

**Plan för uppföljning och insyn av  
verksamhet som bedrivs av privata  
utförare samt av kommunens  
verksamheter som bedrivs i  
konkurrens  
2024 - 2026**

# Innehåll

<b>Planens innehåll och syfte</b>	<b>3</b>
<b>1 UPPFÖLJNING</b>	<b>4</b>
Uppföljningsuppdraget	4
Vilka verksamheter omfattas?	5
Olika sätt att följa upp på	6
Olika former av uppföljning	6
Avtalsuppföljning	7
Fördjupad uppföljning	9
Månadsuppföljning för hemtjänst	11
Tidsplaner för uppföljning	12
Tidsplan för avtalsuppföljningar för LOV och entreprenad	12
Tidsplan för avtalsuppföljning av ramavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)	12
<b>2 STÖD TILL UTFÖRARNA</b>	<b>14</b>
Kvalitetsundersökning	14
Tidsplan för kvalitetsundersökningar	15
Dialogmöten	16
Kompetens- och kunskapsutveckling	16

## **Planens innehåll och syfte**

Planen fastställer det systematiska arbetet med uppföljning av de verksamheter som ingår i vård- och omsorgsnämndens samt socialnämndens beslut att tillämpa lagen om valfrihetssystem (LOV), ramavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) samt i entreprenadavtalet.

I planen beskrivs systematiken av uppföljningen med förklaring av metoder samt frekvenser för kontrollerna.

I planen anges även övriga stödinsatser mot utförarna såsom dialogformer som kommer att genomföras under 2024. Socialförvaltningen genomför även en kvalitetsundersökning vars syfte är att årligen hjälpa utförarna med strategier för kvalitetsfrågor.

Planen är treårig och uppdateras årligen.

# 1 Uppföljning

## Uppföljningsuppdraget

Kommunfullmäktige beslutar utifrån bestämmelserna i Kommunallagen 10 kap. 8 § (lag 2019:835) att varje nämnd ska utarbeta en årlig plan för hur nämndernas externa verksamheter ska följas upp.

När en privat utförare har fått uppdraget att utföra en kommunal insats ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Utöver måluppfyllelse ska varje nämnd även följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare samt de uppdragsbeskrivningar som överenskommits med verksamheter i kommunens egen regi när de agerar i konkurrens med privata utförare.

Planen för uppföljning redovisas årligen till vård- och omsorgsnämnden och socialnämnden i samband med beslut om nästkommande års verksamhetsplan med budget. Redovisning av genomförd uppföljning redovisas i respektive nämnds delårsrapport 2, samt i verksamhetsberättelse och kvalitetsberättelse.

## Utveckling av uppföljningsuppdraget

Socialförvaltningen har under 2023 initierat ett förbättringsarbete för att utveckla det systematiska uppföljningsuppdraget. Detta för att säkerställa att nämndernas samtliga externa verksamheter följs upp, inte enbart de verksamheter som tillämpas inom lagen om valfrihetssystem (LOV).

Under 2024 kommer socialförvaltningen, tillsammans med upphandlingssektionen på kommunstyrelsens förvaltning, påbörja ett arbete för att genomföra systematiska uppföljningar av verksamheter med ramavtal som tillämpas enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Även verksamheter inom socialförvaltningens verksamhetsområden, som direktupphandlats enligt samma lagstiftning, kommer omfattas av uppföljningsuppdraget. För de verksamheter som direktupphandlats kommer uppföljningar initieras vid behov. Det kan exempelvis vara omständigheter som framkommer vid individuppföljningar, där den uppföljningsformen inte anses tillräcklig för att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Metod för uppföljningar av verksamheter med ramavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) utgår från redan befintliga uppföljningsprocesser: *avtalsuppföljning* och *fördjupad uppföljning*.

En sammanställning av vilka ramavtal som avropas återfinns under rubriken "*Vilka verksamheter omfattas?*". Planeringen för avtalsuppföljningarna är treårig och utgår från respektive ramavtals avtalsperiod. Samtliga verksamheter inom respektive ramavtal, med individplaceringar från Huddinge kommun, kommer följas upp. Innehållet i avtalsuppföljningen kan komma att skilja sig åt och anpassas beroende på ramavtal och avtalsområden.

Fördjupade uppföljningar för verksamheter med ramavtal som tillämpas enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) initieras vid behov. Det kan exempelvis vara omständigheter som framkommer vid individuppföljningar, där den uppföljningsformen inte anses tillräcklig för att säkerställa verksamhetens kvalitet eller efterlevnad av avtal.

