



Riktlinje för uppföljning av verksamheter inom socialnämndens verksamhetsområde

<u>Diarienummer</u> SOC 2026/100	<u>Fastställd av</u> Socialnämnden	<u>Datum för fastställande</u> 2026-05-19
<u>Dokumenttyp</u> Riktlinje	<u>Dokument gäller för</u> Socialförvaltningen	<u>Giltighetstid</u> Tills vidare
<u>Revideringsansvarig</u> Kvalitetsstrateg, MAS och MAR	<u>Revideringsintervall</u> Var fjärde år eller vid behov	<u>Reviderat datum</u>
<u>Dokumentansvarig (funktion)</u> Kvalitetsstrateg, MAS och MAR	<u>Uppföljningsansvarig</u> Kvalitetsstrateg, MAS och MAR	<u>Uppföljning</u> I samband med revidering



Innehållsförteckning

Riktlinje för uppföljning av verksamheter inom socialnämndens verksamhetsområde	1
1 Syfte	3
2 Riktlinje	3
2.1 Koppling till lagstiftning och andra styrdokument	3
2.2 Socialnämndens ansvar	3
2.3 Externa placeringar	4
2.4 Former för uppföljning	4
2.4.1 Individuppföljning	5
2.4.2 Granskning av verksamhet	5
2.4.3 Granskning av nystartad verksamhet	6
2.4.4 Egenkontroller	6
2.4.5 Kvalitetsdialog/samråd	6
2.5 Arbetet mot välfärdsbrott	7
2.5.1 Ekonomisk uppföljning av verksamheter inom extern regi	7
2.5.2 Granskning genom avtalsuppföljning och kontroll av tillstånd	8
2.6 Åtgärder vid fel och brister	8
2.7 Åtgärdstrappan	9
3 Definitioner	9
4 Ansvar och uppföljning	9



1 Syfte

Syftet med riktlinjen är att säkerställa så att verksamheter inom socialnämndens ansvarsområde följs upp för att säkerställa omsorg och vård av god kvalitet samt att säkerställa att politiska mål uppfylls.

Detta görs bland annat genom att

- kontrollera så att verksamheter följer lagar och föreskrifter som finns för verksamheter enligt SoL, LSS och HSL.
- kontrollera att verksamheten följer de kvalitetskrav, kvalitetsbestämmelser och riktlinjer som fastställts av socialnämnden.
- granska utförarens förmåga att leva upp till krav i avtal och överenskommelser.

Vidare ska uppföljning av verksamheterna leda till förbättring och utveckling av dessa.

2 Riktlinje

2.1 Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

Kommunerna har ansvar för den interna kontrollen och skyldighet att följa upp de verksamheter som bedrivs inom privat regi enligt 10 kap. 8§ KL. Kommunfullmäktige fastställde därför ”Program med mål och riktlinjer för uppföljning av privata utförare, (KS2023/224). Enligt gällande program ska respektive nämnd upprätta riktlinjer för uppföljning av samtliga verksamheter.

Kommunfullmäktige uppdrar i och med detta program till varje nämnd och bolag att, med utgångspunkt i detta program ansvara för att säkerställa att utförare, oavsett driftsform, inom nämndens eller bolagets ansvarsområde bedriver verksamhet enligt:

- de lagar, förordningar och föreskrifter som gäller eller kan komma att gälla för verksamheten samt
- de mål och styrdokument som kommunfullmäktige och nämnd fastställer för kommunen övergripande samt för respektive nämnd, verksamhet och bolag.

Utöver kommunallagen finns föreskrifter från Socialstyrelsen (SOSFS: 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Riktlinje för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOC/2025-108)

