

Diarienummer	Gäller from	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
SOCN 2021/338	2021-12-01	Socialnämnden	Socialnämnden	Social- och äldredirektör
Reglemente	Specifika villkor i kundvalet familjerådgivning			

Specifika villkor i kundvalet familjerådgivning

Kundvalssystemet ska ge kommuninvånarna direkt inflytande över 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, kan 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 detta reglemente.

Regelverk för kundvalssystem i Nacka

Nacka kommun har ett gemensamt regelverk för alla kundval i Nacka. Ett 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.	
Checkens storlek	Beloppet på ersättning per kund.	Beslutas av kommunfullmäktige.
Auktoriserad anordnare	Anordnare som beviljats att leverera den aktuella tjänsten inom kundvalet.	
Generella auktorisationsvillkor	Villkor som ställs på samtliga anordnare för samtliga kundval i Nacka.	Reglemente beslutas av kommunfullmäktige
Specifika auktorisationsvillkor	Särskilda villkor som ställs på anordnare för respektive kundval.	Beslutas av ansvarig nämnd.

Generella och specifika auktorisationsvillkor

De generella auktorisationsvillkoren är gemensamma för samtliga kundval i Nacka.

Information om familjerådgivning

Med familjerådgivning avses verksamhet som bedrivs enligt Socialtjänstlagen 5 Kap. 3 §. Enligt lagen är familjerådgivning en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Vid behov ska barn delta i samtalen. Familjerådgivning är en öppen verksamhet, som inte kräver biståndsbeslut från socialtjänsten.

Målgruppen är familjer och par, som är bosatta i Nacka kommun och som frivilligt söker hjälp för att lösa relationsproblem. Rådgivningsinsatsen ska alltid inledas med ett parsamtal. Därefter finns det möjlighet till enskilt/enskilda samtal efter bedömning av familjerådgivaren.

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.

Sanktioner

Om en anordnare brister i uppfyllandet av ett eller flera auktorisationsvillkor kan socialnämnden fatta beslut om sanktioner. Val av sanktioner behöver inte ske i någon särskild ordning. Val av sanktion beror på allvaret i bristen, om det rör brist i en eller flera villkor samt om det rör enstaka eller upprepade brister. Det görs en samlad bedömning av konsekvenserna som bristerna riskerar att medföra för kunder, kommunen och övriga aktörer.

De sanktioner som är aktuella i detta kundval är:

- **Åtgärdsplan**

Brister som på sikt kan leda till skada för kund eller kommun kan leda till åtgärdsplan. Även vid brister av sådan art att det är osannolikt att kunder drabbas eller att kommunen drabbas ekonomiskt kan en åtgärdsplan begäras in från anordnaren. Åtgärdsplanen ska innehålla beskrivning av brist, åtgärd samt när bristerna ska vara åtgärdade. Åtgärdsplanen ska godkännas av kommunen och kommer följas upp.

- **Varning**

Brister som riskerar eller har drabbat kunder eller kommunen kommer leda till varning. Av varningen framgår 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. Vitet utgår 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. Vitets storlek bestäms vidare utifrån en bedömning av bristen/bristerna.

- **Avauktorisering**

Om ett eller flera auktorisationsvillkor inte följs kan anordnare avauktoriseras. Detta är den mest ingripande sanktionen och innebär att anordnaren utesluts från aktuellt kundval inom Nacka kommun.

Avauktorisering på egen begäran

Anordnare som avser avveckla verksamheten ska meddela kommunen minst sex månader före verksamhetens upphörande.

Utifrån avsaknad av uppdrag

Om anordnare saknar uppdrag under 24 månader avauktoriseras anordnaren av Nacka kommun.

