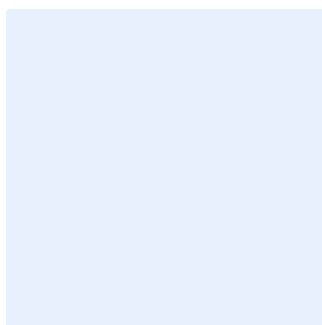


# Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV

Planen gäller från 2020

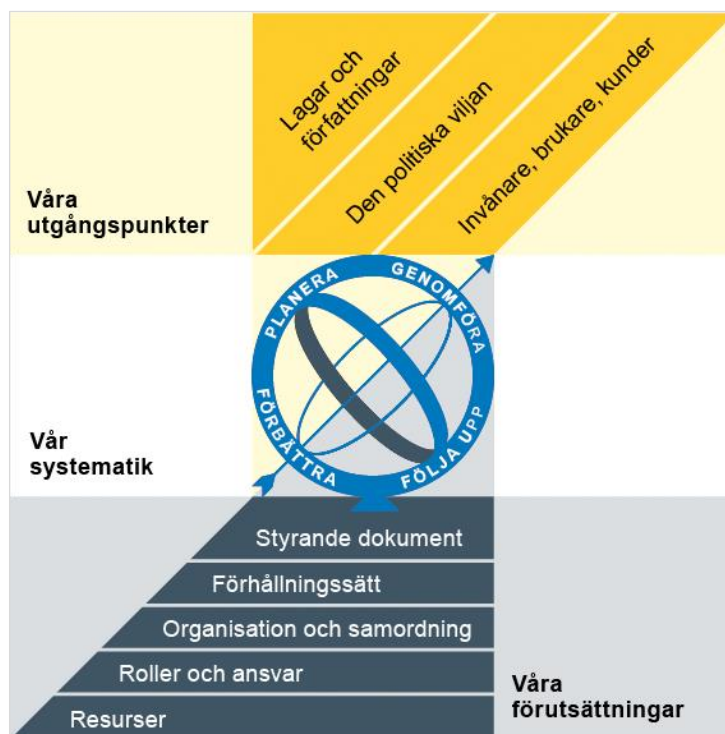


Planerande styrande dokument



## Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.



## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Dokumentnamn: Plan för uppföljning av utförare i konkurrensutsatt verksamhet enligt LOV			
Beslutad av: Kommunstyrelsen	Gäller för: Enheten för kontrakt och uppföljning, SLK	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: Plan	Giltighetstid: 2020-01-01 – tillsvidare	Senast reviderad: [Datum]	Dokumentansvarig: Chef för enheten för kontrakt och uppföljning
Bilagor:			

# Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
Syftet med denna plan .....	3
Bakgrund .....	3
Vem omfattas av planen .....	4
Giltighetstid .....	5
Uppföljning av denna plan .....	5
<b>Planen</b> .....	<b>6</b>
Övergripande målsättning .....	6
Grundprinciper .....	6
Viktning och prioritering .....	6
Former för uppföljning .....	6
Metoder för uppföljning .....	7
Resultat av uppföljning och åtgärder .....	7
Rapportering .....	7

# Inledning

## Syftet med denna plan

Syftet med denna plan är att definiera former och metoder för uppföljning samt struktur för återrapportering av resultat vid uppföljning av privata utförare och Göteborgs Stads konkurrensutsatta verksamheter. Syftet är vidare att i dokumentets inledning tydliggöra systematiken och ansvaret för uppföljning av utförare som verkar inom valfrihetssystemen enligt LOV. Planen avser den uppföljning som utförs av enheten för kontrakt och uppföljning på stadsledningskontoret.

## Bakgrund

När skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare, ska kommunen enligt 10 kap. 8 § kommunallagen (2017:725) kontrollera och följa upp verksamheten.

I september 2019 antog kommunfullmäktige en reviderad riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll (dnr 0606/19). Enligt riktlinjen ska nämnders och bolagsstyrelsers styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten vara systematisk, förebyggande och utvecklingsinriktad oavsett utförare av verksamhet. Vidare beskrivs i riktlinjen att rapporteringen till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige ska ske utifrån ett väsentlighetsperspektiv. Har nämnd/bolagsstyrelse lämnat över verksamhet till privat utförare ska även den ingå i uppföljning och rapportering. Uppföljningens resultat ska bidra till såväl kontroll, lärande som utveckling av verksamheten.

