

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
SOCN 2024-00071	2024-02-20	Socialnämnden och äldrenämnden	Socialnämnden och äldrenämnden	Gruppchef kvalitet
Riktlinje	Riktlinje för uppföljning av anordnare och utförare inom sociala omsorgsprocessen			

## Riktlinje för uppföljning av anordnare och utförare inom sociala omsorgsprocessen

### Dokumentets syfte

Syftet med riktlinjen är att säkerställa att medborgare inom socialnämnden och äldrenämndens ansvarsområden får stöd och insatser av god kvalitet.

### Dokumentet gäller för

Sociala omsorgsprocessen.

### Förutsättningar

Kommunallag, socialtjänstlag (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), hälso- och sjukvårdslag (HSL), samt kommunens egna styrdokument reglerar hur arbetet med uppföljning ska ske inom sociala omsorgsprocessen.

Enligt SoL ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet och verka för trygghet, jämlikhet och delaktighet. Verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet.

Enligt HSL ska målet med hälso- och sjukvården ska vara en god hälsa och en vård på lika villkor. Vården ska ges med respekt för människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård ska ges företräde till vården. Hälso- och sjukvården ska arbeta för att förebygga ohälsa.

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i den kommunala produktionen och verksamhet som bedrivs av privata utförare.

Enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 är alla utförare av socialtjänst, LSS eller hälso- och sjukvård skyldiga att ha ett ledningssystem för kvalitet. Det innebär att utföraren även har ett eget ansvar för att säkra och utveckla kvalitet i verksamheten.

Kommunens hälso- och sjukvårdsansvar anges i hälso- och sjukvårdslagen 12 kapitel. Ansvaret omfattar de personer som bor i särskilda boenden och i gruppboendestäder samt personer som vistas i dagverksamheter för äldre och dagliga verksamheter för personer med funktionsnedsättning LSS. Ansvaret omfattar insatser till och med sjuksköterskenivå. Kommunens ansvar omfattar även habilitering, rehabilitering och hjälpmedel.

## **Kvalitetsområden**

Socialtjänstens vård och omsorg ska vara av god kvalitet. Socialstyrelsen har utifrån lagstiftningen definierat kvalitetsområden för socialtjänsten:

- självbestämmande och integritet
- helhetssyn och samordning
- trygghet och säkerhet
- kunskapsbaserad verksamhet
- tillgänglighet
- effektivitet.

Vid uppföljning av verksamhet enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska även nedanstående områden följas upp:

- goda levnadsvillkor
- möjlighet att leva som andra.

Enligt Socialstyrelsen ska god vård och omsorg vara jämlik, personcentrerad och säker.

Enligt Nacka kommuns styrprinciper ska nämnderna vara konkurrensneutrala. Alla nackabor ska kunna förvänta sig att de tjänster som kommunen tillhandahåller håller en likvärdig kvalitet oavsett om de utförs av de kommunala produktionsverksamheterna eller av en privat utförare. Inom sociala omsorgsprocessen följs privata och kommunala anordnare/utförare upp på lika sätt.

De verksamheter som följs upp är

- 1) Anordnare som har auktoriserats inom kommunens kundval
- 2) Utförare som tilldelats avtal i en upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)
- 3) Överenskommelser med kommunala produktionen

Beslutande delegat ansvarar för att direktupphandlad verksamhet följs upp.

## Metoder för uppföljning

Granskning för att undersöka och bedöma anordnares/utförares kvalitet sker genom att systematiskt kontrollera att utförandet av insatsen uppfyller de kvalitetskrav och övriga krav som ställts. Uppföljning på individnivå ansvarar myndighetens handläggare för i varje enskilt ärende.

Alla granskningar och uppföljningar ska dokumenteras skriftligt. Rapporten ska redovisas till nämnden. Rapporten ska kommuniceras med anordnaren/utföraren och internt inom sociala omsorgsprocessen utifrån för att skapa lärande och arbeta med ständiga förbättringar.

## Olika former av uppföljning

Sociala omsorgsprocessen genomför olika former av uppföljningar:

- kvalitetsgranskning, planerade eller påkallade
- kvalitetsdialoger
- avtalsuppföljning

### Kvalitetsgranskning

Kvalitetsgranskning av anordnare/utförare genomförs systematiskt enligt enheternas rutiner. Utifrån riskbedömning görs en plan hur kvalitetsgranskningen ska genomföras för just den specifika anordnare/utförare eller inom ett avtalsområde. Kvalitetsgranskningens omfattning varierar utifrån riskanalys och löpande bedömningar. Underlag till granskningen kan hämtas till exempel från handläggarna, kvalitetsregister, patientsäkerhetsberättelser, inkomna synpunkter och klagomål. Resultat från enheternas systematiska individuppföljning kan användas som underlag i samband med kvalitetsgranskning av anordnare/utförare.

