Program
Policy
Handlingsplan
Riktlinje

Avtalsuppföljning -Vård och omsorg

2021-08-25
Jenny Janestam

VÄSTERÅS STAD

Innehållsförteckning

Bakgrund 3
Riktlinjens omfattning 3
Avgränsning 3
Grunden för avtalsuppföljningar 4
Syfte 4
Mål 5
Ansvar 5
Grundläggande principer 5
Värdegrund 6
Metoder för uppföljning 6
Översikt av metoder i tabellform 6
Verksamhetsuppföljning 7
Egenkontroller 8
Tematisk uppföljning 9
Leverantörsdialog 9
Ekonomisk uppföljning 9
Sanktioner 9
Återkoppling 10
Till utförare 10
Till nämnd 10
Analyser 10
Allmänhetens insyn 11
Uppföljning av uppföljningen ..... **Fel! Bokmärket är inte definierat.**

Program	uttrycker värdegrunder och förhållningssätt för arbetet med utvecklingen av Västerås som ort inklusive koncernen Västerås stad
Policy	uttrycker värdegrunder och förhållningssätt för arbetet i koncernen Västerås stad
Handlingsplan	anger strategier och konkreta åtgärder för att nå den politiska viljeinriktningen och fastställda mål på olika nivåer i organisationen
Riktlinje	säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet i handläggning och utförande i koncernen Västerås stad

Bakgrund

I kommunallagen regleras kommunfullmäktiges skyldighet att kontrollera och följa upp verksamhet som genom avtal överlämnats till privat utförare.[1] För att stärka styrningen och strukturen på uppföljningen, samt för att lyfta frågorna till en politiskt strategisk nivå, ska kommunfullmäktige anta ett program med mål och riktlinjer för uppföljningen.[2] I Västerås Stad antogs detta program i maj 2020. I programmet framgår varje nämnds skyldighet att i sin tur upprätta en riktlinje för genomförandet.[3]

Riktlinjens omfattning

Denna riktlinje avser uppföljning av avtalsefterlevnad hos verksamheter inom äldrenämndens- och nämnden för personer med funktionsnedsättnings ansvarsområde. Riktlinjen omfattar verksamhet som konkurrensutsatts i enlighet med lagen om offentlig upphandling 2016:1145 (LOU) eller lagen om valfrihetssystem 2008:962 (LOV) för tjänster som omfattas av hälso- och sjukvårdslagen 2017:30 (HSL), socialtjänstlagen 2001:453 (SoL) samt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade 1993:387 (LSS).

För att utförare ska behandlas efter likvärdiga principer krävs att uppföljning sker på lika villkor för alla utförare (undantaget ekonomin där den egna verksamheten följs upp på ett mer detaljerat sätt). Därmed omfattar riktlinjen även den utförarverksamhet som drivs inom Västerås Stads egen organisation (härefter kallat egenregin).

