



Sanktioner inom kundvalen i sociala omsorgsprocessen

2020-05-05

Carina Smith & Emelie Berglund

Innehållsförteckning

1	Bakgrund och förutsättningar.....	3
2	Syfte.....	3
3	Omvärldsbevakning	3
3.1	Täby.....	4
3.2	Lidingö.....	4
3.3	Danderyd.....	5
3.4	Tyresö.....	5
3.5	Stockholm.....	5
3.6	Solna.....	5
3.7	Sollentuna.....	6
4	Förslag till sanktioner vid brister	6
4.1	Åtgärdsplan	6
4.2	Tillfälligt beställningsstopp	6
4.3	Varning.....	7
4.4	Ekonomiska sanktioner	7
4.4.1	Vite.....	7
4.4.2	Skadestånd.....	7
4.5	Avauktorisation.....	7

I Bakgrund och förutsättningar

I april 2019 gav äldrenämndens ordförande den dåvarande social- och äldredirektören i uppdrag att se över sanktioner i kundvalet hemtjänst, ledsagning och avlösning. Uppdraget har utökats till att inkludera samtliga kundval inom den sociala omsorgsprocessens verksamheter. Efter samtal med stadsjuristen framkom att nämnderna redan med befintliga sanktioner har ett större handlingsutrymme och möjlighet att ställa andra krav än vad som tidigare tillämpats.

Sociala omsorgsprocessen ska, i de fall det är tillämpligt, stödja anordnarna i sitt arbete med att uppnå de krav som ställs på verksamheten. Det kan till exempel vara:

- Att hjälpa anordnaren att förstå hur de ska tillämpa innehållet i ledningssystem för kvalitet.
- Att visa vad som ska ingå i en åtgärdsplan.
- Att förmedla kontakt med andra anordnare för att få stöd.

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.

2 Syfte

Syftet med uppdraget är att se över sanktionstrappan för kundval inom sociala omsorgsprocessen. Uppdraget ska föreslå tänkbara åtgärder när brister upptäckts hos anordnare. Brister kan upptäckas vid planerade kvalitetsgranskningar eller vid påkallade granskningar. En viktig anledning till att sanktionstrappan ses över är att kommunen vill ha möjlighet till att ge snabba och kraftfulla sanktioner i syfte att undvika avauktorisering. En anledning till att undvika avauktoriseringer är utifrån kundens kontinuitet.

3 Omvärldsbevakning

En genomgång har gjorts av valfrihetssystem i Nackas jämförelsekommuner. I tabellen nedan är sanktionerna kortfattat redovisade. Sedan följer en något utförligare beskrivning av vilka sanktioner jämförelsekommunerna kan använda i sina valfrihetssystem. Kommunerna är inte redovisade i någon rangordning.

Sanktioner som tillämpas i Nackas jämförelsekommuner

Kommun/ sanktion	Tillfälligt beställ- nings- stopp	Skade- stånd	Varning och åtgärds- plan	Varning och vites- förelägg- ande	Vite	Upp- sägning/ hävning	Hävning /upp- sägning med omedel- bar verkan	Återkrav om felaktig utbetal- ning/ avdrag på ersätt- ningen
Täby	X	X	X	X	X	X	X	
Lidingö		X	X		X	X		X
Danderyd	X					X		
Tyresö	X		X		X	X		
Stockholm		X	X			X		X
Solna			X	X	X	X		X
Sollentuna	X	X	X			X		
Nacka			X			X		

3.1 Täby

I Täby kommun kan följande sanktioner tillämpas när brister har framkommit:

- Tillfälligt beställningsstopp i avvaktan klagorande.
- Skadestånd.
- Varning 1 och felavhjälpande som ska ske inom viss tid, kommunen avgör när påtalad brist är åtgärdad.
- Varning 2 tillsammans med vitesföreläggande. Felavhjälpande ska ske inom viss tid, kommunen avgör när påtalad brist är åtgärdad.
- Vite.
- Ytterligare vite eller uppsägning.
- Uppsägning.
- Hävning/upsägning med omedelbar verkan.

3.2 Lidingö

I Lidingö kommun kan följande sanktioner tillämpas när brister har framkommit:

- Varning.
- Vite.
- Återkrav om utbetalning skett på felaktiga grunder.
- Avtalshävning
- Skadestånd.

3.3 Danderyd

I Danderyds kommun kan följande sanktioner tillämpas när brister har framkommit:

- Tillfälligt beställningsstopp.
- Hävning av avtal. Kommunen får avhjälpa bristen på leverantörens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

3.4 Tyresö

I Tyresö kommun kan följande sanktioner tillämpas när brister har framkommit:

- Vite.
- Varning 1 och tillfälligt beställningsstopp tills bristen har åtgärdats.
- Varning 2. Rättas inte avtalsbristen enligt första varningen skickas skriftligen en andra varning med krav på rättning eller åtgärdsplan inom 30 dagar (om inget annat tidsintervall anges i varningen). Tillfälligt beställningsstopp kan komma att vidtas tills avtalsbristen har åtgärdats.
- Hävning

3.5 Stockholm

I Stockholms stad kan följande sanktioner tillämpas när brister har framkommit:

- Hävning av kontrakt, hävande part är berättigad till skadestånd.
- Avhjälpan av brist på utförarens bekostnad eller avdrag på ersättningen.
- Skadestånd.
- Varning.
- Uppsägning utan hänvisning till brist.

