



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

2025-2027

2024-11-08

Innehåll

Planens innehåll och syfte	3
1. Uppföljning.....	4
Uppföljningsuppdraget	4
<i>Vilka verksamheter omfattas?</i>	5
Olika sätt att följa upp på	6
Avtalsuppföljning	7
<i>Avtalsuppföljning av verksamheter som tillämpas inom LOV.....</i>	8
<i>Avtalsuppföljning av verksamheter med ramavtal som tillämpas inom LOU</i>	8
Fördjupad uppföljning.....	9
<i>Tillämpning av fördjupad uppföljning.....</i>	10
Månadsuppföljning hemtjänst	11
Tidsplaner för uppföljning	12
<i>Tidsplan för avtalsuppföljningar enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) och entreprenadavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU).....</i>	12
<i>Tidsplan för avtalsuppföljningar av ramavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)</i>	13
2. Motverka och förhindra välfärdsfusk och brottslighet	14
3. Stöd.....	15
Dialogmöten för utförare inom LOV	15
Kompetens och kompetensutveckling.....	15
Beredskap och kontinuitetshantering	15

Planens innehåll och syfte

Planen fastställer det systematiska arbetet med uppföljning av de verksamheter som ingår i Huddinge kommuns beslut att tillämpa upphandlingar för socialnämndens och vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde inom:

- lagen om valfrihetssystem (LOV),
- ramavtal, entreprenadavtal och direktupphandlade verksamheter enligt lagen om offentlig upphandling (LOU).

I planen beskrivs strukturen för uppföljningarna med förklaring av metoder samt frekvenser av förvaltningens planerade uppföljningar. Övriga stödinsatser till utförarna, som planeras under 2025, regleras i planen. Utöver detta redogörs även det kommun- och förvaltningsövergripande arbetet för att motverka och förhindra välfärdsfusk- och brottslighet. 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. 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 per 31 augusti, verksamhetsberättelse och kvalitetsberättelse.

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 överenskommit med verksamheter i kommunens egen regi när de agerar i konkurrens med privata utförare.

Uppföljningsuppdraget av privata utförare är delat mellan socialförvaltningen och upphandlingssektionen på kommunstyrelseförvaltningen. Samtliga delar av uppföljningsuppdraget sker i nära samverkan mellan de olika förvaltningarna. I huvudsak ansvarar upphandlingssektionen för så kallade leverantörskontroller där bland annat ekonomisk likviditet, tillstånd, skatter och avgifter kontrolleras. Socialförvaltningens uppföljningar fokuserar främst på kvaliteten i verksamheten.

Förutom kommunens ansvar att kontrollera och följa upp verksamheterna utifrån ingångna avtal har statliga myndigheter ett huvudansvar för tillsyn- och uppföljning. För socialtjänstens verksamheter är IVO tillsynsmyndighet.

Innan en utförare blir kvalificerad att bedriva verksamhet och ingå avtal med Huddinge kommun krävs tillstånd från IVO för tillståndspliktig verksamhet. Utöver tillståndsprovning ansvarar IVO för årlig tillsyn för bland annat HVB-hem för barn och unga. IVO ansvarar även för övrig tillsyn inom bland annat socialtjänst och lagen och stöd och service till vissa funktionshindrade.

I förvaltningens rutin för uppföljning ingår det att alltid delge IVO information om uppföljningarnas resultat, särskilt om det framkommit systematiska avvikelser eller avvikelser av allvarlig karaktär. Detta då IVO kan komma att behöva följa

upp utförarens lämplighet att fortsätta bedriva verksamhet och prövning av tillståndet.

Vilka verksamheter omfattas?

Samtliga verksamheter inom socialförvaltningens verksamhetsområden, såväl privata utförare som utförare inom kommunens egen regi där lagen om valfrihetssystem (LOV) tillämpas, omfattas av uppföljningarna.

Uppföljningsuppdraget inkluderar även verksamheter som upphandlats som ramavtal, entreprenadavtal och direktupphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Nedan redogörs vilka verksamheter som ingår inom respektive upphandlingsform.