Kommunfullmäktige i Göteborgs Stad har beslutat om att konkurrensutsätta utvalda verksamheter inom välfärdsområdet enligt lag om valfrihetssystem (LOV), vilket innebär att den enskilde har rätt att välja utförare av dessa insatser. Den enskilde kan välja mellan Göteborgs Stads verksamhet eller någon av de privata utförare som godkänts. År 2020 finns valfrihetssystem i drift gällande hemtjänst dag och kväll och daglig verksamhet enligt LSS. Kommunfullmäktige har beslutat att införa valfrihetssystem även inom äldreboende och ledsagning.

Vid konkurrensutsättning enligt LOV, definieras krav på privata utförare i förfrågningsunderlag utifrån vilka kontrakt tecknas med godkända utförare. Enligt Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ska nämnd/bolagsstyrelse besluta om i vilken utsträckning privata utförare ska bidra med utvärdering, uppföljning och redovisning av statistik till uppdragsgivare (huvudmannen), nationella register och övriga myndigheter. För privata utförare inom valfrihetssystemen regleras detta i respektive förfrågningsunderlag. Förfrågningsunderlagen är beslutade av kommunfullmäktige som även beslutat att stadsdelsnämndernas egen regi ska följa samma krav som privata utförare. Kraven för Göteborgs Stads egen regi formuleras i en kravspecifikation utifrån vilken stadsdelsnämnderna och kommunstyrelsen tecknat en överenskommelse.

## Enheten för kontrakt och uppföljning

Kommunfullmäktige beslutade i december 2016 att inrätta en för Göteborgs Stad gemensam enhet utifrån definition i bilaga 4 till tjänsteutlåtandet (dnr 1255/15). Enheten för kontrakt och uppföljning inrättades våren 2017. Enheten organiseras sedan dess på stadsledningskontoret med kommunstyrelsen som nämnd och ansvarar bl.a. för att handlägga ansökningar från privata utförare. För att säkerställa likabehandling mellan privata utförare och Göteborgs Stads egen regi ansvarar enheten enligt kommunfullmäktiges beslut för uppföljning av samtliga utförare i den konkurrensutsatta verksamheten. Det innebär att enheten följer upp privata utförare och stadsdelarnas egen regi.

Uppföljning av privata utförare utgår från kraven i förfrågningsunderlag och kontraktet mellan utföraren och Göteborgs Stad. Uppföljning av Göteborgs Stads egen regi utgår från kravspecifikation och den överenskommelse som tecknats mellan stadsdelsnämnd och kommunstyrelsen.

### **Stadsdelsnämndernas ansvar för uppföljning av egen regi och privata utförare**

Vid införande av valfrihetssystem enligt LOV får stadsdelsnämnderna dubbla roller. Dels ansvar för den egna produktionen/egen regi och dels som beställare av tjänsten oavsett utförare. Utifrån beställarperspektivet har nämnderna ansvar för att följa upp att enskilda individerna får sina behov tillgodosedda. Dessutom har de ansvar för uppföljning av den egna regin samt för privata utförare enligt nedan.

Om en stadsdelsnämnd anlitar en privat utförare för att utföra en kommunal angelägenhet som annars skulle ha utförts i egen regi, har stadsdelsnämnden enligt 5 § riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll (dnr 0606/19) kvar huvudmannskapet och därigenom också kvar det övergripande ansvaret för verksamheten. Stadsdelsnämnden ansvarar för att se till att den anlitate privata utföraren uppfyller de bestämmelser som gäller för verksamheten. Vilka bestämmelser som gäller för privata utförare inom valfrihetssystemen regleras i krav i beslutade förfrågningsunderlag och kontrakt med Göteborgs Stad.

Enligt 6 § i samma riktlinje ska stadsdelsnämnderna bereda möjlighet för allmänhetens insyn av den verksamhet som utförs av privata utförare.

Gällande de privata utförare som blivit godkända som utförare inom valfrihetssystemen bidrar den för staden gemensamma enheten, enheten för kontrakt och uppföljning på stadsdelskontoret till att stadsdelsnämnderna kan ta ansvar utifrån §§ 5 och 6 i riktlinjen. Enheten ansvarar för uppföljning av de privata utförarna utifrån krav i förfrågningsunderlag. Enheten delger stadsdelsförvaltningarna utförrapporter med uppföljningarnas resultat per enhet. För att möjliggöra allmänhetens insyn ansvarar enheten för att utförrapporterna publiceras på [goteborg.se](http://goteborg.se).