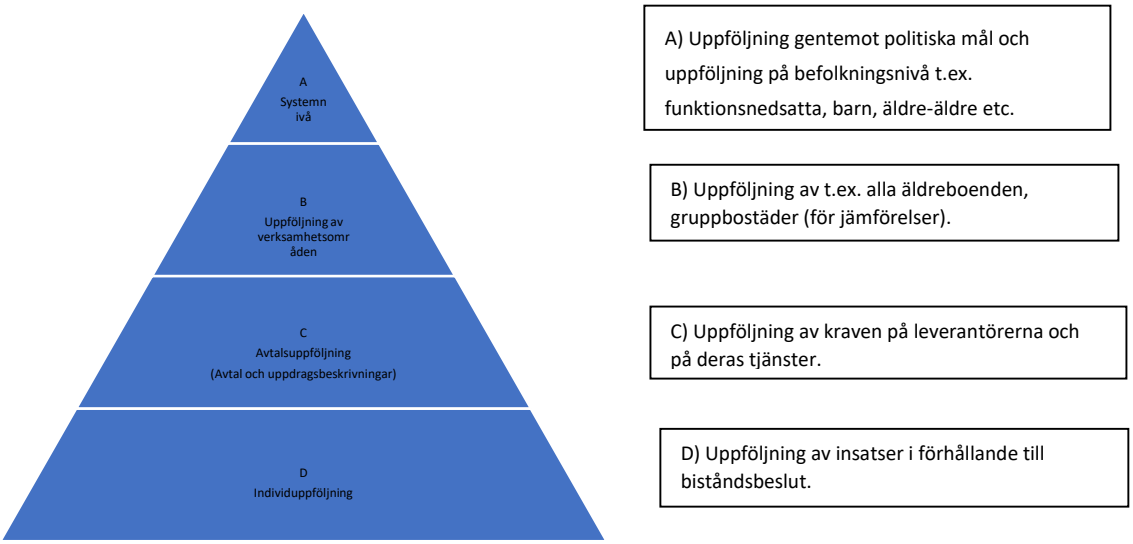
Avgränsning

En kommuns uppföljning sker på olika nivåer; från individuppföljning till uppföljning på systemnivå. För att uppföljningen ska ge resultat krävs att alla nivåer följs upp regelbundet och att de funktioner som genomför uppföljningarna samverkar.[4] Denna riktlinje begränsas dock till uppföljning på nivå B (uppföljning av verksamhetsområden) och nivå C (uppföljning av avtal och uppdragsbeskrivningar).

---

[1] Kommunallagen 10 kap. 8-9§§
[2] Kommunallagen 5 kap. 3§
[3] Program för uppföljning av privata utförare av kommunal verksamhet. Dnr KS 2020/00045–1.3.2
[4] Avtalsuppföljning av vård och omsorg – Vägledning från Konkurrensverket 3 (2014)

Bild: De olika uppföljningsnivåerna[5]



Grunden för avtalsuppföljningar

Processen för avtalsuppföljning är starkt sammankopplad med processen för upphandling då det i upphandlingsdokumenten tydligt måste framgå vilka krav som gäller, både på utföraren och på verksamheten.[6] Grunden för uppföljningen är således kraven i avtal med privata utförare och i uppdragsbeskrivningar till egenregin. Nämndens rätt att ta del av handlingar och utförarens skyldighet att medverka vid uppföljning regleras tydligt i avtalet.

Syfte

Syftet (nyttan) med avtalsuppföljning är att:

- tillhandahålla tjänster med god kvalitet till kommunens medborgare
- bibehålla en jämlik vård och omsorg för alla kunder
- avtalstrohet över tid hos alla utförare
- främja en kontinuerlig dialog och samverkan mellan beställare och utförare
- upptäcka avvikelser och oegentligheter
- ge utföraren och förvaltningen underlag för utvecklingsarbete
- ge beslutande politiker och förvaltningsledning underlag för beslut

---

[5] Avtalsuppföljning av vård och omsorg – Vägledning från Konkurrensverket 3 (2014)
[6] Avtalsuppföljning av vård och omsorg, Konkurrensverket 3 (2014)

- ge beslutande politiker löpande underlagför att kunna fullgöra sin roll som allmänhetens ögon och öron.
- ge medborgaren underlag för att kunna jämföra verksamheter, exempelvis inför val av hemvårdsutförare, boendestöd eller daglig verksamhet (dvs tjänster inom valfrihetssystemet LOV).

Mål

Kommunfullmäktige har fastslagit att målet med uppföljningen är att alla utförare inom nämndens ansvarsområde bedriver verksamhet

- i enlighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter
- så att de följer de styrdokument som gäller generellt för hela Västerås stad och/eller för respektive nämnd och
- så att stadens mål kan uppfyllas.[7]

Ansvar

På uppdrag av äldrenämnden, respektive nämnden för personer med funktionsnedsättning, ansvarar enheten för beställning, upphandling och avtalsuppföljning för att genomföra avtalsuppföljningar. Olika typer av uppföljningar kräver olika kompetens varför själva uppgiften fördelas mellan olika professioner inom förvaltningen. För verksamhetsuppföljningen ansvara exempelvis beställare emedan medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) ansvarar för stora delar av hälso- och sjukvårdsuppföljningen. Ombudsmannen för äldre och för personer med funktionsnedsättning ansvarar för uppföljning av avvikelser och ekonom för kontroll av utförarnas ekonomiska förutsättningar.

Grundläggande principer

Inom upphandling finns ett antal grundprinciper att förhålla sig till.[8] Dessa bör i tillämpliga delar även genomsyra uppföljningen. Nedan följer dessa principer med en förklaring av hur de tillvaratas i uppföljningsarbetet.

Likabehandlingsprincipen – alla utförare, inklusive kommunens egenregi, följs upp på samma sätt.

Proportionalitetsprincipen – de krav som ställs i upphandlingar och uppdrag ska vara både proportionerliga och uppföljningsbara. Uppföljningens omfattning sker i proportion till insatsens dignitet, där långa avtal och mer komplexa tjänster

---

[7] Program för uppföljning av privata utförare av kommunal verksamhet. Dnr KS 2020/00045–1.3.2
[8] Lagen om offentlig upphandling (2016:1145) 4 kap 1 §

normalt kräver mer omfattande uppföljning än korta avtal och enklare tjänster.[9] Antal stickprov som genomförs i samband med en uppföljning beräknas procentuellt utifrån verksamhetens storlek mätt i antal kunder. Likaså, i den mån det är möjligt, beräknas antalet medarbetare som intervjuas i samband med en uppföljning i relation till verksamhetens storlek.