## Vilka verksamheter omfattas?

Socialförvaltningens uppföljningar omfattar samtliga verksamheter inom vård och omsorg, såväl privata utförare som utförare inom kommunens egen regi, där lagen om valfrihetssystem (LOV) tillämpas. Uppföljningen omfattar även de verksamheter där ramavtal samt direktupphandling inom lagen om offentlig upphandling (LOU) tillämpas samt för entreprenadavtal inom vård och omsorgsområdet.

Nedan redogörs vilka verksamheter som ingår inom respektive upphandlingsform.

### *LOV tillämpas inom följande verksamheter i Huddinge kommun:*

- Boendestöd för personer med funktionsnedsättning
- Daglig verksamhet
- Dagverksamhet för äldre
- Hemtjänst
- Korttidshem och lägervistelse för barn och ungdomar med funktionsnedsättning
- Ledsagar- och avlösarservice enligt LSS och ledsagning och avlösning enligt SoL för personer under 18 år
- Särskilt boende för äldre
- Familjerådgivning

### *Verksamheter som följs upp under entreprenadavtal:*

- Två gruppboendestäder inom LSS

### *Ramavtal inom lagen om offentlig upphandling (LOU):*

- Jourhem samt plats i behandlingsfamilj för barn och unga upp till 20 år
- HVB-hem för barn och unga upp till 20 år
- Skyddat boende
- Enstaka platser i särskilt boende och korttidsboende för personer under 65 år (socialpsykiatri)
- Enstaka platser i särskilt boende och korttidsboende för personer under 65 år (somatik och demens)
- Öppenvård – Dagbehandling med grundskola och Dagverksamhet för unga
- Öppenvård – Familjebehandling, kontaktperson och utredningar
- Öppenvård – Stödboende i kollektiv form, träningslägenheter samt helgkollo för ungdomar
- Natthärbärge
- Drift av gruppboendestad LSS
- Stödboende för vuxna med substansberoende alt. Psykiska funktionsnedsättningar
- Dygnet-runt-insatser för vuxna med substansberoende
- Enstaka platser för personer över 65 år – korttidsboende för personer med behov av somatisk vård och omsorg eller med demenssjukdom samt profilboende, permanenta- och korttidsplatser
- Dygnet-runt-insatser för vuxna med psykiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- Enstaka platser i bostad med särskild service, LSS
- Ledsagning för synskadade samt ledsagning för dövblinda

## Olika sätt att följa upp på

Årligen genomförs olika typer av uppföljning av de verksamheter som ingår i uppföljningsuppdraget:

- Avtalsuppföljning
- Fördjupad uppföljning
- Månadsuppföljning för hemtjänst

Metoderna för att genomföra uppföljningarna har socialförvaltningen beskrivit i sina processer samlade under *Stödprocesser SOF* och *Genomföra och underhålla LOV-systemen*:

- Genomföra avtalsuppföljning
- Genomföra fördjupad uppföljning
- Rutin för månadsuppföljning
- Genomföra åtgärder
- Avsluta avtal med LOV-utförare

## Avtalsuppföljning

### Avtalsuppföljning

**Syfte:** Det övergripande syftet är att kontrollera att verksamheterna är organiserade och bedrivs på ett sådant sätt som avtalen och uppdragsbeskrivningarna reglerar. Syftet är också att systematiskt följa förändringar och tendenser inom verksamhetsområden för att snabbare kunna sätta in rätt insatser när det krävs från kommunen.

**Mål:** Utförarna ska hålla en god kvalitet och ge brukarna en trygg vardag genom att följa kraven i upphandlingarna samt övriga lagar och föreskrifter.

**Metod:** Genomförs med en årlig digital enkät till varje verksamhet. I enkäten kontrolleras kraven i avtal/uppdragsbeskrivningar. Enkätfrågorna tas fram genom två steg. Först viktas de krav i avtalen som har störst bäring för den enskilde brukaren. Därefter konkretiseras uppföljningsfrågor utifrån det mest väsentliga i kraven. Verksamheterna ska följas upp på ett likvärdigt och transparent sätt genom att ställa konkreta frågor i form av "ja/nej?" eller "frekvens/omfattning?". Enkätfrågorna kompletteras även med mer öppna frågor som "beskriv hur ni gör?".

