

Uppföljningsplan 2025/2026

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
1. Inledning.....	3
Utgångspunkter och syfte med uppföljning.....	3
Mål och riktlinjer för verksamheten.....	3
Ansvar för uppföljning.....	3
Riktlinjer för nämndernas uppföljning	4
2. Uppföljningsstruktur	5
2.1 Allmänhetens insyn	6
3 Verksamhetsområden som följs upp	6
4 Uppföljning på olika nivåer	7
4.1 Systematiskt kvalitetsarbete.....	7
4.2 Uppföljning av verksamhetsområden	7
4.3 Avtalsuppföljning.....	7
4.4 Uppdragsbeskrivningar för verksamheter i egen regi.....	7
4.5 Individuppföljning	7
4.7 Uppföljning av ekonomi privata utförare.....	8
4.8 Uppföljning av ekonomi egen regi.....	8
5. Hälso- och sjukvård.....	9
6. Olika typer av uppföljningar och åtgärder	9
6.1 Övergripande och systematiska uppföljningar	9
6.2 Egenkontroll	10
6.3 Systematisk verksamhetsuppföljning	10
6.4 Händelsestyrd uppföljning.....	11
6.5 Särskilt riktade uppföljningar	12
6.6 Åtgärdsplan vid allvarlig brist.....	13

1. Inledning

Utgångspunkter och syfte med uppföljning

Kommunen är ansvarig för att kontrollera och följa upp verksamhet både i egen regi och verksamhet som bedrivs av externa/privata utförare. Enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 är alla verksamheter som utför socialtjänst skyldiga att ha ett ledningssystem för kvalitet. Detta innebär att verksamheterna har ett ansvar för att säkra och utveckla kvaliteten i sin verksamhet.

Enligt 3 kap. 19 § kommunallagen (2017:725) (KL) har kommunstyrelsen och nämnderna ansvar för att verksamheterna bedrivs enligt lagar, föreskrifter, mål och riktlinjer. Nämnderna och kommunstyrelsen ansvarar också för att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt inom sitt verksamhetsområde. Detta gäller oavsett om verksamheten utförs i egen regi eller utförs av privat utförare. I ansvaret ingår att följa upp och kontrollera verksamheten. Kommunstyrelsen har även ett särskilt ansvar för att leda, samordna och ha uppsikt över verksamheten i nämnder och kommunala företag, vilket även omfattar verksamhet som lämnats över till privata utförare.

Mål och riktlinjer för verksamheten

De mål och riktlinjer som styr såväl kommunala som privata utförare inom varje nämnds ansvarsområde är:

- de lagar, förordningar och föreskrifter som gäller eller kan komma att gälla för verksamheten
- de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige fastställer genom årsplaner och styrdokument
- de mål och riktlinjer som nämnden fastställer för verksamheten genom internbudget och internkontrollplan.

Det är respektive nämnds ansvar att säkerställa att all verksamhet bedrivs i enlighet med angivna mål och riktlinjer.

Ansvar för uppföljning

När en kommunal angelägenhet överlämnas till en privat utförare ska kommunen följa upp och kontrollera verksamheten (3 kap 19§ KL). Egen regi följs upp och kontrolleras på likvärdigt sätt, men med utgångspunkt i uppdragen. Uppföljningen har två övergripande syften:

- Kontrollera att verksamheten utförs i enlighet med upphandlingsdokument, anbud och avtal eller beskrivet uppdrag i egen regi.

- Utgöra ett underlag i kommunens förbättringsarbete för att utveckla och förbättra verksamheter och tjänster till medborgarna.

Vård och omsorgsnämnden ansvarar för att uppföljningen regleras i de avtal som tecknas med varje utförare. Detta innebär att upphandlingsdokument och/eller avtal ska innehålla krav på att utföraren medverkar vid uppföljning av verksamheten genom att exempelvis lämna statistik och verksamhetsmått till nämnden, samt delta vid genomförande av brukarenkäter som nämnden bestämmer.

