

Åtgärder vid avvikelser

Fel, brister och sanktioner

Om Region Gotland vid uppföljning eller på annat sätt får kännedom om att leverantören inte uppfyller avtalsvillkor, lagar, föreskrifter eller om det förekommer andra fel och brister i verksamheten, så gäller tillämpning enligt nedan vid varje tillfälle. Region Gotlands åtgärder vid fel och brist utgår från Upphandlingsmyndighetens sanktionstrappa.

Brister och åtgärder

Vid brister i verksamhetens utförande kommer Socialförvaltningen, Region Gotland att kontakta leverantören som ska medverka i utredning om eventuella fel och brister. Regionen påtalar bristen skriftligen för leverantören, som ska åtgärda bristen inom skälig tid. Vad som räknas som skälig tid avgörs av Region Gotland utifrån ärendets art och allvar.

Om påtalade brister inte har åtgärdats inom angiven tid eller om allvarliga brister upptäcks kan detta utgöra skäl till sanktionering eller hävning av avtal. Om Regionen bedömer att verksamheten har mycket allvarliga brister har dessutom Regionen rätt att stänga av leverantören från nya beställningar tills dess att de aktuella bristerna är åtgärdade. Med mycket allvarliga brister avses fel inom områdena personlig omvårdnad, hälso- och sjukvårdsuppgifter samt misstänkt avtalsbrott.

I avtalsvillkoren regleras hur uteblivna eller felaktigt utförda tjänster ska hanteras utifrån följande sanktionstrappa med beskrivning:

Sanktion/Åtgärd	Beskrivning
1. Dialog	Beställaren och utföraren informerar normalt motparten om brister i en löpande dialog där åtgärder sker i samförstånd.
2. Krav på åtgärd	Beställaren kan under avtalsperioden framföra dokumenterande krav på åtgärder, detta görs bland annat vid avtalsuppföljningar. Vid krav på åtgärd ska utföraren ta fram en åtgärdsplan* inom utsatt tid. I åtgärdsplanen ska framgå vilka åtgärder som kommer att genomföras samt tidsplan för detta. Beställaren kan också ställa krav på att åtgärden ska åtgärdas omedelbart eller inom en utsatt tid. Beställaren ska godkänna åtgärdsplanen.
3. Prisavdrag	Om utföraren inte delger beställaren en godkänd åtgärdsplan eller genomför åtgärderna inom utsatt tid kan beställaren göra prisavdrag under kommande månad. Beställaren kan även göra prisavdrag under en månad om utföraren gör sig skyldig till upprepande brister, det vill säga brister av samma art som tidigare påtalats och åtgärdats men som därefter upprepas.
4. Vite	Om utföraren inte delgett beställaren en godkänd åtgärdsplan inom en månad eller utsatt tid kan vite komma att utgå.
5. Inte godkänna utföraren vid ny ansökan (enbart LOV)	Om utföraren efter att avtalet sagts upp/hävts inkommer med ny ansökan ska denne kunna visa att tidigare påtalade brister åtgärdats för att kunna godtas som utförare igen.
6. Uppsägning av avtal	Om bristen är allvarlig och rättelse inte skett inom utsatt tid eller vid upprepande allvarliga brister kan beställaren välja att säga upp avtalet.

7. Hävning av avtal	Om upprepade brister av samma art som tidigare under avtalsperioden påtalats och som tidigare åtgärdats men som därefter upprepats vid fler tillfällen än två föreligger grund för hävning. Hävning sker skriftligen och kostnadsfritt för Region Gotland. Krav på vite eller skadestånd ska skriftligen framställas senast tre månader efter det att felet, förseningen eller skadan upptäckts.
----------------------------	--

Prisavdrag

Om utföraren inte genomfört åtgärderna inom utsatt tidsperiod utgår prisavdrag påföljande månad med 5 % av fakturerat belopp. Om inte åtgärd är genomförd trots prisavdrag kan vite påkallas.

Vite

Vite utgår med 25 % av utförarens genomsnittliga fakturabelopp för de tre senaste månaderna, och som gäller den verksamhet bristen avser.

Socialförvaltningens arbetsprocess utifrån sanktionstrappa

1. Identifierad brist/fel ska alltid först kommuniceras via dialog/påpekande. Brist/fel samt åtgärdsplan* ska dokumenteras och diarieföras.
2. Vid brist/fel som inte åtgärdas omedelbart ska utföraren utifrån begäran lämna in åtgärdsplan.
3. Socialförvaltningen granskar och bedömer åtgärdsplanen.
4. Socialförvaltningen kan i enlighet med avtalen utlösa först prisavdrag och därefter eventuellt vite.
5. Socialförvaltningen gör en ny uppföljning.
6. Vid allvarliga brister kan Socialförvaltningen säga upp eller häva avtalet.

Även inom egenregi ska iakttaga fel och brister i verksamheten rättas till omedelbart. Vid fel och brister i egenregis verksamhet används sanktionstrappans tre första steg. Därefter lyfts frågan i linjeorganisationen utifrån utarbetad rutin.

*Åtgärdsplan är tillika handlingsplan.