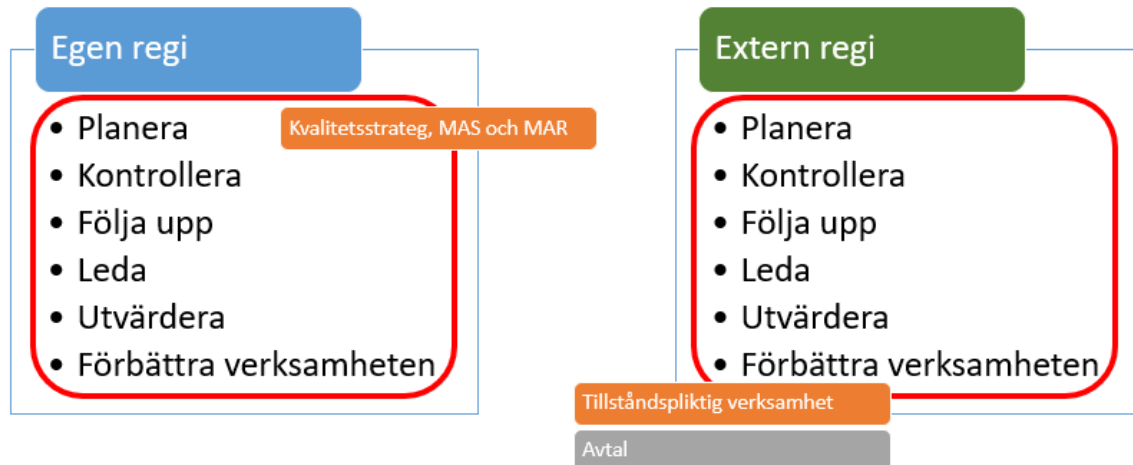
2.2 Socialnämndens ansvar

Inom socialnämndens ansvarsområde finns ett antal verksamheter i olika regiformer. Samtliga verksamheter ska hanteras och följas upp på likartat sätt oavsett regiform.

Socialförvaltningens avtalsstrateg, kvalitetsstrateger, MAS och MAR ansvarar för att utföra uppföljning enligt gällande riktlinje och återkoppla till nämnd. Föreliggande riktlinje förtydligar Socialnämndens ansvar i de olika verksamheternas regiform och avtal.



SOSFS: 2011:9 i olika regiformer



Socialnämnden har ett ansvar i att de verksamheter som bedrivs i egen regi har ett systematiskt kvalitetsarbete. (Riktlinje för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete) De verksamheter som bedrivs i extern regi och har tillstånd att bedriva sådana verksamheter har ett ansvar att ha ett eget systematiskt kvalitetsarbete. Socialnämndens ansvar består då i att följa upp att verksamheter följer lagar och riktlinjer, samt att avtal följs och de anbud som antagits också levereras.

2.3 Externa placeringar

Skånes Kommuner har sedan 2008 upphandlat ramavtal för kommuner i Skåne, Halland och Kronoberg. Vid avrop från ramavtal så ansvarar Skånes Kommuner för den kommersiella avtalsförvaltningen vilket bland annat omfattar kontroll av leverantörers ekonomiska stabilitet, skatter och avgifter samt tillstånd. Om socialförvaltningen däremot tecknar avtal utanför ramavtalet så åligger det socialförvaltningen själv att ansvara för motsvarande kontroller. Det innebär att förvaltningen måste säkerställa leverantörernas ekonomiska stabilitet, följa upp skatter och avgifter samt kontrollera erforderliga tillstånd för att garantera kvalitet och förebygga oegentligheter.

2.4 Former för uppföljning

Aktuell riktlinje förtydligar förvaltningens arbete med systematisk uppföljning av alla verksamheter. Systematisk uppföljning bidrar till verksamhetens transparens och i förlängningen medför nytta för brukarna. Att jobba systematiskt med uppföljningar underlättar infriandet av krav och förväntningar på en verksamhet.

Uppföljning av socialnämndens verksamheter sker genom:



Uppföljning på individnivå
Granskning av verksamheter
Egenkontroll
Ekonomisk uppföljning/ Ekonomiuppföljning
Dialog/samråd

För att uppföljning ska ha avsedd effekt finns ett antal grundprinciper:

- **Balans mellan tillit och kontroll** - Uppföljningen bör ske i ett gott samarbetsklimat.
- **Löpande dialog** - En löpande dialog med utföraren skapar tydlighet och förtroende. Det är en framgångsfaktor att förebygga fel och brister innan de blir för stora.
- **Neutralitet** – Uppföljningen och bedömning ska vara likvärdig oavsett utförare.
- **Transparens** - Avtalsuppföljningens innehåll ska i så hög grad som möjligt vara känt för utförarna.
- **Vaksamhet** - Kommunen bör vara vaksam på signaler som kan indikera att något inte står rätt till. Dessa varningsklockor behöver var för sig inte innebära brister men återkommande eller sammantaget kan de utgöra grund för en fördjupad uppföljning.

