

Riktlinje för avtals- och verksamhetsuppföljning

- inom Social välfärd

Styrdokument Handlingstyp: Riktlinje för uppföljning

Diarienummer: Sov: 215/2020

Beslutas av: Programnämnd Social välfärd

Fastställsedatum: 2020-05-28

Dokumentansvarig: Myndighetsverksamheten Enheten för uppföljning

Revideras: Vid behov

Ersätter tidigare version: Sov 349/2018

Innehåll

Inledning	4
Uppföljning på avtalsnivå	4
Ansvar	5
Syfte	5
Förutsättningar för uppföljning	5
Uppföljning	6
Olika metoder för uppföljning	7
1. Uppföljning av kvalitetskrav	7
2. Årlig uppföljning	8
3. Temauppföljning	8
4. Löpande uppföljning	8
5. Ekonomisk uppföljning	8
6. Uppföljning på förekommen anledning.....	8
7. Uppföljning av klagomål och synpunkter	8
8. Oanmäld uppföljning	8
Bedömning	9
Sanktioner	9
Uppföljning av brister	10
Redovisning	10

Inledning

Riktlinjen avser uppföljning av avtalsefterlevnad hos verksamheter inom Social välfärd som konkurrensutsatts i enlighet med lagen om offentlig upphandling 2016:1145 (LOU) eller lagen om valfrihetssystem 2008:962 (LOV) för tjänster som omfattas av hälso- och sjukvårdslagen 2017:30 (HSL), socialtjänstlagen 2001:453 (SoL) samt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade 1993:387 (LSS).

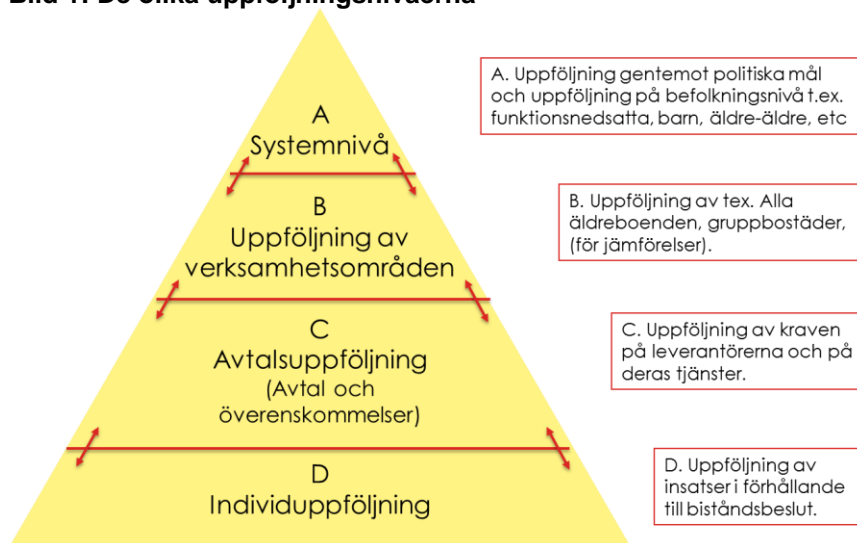
För att utförare ska behandlas efter likvärdiga principer krävs att uppföljning sker på lika villkor för alla utförare. Kravet på uppföljning gäller även för den utförarverksamhet som bedrivs i egenregion.

Grunden för uppföljningen är kraven i avtal med privata utförare och överenskommelser med den kommunala utföraren. Överenskommelser tecknas mellan verkställande driftsnämnder och programnämnd Social välfärd och bygger på samma krav som finns i motsvarande avtal för privata utförare.

Uppföljning på avtalsnivå

Riktlinjen avser uppföljning på avtalsnivå (C) som beskrivs i bild nedan.

Bild 1: De olika uppföljningsnivåerna¹



För att kommunens samlade uppföljning ska ge resultat krävs att alla nivåerna följs upp regelbundet. De olika uppföljningsnivåerna behöver samordnas och de funktioner i kommunen som genomför uppföljningarna måste samverka. Exempelvis kan oidentifierade uppgifter från individuppföljningar aggregeras för uppföljningar på de övergripande nivåerna. Omvänt kan data som samlas in på övergripande nivåer användas vid uppföljning av avtal och överenskommelser.

