

Socialnämnden
Tjänsteskrivelse till socialnämnden

Datum:
2020-12-21

Diarienummer:
SCN-2020-00596

Handläggare:
Sandra Sonnermyr Hovi

Plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2021

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

1. **att** anta plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2021 enligt bilaga 1

Ärendet

Socialnämndens plan för kontroll och uppföljning av privata utförare syftar till att tillgodose uppföljning och insyn i den verksamhet som lämnats över till privata utförare. Ett pågående arbete sker kring att utveckla modellen för uppföljning av externa utförare med målsättning att den strategiska uppföljningen är en ständigt pågående process. I ärendet beskrivs denna modell samt fokusområde och urval för särskild uppföljning av nämndens ramavtal under 2021.

Bilaga 1. Plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2021

Beredning

Ärendet har beretts av socialförvaltningen strategier med ansvar för ramavtal. Underlag har också inhämtats från övriga i förvaltningen berörda personer.

Föredragning

Bakgrund

Socialnämndens plan för kontroll och uppföljning av privata utförare syftar till att tillgodose uppföljning och insyn i den verksamhet som lämnats över till privata utförare, i enlighet med Uppsala kommuns riktlinje för kontroll och uppföljning av

kommunalt finansierad verksamhet. Enligt 6 kap. 6 § kommunallagen ska var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. Detsamma gäller när vården av en kommunal angelägenhet har lämnats över till någon annan.

Syftet med uppföljningen är att säkerställa en god kvalitet för brukarna och för att säkerställa att utförare följer gällande avtal. Avtalsuppföljning syftar till att säkerställa att leverantören levererar det som är efterfrågat och uppfyller de krav som är ställda i upphandlingen. Uppföljningen är en viktig del i det strategiska avtalsarbetet och utgör också en del i utformning av kommande avtal. Ett syfte med uppföljningen är också att spegla branschen, att lyfta goda exempel och ge en allmän beskrivning av hur nämndens ramavtal fungerar.

Ett uppdrag har funnits från nämnden gällande sammanhållen redovisning av uppföljningar oavsett huvudman. Förvaltningen har ett pågående arbete gällande utveckling av gemensamma riskbedömningar för uppföljning av verksamheter som bedrivs i egen regi respektive av privata utförare. Redovisning av uppföljningar kommer att ske i samband med delårsbokslut samt en sammanställning vid årsbokslut, oavsett huvudman. Om gemensamma fokusområden kan identifieras så kommer det att lyftas i samband med rapportering.

Modell för uppföljning

Ett pågående arbete sker kring att utveckla modellen för uppföljning av externa utförare med målsättning att den strategiska uppföljningen är en ständigt pågående process. Ramarna för uppföljningen ska sättas redan under upphandlingen av ett nytt ramavtal. Avtalen ska innehålla förutsättningar för en bra och ändamålsenlig uppföljning vilket innebär att de krav som ställs i avtalen ska vara relevanta och i möjligast mån uppföljningsbara. Även leverantörens åtagande kopplat till uppföljningen behöver tydliggöras i varje enskild upphandling. Erfarenheter från de uppföljningar som genomförs ska också utgöra underlag för utvecklingsområden i kommande upphandlingar.

Uppföljningen består av olika delar och nivåer. Löpande uppföljning utgör basen för majoriteten av ramavtalen och sker på olika sätt kontinuerligt under året. Ibland finns det även skäl för omedelbar s.k. händelsestyrd uppföljning för att hantera och uppmärksammade brister och avvikelser. Efter en årlig riskbedömning fastställs ett fokusområde för kommande års plan, som innehåller ett urval av ramavtal och leverantörer som ska följas upp särskilt under året, utöver det löpande uppföljningsarbetet.

Uppföljningen av externa utförare är i stor utsträckning riskbaserad vilket innebär att fördjupad uppföljning sker på de områden där det bedöms finnas störst risk för brister. Samtidigt är syftet också att i kommande rapportering i den mån det är möjligt även belysa branschen och samt det som fungerar väl i avtalen.

Fokusområde och urval 2021

Riskanalys har gjorts genom en sammantagen bedömning utifrån tidigare uppföljningar av aktuella avtal, ramavtalens längd, genom inhämtande av information och synpunkter från berörda funktioner inom förvaltningen samt genom omvärldsbevakning.

Fokusområde för uppföljningen 2021 kommer utifrån detta vara hur verksamheterna arbetar med det systematiska kvalitets- och förbättringsarbete med särskilt fokus på egenkontroll och avvikelshantering.

Bedömning utifrån en riskanalys är vidare att ramavtalet för HVB för vuxna missbrukare ska följas upp särskilt under året och ett urval av leverantörer har gjorts baserat på antal inledda placeringar sedan avtalsstart.