Krav ska också finnas om att utföraren ska rapportera nödvändiga uppgifter till nämnden, nationella register eller andra myndigheter. Krav ska även finnas avseende klagomåls- och synpunktshantering, där nämnden vid begäran ska få ta del av inkomna klagomål och synpunkter från brukare.

Uppföljningsarbetet är ett verktyg för såväl beslutande nämnd som verksamheter i arbetet med kvalitetssäkring och ständiga förbättringar. Målbilden är rättssäker handläggning, att medborgare och kunder upplever att erbjudna tjänster motsvarar behoven samt att tjänsterna håller en hög kvalitet i förhållande till både lagstiftning och förväntningar.

Uppföljningsplanen är ett sätt att beskriva, samla och kontinuerligt förbättra kvaliteten i våra verksamheter samt att återföra kunskap till nämnden, förvaltningen och utförarna. Som grund för uppföljningsarbetet har förvaltningen en fastställd struktur för uppföljning.

Syftet med att göra uppföljning är att:

- Säkerställa att politiska mål uppfylls.
- Kontrollera att lagar, förordningar och föreskrifter inom vård och omsorg följs.
- Uppdrag och avtal utförs och följs enligt de krav som ställts.
- Bidra till verksamhetsutveckling och kvalitetssäkring, genom dialog och stödjande insatser.
- Säkerställa att den enskilde som beviljats insatser får dessa verkställda i enlighet med beslut och till förväntad kvalitet och att den registrerade tiden för insatsen är korrekt.
- Den enskilde får säker vård och behandling samt vård- och omsorgsinsatser av god kvalitet.
- Utföraren efterlever Enköping kommuns värdegrund.

Riktlinjer för nämndernas uppföljning

Nämnden ska utifrån detta utarbeta anvisningar för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp. Anvisningarna bör omfatta samtliga utförare oavsett driftsform, det vill säga även verksamhet i kommunal regi. Anvisningarna ska innehålla:

- En sammanfattande beskrivning av nämndens uppföljningsansvar
- Vad som ska följas upp, exempelvis nyckeltal och mål
- Vilka former av uppföljning som ska användas

- Vem som ansvarar för att genomföra uppföljningen
- Tidplan/årshjul
- Former för återkoppling av resultat till nämnd och utförarna

Uppföljning av verksamheten ska genomföras på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt. Resultaten av genomförd uppföljning dokumenteras och redovisas till förvaltningsledning och vård och omsorgsnämnden på det sätt som beslutas om i anvisningarna. En samlad uppföljning av den totala verksamheten utförd av privata utförare redovisas i nämndens årliga verksamhetsberättelse.

Planeringen utgår från en långsiktig plan där det tydligt framgår vilket insatsområde och vilka typer av uppföljningar som är planerade. Varje enskilt insatsområde har en rullande planering där fördjupade uppföljningar sker systematiskt eller oftare vid behov.

2. Uppföljningsstruktur

Uppföljning handlar om att kontrollera att verksamhet bedrivs utifrån gällande lagar, avtal förfrågningsunderlag (externt)) och uppdragsbeskrivningar (internt).

Uppföljning av privat utförd verksamhet kan behöva anpassas till den verksamhet som bedrivs. Det innebär att nämnden måste ta ställning till frekvensen av uppföljningarna. I de fall där uppföljning och frekvens är reglerat i lag, styr detta vilka typer av uppföljning som är möjlig. Nedan beskrivs generella uppföljningsformer som även skall omfatta verksamhet utförd i egen regi.

- *Regelbunden och riktad uppföljning inklusive avtalsuppföljning* syftar till att kontrollera att verksamheten arbetar utifrån avtal, lagar och regler. Uppföljning skall även göras av verksamhet i egen regi med avseende på följsamhet till uppdrag, lagar och regler.
- *Uppföljning av kommunens mål* syftar till att följa upp om verksamheten bedrivs och utvecklas i linje med fastställda mål och nyckeltal. Uppföljningen görs i enlighet med kommunens uppföljning i samband med delårsrapporter och årsredovisningar.
- *Brukaruppföljning/individuppföljning* syftar sammanfattningsvis till att följa upp brukarnas upplevelser av den verksamhet som bedrivs och/eller kontrollera att en enskild som får någon insats från kommunen får rätt stöd i överensstämmelse med eventuella beslut. Brukarundersökningar kan vara en del av brukaruppföljningen.
- *Oanmälda besök* syftar till att ge en översiktlig bild av förhållandena i en verksamhet.
- *Uppföljning av ekonomisk status* syftar till att identifiera utförare som riskerar att vara på ekonomiskt obestånd. Det ger nämnden en möjlighet att ha beredskap för