Generella och specifika villkor

Ekonomi och ledning

<p>1. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren får inte vara i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud. Anordnaren får inte vara föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>1. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		
<p>2. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren och personer som har väsentligt inflytande över verksamheten får inte genom lagakraftvunnen dom vara dömd för brott som avser yrkesutövningen eller brottslighet som kan skada förtroendet.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Kontroll med berörda myndigheter</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>2. Specifika auktorisationsvillkor Med anordnare likställs styrelse, verkställande direktör, majoritetsägare och verksamhetsansvarig.</p>		
<p>3. Generella auktorisationsvillkor 3. Anordnaren och/eller ansvarig för verksamheten får inte ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Referenser</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p>
<p>3. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren ska presentera två referenser som styrker att anordnaren har kapacitet att utföra familjerådgivning. Om anordnaren har varit aktuell som uppdragsgivare i Nacka kommun kan detta användas som referens. Uppdragen ska ha genomförts och färdigställt under de två senaste åren. Nystartade företag som saknar erfarenhet av liknande uppdrag under de två senaste åren ska ange två uppdrag som har utförts av någon person hos anordnaren eller ansvarig för verksamheten. Angivna uppdrag ska vara liknande detta uppdrag.</p>		<p>Sanktion</p>
<p>4. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Kontroll med berörda myndigheter och kreditupplysningsföretag</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p>
<p>4. Specifika auktorisationsvillkor Villkoret om socialförsäkringsavgifter och skatt gäller företaget och dess företrädare, ägare och ställföreträdare. Om en anordnare</p>		<p>Sanktion</p>

<p>avauktoriserats med hänvisning till detta villkor kan en eventuell ny auktorisation av företaget eller annat företag med samma ägare eller företrädare göras tidigast efter tre år. Restförda skulder avseende tidigare företag med samma bolagsföreträdare ska vara reglerade för att ny auktorisation ska godkännas.</p>		
<p>5. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska uppvisa av Bolagsverket utfärdat registreringsbevis</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p>
<p>5. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		
<p>6. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska vara godkänd för F-skatt</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan</p> <p>Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p> <p>Sanktion</p>
<p>6. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		
<p>7. Generella auktorisationsvillkor 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.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan</p> <p>Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p> <p>Sanktion</p>
<p>7. Specifika auktorisationsvillkor Med erforderlig ekonomisk kapacitet avses kreditvärdighet på minst 3 enligt UC. Om företaget är nystartat ska dokumentation som styrker den ekonomiska kapaciteten bifogas. Exempel på vad som kan styrka den ekonomiska kapaciteten: 1. UC Objektiv (beställs av sökanden genom UC AB) som inte är äldre än en månad, eller 2. Intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandens förpliktelser från första leveranstid till dess att företaget fått tillräcklig kreditvärdighet. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget eller annan garant ska uppfylla kravet på kreditvärdighet på minst 3 enligt UC.</p>		
<p>8. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska senast när verksamheten startar ha erforderliga tillstånd för att bedriva aktuell verksamhet.</p> <p>I förekommande fall ska anordnaren ha lokaler/utrustning som är anpassad till verksamheten samt ha rutiner för en säker hantering av kundens egendom.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan samt skickas in vid eventuella förändringar</p> <p>Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p> <p>Sanktion</p>
<p>8. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren sörjer själv för sitt lokalbehov. Anordnaren står för alla lokalyror och övriga kostnader. Lokalerna ska vara anpassade för verksamheten och målgruppen. De ska vara tillgängliga för personer med fysisk och psykisk funktionsnedsättning. Verksamhetens lokaler</p>		

<p>ska vara lättillgängliga med allmän kollektivtrafik och ligga i Stockholmsområdet. Lokalerna ska uppfylla myndigheters krav på arbetsmiljö och säkerhet.</p> <p>Anordnarna ska ha teknisk utrustning som möjliggör digitala möten med kommunen och kunder.</p> <p>Ingen från verksamheten får vara legal företrädare för kund. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.</p>		
<p>9. Generella auktorisationsvillkor Auktorisationen får inte överlåtas till annan fysisk eller juridisk person.</p> <p>Om anordnaren är en juridisk person och denne byter ägare ska ny ansökan ges in och auktorisationen omprövas.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Anordnares informationsplikt</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>9. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren ansvarar för att eventuell underleverantör uppfyller motsvarande krav och villkoren för godkännande. Anordnaren är skyldig att anmäla till kommunen ifall underleverantör används.</p>	<p>Uppföljning</p>	
<p>10. Generella auktorisationsvillkor Anordnare som har avauktorerats 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.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation</p>
<p>10. Specifika auktorisationsvillkor Villkoret gäller också om annan kommun hävt ett avtal på grund av brist hos anordnaren inom verksamhetsområdet de senaste tre åren.</p>		