Ekonomiska konsekvenser

Inte aktuellt i ärendet.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse, daterad den 12 januari 2021
- Bilaga 1, Socialnämndens plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2021

Socialförvaltningen

Tomas Odin
Direktör

Socialnämnden

Handläggare:
Sandra Sonnermyr Hovi

Socialnämndens plan för kontroll och uppföljning av privata utförare 2021

Bakgrund och syfte

Socialnämndens plan för kontroll och uppföljning av privata utförare syftar till att tillgodose uppföljning och insyn i den verksamhet som lämnats över till privata utförare, i enlighet med Uppsala kommuns riktlinje för kontroll och uppföljning av kommunalt finansierad verksamhet. Enligt 6 kap. 6 § kommunallagen ska var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. Detsamma gäller när vården av en kommunal angelägenhet har lämnats över till någon annan.

Syftet med uppföljningen är att säkerställa en god kvalitet för nämndens klienter samt att säkerställa att utförare följer gällande avtal; levererar det som är efterfrågat och uppfyller de krav som är ställda i upphandlingen. Uppföljningen är en viktig del i det strategiska avtalsarbetet och utgör också en del i utformning av kommande avtal. Ett syfte med uppföljningen är också att spegla branschen, att lyfta goda exempel och ge en allmän beskrivning av hur nämndens ramavtal fungerar.

Kommunens kvalitetspolicy är en gemensam grund för kvalitetsarbetet i alla verksamheter som kommunen finansierar. Kvalitetsarbetet ska enligt policyn utgå från tre principer som också ska vara styrande för arbetet med uppföljning av privata utförare:

- Möt olikheter
- Lär och förbättra
- Utveckla tillsammans

Med avtalsuppföljning som grund kan nämnden utveckla, lära och förbättra tillsammans med privata utförare, utifrån de olika roller kommunal offentlig sektor och privata utförare har i välfärdssamhället.

Verksamheter hos privata utförare

När det gäller verksamhet hos privata utförare så ansvarar socialnämnden för följande ramavtal:

Avtal	Avtal upphör
HVB barn och unga	Avtal saknas då tilldelningsbeslut har överprövats
Konsulentstött familjehemsvård	2021-11-09
Konsulentstött familjehemsvård för ensamkommande	2021-06-30
Stödboende för ungdomar	2022-10-31
Familjepedagogiska insatser i hemmet	2023-06-16
Ungdomscoach	2023-03-31
HVB vuxna missbrukare	2024-03-31
Stödboende för vuxna med missbruk	2022-02-28
Insatser för personer med spelmissbruk och spelberoende	2023-02-28
Signs of safety (utbildningsinsats)	2023-03-21

Modell för uppföljning

Ett pågående arbete sker kring att utveckla modellen för uppföljning av externa utförare med målsättning att den strategiska uppföljningen är en ständigt pågående process, gällande samtliga ramavtal. Ramarna för uppföljningen ska sättas redan under upphandlingen av ett nytt ramavtal. Avtalen ska innehålla förutsättningar för en bra och ändamålsenlig uppföljning vilket innebär att de krav som ställs i avtalen ska vara relevanta och i möjligast mån uppföljningsbara. Även leverantörens åtagande kopplat till uppföljningen behöver tydliggöras i varje enskild upphandling. Erfarenheter från de uppföljningar som genomförs ska också utgöra underlag för utvecklingsområden i kommande upphandlingar.

Uppföljningen består av olika delar och nivåer. Löpande uppföljning sker på olika sätt kontinuerligt under året och ibland finns det även skäl för omedelbar s.k. händelsestyd uppföljning för att hantera uppmärksammade brister och avvikelser. Efter en årlig riskanalys fastställs ett fokusområde för kommande års plan, som innehåller ett urval av ramavtal och leverantörer som ska följas upp särskilt under året, utöver det löpande uppföljningsarbetet. Redovisning av uppföljningen ska göras kvartalsvis i samband med delårsuppföljning samt sammanfattningsvis vid årsbokslut.

Uppföljningen av externa utförare är i stor utsträckning riskbaserad, vilket innebär att fördjupad uppföljning sker på de områden där det bedöms finnas störst risk för brister. Samtidigt är syftet också att i kommande rapportering i den mån det är möjligt även belysa branschen och samt det som fungerar väl i avtalen.

Löpande uppföljning

Den löpande uppföljningen utgör basen och sker kontinuerligt under året, för samtliga avtal. Förvaltningen för löpande dialog med leverantörer i samband med avrop och verkställande av insats. En viktig del i avtalsuppföljningen är insatsens måluppfyllelse och den individuppföljning socialsekreterare gör utgör en grundläggande del i detta. På individnivå följs samtliga avtal upp löpande utifrån en viss regelbundenhet, grundat i det beslut om insats som fattats enligt SoL.