att hantera eventuella förändringar i verksamheten. Varje nämnd ska utifrån nämndens ansvarsområde och en riskanalys ta ställning till behovet av kontroller av ekonomisk status under pågående avtalsperiod.

2.1 Allmänhetens insyn

Nämnden ska i avtal med privata utförare garantera information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till en privat utförare (3 kap. 19a § kommunallagen). Det sker genom att ett villkor om allmänhetens insyn finns med i upphandlingsdokument och/eller avtal. Utföraren är skyldig att lämna information som möjliggör för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs efter begäran av kommunen. Kommunens begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Kommunen ska precisera vilken information som efterfrågas. Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Informationen ska ha koppling till upphandlingen och den verksamhet som upphandlas och inte ställa högre krav än vad som är rimligt. Utföraren behöver inte lämna uppgifter om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen. Den information som lämnas till kommunen ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lag (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

3 Verksamhetsområden som följs upp

Följande verksamhetsområden följs upp inom vård och omsorgsnämndens område, internt och externt:

- Bostad med särskild service (gruppboende och serviceboende)
- Daglig verksamhet
- Boendestöd
- Korttidsvistelse
- Personlig assistans
- Särskilt boende för äldre
- Hemtjänst/hemsjukvård/rehab
- Korttidsboende
- Dagverksamhet

4 Uppföljning på olika nivåer

4.1 Systematiskt kvalitetsarbete

Det systematiska kvalitetsarbetet utgår från förvaltningens ledningssystem för kvalitetsarbete. Indikatorerna från Socialstyrelsens öppna jämförelser, medarbetarundersökningen, kvalitet- och avtalsuppföljningarna samt möten med verksamheterna är viktiga komplement till kvalitetsledningssystemet. Avvikelsehantering sker utifrån rutin och redovisas. Privata utförare såväl som kommunens verksamheter i egen regi lämnar in sin verksamhetsberättelse i början av varje nytt år, i samma månad som patientsäkerhetsberättelsen lämnas in.

4.2 Uppföljning av verksamhetsområden

Biståndsenheten följer kontinuerligt upp verksamhetsområden utifrån insats. Detta innebär att med insatsen som utgångspunkt följs beslut utifrån socialtjänstlagen, samt verksamheten som utför insatsen upp (i både privat och egen regi).

4.3 Avtalsuppföljning

Avtalsuppföljning avser de avtal som nämnden tecknat med externa utförare i enlighet med lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) eller utifrån lagen (2008:962) om valfrihet (LOV). Dessa uppföljningar styrs innehållsmässigt av det förfrågningsunderlag som legat till grund för avtalets tecknande. LOV hemtjänst är pausad i Enköpings kommun sedan 2024.

4.4 Uppdragsbeskrivningar för verksamheter i egen regi

För att kunna följa upp intern verksamhet strukturerat finns uppdragsbeskrivningar upprättade. Uppdragsbeskrivningarna ska spegla jämförbara avtal, där sådana finns, med externa utförare inom verksamhetsområdet.

4.5 Individuppföljning

Individuppföljningen sker utifrån den eller de insatser som berörd person beviljats utifrån socialtjänstlagen. Dessa uppföljningar görs av biståndshandläggare i syfte att säkerställa att den enskilde får de insatser som beviljats. Individuppföljningen fokuserar på vilken effekt tjänsten/stödet fått för den enskilde. Individuella insatser följs upp vid behov, men minst en gång per år. Resultatet av individuppföljningar kan även vägas in vid andra nivåer av uppföljning.

Utöver denna uppföljning åligger det samtliga verksamheter att genomföra egen uppföljning löpande genom egenkontroll av verksamheten för att säkerställa att den håller god kvalitet utifrån flera olika perspektiv.

