

SOCIAL OMSORG SOC

## Uppföljningsmatris social omsorg

**Tjänstekategori: Familjerådgivning enligt 5 kap. 3 § 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 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 inom familjerådgivning

Socialnämnden har ansvaret för att den enskilde verkligen får den insats som denne har rätt till. Även om någon annan än den beslutande nämnden svarar för genomförandet av en insats har den beslutande nämnden ansvar för att den enskilde får 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
<b>Uteslutning av sökanden</b> (Ska-krav)	Uppföljning av att vad som anges som uteslutningsgrunder enligt 7 kap. 1 § LOV inte föreligger.	Hanteras enligt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Behörig att utöva yrkesverksamhet</b> (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.
<b>Ekonomisk stabilitet</b> (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.
<b>Yrkesmässig förmåga och kapacitet</b> (Ska-krav, Krav på tjänsten)	Företaget har den ledning, organisation, bemanning och kompetens som krävs för att utföra uppdraget i enlighet med kontraktsvillkoren.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Lokalens/lokalernas tillgänglighet</b> (Ska-krav, Krav på tjänsten)	Verksamheten ska vara tillgänglig med allmänna kommunikationer.  Leverantören ska ha möjlighet att ta emot kund med funktionsnedsättning eller allergier.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.

	Alla kunder ska vid behov kunna gå på toaletten under ett familjerådgivningssamtal.	
<b>Familjerådgivarens kompetens</b> <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i>	Den personal som utför familjerådgivning till kommunens kunder har efterfrågad kompetens.	Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Kompetensutvecklingsplan</b> <i>(Ska-krav, Krav på tjänsten)</i>	Leverantören ska ha en plan för kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning.	Hanteras enligt punkt 7 "Brister i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete</b> <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.
<b>Underleverantör</b> <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.

<b>Marknadsföring</b> <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 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Rapportering och anmälningar av missförhållanden och risker för missförhållanden (lex Sarah)</b> <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 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Gott bemötande, respekt, integritet, objektivitet och självbestämmande</b> <i>(Krav på tjänsten)</i>	Kunden ska bli bemött på ett bra sätt där respekt, integritet, objektivitet och självbestämmande utmärker insatsen. Kunden ska känna sig trygg.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Sekretess och tystnadsplikt</b> <i>(Krav på tjänsten)</i>	Familjerådgivningsverksamheten lyder under absolut sekretess.	Hanteras enligt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Barnperspektivet</b> <i>(Krav på tjänsten)</i>	Kontroll av att leverantören har en skriftlig rutin för hantering av orosanmälan och att rutinen är väl känd av personalen.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Uppmärksamma och hantera hot och våld</b>	Kontroll av att leverantören har en skriftlig rutin för hur	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens

<i>(Krav på tjänsten)</i>	hot och våld ska uppmärksammas och hanteras och att rutinen är väl känd av personalen.	utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Behov av ytterligare insatser</b> <i>(Krav på tjänsten)</i>	Kunden har hänvisats till kommunens ytterligare insatser vid behov.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Uppföljning av kundbesök</b> <i>(Krav på tjänsten)</i>	Enkät har lämnats till kunden vid första besöket.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Tolk</b> <i>(Krav på tjänsten)</i>	Tolk har erbjudits den kund som har behov av det.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Digitala möten och bokningar</b> <i>(Krav på tjänsten)</i>	I det fall digitala möten och bokningar har genomförts har gällande lagar och föreskrifter avseende informationssäkerhet och personuppgiftshantering efterlevts.  Kunden har blivit informerad om att rätten att vara anonym inte kan säkerställas i dessa fall.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Brandskydd</b> <i>(Krav på tjänsten)</i>	Det finns ett systematiskt brandskyddsarbete (SBA) i enlighet med lag (2003:778) om skydd mot olyckor.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8

	Personal får regelbundet utbildning och möjlighet att delta i brandövningar.	"Hävning" i Kontraktsvillkoren.
<b>Information om leverantören</b>  (Krav på tjänsten)	Information på kommunens webbplats är aktuell.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande".
<b>Försäkring</b>  (Kontraktsvillkor)	Leverantören ska senast två veckor före uppdragets påbörjande inkomma med bevis på att leverantören tecknat ansvarsförsäkring enligt kontraktsvillkoren.  Under kontraktstiden löpande uppföljning av att leverantören håller sin egendom och sin verksamhet försäkrad enligt villkoren i kontraktet.	Hanteras enligt punkt 7 "Bristar i tjänstens utförande" samt punkt 8 "Hävning" i Kontraktsvillkoren.