

Regionernas Gemensamma Eskaleringstrappa

AKTIVITETSBASERAT ARBETSFLÖDE VID LEVERANTÖRSRELATERADE AVVIKELSER

Version 2026

Definitioner & Förtydliganden

Affärsmöte

Ett möte på övergripande strategisk nivå inom ramen av alla avtalsområden för en specifik leverantör.

Allvarlig avvikelse

Icke uppfyllande av ett krav som får stora konsekvenser för verksamhet, patient, ekonomi, miljö eller liknande.

Avtalsansvarig

Benämningen kan variera från region till region. Avtalsansvarig är den person som är leverantörens kontaktperson under avtalstiden. Kan vara inköpare, upphandlare.

Avvikelse

Icke uppfyllande av ett krav.

Dialog med leverantör

Kommunikation med leverantör såsom tex leverantörmöte, mailkorrespondens, telefonsamtal.

Dialogparter

De funktioner som hanterar avvikelse/uppföljning.

Händelse

Avvikelse, incident eller identifierad risk som leder till, eller skulle kunna leda till, en händelse med negativ effekt.

Ledningsnätverket för regionernas Upphandling (LfU)

Utgörs av regionernas upphandlingschefer samt jurist och upphandlingsexpert från SKR.

Leverantör

Med leverantör avses regionens kontraktspart. Det är alltid kontraktspartens ansvar att säkerställa att avvikelser släcks, även när denna sker hos tredje part, såsom hos en underleverantör.

Aktivitet

Aktiviteter, steg 0-2, för hantering av leverantörsrelaterade avvikelser.

Aktiviteter och nationell samverkan

Aktiviteter, steg 3-5, för hantering av leverantörsrelaterade avvikelser inkluderar nationell samverkan.

Specifika aktiviteter: Specifika åtgärder som varje enskild region eller organisation kan vidta efter egna möjligheter

Risk & konsekvensanalys

Bedömning av risk för sannolikhet och konsekvens av potentiell eller pågående avvikelse.

Sanktioner

Påföljd utifrån gällande avtal, såsom tex vite, avslut av avtal eller liknande.

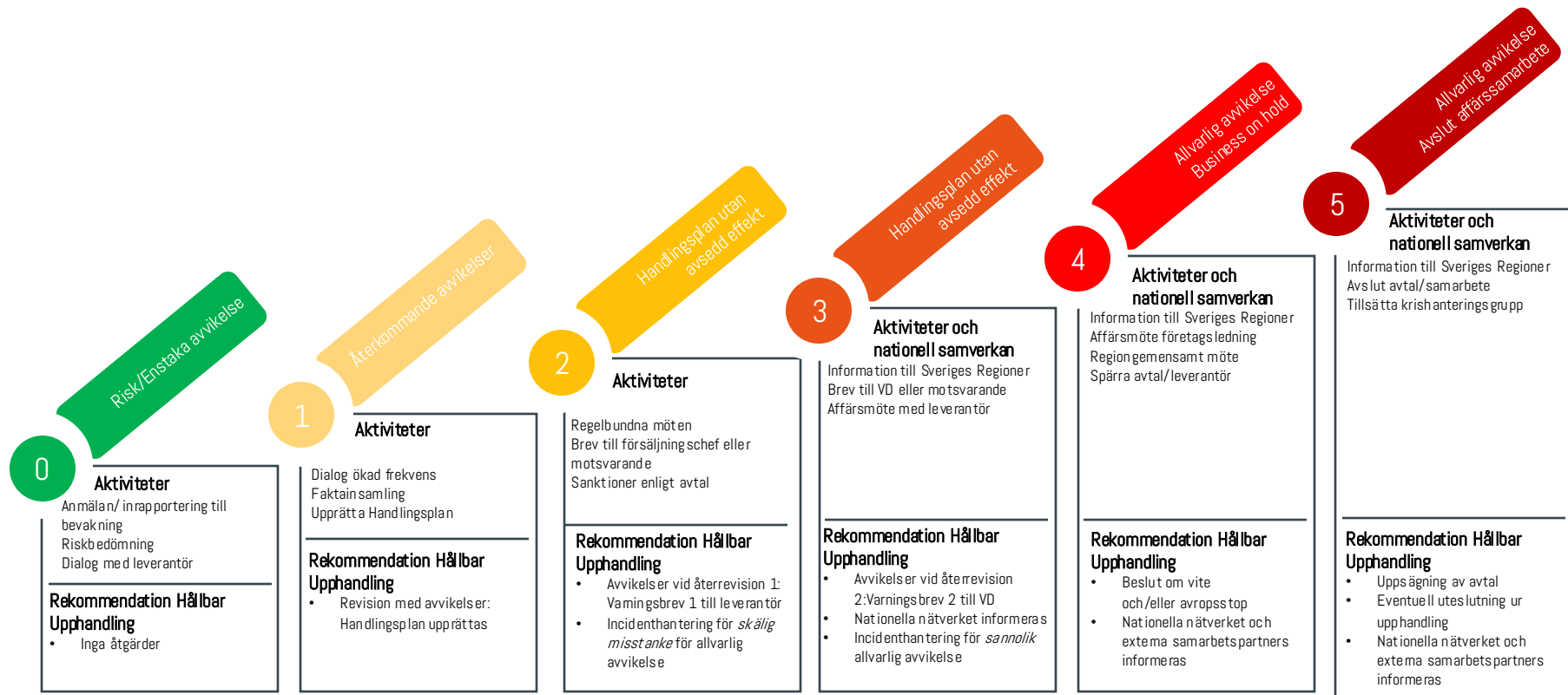
Underleverantör

Aktör i hela leveranskedjan bortom kontraktsparten.