4.6 Uppföljning av ekonomi privata utförare

- Kontroll av registrering av utförda besök är korrekta utifrån rutin, uppdrag och förfrågningsunderlag.
- Uppföljning av att beställda och fakturerade tjänster utförs och stämmer överens.
- Inhämtande av uppgifter från tillsynsmyndigheter om externa utförare fullgör sina skyldigheter avseende skatter och avgifter, sker vid årsuppföljning.
- Vid misstanke om oegentligheter hos externa utförare som rör skatter, avgifter eller utförarens skyldigheter som arbetsgivare ska dessa inte utredas av kommunen utan anmälas till ansvarig myndighet såsom: Skatteverket, Försäkringskassan, Arbetsmiljöverket, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket eller Polismyndigheten.
- Oegentligheter rörande eventuella bedrägeriförsök hanteras av kommunen i det inledande skedet utifrån en handlingsplan som finns angiven i avtalet/förfrågningsunderlaget.

4.7 Uppföljning av ekonomi egen regi

- Kontroll av registrering av utförda besök är korrekt utifrån rutin. Verksamheten skall hålla sin tilldelade budget och samverka med närliggande enheter för att ta vara på de personella resurserna.
- Uppföljning av ekonomi och tillhörande volymer görs regelbundet av resultatenhetschef (RC) tillsammans med ekonom/controller.
- RC och ekonom/controller går igenom verksamheternas andel övertid, mertid, sjukfrånvaro och vikariekostnader per yrkeskategori och månad.

5. Hälso- och sjukvård

Kommunal hälso- och sjukvård bedrivs på primärvårdsnivå. Det innebär att kommunen ska erbjuda en god hälso- och sjukvård till den som bor på särskilt boende för äldre, särskilt boende inom LSS, korttidsboenden, dagverksamhet samt daglig verksamhet.

I Uppsala län har kommuner även ett hälso- och sjukvårdsansvar i ordinärt boende utifrån avtal med Region Uppsala genom ÅDEL-överenskommelsen.

MAS (Medicinskt ansvarig sjuksköterska) och MAR (Medicinskt ansvarig för rehabilitering) ansvarar för uppföljning av den kommunala hälso- och sjukvården. Privata vårdgivare följs upp av MAS och MAR utifrån avtal med vård- och omsorgsnämnden

Kommunens MAS och MAR sammanställer varje år en patientsäkerhetsberättelse för egen regi som redovisas för nämnden. MAS och MAR inhämtar och granskar privata vårdgivares patientsäkerhetsberättelser som sedan lämnas till vård- och omsorgsnämnden. Bedöms det att vårdgivare i egen regi eller privat vårdgivare inte uppfyller krav på god vård genomförs händelsestyrda uppföljningar.

6. Olika typer av uppföljningar och åtgärder

6.1 Övergripande och systematiska uppföljningar

Utöver den systematiska verksamhetsuppföljningen ute i verksamheterna sker övergripande uppföljningar under året.

- Egenkontroller tertial 2
- Verksamhetsplan årligen i november
- Verksamhetsberättelse årligen i februari
- Patientsäkerhetsberättelse
- Kvalitetsberättelse
- Uppföljning av följsamhet av utförd tid månadsvis (ordinärt boende)
- Ekonomisk genomgång månadsvis
- Tillståndskontroll (IVO)
- Redovisning brukarundersökning
- Klagomål och synpunkter
- Avvikelsehantering samt anmälningar till IVO (Lex Sarah och Lex Maria)
- Loggkontroller skall utföras enligt rutin
- Kontroll av manuella registrerade besök i ordinärt boende

