

Rutin om uppföljning av kundval hemtjänst och externa utförare särskilda boenden för äldre

Socialförvaltningen, Motala kommun



Beslutsinstans: Socialdirektör
Datum: 2020-06-05
Reviderande instans:
Datum:
Gäller från: 2020-06-05

Diarienummer: 20/SN 0183
Paragraf:
Diarienummer:
Paragraf:

Rutin om uppföljning av kundval hemtjänst och externa utförare särskilda boenden för äldre

Inledning

Rutinen ersätter ”Rutin för uppföljning extern verksamhet inom äldreomsorg”, 2012-02-06, dnr 13/SN 0052.

Kommunen ska löpande följa, utvärdera och analysera utfallet av verksamhet och ekonomisk ersättning på ett systematiskt sätt i alla verksamheter som utför kommunala insatser inom äldreomsorgen.

En av grundprinciperna för uppföljning av verksamhet är att utförare av likartad verksamhet följs upp på samma sätt oavsett om uppdraget utförs av kommunens egenregi eller av extern utförare.

Stöd och hjälp inom äldreomsorg kan ges i form av service- och omvårdnadsinsatser via hemtjänst i ordinärt boende eller i särskilt boende.

Syftet med rutinen är en likvärdig uppföljning oavsett utförare samt att skapa ett bra beslutsunderlag för prioriteringar, utveckling och förbättring av verksamheterna.

Rutinen gäller kundval hemtjänst (både interna och externa utförare) och externa utförare särskilda boenden för äldre. Andra dokument knutna till uppföljningen finns i gemensam mapp Omsorgsstaben/LOV.

Organisation

Huvudansvarig	Biträdande socialdirektör
Ersättare	Socialdirektör
Övriga ansvariga	Utvecklingsstrateg, utredare/jurist, sektionschef, 1:e socialsekreterare

För att minska sårbarheten inom organisationen samt säkerställa en icke personbunden organisation beskrivs här funktioner som har ansvar inom kundval hemtjänst.

Område	Huvudansvarig	Medansvarig	Tidpunkt	Kommentar
Kundval hemtjänst (LOV)				
Kontaktperson för aktuella utförare inom kundval hemtjänst (LOV)	Bitr. socialdirektör	Utvecklingsstrateg		

Revidering av förfrågningsunderlag inklusive bilagor	Bitr. socialdirektör	Utredare/jurist Stöd från Upphandlingsenheten Utvecklingsstrateg	En genomgång per år samt vid behov	
Ansökan från företag att bli utförare	Bitr. socialdirektör	Utvecklingsstrateg Stöd från utredare/jurist		
Introduktion av ny utförare	Utvecklingsstrateg	1:e socialsekreterare Omsorg SoL	Snarast efter godkännande	
Avtalsuppföljningar första året	Utvecklingsstrateg	1:e socialsekreterare Omsorg SoL	Kvartalsvis	
Avtalsuppföljningar med samtliga utförare	Utvecklingsstrateg	1:e socialsekreterare Omsorg SoL	Halvårsvis	En av dessa kan göras i skriftlig form
Kontroll med skatteverket samt kredituppföljning	Utredare/jurist		Årsvis	
Granskning av utförarnas verksamhetsberättelse och årsredovisning	Utvecklingsstrateg	Controller	Årsvis	
Genomföra utförarträffar	Bitr. socialdirektör	Utvecklingsstrateg Sektionschef Omsorg SoL 1:e socialsekreterare Omsorg SoL	Kvartalsvis	Beroende på frågorna deltar andra professioner inom förvaltningen som bedöms vara aktuella. Utbildning
Kontakter med utförare i enskilda ärenden	Sektionschef Omsorg SoL	1:e socialsekreterare Omsorg SoL	Vid behov	
Uppföljning av enskilda biståndsbeslut	Sektionschef Omsorg SoL	1:e socialsekreterare Omsorg SoL	Årsvis	
Citrix och Viva	Bitr. socialdirektör	Viva-supporten		
Fakturor från utförare	Bitr. socialdirektör	Avgiftshandläggare socialkontoret		
HSA- och SITHS-hantering	Bitr. socialdirektör	HSA-ansvarig/arkivarie		

Datorer m.m.	Bitr. socialdirektör	IT-samordnare, teknik, SF Serviceesk IT-enheten		
--------------	----------------------	--	--	--