2.4.1 Individuppföljning

Individuella uppföljningar genomförs i samband med handläggarens uppföljning av beviljat beslut, om insatsen genomförts och om behov tillgodosetts.
Legitimerad personal ansvarar för uppföljning av insatta åtgärder.

2.4.2 Granskning av verksamhet

Socialförvaltningen genomför uppföljningar på verksamhetsnivå. Uppföljning av verksamheter tar sin utgångspunkt i avtalet och fastställda kvalitetskrav och kvalitetsbestämmelser för aktuella verksamheter. Kvalitetsgranskning baseras även på systematiskt uppföljningsarbete enligt SOSFS 2011:09.
Färdigställd granskning och planerade åtgärder återkopplas till nämnd som information.

Granskning av verksamhet sker exempelvis genom att strateger/MAS/MAR tar del av rutiner och andra handlingar, granskar digitalt material genom exempelvis avvikelshanteringssystem. För att granska kännedom om krav och följsamhet till rutiner förekommer också intervjuer av både personal och ansvariga för verksamheterna. I händelse av att brister framkommer i granskningen så har kvalitetsstrateger, MAS/MAR och avtalsstrateg rätt att kräva handlingsplan för att verksamheten ska åtgärda sina brister. Kvalitetsstrateger, MAS/MAR och avtalsstrateg ansvarar sedan för att följa upp att åtgärderna är tillräckliga och ger önskvärt resultat. Om nämnden så önskar kan uppföljningsrapport redovisas.



2.4.2.1 Granskning på förekommen anledning

Uppföljning av en verksamhet eller ett individärende kan ske om förvaltningen får kännedom om att det finns risk för allvarliga brister.

2.4.2.2 Granskning genom teman

Genom att granska olika teman så täcker en granskning in flera verksamheter. Detta säkerställer att fler verksamheter får en genomlysning än om granskning sker per verksamhet. Valet av tema kan både vara utifrån exempelvis en lagändring eller ett område där det misstänks föreligga brister eller skillnader i utförande.

2.4.3 Granskning av nystartad verksamhet

Verksamheter som startas upp både inom den kommunala regin och LOU och LOV granskas utifrån att uppstarten ska ske med tillräcklig kvalitet och säkerhet. Det som granskas är i första hand att de rutiner som verksamheten kräver är på plats och att de grundläggande delarna av verksamheten startats upp godtagbart. En granskning av uppstarten kan tidigast göras 6 månader efter att verksamheten verkställt sin första beställning.

2.4.4 Egenkontroller

Egenkontroll innebär att utföraren ska kontrollera att verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Egenkontrollen är utförarens verktyg för kvalitetssäkring så att den enskilde ska få en god och säker vård och omsorg. Att arbeta med egenkontroller innebär att, med hjälp av olika verktyg, följa upp, utvärdera och analysera den egna verksamhetens resultat.

Enligt SOSFS 2011:9 kan egenkontrollen innefatta:

- jämförelser av verksamhetens resultat med uppgifter i nationella och regionala kvalitetsregister enligt 7 kap. patientdatalagen (2008:355),
- jämförelser av verksamhetens resultat dels med uppgifter i öppna jämförelser, dels med resultat för andra verksamheter,
- jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat,
- målgruppsundersökningar,
- granskning av journaler, akter och annan dokumentation,
- undersökning av om det finns förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet,
- analys av uppgifter från patientnämnder, och
- inhämtande av synpunkter från revisorer och intressenter.

