

2021-10-21

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: SOCN 2021/338

Revidering av specifika villkor och sanktioner i kundvalet familjerådgivning

Förslag till beslut

1. Socialnämnden beslutar att anta föreslagna specifika auktorisationsvillkor för kundvalet familjerådgivning 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 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 av gällande villkor som anordnarna idag uppfyller. Det finns förslag på några specifika förändringar i detta kundval för att kunna erbjuda anordnare med olika inriktningar och kompetenser: fler utbildningar som anses adekvata för personalen, en anordnare utan kunder avauktoriseras först efter 24 månader samt att kraven på verksamhetsansvarig förtydligas. Nytt är även att de tre extra samtalen som par utifrån särskilda skäl kan erbjudas endast gäller om paret har hemmavarande barn under arton år.

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 av gällande villkor som anordnarna idag uppfyller. Det finns förslag på några specifika förändringar i detta kundval för att kunna erbjuda anordnare med olika inriktningar och kompetenser:

- Anordnare som inte har kunder föreslås avauktoriseras först efter 24 månader. Idag ska de avauktoriseras efter 12 månader.
- Kraven på personalens utbildning ändras så att fler utbildningar blir godkända, anledningen till ändringen är att öppna upp för fler personal som är lämpliga och som har tillräcklig kompetens och erfarenhet. Kommunen ska inte längre godkänna nya familjerådgivare, utan det är anordnaren som bedömer vilka som uppfyller kraven och kommunen kan kontrollera detta vid uppföljning.
- Kraven på verksamhetsansvarig förtydligas, de nya kraven kommer vara adekvat slutförd högskoleutbildning om minst 180 högskolepoäng samt erfarenhet från

målgruppen. Med adekvat utbildning avses till exempel socionom, psykolog, beteendevetare eller annan utbildning som bedöms vara likvärdig.

- De tre extra samtalen som kan erbjudas till par vid särskilda skäl ska enbart erbjudas till par med hemmavarande barn under arton år. För par utan hemmavarande barn är det maximala antalet samtal alltid fem.
- Anordnarna ska ha teknisk utrustning som möjliggör digitala möten med kommunen och kunder.
- Ingen från verksamheten får vara legal företrädare för kund. Med legal företrädare avses god man, förvaltare eller företrädare via fullmakt.
- Verksamhetsansvarig eller ställföreträdande ska finnas tillgänglig för kommunen och kunder vardagar under 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 följa kommunens anvisningar i beredskapsplanen vid allvarlig händelse och 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 24 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 för kundvalet familjerådgivning, daterad den 21 oktober 2021

Caroline Andreasson
Enhetschef
Barn- och familjeenheten

Sofia Rooth Andersson
Kvalitetsutvecklare
Äldreheten