

2021-10-21

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: SOCN 2021/330

Revidering av specifika villkor och sanktioner i kundvalet ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och ungdomar

Förslag till beslut

1. Socialnämnden beslutar att anta föreslagna specifika auktorisationsvillkor för kundvalet ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och ungdomar i enlighet med bilaga 1 till tjänsteskrivelsen. De specifika villkoren börjar gälla den första december 2021.
2. Socialnämnden beslutar att anta föreslagna sanktioner vid brist hos anordnare i enlighet med bilaga 1 till tjänsteskrivelsen.

Sammanfattning

Socialnämnden beslutade om att införa det reviderade reglementet för kundval i juni 2021. Socialnämnden fattar nu beslut om att implementera reglementet genom att anta specifika auktorisationsvillkor och besluta om vilka sanktioner som ska användas vid brister hos anordnare.

Ändringarna i de specifika villkoren är till stor del förtydliganden och justeringar av gällande villkor som anordnarna idag uppfyller. Den stora ändringen i detta kundval är att kravet på adekvat utbildning för personalen tas bort. Anordnaren ansvarar för att personalen har tillräcklig kompetens för kundens behov. En annan ändring är att anordnaren ansvarar för att anlita auktoriserad tolk i den omfattningen att kunden kan vara delaktig i besluten som tas kring kundens omsorg.

Kundvalet kommer att använda alla fyra möjliga sanktioner, nämligen åtgärdsplan, varning, vite och avauktorisering. Val av sanktion kommer att väljas utifrån allvaret i bristen, om det rör brist i en eller flera villkor samt om det rör enstaka eller upprepade brister.

Socialnämnden kommer att utveckla uppföljningen i samspel med övriga nämnder i kommunen som har kundval. Varje kundval kommer årligen att redovisa en uppföljningsplan till kommunstyrelsen.

Ärendet

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 april 2021 (§ 182) att anta ett reviderat reglemente för kundval. Det reviderade reglementet började gälla från och med den 1 augusti 2021. Socialnämnden beslutade den 17 juni 2021 att anta det reviderade reglementet för kundval. Socialnämnden fattade även beslut om att ge social- och äldredirektören uppdrag att senast den 31 oktober 2021 återkomma med en redovisning och förslag på ändringar utifrån det nya reglementet gällande:

- Nya specifika auktorisationsvillkor
- Vilka sanktioner som ska tillämpas vid brister inom respektive kundval
- Inom vilken tid en avauktorisering ska ske då en anordnare saknar uppdrag,
- Fastställa vite utifrån anordnarens omsättning en av nämnden bestämd procentsats,
- Utveckla uppföljning i samspel med övriga kundvalsnämnder,
- Årligen anta uppföljningsplan för kundval med vidareberapportering till kommunstyrelsen
- Vid behov anpassa auktorisationsvillkoren efter gällande lagstiftning.

Specifika auktorisationsvillkor

Utifrån de av kommunfullmäktige beslutade generella auktorisationsvillkoren har sociala omsorgsprocessen gjort en genomgång av nämndernas specifika auktorisationsvillkor. En utgångspunkt har varit att ha lika specifika villkor i samtliga kundval när det är möjligt. Det skapar en ökad tydlighet för anordnare, kommun och kunder. För varje kundval finns även specifika villkor som är aktuellt för bara det kundvalet. De specifika villkoren är anpassade efter nu gällande lagstiftning.

Ändringarna i de specifika villkoren är till stor del förtydliganden och justeringar av gällande villkor som anordnarna idag uppfyller.

I detta kundval innebär förändringarna i de specifika villkoren:

- I nuvarande villkor krävs att personalen har en undersköterskeutbildning eller utbildning inom barn- och fritid. Då arbetet som avlösare och ledsagare är ett deltidsarbete som många av personalen har vid sidan om högskolestudier eller annat arbete tas kravet på utbildning bort. Istället ansvarar anordnaren för att all personal har kunskaper om grundläggande värden, förhållningssätt, bemötande, kommunikation och regelverk. Kompetensen ska vara anpassad för uppdraget och kundens behov. Rekryteringen av personal ska ske på ett tryggt och säkert sätt.

