

SOCIAL OMSORG SOC

Uppföljningsmatris social omsorg

**Tjänstekategori: Ledsagarservice enligt 9 § 3 p. LSS och avlösarservice i
hemmet enligt 9 § 5 p. LSS**

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 uppdrag, 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 ledsagar- och avlösarservice

Enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) har en kommun ansvar för att både verkställa och följa upp fattade beslut. Socialnämnden har ansvaret för att den enskilde verkligen får den insats som har beviljats. Även om någon annan än den beslutande nämnden svarar för genomförandet av en insats har den beslutande nämnden ansvar för att den enskilde får den beviljade insatsen och att insatsen är av god kvalitet.

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 "Bristar 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 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.

Yrkesmässig förmåga och kapacitet <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i>	<p>Företaget har den ledning, organisation, bemanning och kompetens som krävs för att utföra uppdraget i enlighet med kontraktsvillkoren.</p>	<p>Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.</p>
Verksamhetsansvarigs kompetens <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i>	<p>Verksamhetsansvarig har kravställd kompetens.</p> <p>Verksamhetsansvarigs närvaro i verksamheten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0,25 av heltid vid 1-30 brukare i kommunen • 0,50 av heltid vid 31-60 brukare i kommunen • 0,75 av heltid vid 61-90 brukare i kommunen • 1,0 av heltid vid 91 eller fler brukare i kommunen 	<p>Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.</p>
Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i>	<p>Leverantören har ett kvalitetsledningssystem anpassat efter den lokala verksamheten och med nödvändiga rutiner upprättade.</p> <p>Kvalitetsledningssystemet följs upp, utvärderas och utvecklas kontinuerligt.</p>	<p>Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.</p>

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>	<p>Kontroll av att leverantören har en skriftlig rutin för hantering av lex Sarah enligt gällande föreskrift samt Socialstyrelsens handbok.</p> <p>Uppföljning av rapporter som lämnats in till Socialnämnden enligt kommunens rutin.</p>	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 delaktighet <i>(Krav på tjänsten)</i>	Uppföljning av brukarens upplevelse av inflytande och delaktighet görs i samband med individuppföljning.	Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.

	<ul style="list-style-type: none"> • Personalens bemötande. • Möjlighet att påverka hur insatsen utförs. • Hänsyn till önskemål. • 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>Det finns en skriftlig rutin för hantering av privata medel</p> <p>All personal har kunskap inom området våld i nära relationer.</p> <p>Uppföljning av brukarens upplevelse av trygghet och görs delvis i samband med individuppföljning.</p>	<p>Hanteras enligt punkt 7 ”Brister i tjänstens utförande” samt punkt 8 ”Hävning” i Kontraktsvillkoren.</p>
Bemötande <i>(Krav på tjänsten)</i>	<p>Uppföljning av brukarens upplevelse av bemötande görs i samband med individuppföljning.</p> <p>Personal har kunskap om suicidprevention och verksamheten har en riktlinje för bemötande vid misstanke om suicid.</p>	<p>Hanteras enligt punkt 7 ”Brister i tjänstens utförande” samt punkt 8 ”Hävning” i Kontraktsvillkoren.</p>

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 ”Brister i tjänstens utförande” samt punkt 8 ”Hävning” i Kontraktsvillkoren.</p>
Omsorgspersonalens kompetens <i>(Krav på tjänsten)</i>	<p>Leverantörens personal har de kunskaper, förmågor och färdigheter som krävs för att garantera brukaren omsorg och personligt stöd av god kvalitet.</p> <p>Samma kompetenskrav gäller för anhöriganställda som för övrig personal.</p>	<p>Hanteras enligt punkt 7 ”Brister i tjänstens utförande” samt punkt 8 ”Hävning” i Kontraktsvillkoren.</p>
Plan för kompetensförsörjning <i>(Krav på tjänsten)</i>	<p>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.</p>	<p>Hanteras enligt punkt 7 ”Brister i tjänstens utförande” samt punkt 8 ”Hävning” i Kontraktsvillkoren.</p>
Personal som inte är svenska medborgare <i>(Krav på tjänsten)</i>	<p>Kontroll av att leverantören har en skriftlig rutin för kontroll av uppehålls- och arbetstillstånd samt att anställningskontrakt finns.</p>	<p>Hanteras enligt punkt 7 ”Brister i tjänstens utförande” samt punkt 8 ”Hävning” i Kontraktsvillkoren.</p>
Information om leverantören <i>(Krav på tjänsten)</i>	<p>Information på kommunens webbplats är aktuell.</p>	<p>Hanteras enligt punkt 7 ”Brister i tjänstens utförande”.</p>

<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>
--	---	---