

2020-05-29

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr SOCN 2020/153

Socialnämnden

Sanktioner vid brister i sociala omsorgsprocessens kundvalssystem

Förslag till beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen och överlämnar densamma till kommunstyrelsen för kännedom.

Sammanfattning av ärendet

Sociala omsorgsprocessen har sett över möjligheter till sanktioner när anordnare har brister i sina verksamheter i kundvalssystemen. En anledning till att kunna ge snabba och kraftfulla sanktioner är att undvika avauktorisering. Avauktoriseringer kan ha en negativ påverkan på kundnyttan, till exempel försämrar personalkontinuiteten. Utifrån omvärldsbevakning och tidigare erfarenheter föreslås fem olika sanktionskategorier. Tre av dessa kan användas och används i befintliga kundvalssystem. För att kunna använda två av sanktionerna behöver de generella auktorisationsvillkoren ändras.

Ärendet

I april 2019 gav äldrenämndens ordförande den dåvarande social- och äldredirektören i uppdrag att se över sanktioner i kundvalet hemtjänst, ledsugning och avlösning (se § 30 i äldrenämndens protokoll 24 april 2019). Uppdraget har utökats till att även inkludera socialnämndens kundvalssystem, alltså samtliga kundval inom den sociala omsorgsprocessens verksamheter.

Kommunfullmäktige ansvarar för innehållet i de generella auktorisationsvillkoren. Socialnämnden och äldrenämnden kan inte göra ändringar i de generella auktorisationsvillkoren. Sociala omsorgsprocessen ser ett stort behov av att tillämpa andra sanktioner, när brister identifieras, än de som finns i de generella auktorisationsvillkoren idag. Berörda direktörer har initierat ett arbete att se över kundvalssystemet och reglementet för kundval på en övergripande nivå. Detta arbete beräknas vara klart under 2020.

Sociala omsorgsprocessen har sett över sanktionstrappan för kundval. En viktig anledning till att sanktionstrappan ses över är det ska ges möjlighet till att ge snabba och kraftfulla sanktioner i syfte att undvika avauktorisering. En anledning till att undvika avauktoriseringer är utifrån kundens kontinuitet. En genomgång har gjorts av valfrihetssystem i Nackas jämförelsekommuner. Jämförelsekommunerna tillämpar fler sanktioner än Nacka kommun.

Brister kan identifieras vid planerade kvalitetsgranskningar eller vid påkallade granskningar. I första hand ska sociala omsorgsprocessen, i de fall det är tillämpligt, stödja anordnarna i sitt arbete med att uppnå de krav som ställs på verksamheten. Tanken med att stödja anordnarna är att förhindra och avhjälpa brister. Sociala omsorgsprocessen ska sträva efter att kommunicera så klart och tydligt som möjligt för att minimera risken för missförstånd. I den mån detta inte räcker föreslås att nedanstående sanktioner ska kunna användas inom ramen för Nacka kommuns kundvalssystem:

1. Åtgärdsplan
2. Tillfälligt beställningsstopp
3. Varning
4. Ekonomiska sanktioner
5. Avauktorisering

Vilken eller vilka av ovanstående sanktioner som tillämpas bör avgöras av bristens allvarlighetsgrad. Ovanstående punkter är inte rangordnade.

Punkterna 1, 3 och 5 används i nuvarande auktorisationsvillkor. En förutsättning för att punkterna 2 och 4 ska kunna användas är att dessa sanktioner läggs till i de generella auktorisationsvillkoren.

Ekonomiska konsekvenser

De ekonomiska konsekvenserna av förslaget är svårbedömda. Kommunen kommer inte att drabbas negativt ekonomiskt av förslaget.

Konsekvenser för barn

Förslaget till sanktioner bedöms inte få några konsekvenser för barn i socialnämndens kundval.

Handlingar i ärendet

1. Förslag till sanktioner i sociala omsorgsprocessens kundval, 2020-05-05

Helena Lindenius
Enhetschef
Omsorgsenheten

Emelie Berglund
Kvalitetsutvecklare
Omsorgsenheten

Carina Smith
Kvalitetsutvecklare
Äldreenheten