Till enkäten begär socialförvaltningen även in underlag från utföraren om exempelvis ledningssystemet, förberedelser inför kris, anställningsförhållanden och utbildning av personalen. Avtalsuppföljningen sista del är att socialförvaltningen intervjuar verksamhetsansvariga om resultatet av enkäten och det övriga materialet.

**Mottagare av resultat:** De verksamheter som följts upp. Nämnden på aggregerad nivå.

**Redovisning av resultat:** Sammanfattat resultat per verksamhetsområde redovisas i kvalitetsberättelsen samt i nämndernas verksamhetsberättelser.

**Återkoppling av resultat:** Varje utförare får återkoppling av resultatet från uppföljningen. Om otydligheter finns begärs utföraren att komplettera svaren. Om avvikelser framkommer i uppföljningen ska utföraren genomföra åtgärder enligt processen *Genomföra åtgärder*. Framkommer det att utföraren har många avvikelser startas processen *Fördjupad uppföljning*.

**Avgränsning:** Avtalsuppföljning syftar inte till att kontrollera individuella brukares upplevelser av kvaliteten på insatser och omsorg. Avtalsuppföljning är en kontroll av att verksamheterna är organiserade så som kommunen har beslutat och att lagstiftning och andra myndigheters föreskrifter styr arbetet.

**Processer:** Stödprocesser SOF, Genomföra och underhålla LOV-system och processen: *Genomföra avtalsuppföljning*.

Processen *Genomföra avtalsuppföljning* kan leda vidare till processerna:

- *Genomföra fördjupad uppföljning*
- *Genomföra åtgärder*
- *Avsluta avtal med LOV-utförare*

Grunduppdraget att följa upp nämndens verksamheter som ingår i planen görs genom processen avtalsuppföljning. Syftet är att systematiskt kontrollera att verksamheterna följer avtal/uppdragsbeskrivningar och håller god kvalitet. Avtalsuppföljningen genomförs årligen och utförs i huvudsak med hjälp av webbenkäter och andra underlag från verksamheterna samt återkoppling med verksamhetsansvariga.

### *Avtalsuppföljning av LOV-upphandlingarna*

Inför 2024 kommer avtalsuppföljningen för LOV att kontrollera utförarnas anställningsvillkor, vilket är särskilt reglerat i upphandlingarna. Socialförvaltningen kommer återigen att kontrollera utförarnas kontinuitetshantering, vilket socialförvaltningen även följde upp 2023. Anledningen är att vissa utförare inte hade kommit så långt i det arbetet. Kvalitetsberättelsen ska utförarna alltid inkomma med och där kan kommunen ge stöd i hur den kan förbättras.

Utöver det gemensamma upplägget kommer det inom respektive upphandling av LOV följas upp krav som mer direkt rör brukarna. I stället som i föregående år be utförarna svara på en större mängd frågor om kraven i avtalet ska socialförvaltningen för 2024 fördjupa oss och granska brukarnära krav.

För 2024 kommer avtalsuppföljningarna för LOV att fokusera på:

- Systematiska kvalitetsarbetet (Kvalitetsberättelse)
- Anställningsvillkor
- Kontinuitetshantering
- Att fördjupa följa upp krav som direkt rör brukarna

### *Avtalsuppföljning av ramavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)*

Avtalsuppföljningarna för dessa verksamheter styrs innehållsmässigt av det förfrågningsunderlag som legat till grund för avtalets tecknande. I huvudsak kommer följande områden beaktas särskilt vid uppföljningarna:

- Avtalets efterlevnad – formella kontroller av avtalsvillkor såsom exempelvis tillstånd, ekonomisk likviditet, skatter och avgifter.
- Uppdragets efterlevnad – kontroller huruvida uppdraget enligt förfrågningsunderlaget efterlevs såsom exempelvis bemanning, arbetsmiljö och verksamhetens systematiska kvalitetsarbete.
- Insatsens utförande och dess kvalitet – kontroller huruvida kärnuppdraget utförs och dess kvalitet med fokus på det individnära arbetet.



## Fördjupad uppföljning

### Fördjupad uppföljning

**Syfte:** Fördjupad uppföljning är den process genom vilken kommunen följer upp mer allvarliga avvikelser hos en utförare. Den kan även vara att få kännedom om nyetablerade utförare i kommunen.

Fördjupad uppföljning kan användas för att kontrollera att utförare inte skadar kommunen eller brukare genom att fuska med ersättningar eller utförande av insatser etc.