¹ Källa: ”Avtalsuppföljning av vård och omsorg – Vägledning från Konkurrensverket 3” (2014)

Ansvar

På uppdrag av programnämnd social välfärd ansvarar Enheten för uppföljning, Myndighetsverksamheten, för genomförande av avtals- och verksamhetsuppföljning.

Kommunen är huvudman för flertalet välfärdstjänster inom område social välfärd. Huvudmannaskapet innebär att kommunen enligt lag har ett ansvar för att följa upp dessa tjänster oavsett vem som är utförare i syfte att tillhandahålla tjänster med god kvalitet till kommunens medborgare. För tjänsteområden där medborgaren kan välja mellan olika utförare är det också Programnämnd social välfärds skyldighet att lämna information om samtliga utförare, om inte annat framgår av lag eller annan författning.

Syfte

Syftet med den här riktlinjen är att:

- säkra en likvärdig kvalitet i de tjänster som kommunen tillhandahåller oavsett om de utförs i egen regi eller om de utförs av en privat utförare
- beskriva olika tillämpningsmetoder för uppföljning
- tillgodose allmänhetens insyn i hur arbetet med uppföljningar genomförs

Förutsättningar för uppföljning

Grundprinciperna

- Likabehandling
- Icke-diskriminering
- Proportionalitet
- Öppenhet
- Ömsesidigt erkännande
- Konkurrensneutralitet

Det finns ett antal grundprinciper inom valfrihetssystemen, LOU och LOV, som kommunen har att förhålla sig till. Om uppföljningen ska ge avsedd effekt bör dessa grundprinciper genomsyra alla processer som hanteras av ansvarig enhet.

Utöver grundprinciperna ska kommunen verka för:

En regelbunden individuppföljning

För att säkerställa att varje individ får stöd och hjälp efter bedömt behov krävs en fungerande individuppföljning.

Ändamålsenliga ersättningsmodeller

Grunderna för den ekonomiska ersättningen ska regleras i avtal. Det ska vara möjligt att genomföra ekonomisk uppföljning och kontroll.

Balans mellan tillit och kontroll

Arbetet med uppföljningen bör utgå från att utföraren har ett gott uppsåt.

En enhetlig information till samtliga utförare

Utförare ska ges möjlighet att få samma information samtidigt. Detta för att ge lika förutsättningar gällande utförandet av uppdraget.

En god samverkan

Det bör finnas olika forum och modeller för samverkan. Detta för att på ett objektivt sätt kunna ge utförarna goda förutsättningar för att uppnå kraven med god kvalitet.

Göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur uppdraget utförs

Programnämnd social välfärd ska i avtalen/överenskommelser som tecknas med utförare tillförsäkra sig åtkomst till information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till utförare.

Skäliga och uppföljningsbara krav i avtal och överenskommelser

Detta för att ge goda grundförutsättningar för utförandet och för att möjliggöra uppföljning och framtagandet av jämförande kvalitetsdata som underlag till medborgare som vill göra aktiva val mellan utförare.

Möjlighet att vidta åtgärder vid bristande avtalsefterlevnad

Kommunen är skyldig att vidta åtgärder om en uppföljning visar på brister eller om brister framkommit på annat sätt. I Örebro kommun benämner vi dessa åtgärder som påpekande och sanktioner. Se vidare beskrivning på sidan 9.

Uppföljning

Uppföljningen ska genomföras på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt. Olika typer av uppföljning kan bli aktuellt vid olika tidpunkter, för att täcka in olika avtalskrav och beroende på verksamhet. Huvudsyftet är att följa upp att de krav som ställs i avtal/överenskommelser uppfylls under hela avtalsperioden.

För att kunna genomföra detta behöver kommunen ett kompetensnav med spetskunskap inom uppföljningsområdet, med systematiskt utvecklade metoder för uppföljning i form av tydliga rutiner, ramverk och arbetssätt.