Lagen om valfrihetssystem

- Boendestöd för personer med funktionsnedsättning
- Daglig verksamhet
- 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

Entreprenadavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)

- Två gruppboendestäder LSS

Ramavtal enligt 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
- HVB-hem för vuxna
- Skyddat boende
- Avhopparverksamhet
- 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 samt träningslägenheter för ungdomar
- Natthärbärke
- Stödboende för vuxna med substansberoende alt. psykiska funktionsnedsättningar
- 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
- 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 verksamhetsuppföljningar, dessa är:

- Avtalsuppföljning
- Fördjupad uppföljning
- Månadsuppföljning för hemtjänst

Avtalsuppföljning

Syfte: Det övergripande syftet är att kontrollera att verksamheterna är organiserade och bedrivs på ett sådant sätt som avtal, uppdragsbeskrivningar och övriga upphandlingsdokument 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: Verksamheterna ska hålla en god kvalitet och ge brukarna en trygg vardag genom att följa kraven i upphandlingarna samt övriga lagar och föreskrifter.

Metod: Underlaget för uppföljningarna tas fram genom två steg. Först viktas de krav 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?". Frågorna kompletteras även med mer öppna frågor som "beskriv hur ni gör?".

Även underlag från utföraren begärs in som kvalitetsberättelse, om bemanning och personalens kompetens, social dokumentation och rutiner.

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 och den samlade bedömningen från uppföljningen. Innehållet i återkopplingen ska innehålla såväl positiv respons och kritik som krävs för att åtgärda eventuella avvikelser. Återkopplingen ska syfta till ett förbättrande arbete för den verksamhet som berörs. Om avvikelser framkommer i uppföljningen ska utföraren genomföra åtgärder enligt förvaltningens process. Framkommer det att utföraren har många och väsentliga avvikelser initieras en fördjupad uppföljning enligt förvaltningens process.

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 såsom kommunen har beslutat samt efterlevnad av aktuell lagstiftning och andra myndigheters föreskrifter som styr arbetet.

Processer: Stödprocesser SOF, Verksamhetsuppföljning och förvaltning av SoL- och LSS-insatser och processen: *Genomföra avtalsuppföljning*.

Processen *Genomföra avtalsuppföljning* kan leda vidare till processerna:

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

Avtalsuppföljning av verksamheter som tillämpas inom LOV

I uppföljningarna av valfrihetssystemen görs en granskning av upphandlingskraven. Utöver att analysera om utförarna följer gällande regler, utvärderar socialförvaltningen även andra relevanta områden. Dessa områden kan variera beroende på föregående års resultat, aktuella händelser inom kommunens socialtjänst samt nationella trender

Förutom kraven i upphandlingarna kommer socialförvaltningen, för år 2025, att granska följande fokusområden:

- På vilka sätt utförarna arbetar för att uppnå nämndmålen inom respektive verksamhetsområde
- Det systematiska kvalitetsarbetet
- Anställningsvillkor
- Skyddad yrkestitel - undersköterska
- Utredning av avvikelser
- Sexuell hälsa

Avtalsuppföljning av verksamheter med ramavtal som tillämpas inom LOU

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

- Avtalets efterlevnad – formella kontroller av avtalsvillkor såsom aktuellt tillstånd från IVO, ekonomisk likviditet, skatter och avgifter.
- Uppdragets efterlevnad – kontroller huruvida uppdraget enligt förfrågningsunderlaget efterlevs såsom verksamhetens bemanning och personalens kompetens, 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

Syfte: En fördjupad uppföljning görs när en utförare eventuellt har många eller allvarliga avvikelser, eller risk för sådana. Att kontrollera att utföraren inte gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott genom att brista i sina åtaganden enligt detta avtal eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser.

Syftet är även att få kännedom om nyetablerade utförare i kommunen.

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

Metod: Socialförvaltningen får kännedom om avvikelser genom bland annat avtalsuppföljning, från biståndsbedömarens individuppföljningar, klagomål från brukare eller närstående samt via omvärldsbevakning.

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.

Vid fördjupad uppföljning stämmer uppföljningsteamet av med andra enheter om utföraren: upphandlingssektionen, myndighet, ekonomienheten, systemförvaltare och kommunikation.

Vid misstanke om kriminella aktiviteter hos utföraren kontaktas trygghets- och säkerhetssektionens brottsförebyggande team.

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

Återkoppling av resultat: Berörd utförare får återkoppling av resultatet och den samlade bedömningen från uppföljningen. Innehållet i återkopplingen ska innehålla såväl positiv kritik och kritik som krävs för att åtgärda eventuella avvikelser. Återkopplingen ska syfta till ett förbättrande arbete för den verksamhet som berörs. Om avvikelser framkommer i uppföljningen ska utföraren genomföra åtgärder enligt förvaltningens process. Framkommer det att utföraren har många och väsentliga avvikelser som påverkar kvaliteten i verksamheten och förtroende gentemot kommunen görs bedömning om det föreligger skäl för sanktioner eller avslut av avtal.

