

SOCIAL OMSORG SOC

Uppföljningsmatris hemtjänst

Tjänstekategori: hemtjänst enligt 3 kap. 6 § SoL

Inledning

Varje kommun ska enligt bestämmelser i 10 kap. 7-8 §§ kommunallagen (2017: 725 KL) fastställa ett program för uppföljning av privata utförare. Syftet med programmet är att säkerställa kvalitet i verksamheter som kommunen har slutit kontrakt med. Med utgångspunkt i kommunfullmäktiges program för uppföljning har socialnämnden fastställt en plan för uppföljning för mandatperioden 2019-2022.

Dessa två dokument ligger till grund för den uppföljning som social omsorg genomför. Uppföljningen görs i huvudsak genom

- *individuppföljning*, som görs av biståndshandläggaren för att säkerställa att brukare får sina insatser enligt beställning, och
- *verksamhets-/kontraktsuppföljning*, som görs för att säkerställa att leverantörer utför uppdraget enligt kontraktet.

Generell uppföljningsfrekvens

Huvudregel är att samtliga kontrakt ska följas upp en gång per år. Beroende på uppdragets komplexitet eller andra omständigheter kan kontraktet behöva följas upp mer eller mindre frekvent. Tjänster som är sammansatta och komplexa kan behöva följas upp oftare än tjänster som är av enklare slag.

Resultatet av genomförd uppföljning ska återkopplas till leverantör och beställare.

Uppföljning av nya leverantörer

Nya leverantörer, d v s leverantörer som inte tidigare haft uppdrag i Täby kommun, ska följas upp inom tre månader efter det att den första beställningen verkställts.

Vid uppföljning kontrolleras att leverantören kommit igång med sitt uppdrag och att förutsättningar för att utföra uppdraget enligt avtalade villkor finns. Hantering av eventuella brister, hur dessa ska åtgärdas och inom vilken tidsrymd beslutas av beställaren.

Uppföljning inom hemtjänsten

Enligt socialnämndens principdokument för valfrihetsystem (dnr SON 2020/295-79) tillhör hemtjänsten kategorin "tillståndspliktig verksamhet (IVO), komplex insats som kan omfatta sammansatta behovsområden, stora volymer, kvalitetsbrist innebär stor riskfaktor".

I tabellen nedan beskrivs översiktligt vilka krav som kommer att följas upp mer kontinuerligt. Beskrivningen omfattar inte samtliga krav i kontraktet, det finns även krav som gäller under kontraktstiden men där uppföljning endast görs på förekommen anledning, d v s när exempelvis en brist har identifierats.

Formerna för uppföljning beror på vilken typ av krav som ska kontrolleras och följas upp. Vissa krav kan kontrolleras genom muntlig eller skriftlig uppföljning eller granskning, medan andra måste följas upp på plats i verksamheten eller på annat sätt. Kommunen avgör hur de olika kraven kommer att följas upp.

| Krav (del i förfrågningsunderlaget) | Kontroll/uppföljning innebär | Åtgärd vid brist |
|--|---|--|
| Uteslutning av sökanden (Ska-krav) | Uppföljning av att vad som anges som uteslutningsgrunder enligt 7 kap. 1 § LOV inte föreligger. | Hanteras enligt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg IVO (Ska-krav, Krav på tjänsten) | Tillståndet är giltigt och innehåller aktuella uppgifter. | Hanteras enligt punkt 7 "Brist i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Behörig att utöva yrkesverksamhet (Ska-krav, Kontraktsvillkor) | Skriftligt godkännande har inhämtas i förväg från kommunen vid väsentliga förändringar av ägarförhållanden hos leverantören. | Hanteras enligt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Ekonomisk stabilitet (Ska-krav, Kontraktsvillkor) | Sökanden har rating "medel risk" vid kontroll via Creditsafe AB eller dokumentation som styrker att kravställd ekonomisk stabilitet och finansiell ställning finns. | Hanteras enligt punkt 7 "Brist i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |

| | | |
|---|--|--|
| Yrkesmässig förmåga och kapacitet <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i> | Företaget har den ledning, organisation, bemanning och kompetens som krävs för att utföra uppdraget i enlighet med kontraktsvillkoren. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Ägarstruktur och organisation <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i> | Beskrivning som visar att den organisation, kompetens och erfarenhet som uppdraget kräver finns. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Verksamhetsansvarigs kompetens <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i> | Verksamhetsansvarig har efterfrågad kompetens och är stationerad i Täby utifrån adekvat omfattning enligt ställda krav. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i> | Leverantören har ett kvalitetsledningssystem anpassat efter den lokala verksamheten och med nödvändiga rutiner upprättade. Kvalitetsledningssystemet följs upp, utvärderas och utvecklas kontinuerligt. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Underleverantör <i>(Ska-krav, Kontraktsvillkor)</i> | Vid behov kontroll av angivna underleverantörer vad gäller den eller de delar av huvuduppdraget underleverantören svarar för. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |

