

	<b>Riktlinje</b>	<b>Diariern</b> VON 205/17
	<b>Gäller</b> Vård- och omsorgsförvaltningen	<b>Version</b> 1
	<b>Dokumentansvarig</b> Annbritt Högemark, kvalitetscontroller Ann-Marie Predan, kvalitetscontroller	<b>Gäller från</b> 2018-01-01
Vård- och omsorgsförvaltningen	<b>Godkänd av</b> Vård- och omsorgsnämnden	<b>Senast uppdaterad</b>

## Riktlinje för vård- och omsorgsnämndens uppföljning av verksamheter som bedrivs av privata utförare

### Bakgrund

Kommunfullmäktige har fattat beslut 2017-06-07 att anta Program med mål och riktlinjer för uppföljning och insyn i verksamheter som utförs av privata utförare under mandatperioden 2015-2018.

Enligt kommunallagen har vård- och omsorgsnämnden inom sitt verksamhetsområde ansvar för att se till att verksamheterna drivs enligt lagar, föreskrifter, mål och riktlinjer samt se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheterna drivs på ett tillfredställande sätt. Detta gäller oavsett om verksamheterna utförs i egen regi eller utförs av en privat utförare. I ansvaret ingår att följa upp och kontrollera verksamheten. Vård- och omsorgsnämnden har utifrån detta utarbetat en riktlinje för hur, när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp.

### Syfte

Syfte med uppföljning enligt kommunallagen 3 kapitel 19§:

- kontrollera att verksamheten utförs i enlighet med förfrågningsunderlag, anbud och avtal
- kontrollera verksamheternas följsamhet till vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för kvalitet och mål
- utgöra ett underlag i stadens förbättringsarbete för att utveckla och förbättra verksamhet och tjänster till medborgarna

### Tillämpningsområde

Riktlinjen gäller för de privata utförare som på vård- och omsorgsnämndens uppdrag bedriver drift av äldreboenden eller hemtjänst enligt LOU eller LOV. Med privata utförare i denna riktlinje avses alla externa utförare oavsett organisationsform.

Köp av enstaka platser hos privata utförare omfattas inte av riktlinjen.

## Principer för uppföljning

Uppföljning av utförare ska präglas av följande principer:

- **Likabehandling**, i så stor utsträckning som är möjligt och lämpligt ska externa och interna utförare hanteras på ett likartat sätt. Mellan externa utförare inom stadens LOV-system är den likabehandlingsprincipen lagstadgad och undantag får ej förekomma.
- **Avtalsefterlevnad** är grunden för att garantera att alla utförare hanteras lika. När avtal är upprättat enligt LOV eller LOU finns inga möjligheter för staden att göra undantag ifrån väsentliga avtalsvillkor. Undantag som innebär att villkoren förändras kan innebära olovlig direktupphandling.
- **Samarbete** för brukarens bästa. Det är viktigt att både utförare och beställare inom ramen för avtalet samarbetar för brukarens bästa.

## Ansvar för uppföljning

Vård och omsorgsnämnden är ytterst ansvarig för att uppföljning och kontroll av verksamheterna inom det egna ansvarsområdet sker. Uppföljning, kontroll och åtgärder utifrån det verkställs genom vård- och omsorgsförvaltningen, med undantag för de beslut som finns i nämndens delegeringsordning.

Vård- och omsorgsförvaltningen, enheten för styrning och uppföljning, ansvarar för att:

- planera för och genomföra verksamhets- och avtalsuppföljning enligt denna riktlinje
- följa upp att åtgärder vidtagits utifrån eventuella påpekanden
- vidta åtgärder vid bristande avtalsefterlevnad
- rapportera till vård- och omsorgsnämnden

## Former för uppföljning

Vård- och omsorgsnämnden följer kommunfullmäktiges skrivelse/program gällande uppföljningsformer:

- regelbunden och riktad uppföljning inklusive avtalsuppföljning
- uppföljning av följsamheten till riktlinjer i ledningssystem för kvalitet och vård- och omsorgsnämndens mål
- brukaruppföljning och individuppföljning
- oanmälda besök
- uppföljning av ekonomisk status

### **Regelbunden och riktad uppföljning inklusive avtalsuppföljning. Uppföljning av följsamheten till riktlinjer i ledningssystem för kvalitet och vård- och omsorgsnämndens mål**

De två ovanstående uppföljningsformerna sker genom egenkontrollenkät och verksamhetsuppföljning med avtalsuppföljning. Egenkontrollenkät besvaras en gång per år och därefter genomförs verksamhetsuppföljning i form av intervju med personal, intervju med chef, granskning av dokumentation och rutiner samt genomgång av inkomna synpunkter, klagomål och avvikelser.

Inbjudan till samverkansmöten med utförare LOV hemtjänst sker minst 4 ggr/år i grupp eller enskilt. Syftet med mötena är ett ömsesidigt utbyte av information och erfarenhet samt en kontroll att överenskomna samverkansrutiner finns och fungerar. Minnesanteckningar publiceras på kommunens hemsida.

Enskilda samverkansmöten med utförare LOU genomförs minst 4 ggr/år. Syftet med mötena är att ta upp frågor som behöver tydliggöras eller informeras om gällande bl.a. drift och avtal och möjliggöra en öppen dialog med ömsesidigt utbyte. Vid samverkansmöten går även resultat och åtgärder igenom ifrån brukarundersökningar, verksamhetsuppföljningar, avvikelser och synpunkter mm.

Tjänsteskrivelse gällande verksamhetsuppföljningen efter årets uppföljningar redovisas till nämnd. Efter verksamhetsuppföljning återkopplas resultat till utförare. Utföraren ska utifrån resultat upprätta en handlingsplan för åtgärd.

### **Brukaruppföljning och individuppföljning**

Brukarundersökning genomförs en gång per år. Syftet är att följa upp brukarnas upplevelser av den verksamhet som bedrivs.

Tjänsteskrivelse gällande resultat från brukarundersökningar redovisas till nämnd.

Resultat från brukarundersökning redovisas dessutom till utförare. Utförare redovisar därefter resultatet till brukarna.

Biståndshandläggare följer upp på individnivå i syfte att kontrollera att brukaren får det stöd brukaren har rätt till.

### **Oanmälda besök**

Oanmälda besök sker slumpmässigt och om behov/brist identifierats. Oanmälda besök syftar till att ge en översiktlig bild av förhållandena i verksamheten.

### **Uppföljning av ekonomisk status**

Uppföljning av ekonomisk status sker genom kontakt med Skatteverket minst varje halvår samt vid behov. Syftet är att identifiera utförare som riskerar att vara på ekonomiskt obestånd.

### **Övriga uppföljningar**

Uppföljningar genom specifika granskningar utifrån avvikelser, synpunkter och klagomål utförs också vid behov.

Uppföljning av intern verksamhet följer i stort ovanstående uppföljningsformer.

Uppföljning av samarbete och samverkan görs i samband med samverkansmöten samt genom riktade enkäter till privata utförarna.

## **Tidsplan**

Varje år fastställer enheten för styrning och uppföljning en tidplan för de olika formerna för den uppföljning som sker under ett kalenderår.

## **Återkoppling till nämnd**

I samband verksamhetsberättelse görs en sammanfattning till vård- och omsorgsnämnden av resultaten av arbetet som utförs enligt denna riktlinje.