Personal och verksamhet

<p>11. Generella auktorisationsvillkor Det ska senast när verksamheten startar finnas personal i sådan omfattning och med relevant utbildning och erfarenhet att statliga och kommunala mål för verksamheten kan nås.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>11. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren är arbetsgivare för sin personal och svarar därmed för att anställnings- och arbetsmiljövillkor uppfylls enligt gällande lagstiftning.</p> <p>Relevant utbildning för personal innebär att alla personal uppnår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adekvat slutförd högskoleutbildning om minst 180 högskolepoäng. Med adekvat utbildning avses till exempel 		

<p>socionom, psykolog, beteendevetare eller annan utbildning som bedöms vara likvärdig.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundläggande psykoterapiutbildning steg 1 eller familjeterapeutisk vidareutbildning. Utbildningen ska omfatta minst 30 högskolepoäng/en termin på heltid. Utbildningsanordnaren ska ha examensrätt för psykoterapiutbildning och • Minst två års erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med målgruppen <p>Familjerådgivaren ska kunna genomföra samtal om sex och samlevnad. Om erfarenhet inte finns ska tillgång till handledning eller tillgång till kompetens inom detta område finnas. Rådgivaren ska ha extern handledning vid minst 8 tillfällen per år.</p> <p>Familjerådgivare ska bedriva renodlat familjerådgivningsarbete på minst 50 procent av heltid. Villkoret att familjerådgivare ska bedriva renodlat familjerådgivningsarbete på minst 50 procent av heltid följs upp vid varje årsskifte, i samband med den årliga verksamhetsuppföljningen. Uppföljningen gäller för var och en av de godkända familjerådgivarna. Undantag från villkoret kan göras för erfarna familjerådgivare vid nedtrappning inför pensionering, personen ska då lägst arbeta 20 procent av en heltidstjänst med familjerådgivning.</p> <p>All personal ska behärska svenska så att de förstår och kan göra sig förstådda i kommunikation med bland annat kunder och på sin arbetsplats. Anordnaren ska kunna redovisa hur de säkerställer att personalen behärskar det svenska språket.</p> <p>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 personalens sjukfrånvaro eller semester.</p>		
<p>12. Generella auktorisationsvillkor Utifrån verksamhetens behov ska anordnaren kunna tillhandahålla verksamheten hela året.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>12. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren ska vara tillgänglig för rådgivning helgfria vardagar på dagtid, samt minst en kväll i veckan. Anordnaren ska planera verksamheten utifrån kundernas behov. Anordnaren kan ha planerat, sammanhängande uppehåll max fyra veckor under sommaren.</p>		

Verksamhetsansvarig eller ställföreträdande ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar under dagtid.		
13. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska redovisa hur de statliga och/eller kommunala målen för verksamheten nås	Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisations-ansökan Uppföljning	Vid brist Ej godkänd auktorisation
13. Specifika auktorisationsvillkor Målet med familjerådgivningen är att den ska leda till positiva förändringar av relationer, vara lätt tillgänglig och att barnperspektivet alltid ska beaktas.		Sanktion
14. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska vara förtrogen med och följa inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter som gäller för verksamhet som omfattas av kundvalet.	Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisations-ansökan Uppföljning	Vid brist Ej godkänd auktorisation
14. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren ska ha ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Nacka kommun eftersträvar en mångfald av kompetenser. Om anordnaren har specialkompetens om HBTQ, kultur, språk, missbruk eller funktionsnedsättning ska detta framgå av anordnarens presentation. Anordnaren ska ha kunskaper om våld i nära relationer och dess konsekvenser för barn och unga.		Sanktion
15. Generella auktorisationsvillkor 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.	Kontroll/ Uppföljning Uppföljning Bifogas auktorisations-ansökan Anordnarens informationsplikt	Vid brist Ej godkänd auktorisation
15. Specifika auktorisationsvillkor Den person som ansvarar för verksamhetens dagliga ledning benämns som verksamhetsansvarig. Verksamhetsansvarig ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, nationella riktlinjer och auktorisationsvillkor samt kunna beskriva hur dessa tillämpas i praktiken. Anordnaren ska säkerställa att		Sanktion