En del av uppföljningen är också att på ett strukturerat och systematiskt sätt fånga eventuella avvikelser och brister hos externa utförare löpande under året, vilket förvaltningen har tagit fram en rutin för inför 2021. Rutinen omfattar samtliga ramavtal, grunden är den uppföljning som görs på individnivå och ett syfte är att ge leverantören möjlighet att åtgärda och förebygga uppkomsten av likartade avvikelser under avtalstiden.

Vidare så har nämnden utvecklat en modell för branschråd som också utgör en del av avtalsuppföljningen. Branschråd syftar till att i dialog med leverantör utveckla avtalen och skapa förutsättningar för ett gott samarbete. Målsättningen är att branschråd alltid ska genomföras inför nya upphandlingar för att inhämta branschens kunskap och erfarenhet, samt inom 12 månader efter att nytt ramavtal tecknats. Tema för branschråd kan grunda sig i den årliga riskanalysen. På grund av covid-19 har hittills inga branschråd varit möjliga att genomföra.

Löpande, digitaliserad kontroll av ekonomi görs gällande de avtal som rör målgrupp inom avdelning barn och unga. Kontrollen innebär att förvaltningen får en avisering då förändringar sker i rating gällande kreditupplysning från UC (upplysningscentralen) och agerar vid behov. Ett utvecklingsområde finns gällande löpande kreditupplysning för utförare inom ramavtal som omfattar insatser till målgrupp vuxen. I avvaktan på det görs ekonomisk kontroll utifrån ett särskilt urval av leverantörer, enligt plan.

Olika typer av brukarrevisioner utgör också en viktig del av avtalsuppföljningen.

Händelsestyrd uppföljning

Utöver den regelbundna uppföljningen genomförs också händelsestyrd uppföljning av externa utförare. Den händelsestyrda uppföljningen sker på förekommen anledning och kan röra sig om signaler på missförhållanden hos leverantör som nämnden blivit uppmärksam på. Det kan handla om avvikelser från avtal som har uppmärksammats i förvaltningens modell för hantering av avvikelser hos externa utförare. Signaler kan också ha kommit från t.ex. media eller i vissa fall privatpersoner. Händelsestyrd uppföljning kan bli aktuell vid upprepade händelser hos samma utförare, eller vid enstaka brister av allvarlig karaktär.

Särskild uppföljning

Utöver den löpande, regelbundna uppföljningen samt den händelsestyrda uppföljningen så beslutas om ett fokusområde och urval av ramavtal och/eller leverantörer att följa upp särskilt under året. Fokusområde och urval grundar sig i en riskanalys baserad på vad som sammantaget observerats under året, både grundat i en sammanställning av den löpande uppföljning som skett under året enligt ovan, samt i nationella rapporter på området. Avtalens längd, karaktär och tidigare uppföljningar är också en del av riskanalysen.

Fokusområde och urval 2021

Riskanalys

Riskanalys har gjorts genom en sammantagen bedömning utifrån tidigare uppföljningar av aktuella avtal, genom inhämtande av information och synpunkter från berörda funktioner inom förvaltningen samt genom omvärldsbevakning. Allvarliga avvikelser som uppmärksammats under 2020 har hanterats genom händelsestyrda uppföljningar, i övrigt har inga ytterligare synpunkter kring privata utförare med

ramavtal uppmärksammats av förvaltningen som föranleder särskild uppföljning under 2021. Modellen för att fånga upp avvikelser hos leverantörer är under utveckling och bedöms vara på plats under 2021 för att i större utsträckning kunna utgöra en grund för 2022 års plan. Med detta som utgångspunkt så är fokusområde och urval för 2021 i stora delar baserade på en riskanalys gjord utifrån en nationell omvärldsbevakning, vilket beskrivs nedan.

Fokusområde 2021

IVO tar fram årliga rapporter gällande sammantagna iakttagelser som gjorts utifrån olika typer av tillsynsinsatser. I rapporten *Vad har IVO sett 2019 – Iakttagelser och slutsatser om vården och omsorgens brister för verksamhetsåret 2019* uppmärksammas bland annat att det finns flera indikationer på att förbättringar gällande det systematiska kvalitetsarbetet behöver ske inom vård och omsorg. IVO betonar att huvudmännen behöver bli bättre på att systematiskt följa upp kvaliteten och åtgärda ofta välkända brister, vilket inte alltid görs, och att detta är ett problem man sett över tid. Ett specifikt område som uppmärksammas i det systematiska kvalitetsarbetet är brister i klagomål- och avvikelshantering. Det handlar om bristande kunskap och rutiner gällande både rapportering och utredning av missförhållanden, inklusive klagomål och synpunkter. Åtgärder genomförs inte heller alltid för att förbättra verksamheten och ledningssystemet, så att risker för brukare kan förebyggas. Betonas bör att IVO:s iakttagelser är avvikelsebaserade för att peka på vad som behöver förbättras i vården och omsorgen, rapporten beskriver inte branschen i allmänhet.