Område	Huvudansvarig	Medansvarig	Tid	Kommentar
Särskilda boenden				
Kontaktperson för aktuella utförare inom extern drift	Bitr. socialdirektör	Utvecklingsstrateg Utredare/jurist		
Framtagande av förfrågningsunderlag för upphandling av extern drift	Bitr. socialdirektör	Utredare/jurist Med stöd av utvecklingsstrateg och upphandlings-enheten		
Samverkan med socialnämndens politiska referensgrupp för upphandlingar	Socialdirektör	Bitr. socialdirektör		
Introduktion av ny utförare	Bitr. socialdirektör	Utredare/jurist Utvecklingsstrateg 1:e socialsekr Omsorg SoL	Snarast efter avtalstecknande	
Avtalsuppföljning första året	Utvecklingsstrateg	Utredare/jurist 1:e socialsekr Omsorg SoL	Kvartalsvis	
Avtalsuppföljningar från år två med samtliga utförare (inkl. egenregi)	Utvecklingsstrateg	1:e socialsekr Omsorg SoL	Halvårsvis	En av dessa kan göras i skriftlig form
Kontroll med skatteverket samt kredituppföljning	Utredare/jurist		Årsvis	
Granskning av utförarnas verksamhetsberättelse och årsredovisning	Utvecklingsstrateg	Controller	Årsvis	
Genomföra utförarträffar	Bitr. socialdirektör	Utvecklingsstrateg Sektionschef Omsorg SoL 1:e socialsekr	Kvartalsvis	Beroende på frågorna deltar andra professioner

		Omsorg SoL		inom förvaltningen som bedöms vara aktuella. Utbildning
Kontakter med utförare i enskilda ärenden	Sektionschef Omsorg SoL	1:e socialsekr Omsorg SoL	Vid behov	
Uppföljningar av enskilda biståndsbeslut	Sektionschef Omsorg SoL	1:e socialsekr Omsorg SoL	Årsvi	
Citrix och Viva	Bitr. socialdirektör	Viva-supporten		
Fakturor från utförare	Bitr. socialdirektör	Avgiftshandläggare, socialkontoret		
HSA- och SITHS-hantering	Bitr. socialdirektör	HSA-ansvarig/arkivarie		
Datorer m.m.	Bitr. socialdirektör	Servicedesk, IT-enheten IT-samordnare, teknik, SF		

Samtliga inblandade professioner ska ha regelbundna möten för att säkerställa ansvarsfördelning, lika arbetssätt och förhållningssätt i förhållande till utförare.

Handläggning av ny ansökan kundval hemtjänst (LOV)

Ansvarig biträdande socialdirektör
Utförare utvecklingsstrateg med stöd från utredare/jurist

Ny ansökan ska inkomma skriftligt och med bilagor enligt gällande förfrågningsunderlag. Återkoppling på inkommen ansökan ska ske skyndsamt där även eventuella kompletteringar av ansökan ska begäras. Komplettering ska inkomma inom 14 dagar från begäran. Handläggning ska ske skyndsamt från det att ansökan är komplett och helst inom fyra veckor.

När ansökan anses komplett ska ett informationsmöte hållas med företrädare för sökande företag. Företagets verksamhetsansvariga ska närvara på informationsmötet. Från socialförvaltningen ska utvecklingsstrateg, bitr. socialdirektör och sektionschef Omsorg SoL delta på mötet.

Handläggning av ansökan ska genomgå följande steg:

- Granskning av ansökan.
- Begäran av ev. kompletteringar ska ske inom 14 dagar från ansökan inkommit. Kompletteringar från företaget ska inkomma inom 14 dagar. Begäran om komplettering dokumenteras i Platina.
- Begäran om UC och kontroll med Skatteverket.
- Informationsmöte med sökande företag och verksamhetsansvarig ska ske under tiden för handläggning sker. Genomgång av ansökan görs på mötet.
- Kontroll av företagets ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.
- Kontroll av meritförteckningar och övriga bilagor till ansökan.
- Referenstagning, minst två referenser avseende företagets ledning samt minst två referenser avseende verksamhetsansvarig. Referenstagningen dokumenteras i Platina.
- Bedömning om ansökan ska beviljas eller avslås – sker i samråd med bitr. socialdirektör.
- Framskrivning av underlag för MBL.
- Framskrivning av underlag för beslut i socialnämnd.

Under hela handläggningen ska journal (arbetsmaterial) skrivas och finnas tillgänglig för biträdande socialdirektör.

Tjänsteanteckningar ska dokumenteras i ärendehanteringssystem (Platina) avseende:

- Begäran om komplettering
- Informationsmöte
- Referenstagning
- MBL-handling
- Tjänsteskrivelse inför beslut i socialnämnd
- Andra händelser av vikt under handläggningstiden, t ex om ytterligare möten genomförs, mailkorrespondens av vikt

Beslut i socialnämnd meddelas sökande företag av socialnämndens sekreterare.