2.4.5 Kvalitetsdialog/samråd

Kvalitetsdialog är en samverkansytta där stabens kvalitet- och utvecklingsfunktion och berörda chefer inom avdelningen för socialt arbete och vård och omsorg Falkenberg möts för att

Falkenbergs kommun

31180 Falkenberg. Telefon kontaktcenter: 0346-88 60 00.

e-post: kontaktcenter@falkenberg.se

kommun.falkenberg.se



systematiskt arbeta med kvalitets- och utvecklingsarbete. Verksamheten har en skyldighet att arbeta med ett systematiskt kvalitetsarbete bestående av bland annat riskanalyser och egenkontroller. Staben är ett stöd i att skapa en struktur för detta arbete och har ett ansvar enligt SOSFS 2011:9 för att det finns ett systematiskt kvalitetsarbete.

Samråd förs med verksamheter i den externa driften enligt LOU och LOV. Samråd hålls 4 gånger per år och syftar till att både vara en samverkansytta och ett tillfälle att redovisa det systematiska kvalitetsarbete som verksamheterna är skyldiga att bedriva. Redovisningar sker också utifrån det anbud som innebär mervärde för kommunen när det gäller upphandlad drift (LOU).

2.5 Arbetet mot välfärdsbrott

2.5.1 Ekonomisk uppföljning av verksamheter inom extern regi

Den ekonomiska uppföljningen är ett centralt verktyg i socialnämndens arbete för att förebygga, upptäcka och förhindra välfärdsbrott. Uppföljningen ska inte enbart säkerställa att fakturor är formellt korrekta, utan även bidra till att identifiera mönster, avvikelser och riskindikatorer som kan tyda på oegentligheter eller systematiskt missbruk av ersättningssystem.

Den ekonomiska uppföljningen ska därför ske både löpande och systematiskt samt vid behov fördjupas på förekommen anledning. Socialförvaltningens ekonomiavdelning gör bedömning av frekvens och behov av fördjupad granskning.

Ekonomisk uppföljning ska vid behov samordnas med individuppföljning, verksamhetsuppföljning och avtalsuppföljning för att ge en samlad bild av utförarens efterlevnad av avtal, kvalitet och ekonomiska villkor. Vid misstanke om felaktiga utbetalningar eller andra ekonomiska oegentligheter ska detta hanteras skyndsamt och i enlighet med gällande rutiner, inklusive dialog med utförare, krav på rättelse samt vid behov tillämpning av åtgärdstrappan. Vid ekonomiska felaktigheter knyts alltid åtgärder kopplat till avtal genom avtalsstrategi.

Den schablonersättning per timme som är fastställd genom avtal med utförare av hemtjänstinsatser kontrolleras för att säkerställa att beslut om insats stämmer överens med det som verkställs.

Serviceförvaltningens levererar matportioner till vissa av socialförvaltningens verksamheter. För att säkerställa att leverans stämmer med beställda portioner så görs kontroller. Kontrollerna syftar till att motverka svinn och att mängden mat stämmer överens med behovet hos de brukarna som tar emot förvaltningens insatser.



2.5.2 Granskning genom avtalsuppföljning och kontroll av tillstånd

Som en del av arbetet mot välfärdsbrott ska socialförvaltningen följa upp externa utförare genom avtalsuppföljning samt kontroll av tillstånd. Syftet är att säkerställa att utförare uppfyller gällande avtal och bedriver verksamhet i enlighet med ställda krav.

Avtalsuppföljning ska omfatta kontroll av att utföraren efterlever avtalade villkor avseende verksamhetens innehåll, omfattning och kvalitet.

Som en del av avtalsuppföljningen ska förvaltningen säkerställa att utföraren har giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och att tillståndet motsvarar den verksamhet som bedrivs.

Uppföljningen ska även omfatta kontroll av utförarens ekonomiska rating samt att skatter och avgifter fullgörs.

Vid identifierade brister eller misstanke om oegentligheter ska åtgärder vidtas i enlighet med riktlinjens avsnitt om åtgärder vid fel och brister samt åtgärdstrappan.

Förvaltningen tar ansvar för att rapportera till IVO vid uppmärksammade brister genom kvalitetsstrategi och avtalsstrategi. IVO har befogenhet att dra in eller bordlägga ansökning om tillstånd att bedriva verksamhet.

2.6 Åtgärder vid fel och brister

Genom tecknandet av avtalet garanterar utförarna att samtliga krav som ställs i avtalet är uppfyllda under entreprenadtiden. Iakttagna fel och brister i verksamheten ska rättas till omedelbart.