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 enheten för bistånd- och förebyggande.

Processer: Stödprocesser SOF, Verksamhetsuppföljning och förvaltning av utförare av SoL- och LSS-insatser och processen: *Genomföra fördjupad uppföljning*.

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

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

Tillämpning av fördjupad uppföljning

Fördjupad uppföljning genomförs vid uppstart av nya utförare, eller på förekommen anledning. Beroende på vad som föranlett en fördjupad uppföljning kan den komma att omfatta hela verksamheten eller vissa delar av den.

En fördjupad uppföljning på förekommen anledning kan initieras om socialförvaltningen uppmärksammar brister via:

- Någon av de övriga uppföljningsprocesserna, avtalsuppföljning och månadsuppföljning hemtjänst.
- Omständigheter eller avvikelser som framkommer vid individuppföljningar.
- Upprepade klagomål från brukare/närstående, från andra organisationer eller myndigheter.
- Information från andra kommuner, omvärldsbevakning etcetera.
- Andra omständigheter eller förändringar i omvärlden där hela verksamhetsområden kan behöva 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).

Månadsuppföljning hemtjänst

Syfte: Genom systematisk och regelbunden kontroll av utförarnas tids- och insatsregistrering säkerställs att kraven på ersättningssystemet följs och utförs på rätt sätt. Syftet är även att säkerställa vissa kvalitetsindikatorer vid utförandet 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 följer upp samma nyckeltal varje månad för att följa upp sättet som tidsregistreringar görs på såsom längd på besök, utförandegrad, tilläggsrapportering och personalkontinuitet.

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

Redovisning av resultat: Resultatet sammanställs till utförarna i en *Matris – månadsuppföljning hemtjänst*. Sammanfattat resultat redovisas i kvalitetsberättelsen samt i vård- och omsorgsnämndens verksamhetsberättelse.

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 för privata 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.

Processer: Stödprocesser SOF, Verksamhetsuppföljning och förvaltning av utförare av SoL- och LSS-insatser och processen: *Genomföra månadsuppföljning hemtjänst*

Processen *Genomföra månadsuppföljning hemtjänst* kan leda vidare till processerna:

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

Tidsplaner för uppföljning

Tidsplan för avtalsuppföljningar enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) och entreprenadavtal enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)

Avtalsuppföljningen för verksamheter som upphandlats enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) samt entreprenadavtal genomförs enligt planering i tabellen nedan. 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.

Verksamhet	Frekvens av avtalsuppföljning	Antal utförare
Hemtjänst	Årligen	7
Särskilt boende för äldre	Årligen	46
Boendestöd	Årligen	4
Ledsagning- och avlösarservice	Vart annat år, nästa uppföljning 2026	3
Daglig verksamhet	Vart annat år, nästa uppföljning 2026	49
Korttidsvistelse	Vart annat år, nästa uppföljning 2026	12
Familjerådgivning	Var tredje år, nästa uppföljning 2027	11
Gruppboendestäder (entreprenad)	Vart annat år, nästa uppföljning 2025	2

Utförarna inom vissa verksamhetsområden uppvisar fortsatt hög efterlevnad av upphandlingsreglerna efter flera års årlig uppföljning. Utifrån insamlad fakta från föregående uppföljningar görs bedömningen att frekvensen av utvalda verksamhetsområden kan justeras ned från att tidigare följts upp årligen. Detta i ett led att anpassa och lägga resurser på områden där incitamenten är större och är mer förtjänt av en tätare uppföljning för att säkerställa att kraven efterföljs.

Tidsplan för avtalsuppföljningar 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:

Verksamhet	År för uppföljning	Antal utförare (enligt nuvarande avtal)
Öppenvård – dagbehandling med grundskola och dagverksamhet för unga	2025	10
Öppenvård – Familjebehandling, kontaktperson och utredningar	2025	33
Öppenvård – Stödboende samt träningslägenheter för ungdomar	2025	53
Natthärbärge	2025	7
Stödboende för vuxna med substansberoende alt. psykiska funktionsnedsättningar	2025	20
HVB-hem för vuxna	2026	38
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	20
Enstaka platser i bostad med särskild service, LSS	2026	92
Ledsagning för synskadade samt ledsagning och dövblinda	2026	1
Jourhem samt plats i behandlingsfamilj för barn och unga upp till 20 år	2027	23

Verksamhet	År för uppföljning	Antal utförare (enligt nuvarande avtal)
HVB-hem för barn och unga upp till 20 år	2027	38
Skyddat boende	2027	19
Avhopparverksamhet	2027	13

Planeringen är treårig och utgår från respektive ramavtals avtalsperiod vilket 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. Med anledning av att avtalsuppföljningarna har ett proaktivt och förebyggande syfte följs samtliga verksamheter upp inom respektive ramavtal, oavsett individplacering från Huddinge kommun eller ej.