Kommunen får reda om avvikelser genom bland annat avtalsuppföljningen, avvikelse- och rapporteringsskyldigheterna, från andra funktioner i socialförvaltningen och allmänheten.

**Mål:** Utförarna ska hålla en god kvalitet och ge brukarna en trygg vardag genom att följa kraven i upphandlingarna samt övriga lagar och föreskrifter.

**Metod:** Uppföljningsteamet besöker verksamheten och intervjuar verksamhetsansvariga och personal om hur kraven efterlevs. Underlag att granska samlas in om exempelvis anställningar, social dokumentation och ledningssystem. Vid uppföljningsbesök granskas även lokalen om utföraren bland annat har personalrum, mötesrum, arbetskläder, utrustning och godkänd nyckelhantering.

Verkar det vara så att brukarna inte får rätt insatser meddelas bistånd och förebyggande. Bistånd och förebyggande kan då följa upp om bestånden är rätt beviljade samt om brukarna får den hjälp de ska ha.

Vid behov samverkar socialförvaltningen även med andra kommuner och myndigheter om resultatet av en fördjupad uppföljning.

**Redovisning av resultat:** Sammanfattat resultat per verksamhetsområde redovisas i kvalitetsberättelsen samt i nämndernas verksamhetsberättelser.

**Återkoppling av resultat:** Till berörd utförare.

**Avgränsning av resultat:** Den fördjupade uppföljningen omfattar inte hur omsorgen och insatserna för brukare utförs på individnivå. Om det förefaller att brukare inte får rätt insatser meddelas däremot bistånd och förebyggande.

**Processer:** Stödprocesser SOF, Genomföra och underhålla LOV-system och processen: *Genomföra fördjupad uppföljning.*

Processen *Genomföra fördjupad uppföljning* kan leda vidare till processerna:

- *Genomföra åtgärder*
- *Avsluta avtal med LOV-utförare*

## Fördjupad uppföljning används vid flera aktiviteter

Fördjupad kontroll och uppföljningsbesök kan göras på förekommen anledning. Det kan initieras då förvaltningen får signaler genom exempelvis avtalsuppföljningen, utifrån verksamheternas avvikelседokumentering, medarbetarnas rapporteringsskyldighet eller klagomål från brukare/närstående om att en verksamhet inte håller god kvalitet. I sådana fall görs en uppföljning på plats hos utföraren.

Fördjupad uppföljning genomförs även ett halvår efter att en nystartad utförare mottagit sin första brukare. Syftet är att kommunen ska få en bild av hur verksamheten fungerar, men även för att stötta och bistå utföraren vid behov.

Beroende på andra omständigheter och förändringar i omvärlden eller i Huddinge kommun kan verksamhetsområden även väljas ut för att följas upp mer noggrant. Ett exempel på det kan vara om det framkommer mönster av brister inom ett verksamhetsområde eller då exempelvis en ny marknad öppnas med nya utförare inom exempelvis tillämpningen av lagen om valfrihetssystem (LOV).

#### *När genomförs fördjupade uppföljningar*

Fördjupade uppföljningar genomförs då en nyetablerad utförare har varit verksam med brukare ett halvår.

Fördjupad uppföljning genomförs även på förekommen anledning då en utförare eventuellt har väsentliga avvikelser i utförandet.

## Månadsuppföljning för hemtjänst

### Månadsuppföljning

**Syfte:** Genom en kontinuerlig uppföljning av utförarnas tids- och insatsregistrering säkerställs att kraven på ersättningssystemet följs och utförs på rätt sätt. Syftet är även att säkerställa vissa kvalitetsindikatorer vid utförande av insatser såsom personalkontinuitet och utförandegrad.

**Mål:** Att brukarna får en trygg utförd hjälp i hemmet genom att utförarna följer de krav som finns i upphandlingen.

**Metod:** Socialförvaltningen går igenom samma nyckeltal varje månad. Det handlar om att följa upp sättet som tidsregistreringar görs på, längd på besök, utförandegrad, tilläggsrapportering och personalkontinuitet.

**Mottagare av resultat:** Utförarna får resultaten av månadsuppföljningarna en gång per kvartal.

**Redovisning av resultat:** Resultatet sammanställs i till utförarna i en *Matris – månadsuppföljning hemtjänst*.

**Återkoppling av resultat:** I de fall utförarna avviker från kraven i upphandlingen får de en åtgärdsplan i vilken de ska redogöra hur bristerna ska åtgärdas.