Olika metoder för uppföljning

Process	Beskrivning	Frekvens
1. Uppföljning av kvalitetskrav	Systematisk uppföljning av kvalitetskrav	Minst en gång var tredje år
2. Årlig uppföljning	Kvalitets- och/eller årsberättelse Ta del av kundundersökningar Fokusområden	En gång per år
3. Temauppföljning	Politiskt uppdrag Tema utifrån identifierade brister på aggregerad nivå Ej konkurrensutsatta områden inom programområdet ex. korttidsvård ²	På beställning eller vid behov
4. Löpande uppföljning	Stickprov och löpande kontroller	1 gång i månaden
5. Ekonomisk uppföljning	Skattekontroll, ekonomisk stabilitet, fakturakontroll	1–3 gånger i månaden
6. Uppföljning på förekommen anledning	Utifrån signal	Löpande
7. Uppföljning av klagomål och synpunkter	Klagomål- och synpunktshantering utifrån avtalsefterlevnad	Löpande
8. Oanmäld uppföljning	Ge en nulägesbild genom t. ex platsbesök, begäran om handlingar	Vid behov

1. Uppföljning av kvalitetskrav³

Målet med uppföljningen är att den ska leda till kvalitetsförbättring hos utförarna genom att förebygga brister och agera i ett tidigt skede när bristerna är små. Metoden har ett stort fokus på systematiskt kvalitetsarbete.

Enheten för uppföljning samlar in och granskar underlag som sedan ligger till grund för det beslut som fattas gällande avtalsefterlevnad. Det insamlade materialet kan bestå av olika typer av dokumentation som rutiner, sammanställningar, kundundersökningar, myndighetsinformation och journalgranskning. Medicinskt ansvariga är en viktig stödfunktion och deltar vid uppföljningar inom tjänsteområden som omfattas av insatser enligt HSL. Uppföljningen innefattar ett platsbesök hos utföraren. Uppföljningen sammanställs i en rapport som skickas till berörd verksamhetsansvarig, ansvarig nämnd och publiceras på kommunens hemsida.

En uppföljning av kvalitetskrav genomförs minst en gång var tredje år. Varje år fastställer Enheten för uppföljning en tidplan för de planerade uppföljningarna

² Utifrån uppdragsdirektiv från Programnämnden.

³ Kvalitetskraven i avtal och överenskommelser är formulerade utifrån lagstiftning, myndigheters riktlinjer och flera är tagna från Svensk Standard SS872500:2015 (korrigerad version 2017) Kvalitet i omsorg, service, omvårdnad och rehabilitering för äldre med omfattande behov i ordinärt och särskilt boende då standarden är avsedd att användas vid bland annat kvalitetssäkring och uppföljning.

som sker under ett kalenderår. Planen kommuniceras med berörda utförare och ansvarig nämnd.

2. Årlig uppföljning

Kommunen genomför regelbundna mätningar av utförarens kvalitet. Detta kan innebära att kommunen gör ett urval av krav som följs upp utifrån prioriterade fokusområden. Olika metoder tillämpas beroende på vad som följs upp.

Enligt avtalet ska utföraren årligen lämna in en beskrivning av verksamhetens systematiska förbättringsarbete under det gångna året. Enheten för uppföljning följer upp indikatorer för kvalitet och effektivitet utifrån kommunens mål och prioriteringar.

Uppföljning görs löpande av kommunens och socialstyrelsens kundundersökningar. Andra källor kan vara uppgifter från nationella kvalitetsregister och andra kommuner och myndigheter.

3. Temauppföljning

Ansvarig nämnd kan besluta om ett årligt tema som särskilt ska följas upp under året. Det kan handla om ett särskilt politiskt mål eller ett generellt förbättringsområde. En temauppföljning kan också genomföras på initiativ av Enheten för uppföljning för att täcka in krav som behöver följas upp.

4. Löpande uppföljning

Löpande uppföljning innefattar uppföljning av krav som kan eller bör följas upp med regelbundna intervall. Det kan tex. vara kontroller mot avtalsregleringar som arbetstidsregler eller regler vid registrering av utförd tid, tillståndsplikt eller annat som behöver bevakas.

5. Ekonomisk uppföljning

Kommunen följer upp ekonomisk stabilitet löpande. Syftet med uppföljningen är att identifiera utförare som riskerar att hamna på ekonomiskt obestånd och kontrollera så ersättningen blir korrekt.

6. Uppföljning på förekommen anledning

Kommunen agerar på inkommande signaler och följer upp på förekommen anledning, utreder och bedömer om avtalsbrist föreligger.

