

## **Plan för uppföljning, stöd och kontroll**

**Socialförvaltningens plan för uppföljning och stöd av de verksamheter inom vård- och omsorgsnämnden samt socialnämnden där beslut fattats att tillämpa lagen om valfrihetssystem (LOV) samt aktuella entreprenadavtal.**

**2023 - 2025**

# Innehåll

<b>PLAN FÖR UPPFÖLJNING, STÖD OCH KONTROLL</b>	<b>3</b>
<b>Planens innehåll och syfte</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljningsuppdraget</b>	<b>3</b>
<b>Övergripande uppdrag</b>	3
<b>Vilka verksamheter omfattas?</b>	3
<b>Olika former av uppföljning</b>	4
Avtalsuppföljning	4
Fördjupad uppföljning	6
Månadsuppföljning för hemtjänst	7
Kvalitetsundersökning	7
<b>Tidsplaner för uppföljning</b>	<b>9</b>
Tidsplan för avtalsuppföljningar	9
Tidsplan för fördjupad uppföljning	9
Tidsplan för kvalitetsundersökningar	9
<b>Dialogmöten</b>	<b>9</b>
<b>Utvecklingsområde för 2023</b>	<b>10</b>

# Plan för uppföljning, stöd och kontroll

## Planens innehåll och syfte

Planen fastställer det systematiska arbetet med uppföljning av de verksamheter inom vård- och omsorgsnämnden samt socialnämnden där beslut fattats att tillämpa lagen om valfrihetssystem (LOV) samt aktuella entreprenadavtal. Planen är treårig och uppdateras årligen.

I uppföljningsplanen anges på vilket sätt uppföljning och kontroll kommer att genomföras.

Planen anger även övriga dialogformer och stöd som kommer att genomföras under 2023. Dialoger kan exempelvis handla om övergripande återkoppling av uppföljningar samt stöd kring brister som uppföljningarna belyser för olika utförare.

## Uppföljningsuppdraget

### Övergripande uppdrag

I det program som kommunfullmäktige antog 2017 utifrån bestämmelser i Kommunallagen 10 kap. 8 § (lag 2019:835) framgår att varje nämnd ska utarbeta en årlig plan för hur nämndernas externa verksamheter ska följas upp.

När en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Utöver måluppfyllelse ska varje nämnd följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare samt de uppdragsbeskrivningar som överenskommit 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.

### Vilka verksamheter omfattas?

Uppföljningen 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 som utförs på entreprenad inom vård och omsorgsområdet.

LOV tillämpas inom följande verksamheter i Huddinge kommun:

- Boendestöd för personer med funktionsnedsättning
- Daglig verksamhet
- Dagverksamhet för äldre
- Hemtjänst
- Korttidshem och lägvistelse 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 gruppboheter LSS

### **Olika former av uppföljning**

Årligen genomförs olika typer av uppföljning av de verksamheter som ingår enligt LOV och de verksamheter som utförs på entreprenad:

- Avtalsuppföljning
- Fördjupad uppföljning
- Månadsuppföljning för hemtjänst
- Kvalitetsundersökning

### *Avtalsuppföljning*

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 efterföljande återkoppling med verksamhetsansvariga. Nytt för 2023 är att avtalsuppföljningen genomförs med kompletterande underlag från verksamheten utifrån fyra prioriterade områden. Dessa kompletterade underlag bedöms tillsammans med webbenkäterna utgöra ett bättre underlag för bedömning om verksamheterna håller god kvalitet. De fyra prioriterade områdena har valts ut utifrån resultat från tidigare uppföljningar och världsläget/omvärldsbevakning.

De fyra prioriterade områdena för 2023 är:

- Styrning för verksamhetens systematiska kvalitetsarbete
- Krisberedskap
- Kärnuppdraget för verksamheten – planering och utförande
- Verksamhetens bemanning, personalens kompetens och arbetsmiljö

### **Avtalsuppföljning**

**Syfte:** Det övergripande syftet är att kontrollera att verksamheterna är organiserade och bedrivs på ett sådant sätt som avtalen och uppdragsbeskrivningarna reglerar, eller med andra ord att alla krav i avtalen uppfylls. 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:** Att verksamheterna arbetar enligt kraven i upphandlingarna och de därmed säkrar grundläggande kvalitet enligt Socialstyrelsens definition "Med kvalitet menar vi att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.". Vilket även omfattar att verksamheterna har en god kvalitet för brukarna.

**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?" där utföraren får svara med egen text. 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 begärs 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.

### *Fördjupad uppföljning*

Fördjupad uppföljning är en metod som kan användas i flera syften, till exempel:

1. Fördjupad kontroll och uppföljningsbesök kan göras på förekommen anledning. Det kan initieras då förvaltningen får signaler genom exempelvis avtalsuppföljningen, utifrån verksamheternas avvikelседokumentering, medarbetarnas rapporteringskyldighet eller klagomål från brukare/närstående om att en verksamhet inte håller god kvalitet. I sådana fall görs en uppföljning på plats hos utföraren.
2. Fördjupad uppföljning initieras då nya utförare har startat upp verksamhet i kommunen och det genomförs 6–8 månader efter att verksamheten mottagit sin första brukare.
3. 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 en bransch eller då exempelvis en ny marknad öppnas med många nya utförare enligt lagen om valfrihetssystem. Uppföljning kan ske genom besök, insamling av material från utförarna, samverkan med andra kommuner och myndigheter.