Kvalitetsgranskning kan innebära besök i verksamheten, men kan även ske digitalt. Kund och eventuellt närstående kan tillfrågas om sin upplevelse av kvaliteten. Frågor ställs till ledning och personal. Verksamheten kan observeras och dokumentation granskas.

När information om missförhållanden eller risk för misshållanden kommer till nämndens kännedom gör enheten en bedömning om en påkallad granskning hos anordnaren/utföraren ska genomföras. Granskningens omfattning avgörs av de brister som framkommit.

### Kvalitetsdialog

Kvalitetsdialoger är regelbundna möten med anordnare och utförare inom ett avtalsområde. Dessa används som ett sätt att följa upp kvalitet, arbeta med gemensamma utvecklingsområden samt att upprätthålla en god samverkan mellan enheterna och anordnare/utförare.

### Avtalsuppföljning

För att säkerställa att anordnare och utförare följer de krav som regleras i avtal och villkor skickas årligen ut en avtalsenkät. Enkäten ska besvaras av anordnare/utförare. Enkätfrågorna kan variera mellan olika anordnare/utförare. Enkäten kan även innehålla uppföljning av särskilda kvalitetskrav som finns angivna i lagstiftning och avtal. Svaren utgör en del i underlaget som analyseras för att bedöma om anordnare/utförare lever upp till de kvalitetskrav som ställs i avtal och villkor. Resultatet används även som underlag i riskanalys som görs vid årsplanering av kvalitetsgranskningar.

## Årsplan

Uppföljningsarbetet grundar sig på riskanalyser som genomförs inför varje framtagande av årsplan. Riskanalyserna ska bidra till ett förebyggande arbete med syfte att identifiera och förebygga brister och misshållanden. Syftet med riskanalysen är att identifiera i vilka verksamheter sannolikheten för kvalitetsbrister eller välfärdsbrott förekommer. Prioritering görs utifrån allvarlighetsgraden i risk, och sannolikheten att missförhållanden ska uppstå för kund. risken inträffar, hur ingripande insatsen är för kund samt risken för välfärdsbrott. Det är även väsentligt att i bedömningen ta hänsyn till systematik över tid i granskning. Riskanalysen ligger till grund för prioriteringar av vilka anordnare/utförare som ska granskas under det kommande året. Utifrån riskanalysen upprättas en En årsplan för uppföljning upprättas och som presenteras på respektive nämnd i mars.

## Uppföljning av ekonomi

Utifrån kommunallagens krav på god ekonomisk hushållning och kommunens övergripande mål om maximal nytta för skattepengarna ska anordnare/utförare följas upp. Uppföljning av ekonomin sker tillsammans med inköpsenheten inom ramen för kategoristyrning. En del av uppföljningen består i av att granska ekonomiska förutsättningar, åtaganden och att inget fusk eller andra oegentligheter förekommer. Uppföljning av anordnares/utförares ekonomiska situation sker främst via kommunens ekonomisystem.

Uppföljningen kan innebära kontroll av beställda och fakturerade tjänster månadsvis, uppföljning av ekonomisk redovisning, löpande inhämtning av

uppgifter för att säkerställa att anordnare/utförare fullgör sina skyldigheter avseende skatter och avgifter samt att de upprätthåller en lägsta nivå av ekonomisk kapacitet. Rapportering kan ske till tillsynsmyndigheter vid misstänkta brister och oegentligheter.

## Sanktioner

Vid brister hos anordnare/utförare kan sanktioner komma att tillämpas. För upphandlad verksamhet finns det olika typer av sanktioner beroende på vilken verksamhet och vilket ramavtal det gäller. För sanktioner för kundval regleras det i reglemente för kundval. När ett beslut fattats om sanktion **gentemot en anordnare/utförare sanktion** ska uppföljning ske för att säkerställa att de har förbättrat sin kvalitet och åtgärdat de punkter där brister framkommit. **Uppföljningen anpassas efter allvarlighetsgraden i bristerna och verksamhetens förutsättningar.**

Vid allvarliga brister ska alltid ställning tas till om anmälan Inspektion för vård och omsorg (IVO) bör göras. Om det finns en misstanke om ekonomiska oegentligheter eller andra brott ska uppgifterna överlämnas till Skatteverket och/eller polisen.