De avtal som planeras för 2027, följdes upp under 2024 och följs årligen upp inom förvaltningens myndighetsutövning. Därtill genomförs årlig tillsyn av IVO för samtliga HVB-hem för barn och unga.

För skyddat boende och avhopparverksamhet krävs från 1 april 2024 tillstånd från IVO. Så kallade övergångsbestämmelser råder i väntan på beslut från IVO, men utföraren ska kunna uppvisa att ansökan om tillstånd är gjord senast 1 augusti 2024. I och med att dessa verksamheter numera är tillståndspliktigt innebär det en utökad kontroll av IVO vid deras tillståndsprovning.

2. Motverka och förhindra välfärdsfusk och brottslighet

Kommunstyrelseförvaltningen har beslutat att intensifiera arbetet mot välfärds kriminalitet. Det pågår därmed ett kommunövergripande arbete för att skapa en gemensam lägesbild, som involverar alla förvaltningar. Lägesbilden ska ge en samlad bedömning om var problemen finns och vart problemen är som störst. Arbetet ska generera en åtgärdsplan för hur kommunen ska arbeta förebyggande mot välfärdsfusk och organiserad brottslighet. Arbetet hålls samman av trygghet- och säkerhetssektionen på kommunstyrelseförvaltningen.

Uppföljningsuppdraget av privata utförare inom socialförvaltningen har som huvudsakligt syfte att säkerställa kvaliteten i verksamheten. I och med att förvaltningen har verksamheter som pekas ut som särskilt utsatta för

välfärdsfusk och organiserad brottslighet har fokus i uppföljningarna även kommit att hantera de risker som finns inom området.

De uppföljningsprocesser som tillämpas och som är planerbara, har ett proaktivt och förebyggande syfte, vilket innebär att riskerna till viss del kan förebyggas och upptäckas i ett tidigt skede. Förvaltningen deltar även vid upphandlingar och tar fram krav i förfrågningsunderlag samt prövar ansökningar av nya utförare vilket bidrar till att minimera riskerna att oseriösa aktörer etablerar sig i kommunen.

3. Stöd

Dialogmöten för utförare inom LOV

Löpande under året och i varierande omfattning bjuder socialförvaltningen in till dialogmöten med utförarna. Syftet med dessa möten är att bygga relationer och samverka med utförarna, främja samarbetet mellan utförarna, informera och diskutera det som rör avtalet och kraven, dialog om utvecklingsbehov samt att erbjuda kompetensutveckling efter behov och önskemål. Flera enheter, med olika specialområden inom förvaltningen, deltar vid dialogmötena vilket bidrar till en effektiv och sammanhållen samverkan.

Kompetens och kompetensutveckling

Socialförvaltningen erbjuder också stöd till de privata utförarna genom kompetensutveckling. Detta stöd baseras exempelvis på resultat från genomförda uppföljningar där problemområden eller brister har identifierats, där stöd eller utveckling behövs. Det kan också vara frågor som de privata utförarna själva lyfter upp som problematiskt under året, sådant som inte är planerbart.

Utöver ovanstående tillhandahåller socialförvaltningen stöd i form av tips på utbildningar från olika kunskapscenter, exempelvis det som erbjuds via Kunskapsguiden och Nestor.

Beredskap och kontinuitetshantering

Det fortsatta och gemensamma arbetet med beredskap och kontinuitetshantering är dels reglerat i den nationella civila beredskapen och i avtalen med de privata utförarna.

De privata utförarna som tillämpas inom lagen om valfrihetssystem och som finns inom Huddinges geografiska område kommer kontinuerligt att bjudas in för att utveckla sitt eget och det kommungemensamma arbetet för

kontinuitetshantering. Det rör bland annat deras kontinuitetshantering, beredskapslager, lokaler, kontaktytor med kommunen och andra aktörer och övningar inom kontinuitetshantering.