6.2 Egenkontroll

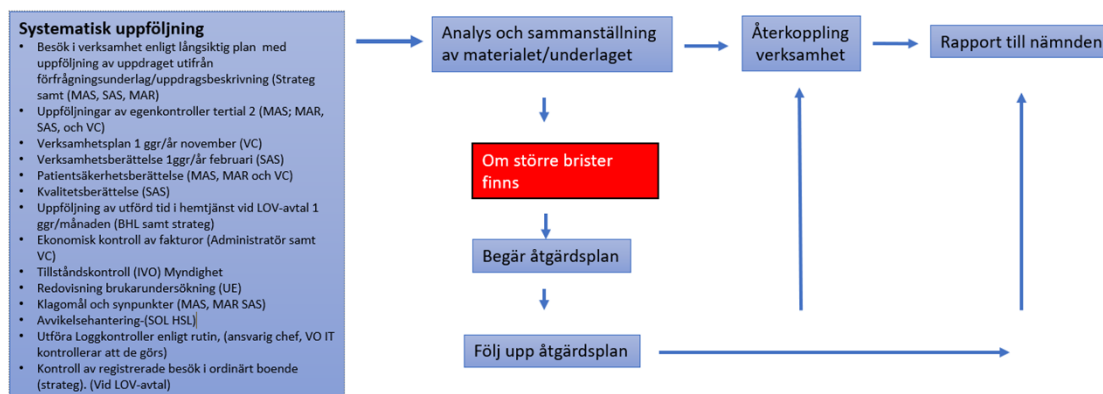
Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9), ska verksamheterna själva följa upp och kontrollera sin egen verksamhet. Till hjälp finns egenkontrollprogrammet med arbetsmaterial och granskningsverktyg som ska användas. Resultatet laddas sedan upp enhetsvis i Stratsys.

Dessa egenkontroller redovisas utifrån verksamhetens årsplan där den största delen är inför tertiäl 2 (T2). Mätperioden för egenkontroller är mellan 1 januari och 31 juli innevarande år. Resultatet som påvisas under T2 kommer sedan ligga till grund för bokslutet, där aktiviteter ska tas fram inför nästkommande verksamhetsår. Till hjälp används självskattning och följsamhetsmatrisen.

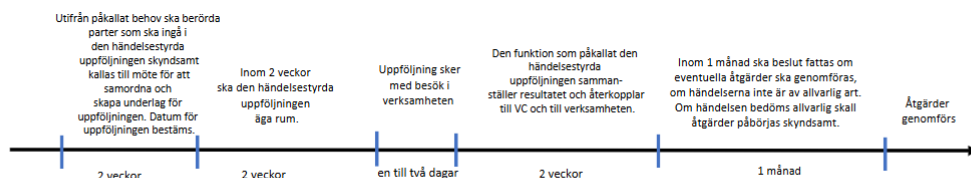
6.3 Systematisk verksamhetsuppföljning

Strateger ansvarar tillsammans med MAS, MAR och SAS för verksamhetsuppföljningen samt att skriva och sammanfatta tillhörande redovisning av uppföljningar för nämnd. Utifrån en tidslinje påbörjas arbetet med att skicka ut kallelser 1–2 månader innan det planerade verksamhetsbesöket. Kallelsen ska innehålla datum och tid för uppföljningen samt en informativ sammanfattning av de områden som skall följas upp vid besöket. Metodstöd tas fram för varje verksamhetsområde och används för att följa upp verksamheten.

Processbeskrivning och tidsplan beskrivs nedan:



Tidslinje händelsestyrd uppföljning.
MAS, MAR, SAS eller Strateg ansvarar för att samordna uppföljningen beroende på vilken av funktionerna som initierar behovet.
Denne sammankallar till uppstartsmöte, samordnar uppföljningen, sammanställer resultat samt redovisar resultat.



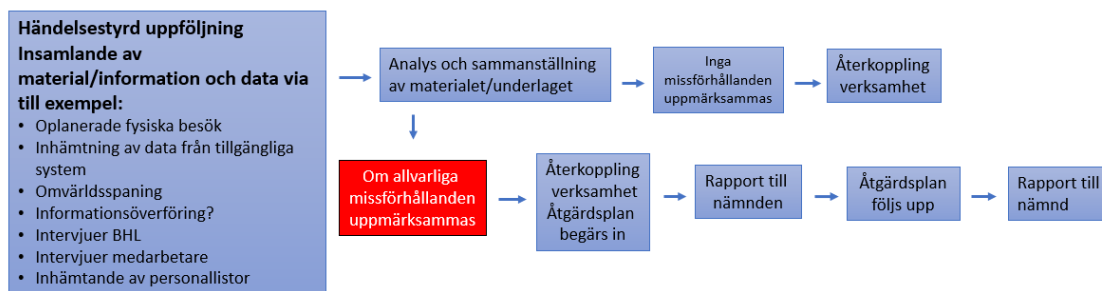
6.4 Händelsestyrd uppföljning

En händelsestyrd uppföljning orsakas av en särskild händelse. Det kan exempelvis vara:

