökan samt skickas in vid eventuella förändringar Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Legal företrädare - Ingen från verksamheten får vara kundens legala företrädare. - 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.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Ansvar för att anställningsvillkor och arbetsmiljö följer gällande lagstiftning. Personalens kompetens och lämplighet - 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 - Grundbemanning ska bestå av tillsvidareanställd personal. - Minst 75 % av personalen ska uppfylla utbildningskraven enligt SOSFS 2014:2, alternativt lämplig pedagogisk utbildning. - Avsteg från 75 % kan beviljas vid relevant utbildning eller praktisk yrkeskompetens. Språkkrav - All personal ska behärska svenska i tal och skrift. - 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 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: Öppettider och tillgänglighet - Verksamheten ska vara öppen helgfri måndag–fredag året runt. - Gäller även klämdagar och dag före röd dag, med undantag för: - Midsommarafton - Julafton	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
○ Nyårsafton • Öppettider: kl. 08.30–16.30 Kunden ska kunna tas emot: • Heltid: över 20 timmar/vecka, minst 4 timmar/dag • Deltid: minst 15 timmar/vecka, minst 3 timmar/dag • Samma arbetstider gäller även vid praktik. • Utbildning, konferenser, möten och semester för personal får inte påverka verksamhetens kvalitet eller öppettider. • Anordnaren får stänga en dag per år för planeringsdag. Planering utifrån kundens behov • Planering av arbetstider och semester för deltagaren ska utgå från deltagarens behov och önskemål. • Verksamheten kan stänga för sommaren under maximalt två veckor under juni, juli och augusti. Undantag utgörs av studiecirkelverksamhet. • En kund kan vara ledig under maximalt fyra veckor sammanhängande under sommarmånaderna under juni, juli och augusti. Ledighet därutöver ska samrådas med handläggaren. Tillgänglighet för kommunen och kunder • 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 insatsen • 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. • Insatsen är välstrukturerad, trygg och säker. • Kundens integritet respekteras • Kunden deltar i samhällets gemenskap och upplever sysselsättningen som meningsfull. • Kunden är delaktig och har inflytande över insatsens utformning. • Kunden blir bemött med respekt och hänsyn i kontakten med anordnaren.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Insatserna är trygga och säkra. - Kunden har kontinuitet i kontakterna med personalen och upplever kontinuitet i själva insatsen. 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 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 - 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 material som krävs för att utföra 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.	Bifogas till auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion
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.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
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. Krav på verksamhetsansvarig - Adekvat högskoleexamen - Undantag kan beviljas efter särskild prövning av reell kompetens (erfarenhet, kurser, arbetsledning). - Två års dokumenterad erfarenhet av aktuell målgrupp. - Ett års arbetsledarerfarenhet - Saknas erfarenhet ska anordnaren tillse mentorskap eller vägledning under första året. - Ska behärska svenska i tal och skrift. Bedömning av ledningens lämplighet - Det är chefen för omsorgsenheten som fattar beslut om godkännande av verksamhetsansvarig. - För det fall att krav på tillstånd införs, gäller för privata verksamheter att det är IVO som bedömer om ledningen uppfyller kraven. - För kommunala verksamheter är det då enhetschefen för omsorgsenheten som beslutar, enligt IVO:s kriterier. Byte av verksamhetsansvarig - Verksamheter ska anmäla byte av verksamhetsansvarig senast en månad innan bytet sker. 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. - Motsvarande två års erfarenhet av arbete på heltid med målgruppen - Utbildning som är godkänd enligt villkoret för personalens utbildning eller utbildning som godkänns för verksamhetsansvarig	Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan Anordnarens informationsplikt	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Språkkrav - 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. 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: Ej tillämpligt i detta kundval.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
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. - Insatsen ska finnas tillgänglig för den enskilde inom två veckor från beställning - 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. - Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antalet deltagare per dag. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i kapacitetstak. 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. 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. - Handläggaren ska kontaktas om kunden avvisar insatsen vid upprepade tillfällen. Vid frånvaro eller förändrad sysselsättningsgrad som överstiger två veckor skall handläggare kontaktas. Anordnaren ska ha en skriftlig rutin för hur detta ska hanteras. Kundens rätt att välja anordnare - Kunden har alltid rätt att byta anordnare. - Vid byte kontaktar kunden eller dennes företrädare en handläggare. Uppsägningstiden är två veckor.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Kommunen arbetar för att göra det enkelt för kunden att välja själv.		
22. Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.		
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: Ej tillämplbart 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 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	Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Ej godkänd auktorisation Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
- Anordnarna ska hantera synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser enligt sitt ledningssystem för kvalitet. - 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.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Förtydligande av villkor: ---		
Specifika villkor för kundval: 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.	Uppföljning	Sanktion
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.		

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/åtgärd vid brist
Förtydligande av villkor: Villkoret avser informationsplikt gällande förändringar, eller kända kommande förändringar, som påverkar anordnarens möjlighet att efterleva auktorisationsvillkoren.		
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

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.	Uppföljning	Sanktion

Auktorisationsvillkor	Underlag för uppföljning/kontroll	Sanktion/ åtgärd vid brist
Anordnaren ska hålla sig uppdaterad gällande kommunens aktuella beredskapsplaner, till exempel gällande nödvatten och nödavlopp i den kommun verksamheten bedrivs.		
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: 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