Stockholm reviderar sitt förfrågningsunderlag och tittar juridiskt på möjligheten till beställningsstopp vid allvarigare brister. De är tydliga i samband med åtgärdsplaner och ger kort tid för avhjälpan av brist. De framhåller även att kommunen ska vara en bra avtalspart och sköta sig genom att exempelvis betala fakturor i tid och se till att beställningar är aktuella.

3.6 Solna

I Solna kommun kan följande sanktioner tillämpas när brister har framkommit:

- Om utföraren inte fullgör åtaganden, eller inte inom skälig tid vidtar rättelser vid uppmärksammade brister, får beställaren fullgöra åtaganden eller åtgärda bristerna på utförarens bekostnad, alternativt göra avdrag på utförarens ersättning.
- Åtgärdsplan.
- Varning och åtgärdsplan eller vitesföreläggande.
- Vite om:
 - Åtgärdsplanen inte inkommit inom angiven tid eller innehåller allvarliga brister.
 - Åtgärdsplanen inte följs.
 - Andra mycket allvarliga brister där ärendet enligt beställarens

bedömning är av sådan art att en skyndsam handläggning krävs.
- Vid upprepade brister.

- Hävning av avtal.

3.7 Sollentuna

I Sollentuna kommun kan följande sanktioner tillämpas när brister har framkommit:

- Beställningsstopp, till exempel i väntan på att utföraren ska åtgärda avvikelser och under den tid som behövs för att utreda eventuella brister.
- Ekonomiska sanktionsåtgärder, föregås oftast av varning med möjlighet att åtgärda bristerna.
- Varning.
- Uppsägning av avtal.

4 Förslag till sanktioner vid brister

Sociala omsorgsprocessen föreslår att nedanstående sanktioner ska kunna användas i Nacka kommuns kundvalssystem:

1. Åtgärdsplan
2. Tillfälligt beställningsstopp
3. Varning (vitesföreläggande kan ingå)
4. Ekonomiska sanktioner
5. Avauktorisering

Vilken eller vilka av ovanstående sanktioner som tillämpas avgörs av bristens allvarlighetsgrad.

4.1 Åtgärdsplan

Om bristen är av sådan art att det är osannolikt att kunder drabbas eller att kommunen drabbas ekonomiskt är det lämpligt att i första skedet, i dialog med anordnaren, begära in en åtgärdsplan. Kommunen kan formalisera krav på åtgärder. Exempel på åtgärder:

- Krav på att ledningssystemet för kvalitet uppdateras i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter.
- Förbättra den sociala dokumentationen.
- Egenkontroller ska göras i enlighet med den plan som redan finns.

Anordnaren ska upprätta en åtgärdsplan som ska godkännas av kommunen. Åtgärdsplanen ska innehålla: beskrivning av brist, beskrivning av åtgärd, vem som är ansvarig och när det ska vara klart. Åtgärdsplanen ska följas upp av kommunen.

4.2 Tillfälligt beställningsstopp

Ett tillfälligt beställningsstopp kan införas till exempel i väntan på att anordnaren ska åtgärda brister eller under den tid som behövs för att utreda eventuella brister. Beställningsstoppet ska vara tidsbegränsat. När bristerna är åtgärdade ska

beställningsstoppet upphöra. Det är upp till anordnaren att bevisa för kommunen att bristerna är åtgärdade. Exempel på brister som kan leda till tillfälligt beställningsstopp är en anordnare som inte följer basala hygienrutiner eller att kunderna inte får en god omvårdnad.

4.3 Varning

Brister som riskerar att drabba eller har drabbat kunder kan leda till förslag till varning. I den föreslagna varningen ska det framgå vilka påföljder som är aktuella om bristen inte åtgärdas inom utsatt tid.

Kommunen ska formalisera krav på åtgärder. Exempel på åtgärder:

- Byt ut ledningen.
- Byt ut verksamhetsansvarig eller den som utövar daglig ledning.
- Byt ut personal.
- Säkerställ att kunderna har möjlighet till individuella och gemensamma aktiviteter på helgerna.
- Förbättra utbildningsnivån hos personalen.

Anordnaren ska upprätta en åtgärdsplan som ska godkännas av kommunen. Åtgärdsplanen ska innehålla: beskrivning av brist, beskrivning av åtgärd, vem som är ansvarig och när det ska vara klart. Åtgärdsplanen ska följas upp av kommunen.

När förslag till varning tas fram ska processen *Kvalitetsgranskning* användas.

4.4 Ekonomiska sanktioner

4.4.1 Vite

Vite kan utgå när brist inte har åtgärdats inom utsatt tid. Den omvärldsbevakning som gjorts visar att ett exempel skulle kunna vara att vite utgår med tre (3) procent av anordnarens genomsnittliga månadsfakturering beräknat på de tre (3) senaste månaderna för den verksamhet som bristen avser. Vitet får dock, per månad, inte överstiga tio (10) procent av anordnarens totala månadsersättning från beställaren.

Kvarstår brist kan kommunen ge ytterligare ett vitesföreläggande innan förslag till avauktorisering.

4.4.2 Skadestånd

Skadestånd kan krävas från anordnaren för fel eller försummelse som anordnaren ansvarar för. Om kommunen gentemot tredje man görs ansvarig för inträffad skada, ska anordnaren hålla kommunen skadeslös.

4.5 Avauktorisering

Anordnaren kan avauktoriseras i enlighet med auktorisationsvillkoren och om någon eller några av sanktionerna ovan inte har avhjälpt bristen.

Det är viktigt att säkerställa grunden för avauktion med starka bevis som håller i en eventuell rättegång.

Öppenhet och mångfald

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap
och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*