Om inte rättelse sker omedelbart äger Falkenbergs kommun, socialförvaltningen rätt att utlösa vite med ett prisbasbelopp per påbörjad vecka som rättelse inte har skett.

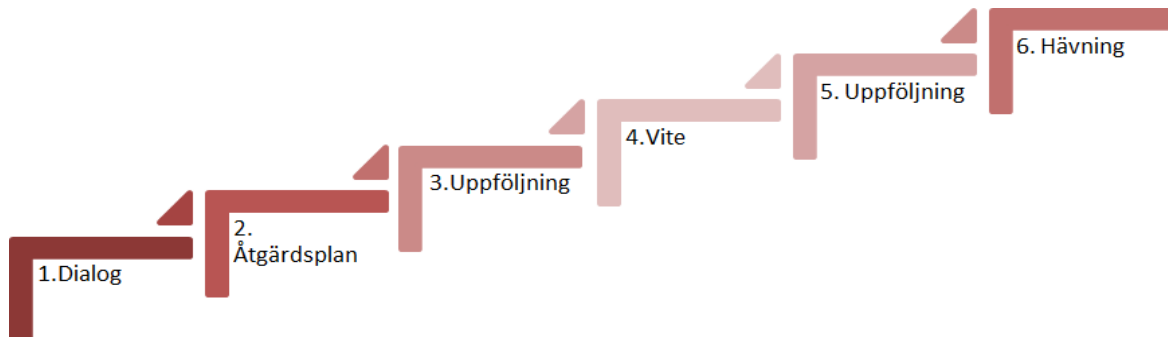
Falkenbergs kommun, socialförvaltningen har rätt att häva avtalet om utföraren inte uppfyller sina förpliktelser enligt avtalet samt inte fullgör sina skyldigheter när det gäller skatter och avgifter eller om denne inställer sina betalningar.

Om avtalsuppföljning visar på fel eller brist kan socialförvaltningen enligt avtalet vidta åtgärder som beskrivs i "sanktionstrappan" nedan. I normalfallet följs stegen i trappan men vid mer omfattande brister kan de allvarligare åtgärderna vidtas direkt. Identifierat fel ska alltid först kommuniceras via dialog/påpekande. Vid brist ska utföraren alltid lämna in en åtgärdsplan/handlingsplan. Om Socialförvaltningen inte bedömer åtgärdsplan som tillräcklig kan Socialförvaltningen utlösa vite. Vid allvarliga eller upprepade brister kan Socialförvaltningen häva avtalet.

Brister i den egna regins verksamheter åtgärdas på samma sätt genom de tre första delarna i åtgärdstrappan. I första hand inleds en dialog där bristerna tydliggörs. I andra steget tas en handlingsplan fram av verksamheten och därefter granskas verksamheten om åtgärderna haft



effekt. Kommunikation om brister och åtgärder följer alltid linjevägen med enhetschef, områdeschef, verksamhetschef och i sista hand socialchef.



2.7 Åtgärdstrappan

1. Identifierat fel ska alltid först kommuniceras via dialog/påpekande.
2. Vid brist ska utföraren alltid lämna in en åtgärdsplan/handlingsplan.
3. Socialförvaltningen granskar åtgärdsplanen/handlingsplanen.
4. Socialförvaltningen kan i enlighet med avtalen utlösa vite.
5. Socialförvaltningen gör en ny uppföljning.
6. Vid allvariga brister kan Socialförvaltningen häva avtalet.

3 Definitioner

I denna riktlinje används de definitioner som finns i SOSFS 2011:9, bland annat:

Kvalitet - att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt

- lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och
- beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Egenkontroll - systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

Process - serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat.

4 Ansvar och uppföljning

Denna riktlinje antas av Socialnämnden.



**Falkenbergs
kommun**

Avtalsstrateg, kvalitetsstrateger, MAS och MAR ansvarar tillsammans för att granskning av alla verksamheter inom socialnämndens verksamhetsområde granskas enligt denna riktlinje.

Kvalitetsstrateger, MAS och MAR ansvarar för uppföljning och revidering av riktlinjen.