Även i de avtalsuppföljningar nämnden har gjort under 2019 och 2020 har uppmärksammats att det finns en stor variation gällande arbetet med kvalitetsledning hos utförare. Fokusområde för uppföljningen 2021 kommer utifrån detta vara hur verksamheterna arbetar med det systematiska kvalitets- och förbättringsarbete med särskilt fokus på egenkontroll och avvikelshantering. Utgångspunkt för uppföljningen är förutom kraven som ställts i avtalet socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd på området.

Om det under 2021 finns möjlighet att genomföra ett branschråd så kommer särskilt fokus att även där vara just systematiska kvalitets- och förbättringsarbete med särskilt fokus på egenkontroll och avvikelshantering.

Urval för särskild uppföljning 2021

Under hösten 2020 har brister inom verksamheter som driver HVB för barn och unga fått en medial uppmärksamhet. Nämnden har idag inget ramavtal för HVB barn och unga på grund av överprövning av tilldelningsbeslut till domstol och urval för särskild uppföljning är därför inte möjlig att göra i planen. Beroende på domstolens beslut så kan ramavtal vara på plats uppskattningsvis tidigast i mars 2021. I samband med att avtal tecknas så kan vissa HVB vara aktuella för händelsestyrd uppföljning, baserad på allvarliga brister uppmärksammade av IVO. Vidare så avser förvaltningen 2021 delta i den nationella brukarundersökningen samordnad av SKR (Sveriges kommuner och Regioner) riktad till placerade barn och unga. Målsättningen är att rikta brukarundersökningen till barn och unga placerade både i interna och externa HVB och stödboende, så tillvida att ett ramavtal finns på plats.

Under 2019 och 2020 har ramavtal omfattande insatser till barn och unga följts upp utifrån ett särskilt urval. Den sammantagna bedömning som görs är därför att aktuella ramavtal inom området barn och unga inte behöver följas upp särskilt under 2021, utöver den regelbundna, löpande uppföljning som görs under året, samt eventuell

händelsestyrd uppföljning. I stället kommer uppföljningen fokusera på ramavtal omfattande insatser till vuxna personer.

Det ramavtal som särskilt kommer att följas upp under 2021 är ramavtalet för HVB för vuxna med missbruk. Detta då HVB är en ingripande insats i den enskildes liv och som kan vara avgörande för att bryta en destruktiv livsstil. Placering i HVB är också en av de mest kostsamma insatserna på avdelning vuxen. HVB är en tillståndspliktig verksamhet och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är tillsynsmyndighet. IVO utför dock ingen regelbunden s.k. frekvenstillsyn då det gäller HVB för vuxna utan inleder tillsyn om de får indikationer på risker och brister i en verksamhet. Detta innebär en risk för att missförhållanden i en verksamhet kan förekomma utan att de uppmärksammas och utan att förbättringar sker. Fokusområde i den särskilda uppföljningen är som ovan nämns kvalitetsledningssystem och måluppfyllelse.

Ramavtalet för vuxna missbrukare omfattar idag 80 leverantörer. Ett urval av leverantörer har gjorts baserat på antal inledda placeringar sedan avtalsstart. Leverantörer med fler än två inledda placeringar under ramavtalsperioden (2020-04-01 t.o.m. 2020-12-15) är föremål för särskild uppföljning under 2021 vilket är:

- 12 & 12 behandlingshem
- Behandlingshemmet Hatten AB
- Fenix Omsorg AB
- Imis AB
- Katrineberg Omsorg AB
- Lindalens behandlingshem – Lindalen
- Lindalens behandlingshem – Linneagården
- Rockesholms behandling och utbildning KB Grythyttan
- Sävik AB

Översiktlig uppföljning

I en översiktlig uppföljning görs en kontroll av samtliga leverantörer i urvalet gällande:

- Underlag från IVO i form av tillsynsbeslut, Lex Sarah anmälningar och eventuella övriga anmälningar
- Ekonomisk kontroll
- Enkät till handläggare
- Enkät till leverantör

Fördjupad uppföljning

En fördjupad uppföljning utformas och genomförs vid behov utifrån det som framkommit i den översiktliga uppföljningen. Vad som ingår i en fördjupad uppföljning är beroende av information som framkommit i den översiktliga uppföljningen och det specifika avtalets karaktär. En fördjupad uppföljning kan exempelvis omfatta:

- Möte med leverantör
- Enkät till eller intervju med klient

I de fall inga avvikelser uppmärksammas i den översiktliga uppföljningen så kan urval för fördjupad uppföljning göras genom stickprov gällande ett mindre antal leverantörer med flest antal placeringar under avtalstiden. Genomförandet kommer att anpassas efter covid-19 situationen.