Transparensprincipen - syftar huvudsakligen till att garantera att det inte förkommer risk för favorisering eller godtycke från den upphandlande/uppföljande myndigheters sida. Ett metodstöd med fasta frågor och klara kriterier för godkänt, inklusive mallar för egenkontroller, har därför tagits fram. Dessa dokument är tillgängliga för alla utförare när som helst. På så sätt blir också uppföljningens innehåll och tillvägagångssätt öppet och förutsägbart för alla utförare.

Konkurrensneutralitet – för att alla utförare ska verka under samma villkor krävs avtalstrohet. En kommun är därför skyldig att vidta åtgärder om en uppföljning visar på brister eller om brister framkommit på annat sätt (nämndens möjlighet till sanktioner beskrivs på sidan 9).

Värdegrund

Västerås stads värdegrund - alltid bästa möjliga möte, ska genomsyra all uppföljning oavsett om den sker genom personliga möten, i skrift eller genom telefonsamtal. Ett exempel på detta är att kommunicera på ett sätt som bidrar till lärande och utveckling för båda parter. Ett annat exempel är att grunden i avtalsrelationen med utförare är tillit tills dess motsatsen är bevisad.

Metoder för uppföljning

Uppföljningen ska genomföras på ett systematisk och ändamålsenligt sätt. Därför kan olika metoder bli aktuella vid olika tidpunkter och för olika verksamheter. Målet med uppföljningen är att den ska leda till kvalitetsförbättring hos utförarna genom att förebygga brister och agera i ett tidigt skede när bristerna är små. Modellen har därför ett stort fokus på systematiskt kvalitetsarbete.

Definition: en avtalsuppföljning består av enhetens sammanslagna resultat av samtliga nedan redovisade metoder för uppföljning.

Översikt av metoder i tabellform

Typ av avtalsuppföljning	Innehåll	Frekvens	Ansvarig
Verksamhetsuppföljning	Strukturerad uppföljning av krav i avtal och uppdrag.	Minst var tredje år	Beställare

[9] Avtalsuppföljning av vård och omsorg, Konkurrensverket 3 (2014)

Egenkontroller (5 st)			
-Avvikelser (synpunkter, klagomål och Lex Sarah)	Inhämtar utförarens analys av egenkontroll	Tertial 1,2 och 3	Ombudsmannen för äldre och personer med funktionsnedsättning
-SoL/LSS dokumentation	Inhämtar utförarens analys av egenkontroll	Tertial 1	SAS och beställare
-HSL indikatorer (avvikelser och Lex Maria)	Inhämtar utförarens analys av egenkontroll	Tertial 1,2 och 3	MAS och MAR
-HSL dokumentation	Inhämtar utförarens analys/genomför egen journalgranskning	Tertial 1	MAS
-Nämnden mål och stadens värdegrund	Utförare redovisar sina arbetssätt	T 3	Beställare
Tidsredovisning/fakturor	Granskning av tidsredovisning av utförda insatser inom LOV-systemet.	Löpande	Enheten för kontroll och granskning (EKG)
Tematisk uppföljning	Särskilt fokusområde kopplat till behov och/eller politiska mål	Minst en gång/år	Beställare
Uppföljning av patientsäkerhetsberättelse	Granskning och bedömning	1 gång per år	MAS och MAR
Ekonomisk kontroll	Skatter, skulder och sociala avgifter	2 ggr/år	Ekonom
Kundupplevelse	Socialstyrelsens kundundersökning på enhetsnivå	Årligen	Beställare
Leverantörsdialog	Dialog med utgångspunkt i avtal och beställningar	Vår och höst	Beställare

Verksamhetsuppföljning

En verksamhetsuppföljning sker minst var tredje år eller på förekommen anledning (vid allvarliga eller frekventa klagomål eller avvikelser). Uppföljningen sker på plats i verksamheten tillsammans med verksamhetschef och omvårdnadspersonal. För verksamheter med hälso- och sjukvårdsansvar deltar även sjuksköterska och vid behov arbets- och fysioterapeut. Besöket sker oanmält eller med några dagars varsel. En uppföljning förbereds genom inhämtade av information och granskning av tillgänglig information, till exempel:

- Personalförteckning
- Tillståndsbevis
- Avvikelser SoL och HSL
- Ekonomi/tidsredovisning
- Kundundersökning

Själva uppföljningen utgår från ett digitalt metodstöd med fasta frågor och, i förväg kända, konkreta kriterier för vad som krävs för ”godkänt”. Utföraren ombeds uppvisa olika typer av dokumentation så som rutiner, protokoll och kontroller. Stickprov av genomförandeplaner, bemötandeplaner och kompetensutvecklingsplaner och annan dokumentation genomförs. Metoden inkluderar frågor till medarbetare för att säkerställa att rutiner och arbetsmetoder är implementerade samt en okulär kontroll av lokalernas beskaffenhet.