- Privata anordnare ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) att få bedriva aktuell verksamhet. Kommunal anordnare ska uppfylla samma krav som IVO ställer på privata anordnare.
- Anordnaren ansvarar för kommunikering med kund, inklusive kostnad för auktoriserad tolk i den omfattningen att kunden kan vara delaktig i besluten som tas kring kundens omsorg.
- Anordnarna ska ha teknisk utrustning som möjliggör digitala möten med kommunen och kunder.
- Anordnaren ska använda arbetssättet ”Individens behov i centrum” (IBIC)
- Ingen från verksamheten får vara legal företrädare för kund. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.
- All personal ska behärska svenska, personalen ska få kompetensutveckling, introduktion vid nyanställning och ha kunskap om kundvillkoren.
- Verksamhetsansvarig eller ställföreträdande ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar dagtid.
- Verksamheten får ha en tillförordnad verksamhetsansvarig med krav på lämplighet som längst sex månader när ordinarie verksamhetsansvarig slutar eller är frånvarande, vid längre än sex veckors frånvaro ska detta meddelas till kommunen.
- Vid ansökan ska anordnaren lämna två referenser som styrker att anordnaren har kapacitet att utföra uppdraget. Det svarar upp mot det generella villkoret att anordnaren eller ansvarig för verksamheten inte får ha gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.
- Anordnaren ska ha en handlingsplan för våld och andra krissituationer och alltid rapportera till kommunen om våld upptäcks i verksamheten.
- Anordnaren ska följa kommunens anvisningar i beredskapsplanen vid allvarlig händelse o.ch ha en egen handlingsplan som utgår från kommunens beredskapsplan.
- Beskrivningen kring hur myndigheten följer upp anordnare är borttagen, kvar är det generella villkoret att anordnaren ska delta i den uppföljning som kommunen genomför. Anledningen är att det pågår ett utvecklingsarbete kring uppföljningar som kan komma att förändra hur kommunen följer upp anordnare.

Sanktioner

Enligt reglementet ska varje nämnd som ansvarar för kundval besluta om vilka sanktioner som ska inträda om anordnaren brister i uppfyllandet av ett eller flera auktorisationsvillkor. Vid brister kan enligt reglementet för kundval följande åtgärder riktas mot anordnare:

- **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 att drabba eller har drabbat kunder eller kommun kan 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 eller bristerna.

- **Avauktorisering**

Om bristerna är allvarliga kan anordnare avauktoriseras. Detta är den mest ingripande sanktionen och innebär att anordnaren utesluts från aktuellt kundval inom Nacka kommun.

Socialnämnden beslutar att alla fyra sanktioner kan användas i kundvalet. 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 bristen eller bristerna riskerar att medföra för kunder, kommunen och övriga aktörer.

Vid avsaknad av kunder ska anordnaren avauktoriseras efter 12 månader.

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

Uppföljning

Ett samarbete med övriga enheter som arbetar med kundval i kommunen har inletts i samband med projektet kundval 2.0. Detta samarbete kommer att fortsätta i olika former, bland annat i form av ett nätverk med regelbundna nätverksträffar.

Socialnämnden kommer årligen att anta en uppföljningsplan för kundvalet som ska rapporteras till kommunstyrelsen. Uppföljningsplanen ska:

- Säkerställa god kvalitet på tjänsten,
- Säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner

Verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Ekonomiska konsekvenser

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta konsekvenser för barn.

Bilagor

1. Förslag till specifika villkor i kundvalet ledsagarservice och avlösarservice enligt LSS samt avlösning enligt SoL för barn och ungdomar, daterad den 21 oktober 2021

Helena Lindenius
Enhetschef
Omsorgsenheten

Sofia Rooth Andersson
Kvalitetsutvecklare
Äldreenheten