**Avgränsning:** Socialförvaltningen gör månadsuppföljningen enbart för externa utförare av hemtjänst. Hemtjänstverksamheter måste helt och fullt använda tidsregistreringssystemet som det är tänkt för att kommunen ska ersätta dem på rätt sätt samt kunna följa upp brukarnas insatser på aggregerad nivå.

Systematisk och regelbunden kontroll av att utförare enligt LOV för hemtjänst följer kommunens krav avseende utförande av insatser samt tids- och insatsregistrering. Att utförarna följer reglerna för tids- och insatsregistrering är grunden för att de ska få rätt ersättning.

## Tidsplaner för uppföljning

### *Tidsplan för avtalsuppföljningar för LOV och entreprenad*

Avtalsuppföljningen sker årligen av samtliga verksamhetsområden som är upphandlade enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) samt de två boendena för bostad med särskild service enligt entreprenadavtal. De verksamheter som kommunen driver i egen regi följs upp på samma sätt.

Avtalsuppföljningen sker första halvåret och underlagen skickas ut till utförarna från och med februari.

Avtalsuppföljningen genomförs årligen för dessa verksamhetsområden:

- Hemtjänst
- Särskilt boende för äldre
- Boendestöd
- Ledsagarservice
- Daglig verksamhet
- Korttidsvistelse
- Familjerådgivning
- Gruppboendestäder (entreprenad)

### *Tidsplan för avtalsuppföljning av ramavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)*

Avtalsuppföljning för verksamheter som upphandlats som ramavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU) genomförs enligt planering i tabellen nedan. Planeringen utgår från respektive ramavtals avtalsperiod och innebär att verksamheterna följs upp *år ett* efter avtalsskrivandet. Detta medför att kommunen skyndsamt kan säkerställa efterlevnad av avtal och uppdrag samt kvaliteten på insatsen inom de olika ramavtalen.

Verksamhet	År för uppföljning
Jourhem samt plats i behandlingsfamilj för barn och unga upp till 20 år	2024
HVB-hem för barn och unga upp till 20 år	2024
Skyddat boende	2024
Enstaka platser i särskilt boende och korttidsboende för personer under 65 år (socialpsykiatri)	2024
Enstaka platser i särskilt boende och korttidsboende för personer under 65 år (somatik och demens)	2024
Öppenvård – Dagbehandling med grundskola och Dagverksamhet för unga	2025
Öppenvård – Familjebehandling, kontaktperson och utredningar	2025
Öppenvård – Stödboende i kollektiv form, träningslägenheter samt helgkollo för ungdomar	2025
Natthärbärge	2025
Drift av gruppboendestäder LSS	2025

Stödboende för vuxna med substansberoende alt. Psykiska funktionsnedsättningar	2025
Dygnet-runt-insatser för vuxna med substansberoende	2026
Enstaka platser för personer över 65 år – korttidsboende för personer med behov av somatisk vård och omsorg eller med demenssjukdom samt profilboende, permanenta- och korttidsplatser	2026
Dygnet-runt-insatser för vuxna med psykiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	2026
Enstaka platser i bostad med särskild service, LSS	2026
Ledsagning för synskadade samt ledsagning för dövblinda	2026

## 2 Stöd till utförarna

### Kvalitetsundersökning

Årligen väljs särskilda kvalitetsteman ut och undersöks. Dessa väljs ut från resultat av uppföljningar, avvikelssystem, brukarundersökningar och andra myndigheters rapporter om vård och omsorg.

Syftet med kvalitetsundersökningen är att hjälpa utförarna med förbättringsområden. Om exempelvis ett verksamhetsområde har klagomål om dåligt bemötande, vad beror det på och vilka åtgärder är rimliga? Tanken med kvalitetsundersökningarna är att bidra med förslag om hur verksamheterna kan planera sina processer och rutiner där problemen uppstår. Liknande en lex Sarah-utredning syftar kvalitetsundersökningar till att belysa de organisatoriska orsakerna till problem, inom ett eller flera verksamhetsområden.

Stödet till verksamheter som kvalitetsundersökningarna ger är att erbjuda dem bättre förståelse om avvikelser eller förbättringsområden inom omsorgen som deras utvecklingsarbete kan bygga vidare från.