Metodstödet är utformat för att fånga utförarens följsamhet till lagar, förordningar, riktlinjer och krav för verksamheten och består av nedanstående områden:

- Ekonomi
- Styrning och ledning
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Kompetenskrav
- Arbetsmetoder
- Social dokumentation
- Systematiskt brandskyddsarbete
- Hälso- och sjukvård
- Samverkan och informationsöverföring
- Kunskap och bemötande
- Lokaler

Metodstödet finns tillgängligt för alla utförare på Västerås Stads websida. På så sätt kan utföraren använda metodstödet som en egenkontroll för att löpande försäkra sig om att alla delar i avtalet/uppdraget följs.

Egenkontroller

Olika typer av egenkontroller inhämtas varje tertial. Detta möjliggör ett kontinuerligt utbyte av information mellan beställare och utförare och stimulerar till ett fortlöpande förbättringsarbete hos utföraren.

Egenkontrollerna består av standardiserade blanketter med frågor som skickas till alla utförare och medger därmed jämförelser både mellan olika verksamheter och över tid för samma verksamhet. Frågorna fokuserar på utförarens analys av orsaker till avvikelser och utförarens planerade förbättringsåtgärder.

<u>Följande egenkontroller genomförs:</u>

Avvikelser (synpunkter, klagomål och Lex Sarah)	3 ggr/år (T1,2,3)
Kvalitetsindikatorer för hälso-och sjukvård	3 ggr/år (T1,2,3)
Dokumentation SoL	1 ggn/år (T1)
Dokumentation HSL	1 ggn/år (T1)
Nämndens mål och Stadens värdegrund	1 ggn/år (T3)

Tematisk uppföljning

En tematisk uppföljning innebär att ett en frågeställning av speciellt intresse följs upp hos flera utförare (till exempel alla hemvårdsleverantörer eller alla boenden). En tematisk uppföljning kan användas för att följa upp implementering av en ny metod/ett nytt krav, eller som en extra kontroll av ett avtalsområde där många utförare har brustit.

Leverantörsdialog

Förvaltningen bjuder regelbundet in utförare för dialog och information. Träffar kan ske gemensamt för alla utförare inom ett nämndområde (minst 2ggr år), för alla utförare av en viss tjänst eller med enskilda utförare. Möten med enskilda utförare kan ske både på förvaltningens och utförarens initiativ. Vissa möten kan innehålla inslag av utbildning men det huvudsakliga innehållet är ömsesidigt utbyte av information.

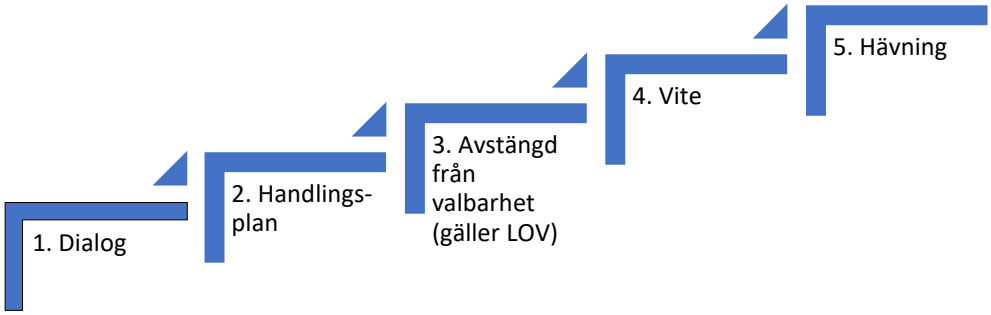
Ekonomisk uppföljning

Utförarnas underlag för fakturor granskas löpande så att fakturor överensstämmer med utförd tjänst och med nämndens regler för ersättning.[10] Även utförarnas ekonomiska stabilitet kontrolleras regelbundet för att identifiera utförare som riskerar att hamna i ekonomiskt obestånd.