| | | |
|--|--|--|
| Marknadsföring <i>(Kontraktsvillkor)</i> | Kontroll av att leverantörens marknadsföring av avtalade tjänster sker i enlighet med god marknadsföringssed. Det ska tydligt framgå att det handlar om reklam och vilken organisation som är avsändare. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Rapportering och anmälningar av missförhållanden och risker för missförhållanden (lex Sarah) <i>(Krav på tjänsten, Kontraktsvillkor)</i> | Kontroll av att leverantören har en skriftlig rutin för hantering av lex Sarah enligt gällande föreskrift samt Socialstyrelsens handbok. Uppföljning av rapporter som lämnats in till Socialnämnden enligt kommunens rutin. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Planering av insatser <i>(Krav på tjänsten)</i> | Leverantören har en skriftlig rutin som beskriver hur brukarens individuella genomförandeplan ska upprättas och följas upp utifrån ställda krav. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Inflytande och bemötande <i>(Krav på tjänsten)</i> | Uppföljning av brukarens upplevelse av utförda insatser görs i samband med individuppföljning. <i>Leverantörens resultat i den nationella brukarundersökningen:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Personalens bemötande. • Möjlighet att påverka hur insatsen utför. • Tillräckligt med tid. • Hänsyn till önskemål. | Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Möjlighet att framföra synpunkter och önskemål. | |
| Trygghet och tillgänglighet <i>(Krav på tjänsten)</i> | <p>Aktuella brukare har en utsedd kontaktman med en namngiven ersättare.</p> <p>Brukaren kan identifiera leverantörens personal, inklusive personal från eventuella underleverantörer.</p> <p>Hantering av digitala lås sker enligt kommunens anvisning.</p> <p>Hantering av nycklar till brukarens bostad sker på ett trygg och säkert sätt.</p> <p><i>Leverantörens resultat i den nationella brukarundersökningen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Upplevelse av trygghet. | <p>Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.</p> |
| Social dokumentation under genomförandet <i>(Krav på tjänsten)</i> | <p>Dokumentationen utförs enligt gällande regelverk.</p> <p>All dokumentation som rör brukaren är förvarad skyddad mot obehörigas åtkomst, brand och fukt.</p> | <p>Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.</p> |
| Rapportering av utförda insatser <i>(Krav på tjänsten)</i> | <p>Kontroll av att rapportering sker enligt kommunens anvisningar.</p> <p>Bedömning av tidsåtgången i utförda insatser för att säkerställa att beställt</p> | <p>Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| | uppdrag utförts med god kvalitet. | |
| Omsorgspersonalens kompetens <i>(Krav på tjänsten)</i> | En samlad bedömning av att leverantörens personal har kunskaper, förmågor och färdigheter som krävs för att garantera brukaren omsorg och vård av god kvalitet. | Vid konstaterad kunskapsbrist kan kommunen komma att kräva kunskapstest. Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Plan för kompetensförsörjning <i>(Krav på tjänsten)</i> | Kontroll av att leverantören har en plan för kompetensförsörjning som säkerställer att leverantörens personal vid var tid har den kompetens som behövs för att utföra avtalat uppdrag. | Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Anhörig – och objektsanställning <i>(Krav på tjänsten)</i> | Kontroll av att anhörig-eller objekts-anställningar inte förekommer. | Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Personal som inte är svenska medborgare <i>(Krav på tjänsten)</i> | Kontroll av att leverantören har en skriftlig rutin för kontroll av uppehålls- och arbetstillstånd samt att anställningskontrakt finns. | Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren. |
| Information om leverantören <i>(Krav på tjänsten)</i> | Information på kommunens webbplats är aktuell. | Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande". |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Försäkring <i>(Kontraktsvillkor)</i></p> | <p>Leverantören ska senast två veckor före uppdragets påbörjande inkomma med bevis på att leverantören tecknat ansvarsförsäkring och förmögenhetsbrottsförsäkring enligt kontraktsvillkoren.</p> <p>Under kontraktstiden löpande uppföljning av att leverantören håller sin egendom och sin verksamhet försäkrad enligt villkoren i kontraktet.</p> | <p>Hanteras enligt punkt 7 ”Brister i tjänstens utförande” samt punkt 8 ”Hävning” i Kontraktsvillkoren.</p> |
|---|---|---|