Frågor

Vid frågor kopplat till ett specifikt avtal med en region kontaktas respektive regions avtalsansvarig.

REGIONERNAS GEMENSAMMA ESKALERINGSTRAPPA 2026



AKTIVITETSBASERAT ARBETSFLÖDE VID LEVERANTÖRSRELATERADE AVVIKELSER

DEN GEMENSAMMA NÄMNAREN ÄR ATT HITTA EN VÄG TILLBAKA

STEG	HÄNDELSE	STEG: 3 - 5 REGIONGEMENSAMMA AKTIVITETER STEG: 0 - 2 REGIONALA AKTIVITETER	REKOMMENDATION HÅLLBAR UPPHANDLING	DIALOGPARTER (Ex e m p e l)
5	Allvarlig avvikelse Avslut affärssamarbete	Information till Sveriges Regioner Avslut avtal/samarbete Tillsätta krishanteringsgrupp	Uppsägning av avtal Eventuell uteslutning ur upphandling Nationella nätverket och externa samarbetspartners informeras	Leverantören (företagsledning) Avtalsansvarig, kategoriledare, enhetschef och inköpschef
4	Allvarlig avvikelse Business on hold	Information till Sveriges Regioner Affärsmöte företagsledning Regiongemensamt möte Spärra avtal/leverantör	Beslut om vite Beslut om avropsstop Nationella nätverket och externa samarbetspartners informeras	Leverantören (företagsledning) Avtalsansvarig, kategoriledare, enhetschef och inköpschef
3	Handlingsplan utan avsedd effekt	Information till Sveriges Regioner Brev till VD eller motsvarande Affärsmöte med leverantör	Avvikelse vid återrevision 2: Varningsbrev 2 till VD Nationella nätverket informeras Incidenthantering för <i>sannolik</i> allvarlig avvikelse	Leverantören (eskalering till högre nivå än kontaktperson) Avtalsansvarig, kategoriledare, enhetschef
2	Handlingsplan utan avsedd effekt	Regelbundna möten med leverantör Brev till försäljningschef eller motsvarande Sanktioner enligt avtal	Avvikelse vid återrevision 1: Varningsbrev 1 till leverantör Incidenthantering för <i>skälig misstanke</i> för allvarlig avvikelse	Leverantören (eskalering till högre nivå än kontaktperson) Avtalsansvarig Kategoriledare
1	Återkommande avvikelser	Dialog ökad frekvens med leverantör Faktainsamling Upprätta Handlingsplan	Revision med avvikelser: Handlingsplan upprättas	Leverantören (kontaktperson) Beställare/verksamhet Avtalsansvarig
0	Risk/Enstaka avvikelser	Anmälan/inrapportering till bevakning Riskbedömning Dialog med leverantör	Inga åtgärder	Leverantören Beställare/verksamhet

H Ä N D E L S E Avvikelse, incident eller identifierad risk som leder till, eller skulle kunna leda till, en händelse med negativ effekt

A K T I V I T E T E R O C H N A T I O N E L L S A M V E R K A N Aktiviteter, steg 3-5, för hantering av leverantörsrelaterade avvikelser inkluderar nationell samverkan.

A K T I V I T E T E R Aktiviteter, steg 0-2, för hantering av leverantörsrelaterade avvikelser.

S P E C I F I K A A K T I V I T E T E R Specifika åtgärder som varje enskild region eller organisation kan vidta efter egna möjligheter

D I A L O G P A R T E R De funktioner som hanterar avvikelse/uppföljning

Regionernas Gemensamma Eskaleringstrappa

FRÅGOR OCH SVAR

VAD ÄR EN
ESKALERINGSTRAPPA?

Eskaleringstrappan är ett arbetssätt för att hantera och följa upp avvikelser från leverantör på ett strukturerat och transparent sätt.

VAD ÄR SYFTET MED EN
ESKALERINGSTRAPPA?

Syftet är att i ett tidigt skede identifiera potentiella avvikelser och gemensamt lösa dem innan de orsakar störningar i våra verksamheter eller påverkar vår affärsrelation.

Genom att tydliggöra stegen är regionernas vision att göra hanteringen av avvikelser transparent, förutsebar och likabehandlande och på så vis förbättra kommunikationen mellan leverantör och region.

HUR KAN JAG SOM
LEVERANTÖR PÅVERKA MIN
NIVÅ I ESKALERINGSTRAPPAN?

Genom att alltid säkerställa en tydlig och transparent kommunikation med er kund, säkerställer vi gemensamt arbetet för att nå målet om en fungerande leverans och en god affärsrelation.

HUR FÖRHÅLLER SIG
ESKALERINGSTRAPPAN
TILL LOU?

LOU innehåller möjlighet att utesluta leverantör som misskött tidigare kontrakt i enlighet med 13 kap. 3 §, punkt 1 och punkt 5.

En upphandlande myndighet får utesluta en leverantör från att delta i en upphandling om;

- 1. Myndigheten kan visa att leverantören har åsidosatt tillämpliga miljö, social- eller arbetsrättsliga skyldigheter.
- 5. Leverantören har visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav i ett tidigare kontrakt enligt denna lag och detta har medfört att det tidigare kontraktet har sagt upp i förtid eller lett till skadestånd eller jämförbara påföljder.

VAD ÄR VÄGEN TILLBAKA?

Rutinen för avvikelser är ett strukturerat arbetssätt, där vi gemensamt arbetar för att komma tillbaka till en hållbar affärsrelation, där allt löper på enligt överenskommet avtal.

Regionernas Gemensamma Eskaleringstrappa

2026