<p>verksamhetsansvarig uppfyller detta samt att utbildnings- och erfarenhetskrav uppfylls. Verksamhetsansvarig ska arbeta i verksamheten i sådan omfattning som krävs för att säkerställa att auktorisationsvillkor, lagar, förordningar och rutiner följs.</p> <p>Adekvat kompetens för verksamhetsansvarig är:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adekvat slutförd högskoleutbildning om minst 180 högskolepoäng. Med adekvat utbildning avses till exempel socionom, psykolog, beteendevetare eller annan utbildning som bedöms vara likvärdig. • Minst två års erfarenhet av psykosocialt behandlingsarbete med målgruppen <p>Det är chefen för barn- och familjeenheten som fattar beslut om godkännande av verksamhetsansvarig.</p> <p>Eftergymnasiala utbildningar genomförda i ett annat land än Sverige ska valideras. Valideringen sker av Universitets- och Högskolerådet, UHR.</p> <p>Både verksamhetsansvarig och den som utövar daglig ledning ska behärska det svenska språket i tal och skrift.</p> <p>Om verksamhetsansvarig är frånvarande i mer än sex veckor oavsett anledning ska detta meddelas till Nacka kommun.</p> <p>Verksamheten får ha en tillförordnad verksamhetsansvarig med krav på lämplighet som längst sex månader när ordinarie verksamhetsansvarig slutar eller är frånvarande. Nacka kommun bedömer om den tillförordnade verksamhetsansvarig är lämplig. Alla krav som finns för ordinarie verksamhetsansvarig behöver inte vara uppfyllda.</p>		
<p>16. Generella auktorisationsvillkor I förekommande fall: Om det av lag ställs krav på utdrag ur belastningsregister ska ansvarig för verksamheten och/eller anordnarens personal uppvisa ett sådant utdrag för anordnaren. Utdraget som uppvisas för anordnaren ska vara högst ett år gammalt. En logg över uppvisade utdrag ska finnas tillgänglig hos anordnaren.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning</p>	<p>Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion</p>
<p>16. Specifika auktorisationsvillkor Verksamhetsansvarig ska lämna in utdrag vid ansökan. För personalen gäller att verksamheten begär in utdrag, dessa ska inte lämnas till kommunen.</p>		
<p>17. Generella auktorisationsvillkor</p>	<p>Kontroll/</p>	<p>Vid brist</p>

<p>Anordnarens personal har rätt att till kommunen anmäla missförhållanden i anordnarens verksamhet. Anordnaren får inte efterforska vem som har gjort sådan anmälan.</p>	<p>Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Sanktion</p>
<p>17. Specifika auktorisationsvillkor -</p>		
<p>18. Generella auktorisationsvillkor</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>Anordnaren ska ta emot de kunder som väljer anordnaren. Anordnarens rätt att neka kund föreligger enbart vid av nämnden konstaterad platsbrist hos anordnaren.</p>		
<p>18. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>Insatsen ska finnas tillgängligt för den enskilde inom två veckor efter en första kontakt, om inte anordnaren och kunden kommer överens om annan tidpunkt. Anordnaren ansvarar för att kontrollera att kunden är skrivna i Nacka kommun.</p> <p>Antalet samtalstillfällen ska normalt inte överstiga fem. Om anordnaren bedömer att det finns särskilda skäl kan tre ytterligare samtal erbjudas. Dessa tre samtal ska enbart erbjudas om det finns hemmavarande minderåriga barn. Om paret önskar fler än åtta samtal ska rådgivaren hänvisa till andra insatser såsom socialtjänst, regionens öppenvård eller annan adekvat insats. Fler än åtta samtal beviljas inte. Samarbetssamtal gällande det gemensamma föräldraskapet efter en separation ska hänvisas till familjerätten.</p> <p>Anordnaren kan ange ett kapacitetstak i antal timmar per månad. Kapacitetstaket får inte understiga 80 timmar per månad. Kapacitetstaket gäller kunder från alla kommuner som anordnaren erbjuder tjänster i. 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. Anordnaren ska meddela kommunen förändringar i kapacitetstak</p> <p>Kunden har alltid rätt att byta anordnare.</p> <p>Anordnaren svarar för att kunder, som behöver hjälp med tolk, får tillgång till auktoriserad tolk. Kommunen ersätter anordnaren för kostnaderna.</p> <p>Kommunen arbetar alltid för att uppmuntra och underlätta för kunden att själv välja anordnare. För den som ändå inte vill eller kan välja finns ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet tas fram genom att årligen i januari upprätta en lista, där varje godkänd anordnare är ickevalsalternativ under en veckas tid på rullande schema.</p>		

19. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska acceptera av kommunen beslutad förtur för kund.	Kontroll/ Uppföljning Uppföljning	Vid brist Sanktion
19. Specifika auktorisationsvillkor -		