7. Uppföljning av klagomål och synpunkter

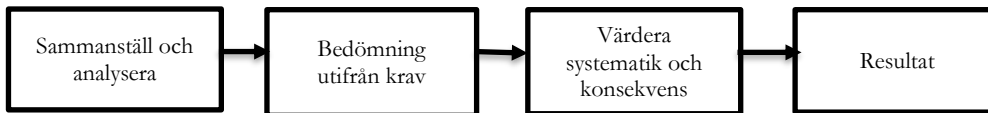
Kommunen har en löpande hantering av inkomna klagomål och synpunkter i syfte att utreda och bedöma om avtalsbrist föreligger.

8. Oanmäld uppföljning

Kommunen kan vid behov genomföra oanmälda uppföljningar. De kan ske vid signaler på brist hos en enskild utförare eller inom ett särskilt område hos flera utförare. Denna typ av uppföljning kan variera såväl i omfattning som metod. Oanmälda besök syftar till att ge en nulägesbild av förhållandena i verksamheten.

Bedömning

Utgångspunkten vid bedömningar är de krav som finns i respektive avtal eller överenskommelse. Utifrån genomförda kravanalyser finns framtagna riktvärden som ett stöd i bedömningen av avtalspunkterna.



Sanktioner

Om en avtalsuppföljning visar på brist ska dessa brister alltid åtgärdas av utföraren. Kommunen kan också vidta sanktioner vid avtalsbrister. Utöver sanktionerna kan kommunen göra ett påpekande. Ett påpekande syftar till att uppmärksamma utföraren på att det finns mindre omfattande avtalsbrister i verksamheten⁴. Ett påpekande är en förebyggande åtgärd och bristen ska åtgärdas av utföraren inom ramen för verksamhetens eget kvalitetsarbete.

Vilka sanktioner kommunen kan använda beror på vilket avtal, överenskommelse eller vilket område som uppföljningen avser. För extern verksamhet finns möjlighet att ha sanktioner i avtalen. För egenregi verksamheten som är konkurrensutsatt kan sanktionerna formuleras i överenskommelse. Kommunen kan också hänvisa till denna riktlinje i avtal och överenskommelser. Sanktionerna i riktlinjen kan även tillämpas för ej konkurrensutsatta verksamheter inom programområdet som följs upp utifrån uppdragsdirektiv.

Samtliga beslut om sanktion tas enligt kommunens delegationsordning.

DRIFTSFORM	SANKTIONER			
EGEN REGI	Åtgärdsplan	Ekonomisk sanktion	-	-
PRIVAT REGI	Åtgärdsplan	Ekonomisk sanktion	Avstängning	Hävning

Åtgärdsplan

Kommunen kan begära in en åtgärdsplan där utföraren ska beskriva vilka åtgärder de planerar att vidta för att komma tillrätta med bristerna. En åtgärdsplan ska innehålla en beskrivning av åtgärdsaktiviteter, tidsplan och ansvarig för respektive åtgärd.

⁴ Med mindre omfattande avtalsbrister menas i detta avseende något som sker med låg frekvens (ej systematiskt) och som ej inneburit någon eller liten konsekvens för individ, kommunen eller utföraren.

Ekonomisk sanktion

Kommunen kan vidta olika ekonomiska sanktioner som att hålla inne med betalning för tjänsten, göra prisavdrag eller utfärda vite. Vilken typ av ekonomisk sanktion som kan vidtas regleras i respektive avtal och överenskommelse.

Avstängning

Kommunen kan besluta om att stänga av utförare från att ta emot nya uppdrag genom ickevalssystem och/eller stänga av från att ta emot uppdrag genom aktiva kundval.

Avgränsning: avser bara verksamheter som verkar inom ramen för LOV. Kan inte tillämpas på egenregi som ytterst ansvarig huvudman.

Hävning

Kommunen kan häva en utförare, förutsättningarna för detta regleras i avtal.

Avgränsning: Kan inte tillämpas på egenregi som ytterst ansvarig huvudman.

Uppföljning av brister

Kommunen ska alltid följa upp att brister som identifierats vid uppföljningar oavsett uppföljningsmetod är åtgärdade, detta genom så kallad resultatuppföljning. Vid uppföljning av resultat ska verksamheten kunna visa att kraven i avtalet eller överenskommelsen uppfylls.

Redovisning

Vid samtliga uppföljningar redovisas resultatet i en rapport. Alla färdiga rapporter är offentliga dokument. Resultat av uppföljningar som genomförs i enlighet med denna riktlinje redovisas till Programnämnd social välfärd två gånger om året eller på begäran från nämnd i särskilda ärenden.