#### **Fördjupad uppföljning**

**Syfte:** Fördjupad uppföljning är den process genom vilken signaler om avvikelser hos enskild utförare följs upp. Det övergripande syftet är att garantera kvaliteten för enskilda brukare genom att kontrollera verksamheter efter indikatorer gällande avvikelser som exempelvis klagomål och rapporter enligt lex Sarah har visat. Syftet kan också vara att kontrollera att utförare till exempel inte skadar kommunen genom att fuska med ersättningar eller utförande av insatser etcetera

**Mål:** Att verksamheterna ska arbeta enligt avtal och bestämmelser.

**Metod:** Att genom besök i verksamhet och intervjuer med ansvariga för den dagliga driften, medarbetare med flera, följa upp hur avtal, uppdragsbeskrivningar och andra bestämmelser efterlevs. Det samlas även in underlag från utföraren om anställningar, social dokumentation, ledningssystem etcetera som granskas. Då det finns behov av det samverkar socialförvaltningen även med andra kommuner och myndigheter.

**Mottagare:** Den uppföljda verksamheten.

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

**Återkoppling av resultat:** Till berörd utförare. Den fördjupade uppföljningen kan leda vidare till processerna *genomföra åtgärder* med *sanktionsåtgärder*.

**Avgränsning av resultat:** Den fördjupade uppföljningen omfattar inte hur omsorgen och insatserna för brukare utförs på individnivå.

### *Månadsuppföljning för hemtjänst*

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.

#### **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.

### *Kvalitetsundersökning*

Årligen väljs särskilda kvalitetsteman ut och granskas. Dessa väljs från det underlag som finns tillgängliga från föregående års resultat av uppföljningar, avvikelssystem, brukarundersökningar och andra myndigheters observerade tendenser. Kvalitetsundersökningarna behöver inte följa kraven i upphandlingarna utan kan vara mer fristående fokus på kvalitet för brukarna.

Syftet med kvalitetsundersökningarna är att utreda orsakerna till varför något inom omsorgen fungerar sämre. Om exempelvis ett verksamhetsområde har många klagomål om dåligt bemötande, vad beror det då på? Tanken med kvalitetsundersökningarna är att bidra med förslag om hur verksamheterna kan planera om processerna och rutinerna 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 viktiga frågor inom omsorgen som deras utvecklingsarbete sedan kan bygga vidare från.

Temat för kvalitetsundersökningen 2023 är det multiprofessionella teamarbetet på särskilda boenden för äldre med demenssjukdom. I rekommendationerna från Socialstyrelsen om vård och omsorg av personer med demenssjukdom är ett multiprofessionellt arbetssätt med ett personcentrerat fokus särskilt betonat. I årets kvalitetsundersökning kommer socialförvaltningen att besöka några av de särskilda boendena för äldre och undersöka vilka förutsättningar som fungerat väl i implementeringen av ett multiprofessionellt arbetssätt och ta fram en guide med idéer och tips om hur arbetet både organisatoriskt och kulturellt kan startas upp eller förbättras.

#### **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:** Socialförvaltningens ledning, nämnder, verksamheter, medarbetare, brukare, anhöriga etcetera.

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



## Tidsplaner för uppföljning

### Tidsplan för avtalsuppföljningar

Verksamhet	2023	2024	2025
Hemtjänst	Avtalsuppföljningen genomförs årligen under första kvartalet.		
Särskilt boende för äldre			
Boendestöd			
Ledsagarservice			
Daglig verksamhet			
Korttidsvistelse			
Familjerådgivning			
Gruppboendestäder (entreprenad)			

### Tidsplan för fördjupad uppföljning

Verksamhet	2023	2024	2025
Hemtjänst	Fördjupad uppföljning genomförs ett halvår efter att en ny utförare har startat upp eller vid behov.		
Särskilt boende för äldre			
Boendestöd			
Ledsagarservice			
Daglig verksamhet			
Korttidsvistelse			
Familjerådgivning			
Gruppboendestäder (entreprenad)			

### Tidsplan för kvalitetsundersökningar

Verksamhet	2023	2024	2025	
Hemtjänst	planerat			
Särskilt boende för äldre				
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.

## **Utvecklingsområde för 2023**

Under innevarande år kommer socialförvaltningen, tillsammans med upphandlingssektionen på kommunstyrelsens förvaltning, ta fram en modell för att systematiskt följa upp övriga avtalsområden med företag som utför uppdrag inom socialtjänsten åt kommunen.

Kommunen har ramavtal inom många avtalsområden och urvalet av vilka avtal som följs upp årligen kommer att göras utifrån en behovs och analys-bedömning. Under 2023 kommer socialförvaltningen att inrikta sig mot avtal för Individ- och familjeomsorgen.

Planerad metod för att följa upp ramavtalen utgår från den metod som används vid avtalsuppföljningen för utförare där LOV tillämpas.