Sanktioner

Om en avtalsuppföljning visar på brist ska dessa brister alltid åtgärdas av utföraren. Nämnden kan vid behov vidta de sanktioner som regaleras i avtalet mellan nämnd och utförare.[11] Åtgärd enligt steg ett till tre i den så kallade sanktionstrappan har nämnden delegerat till tjänstemannanivå. Steg fyra och fem beslutas av respektive nämnd.

Bild över nämndens sanktionstrappa



[10] Regler för ersättning för tjänster utförda i ordinärt boende, dnr ÄN 2018/00211 respektive NF 2018/00102

[11] Sanktioner vid brister och missförhållanden ÄN 2020/00755 respektive NF 2020/00198

Återkoppling

Till utförare

I samband med avtalsuppföljningen gör beställaren en muntlig återkoppling. Därefter får utföraren en rapport som bygger på kriterierna i metodstödet. I rapporten framgår tydligt vad som eventuellt behöver åtgärdas.

Till nämnd

Resultatet av de avtalsuppföljningar som genomförts, inklusive egenkontroller, avvikelser, HSL och ekonomiska kontroller rapporteras i tertialrapport och årsbokslut till ansvarig nämnd. Därutöver redovisas resultatet, av de analysdagar som genomförs två gånger per år, i nämnden så att möjlighet till fördjupning och frågor finns.

Vid missförhållanden och avvikelser från avtalsvillkor som kan leda till sanktion på nivå 4 och 5 i sanktionstrappan (vite och hävning) föredras ärendet i nämnd för beslut.

Inom hälso- och sjukvårdens område upprättar MAS, tillsammans med MAR, årligen en patientsäkerhetsberättelse per utförare. Dessa redovisas på aggregerad nivå till respektive nämnd.

I samband med beslut om att förlänga ett avtal redovisas resultatet av avtalsuppföljningen som grund för beslutet.

Analyser

Två gånger per år genomförs s.k. analysdagar med syfte att sammanställa och analysera resultatet av samtliga dittills genomförda avtalsuppföljningar. Genomförda uppföljningar kontrolleras med planerade uppföljningar[12] och övergripande förbättringsområden identifieras och prioriteras. Exempel på analysfrågor[13] som besvaras är:

- Finns det någon återkommande brist?
- Har tidigare åtgärder gett resultat?
- Finns det mönster och samband?
- Vilka konsekvenser blir det för kund och verksamhet?
- Vilka aktiviteter krävs för åtgärder, vem ansvarar och när följs det upp?

---

[12] Handlingsplan för beställning, upphandling och avtalsuppföljning 2021–2024, DNR: NF2019/00150 respektive ÄN2019/00341-1.3.2 framgår vilka uppföljningar som planerats.

[13] Stärkt patientsäkerhetsarbete i kommuner, Sveriges kommuner och Regioner 2020 Analysfrågorna bygger på Sveriges kommuner och Regioners analysverktyg.

I analysgruppen deltar beställare, MAS, MAR och ombudsman för äldre och personer med funktionsnedsättning. Med analysen som grund planeras nästkommande års uppföljningar, innehåll i leverantörsdialog och behov av utbildningsinsatser.

Allmänhetens insyn

Allmänheten har rätt till insyn i den verksamhet som en kommun har överlämnat till privat utförare och det är kommunens skyldighet att möjliggöra detta.[14] Inte minst är detta viktigt för tjänster som erbjuds enligt valfrihetssystemet LOV där nämnden på ett tydligt sätt ska informera om vilka utförare den enskilde kan välja mellan.[15] Detta sker genom den ”LOV-karta” som finns på Västerås Stads hemsida under respektive LOV tjänst.[16] Där kan kund enkelt se valbara utförare för aktuell tjänst i just det område där kunden bor.

För att den enskilde ska kunna göra ett rationellt val ska nämnden även tillhandahålla objektiv information som underlättar valet.[17] För att tillgodose detta krav publiceras Socialstyrelsens årliga kundundersökning (äldreomsorg) och eventuell intern kundundersökning (nämnden för personer med funktionsnedsättning) via länk på Västerås Stads websida. Därutöver kommer verksamhetens resultat av genomförd avtalsuppföljning att presenteras som ett index alternativt i form av en utvald kvalitetsvariabel (samma för alla).

[14] Kommunallagen 10 kap 3 §
[15] Lagen om valfrihetssystem - en introduktion, Konkurrensverket
[16] https://www.vasteras.se/omsorg-stod-och-hjalp/hjalp-i-hemmet/hemtjanst.html.
[17] Vad är lag om valfrihetssystem (LOV) Svenskt näringsliv 2020

VÄSTERÅS STAD

Kontaktcenter: 021-39 00 00

www.vasteras.se