- Upprepade avvikelser som inträffar hos kunder/patienter eller verksamhetens kvalitet i samma verksamhet, eller enstaka avvikelse där det föreligger uppenbar risk att den kommer att upprepas.
- Inkomna synpunkter från kunder, anhöriga, medarbetare i verksamheten eller tredje part i samhället.
- Särskilt allvarlig händelse till exempel brist i kompetens, medvetna avsteg från avtal eller upprepade händelser i ett tydligt mönster.
- Stora avvikelser i budget/debitering/fakturering eller indikatorer för måluppfyllelse.

Beroende på orsaken till den händelsestyrda uppföljningen ansvarar den mest lämpade professionen för att genomföra den. Upptäcks akuta och allvarliga brister ska förvaltningschef informeras omedelbart.

Processbeskrivning och tidsplan beskrivs nedan:



6.5 Särskilt riktade uppföljningar

Förutom regelbundna uppföljningar eller händelsestyrda uppföljningar kan särskild granskning göras inom utvalt område. Dessa områden utses antingen på förekommen anledning, till exempel ny lagstiftning eller efter beslut av nämnden/ nämndens ordförande. Det kan vara ett särskilt perspektiv inom en eller flera verksamheter och/eller ett eller flera områden.

Anledningar till särskilt riktade uppföljningar kan vara politiska mål och uppdrag eller aktuella frågor på nationell, regional och/eller lokal nivå som aktualiserats av regeringen och Socialstyrelsen. Utifrån resultat av uppföljning skrivs en rapport som lämnas till respektive chef eller nämnd.

Exempel på olika typer av riktade uppföljningar:

- Särskild granskning inom ett område
- Stickprovskontroll i verksamheter
- Djupgående kontroll av data i system
- Granskning sker genom besök i verksamheten och intervjuer av ledning, personal och kunder

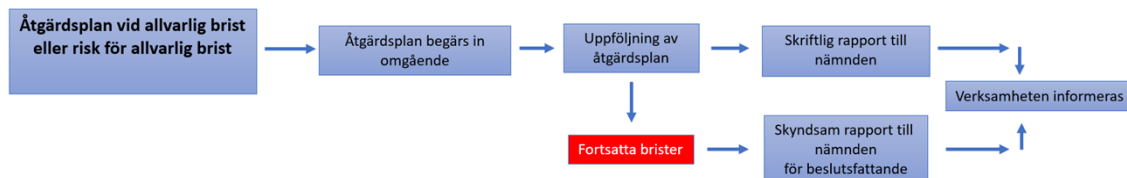
Beroende på vad som föranleder den riktade uppföljningen ansvarar den mest lämpade professionen för att planera och genomföra den. Exempelvis MAR om det gäller rehabfrågor, MAS om det gäller medicinska frågor och strategier om det gäller frågor kring utförande av uppdragen. Processbeskrivning och tidsplan för riktad uppföljning beskrivs nedan.



6.6 Åtgärdsplan vid allvarlig brist

Vid uppdagande av allvarlig brist, risk för brist eller om upprepade brister framkommer ansvarar relevant funktion för bristområdet för kravet på åtgärdsplanen för verksamheten och dess innehåll i alla steg enligt processbeskrivning nedan:

MAS, MAR, SAS och Strategier



- Åtgärdsplan begärs in omgående. Chef för verksamheten ansvarar för att ta fram åtgärder.
- Granskning av att åtgärder är vidtagna görs genom ny uppföljning av verksamheten.
- Om bristerna inte åtgärdats sammanställs en rapport till nämnd med förslag till vidare hantering i det enskilda fallet.