#### *Kvalitetsundersökning 2024*

För 2024 riktar sig socialförvaltningens kvalitetsundersökning mot daglig verksamhet. Temat handlar om hur verksamheter bättre kan stödja brukarna för att öka deras inflytande och självbestämmande. Socialstyrelsen har bland annat uppmärksammat att brukarna inom daglig verksamhet (bland LSS-verksamheter) har minst upplevd möjlighet till att själva bestämma sådant som är viktigt för dem. Till frågan om självbestämmande kommer socialförvaltningen även undersöka hur verksamheterna arbetar med att förebygga tvångs- och begränsningsåtgärder.

### Kvalitetsundersökning

**Syfte:** Kvalitetsundersökning är den process genom vilken systematiska avvikelser inom avgränsade teman av omsorgen undersöks för att skapa förståelse om orsakerna till dem. Med ett tema menas här exempelvis *bemötande* eller *mat och måltider*. Ett annat syfte är att lämpliga åtgärder ska kunna planeras av verksamheterna utifrån bättre kunskapsunderlag om orsaker till avvikelserna så att verksamheter kan utvecklas och förbättras.

**Mål:** Att ta fram orsaksförklaringar till mönster av avvikelser i verksamheterna som kan användas till åtgärder och förbättringar.

**Metod:** Vilka verksamhetsområden som kvalitetsundersökningarna riktar sig mot beslutas utifrån behov och aktuella händelser. Temana tas fram efter en analys av de resultat som inkommit inom de aktuella verksamhetsområdena. Resultaten kan exempelvis komma från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning, lex Sarah, klagomål, avtalsuppföljning, intern avvikelse, omvärldsbevakning och verksamheternas egen uppfattning om vilka avvikelser som finns. Men även resultat från individuppföljningar kan vara underlag till kvalitetsteman. Vilka urval och datainsamlingsmetoder som används beror sedan på de valda verksamhetsområdena och inringade teman.

**Mottagare av resultat:** Nämnderna, socialförvaltningens verksamheter, personal, brukare, anhöriga etc.

**Redovisning av resultat:** Sammanfattat resultat redovisas i kvalitetsberättelsen samt i nämndernas verksamhetsberättelser. Undersökningen redovisas även i en rapport.

**Återkoppling av resultat:** Till de som deltagit i undersökningar. Enskilda utförare. Förvaltningens ledning. Nämnden på aggregerad nivå.

**Avgränsning:** I en kvalitetsundersökning är utgångspunkten redan identifierade brister i verksamheterna. Snarare än att följa upp och samla in underlag som belyser avvikelser i verksamheterna syftar kvalitetsundersökningen till att förklara eller beskriva varför brister uppstår så att åtgärder kan planeras.

Kvalitetsundersökningar syftar inte heller till att enskilda verksamheter ska följas upp, utan att ta fram generaliserbara orsaksförklaringar och utvecklingsmöjligheter till verksamheter inom ett visst verksamhetsområde.

### Tidsplan för kvalitetsundersökningar

Verksamhet	2024	2025	2026
Hemtjänst			Planerat
Särskilt boende för äldre			Planerat
Boendestöd		Planerat	
Ledsagarservice		Planerat	
Daglig verksamhet	Planerat		
Korttidsvistelse	Planerat		

## **Dialogmöten**

Löpande och i olika omfattning under året bjuder socialförvaltningen in till dialogmöten med utförarna. Syftet är att skapa en relation med utförarna, informera och diskutera saker som rör avtal och krav, informera om rutiner, ta upp övergripande resultat från uppföljningar, föra dialoger om utvecklingsbehov samt boka in mindre dragningar och utbildningar efter behov och önskemål. Flera enheter från socialförvaltningen deltar, som myndighet, systemförvaltare och ekonomi.

## **Kompetens- och kunskapsutveckling**

Socialförvaltningen är även ett stöd till de privata utförarna. Vid brister i processer/rutiner, ledningssystem, kvalitetsarbetet med mera hjälper socialförvaltningen de utförare som behöver stöd i planeringen av verksamheterna.

En del av avtalsuppföljningen är till exempel att också lyfta fram de delar där utförarna har kvar saker att utveckla och påminna om det. För 2023 påbörjades exempelvis arbetet med att följa upp och hjälpa till kring kontinuitetshanteringen.

I upphandlingar och i andra forum, som dialogmötena, tipsar socialförvaltningen om utbildningar från bland annat Kunskapsguiden och Nestor. Socialförvaltningen administrerar också statsbidragen till de privata utförarna, vilket redogörs för i planen till nämnderna.