Försäkring

20. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska inneha ansvarsförsäkring som säkerställer att kunden och kommunen hålls skadeslös för skada orsakad genom fel eller försummelse av personal anställd hos anordnaren.	Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan	Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion
20. Specifika auktorisationsvillkor -	Uppföljning	

Rutiner

21. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska ha rutiner som säkerställer att personalen: <ul style="list-style-type: none"> - Iakttar sekretess och tystnadsplikt - Följer lagkrav på dokumentation och rapporteringsskyldighet om missförhållanden. - Hanterar synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser. 	Kontroll/ Uppföljning Bifogas auktorisationsansökan Uppföljning	Vid brist Ej godkänd auktorisation Sanktion
21. Specifika auktorisationsvillkor Personal inom enskild verksamhet ska iaktta tystnadsplikt enligt 15 kap 1§ socialtjänstlagen och personal inom offentlig verksamhet sekretess enligt 26 kap 3§ offentlighets- och sekretesslagen. All personal ska underteckna en förbindelse om tystnadsplikt eller sekretess. Anordnaren ska hantera synpunkter, klagomål, fel, brister och avvikelser utifrån sitt ledningssystem för kvalitet. Anordnaren ska ha en handlingsplan för våld och andra krissituationer.		

Information och uppföljning

22. Generella auktorisationsvillkor Kommunen har rätt till insyn i anordnarens verksamhet för uppföljning och utvärdering. Anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför.	Kontroll/ Uppföljning Uppföljning	Vid brist Sanktion
---	---	------------------------------

<p>22. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>I villkoret om uppföljning ingår att lämna uppgifter som efterfrågas av andra myndigheter.</p> <p>Anordnaren ska bidra till att utvärdering av verksamheten sker genom kundenkäter som Nacka kommun tillhandahåller. Kunderna ska uppmuntras till att fylla i enkäten.</p> <p>Kommunen bjuder in till möten, seminarier, utvecklingsarbeten och utbildningar i syfte att skapa ett förtroendefullt samarbete med anordnarna för att utveckla välfärden för Nackaborna. Vissa av dessa sammankomster kan vara obligatoriska för anordnaren att delta i. Det framgår av inbjudan om det är obligatorisk närvaro.</p>		
<p>23. Generella auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren ska kunna ta emot och lämna information till kommunen på ett sådant sätt att uppgifterna kan hanteras av kommunens administrativa system.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>23. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren ska ha fungerande telefon inklusive telefonsvarare och e-post och regelbundet lyssna av telefonen och svara på inkommande e-post.</p> <p>Kommunen sammanställer information om anordnarna för att underlätta för kunden att välja. Informationen finns på kommunens hemsida.</p> <p>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.</p>		
<p>24. Generella auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren ska rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till kommunen samt redovisa åtgärdsplaner kopplade härtill.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning Anordnarens informationsplikt</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>
<p>24. Specifika auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren är skyldig att se till att informera socialnämnden om missförhållanden som rapporteras enligt lex Sarah, allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser rapporteras i enlighet med den information som finns på kommunens anordnarsida.</p> <p>Anordnaren ska alltid rapportera om våld upptäcks i verksamheten.</p>		
<p>25. Generella auktorisationsvillkor</p> <p>Anordnaren ska rapportera händelser av större betydelse avseende verksamhet eller ekonomi till kommunen.</p>	<p>Kontroll/ Uppföljning</p>	<p>Vid brist Sanktion</p>

	Anordnarens informationsplikt	
25. Specifika auktorisationsvillkor -	Uppföljning	

Allvarlig eller extraordinär händelse samt höjd beredskap

26. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska samarbeta med kommunen vid allvarlig händelse där kommunen behöver tillgång till resurser för att erbjuda den form av verksamhet som anordnaren är auktoriserad för.	Kontroll/ Uppföljning Uppföljning	Vid brist Sanktion
26. Specifika auktorisationsvillkor		
27. Generella auktorisationsvillkor Anordnaren ska vid extraordinär händelse och höjd beredskap eller annan allvarlig händelse i fredstid inordna sin verksamhet under kommunens krisledning.	Kontroll/ Uppföljning Auktorisation Uppföljning	Vid brist Sanktion
27. Specifika auktorisationsvillkor Anordnaren ska följa kommunens anvisningar i beredskapsplanen vid allvarlig händelse. Anordnaren ska ha en egen handlingsplan som utgår från kommunens beredskapsplan.		