Framtagande av förfrågningsunderlag upphandling extern drift särskilt boende

Ansvarig biträdande socialdirektör

Utförare utredare/jurist med stöd från upphandlingsenheten och utvecklingsstrateg

Framtagande av förfrågningsunderlag för upphandling av extern drift särskilt boende ska ske med berörda sakkunniga för respektive avsnitt. De sakkunnigas ansvar fortlöper till och med att tilldelningsbeslut har lämnats, ex. vara behjälpliga med att svara på frågor från eventuella anbudsgivare.

Introduktion av ny utförare inom kundval hemtjänst

För att säkerställa en god introduktion av nya utförare ska ett introduktionsprogram genomföras för respektive utförare. Programmet ska anpassas utifrån den enskilde utförarens bakgrund och kompetens.

Samtliga utförare ska erhålla följande introduktion:

- Möte inför avtalstecknande (sker inom 14 dagar från dess att socialnämnden fattat beslut, var dock observant på när beslutet vinner laga kraft). Mötet ska innehålla följande punkter
 - Genomgång av avtalet
 - Genomgång av biståndsbedömningPå mötet deltar företagets ledning och verksamhetsansvarig, från kommunen deltar bitr. socialdirektör, sektionschef Omsorg SoL, 1:e socialsekreterare och utvecklingsstrateg
- Avtalstecknande tillsammans med socialnämndens ordförande
- Träff med ansvarig för trygghetslarm (gäller hemtjänstutförare inom omvårdnad)
- Träff med enhetschef nattorganisation (gäller hemtjänstutförare inom omvårdnad)
- Träff MAS och ansvarig sjuksköterska (gäller hemtjänstutförare inom omvårdnad)
- Information om rutin vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård
- Information till samtliga socialsekreterare Omsorg SoL
- Träff och utbildning med systemförvaltare för Viva
- Träff med arkivarie
- Träff med HSA-ansvarig

Introduktion av ny utförare drift särskilt boende för äldre

Samtliga utförare ska erhålla följande introduktion:

- Introduktionsmöte. Mötet ska innehålla följande punkter
 - Genomgång av avtalet/förfrågningsunderlaget med bilagor

På mötet deltar företagets ledning och verksamhetsansvarig, från kommunen deltar biträdande socialdirektör, sektionschef Omsorg SoL, 1:e socialsekreterare och utvecklingsstrateg

- Träff med ansvarig för trygghetslarm
- Träff med MAS och MAR
- Information om rutin vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård
- Information till samtliga socialsekreterare Omsorg SoL
- Träff och utbildning med systemförvaltare för Viva
- Träff med arkivarie
- Träff med HSA-ansvarig

Uppföljning

En viktig del inom uppföljning av aktuella avtal, uppföljning på individnivå samt uppföljning av förfrågningsunderlag är att säkerställa aktualitet. Uppföljning avser såväl externa utförare som kommunens egenregi.

Uppföljning delas in i följande områden:

Systemnivå

- Uppföljning av förfrågningsunderlagets kvalitet och aktualitet
- Uppföljning av följsamhet till av socialnämnden fastställda service- och värdighetsgarantier
- Ekonomisk uppföljning av kundval hemtjänst

Enskild utförare

- Uppföljning utifrån avtal
- Uppföljning av verksamhetsansvarigs kompetens och dagliga arbetsledning
- Uppföljning av medarbetares kompetens inklusive språkkunskaper.
- Uppföljning av att genomförandeplaner och dokumentation finns i samtliga ärenden inklusive regelbunden granskning av dokumentationen.
- Följsamhet till dataskyddsförordning

Individnivå

- Att insatser utförs enligt biståndsbeslut
- God kvalitet i genomförandeplan och dokumentation

Dokumentation

Uppföljningarna av avtalen ska dokumenteras i Platina där det tydligt ska framgå när och var uppföljning skedde samt vilka som närvarade. Det ska dokumenteras vad som följts upp och vad utföraren svarat på frågorna samt annat relevant för ärendet. Uppföljningarna ska göras i särskilt uppföljningsärende för respektive SÄBO.

Om utförare inte följer gällande avtal

Ansvarig Biträdande socialdirektör

Om det vid uppföljning av avtal eller på annat sätt framkommer att en utförare inte följer avtalet kan behov av fördjupad uppföljning beslutas. Den fördjupade uppföljningen ska avse det område som indikerats vara i särskilt fokus. En planering för hur den fördjupade uppföljningen ska gå till, ansvariga för respektive område samt kommunikationsplan ska tas fram.

Om det blir aktuellt med varning eller hävning av avtalet sköts detta i särskild ordning utifrån delegationsordningen.

Förvaltningen ska använda de metoder som beskrivs i förfrågningsunderlaget kundval hemtjänst kapitel 5.26.1.

Observera – särskild organisation för fördjupad uppföljning ska upprättas i nära samråd med Omsorg Sol.