Enheten för kontrakt och uppföljning har därutöver även ansvar för uppföljning av stadsdelens egen regi i den konkurrensutsatta verksamheten, så som hemtjänst dag och kväll samt daglig verksamhet enligt LSS. Även för dessa enheter upprättas utförrapporter som delges stadsdelsförvaltningarna.

Har stadsdelsnämnden lämnat över verksamhet till privat utförare ska även den ingå i stadsdelsnämndens uppföljning och rapportering till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige enligt 23 § i riktlinjen. Utförrapporterna som upprättas av enheten för kontrakt och uppföljning kan användas som underlag vid denna rapportering.

### **Vem omfattas av planen**

Planen gäller för kommunstyrelsen som nämnd för stadsledningskontoret och den uppföljning som enheten för kontrakt och uppföljning ansvarar för.

Planen avser uppföljning av utförare inom den konkurrensutsatta verksamheten enligt LOV. Uppföljningen av utförare inom valfrihetssystemen ska vara likvärdig och planen gäller för uppföljning av både privata utförare och den del av Göteborgs Stads verksamhet som är konkurrensutsatt.

### **Koppling till annan uppföljning**

Ansvaret för uppföljning delas mellan flera olika funktioner inom Göteborgs Stad. Uppföljningens olika nivåer och ansvar beskrivs enligt nedan med utgångspunkt i Konkurrensverkets vägledning om

avtalsuppföljning av vård och omsorg. Denna plan avser endast uppföljning på nivå C enligt tabellen nedan.

Nivå	Beskrivning	Ansvar för uppföljningen	Rapporteras till
A	Systemnivå, uppföljning gentemot politiska mål och uppföljning på befolkningsnivå.	Stadsledningskontoret och stadsdelsnämnderna ansvarar för uppföljning enligt stadens budget- och uppföljningsprocess gällande verksamhet samt kommunfullmäktiges mål och inriktningar.  Stadsdelsnämnderna rapporterar i uppföljningsrapporterna utifrån befolkningsperspektivet, dvs uppföljningen inkluderar insatser utförda av privata utförare. Stadsdelsnämnderna kan använda utförarrapporter som upprättas av enheten för kontrakt och uppföljning som underlag.	Redovisas till KS/KF.
B	Uppföljning av verksamhetsområden, till exempel all hemtjänst.	Stadsledningskontoret inhämtar uppgifter från stadsdelsnämndernas uppföljningsrapporter samt stadsledningskontorets interna uppföljningsrapporter avseende uppföljning av den konkurrensutsatta verksamheten.	
C	Avtalsuppföljning, uppföljning av krav på utföraren och krav på tjänsten	Enheten för kontrakt och uppföljning följer upp utförare och tjänstens utförande i enlighet med gällande krav och upprättar utförarrapporter per enhet.	Resultatet i form av utförarrapporter redovisas till SDF som beställare. KS som nämnd för SLK informeras löpande i anmälningssärenden samt informeras om resultatet i kontorets interna uppföljningsrapporter.
D	Uppföljning på individnivå	Stadsdelsförvaltningen genom biståndshandläggare/socialsekreterare respektive legitimerad hälso- och sjukvårdpersonal ansvarar för uppföljning av beviljade respektive delegerade insatser, dvs. att den enskilde får sina behov tillgodosedda/har fått beslutad insats.  Stadsdelsförvaltningarna ska i rollen som beställare av insatserna på individnivå samverka med enheten för kontrakt och uppföljning och rapportera systematiska avvikelser hos utförare till enheten.	

## Giltighetstid

Planen gäller från och med år 2020.

## Uppföljning av denna plan

Enheten för kontrakt och uppföljning gör årligen en översyn av planen inför nästkommande budgetår.

# Planen

För likabehandling mellan privata utförare och Göteborgs Stads verksamheter omfattar planen samtliga utförare i den konkurrensutsatta verksamheten. Utifrån denna plan tar enheten för kontrakt och uppföljning årligen fram en mer detaljerad och konkret tids- och aktivitetsplan för enhetens uppföljningsarbete under kommande år.

## Övergripande målsättning

Enligt riktlinjen för styrning, uppföljning och kontroll ska uppföljningens resultat bidra till såväl kontroll, lärande som utveckling av verksamheten.

Enheten för kontrakt och uppföljning har definierat två övergripande mål som har bäring på enhetens uppföljning:

- Utförarnas motivation att förbättra och utveckla sin verksamhet ökar efter uppföljning.
- Göteborgarna ska känna sig trygga med att enheten säkerställer att utförare uppfyller stadens krav.

## Grundprinciper

Enheten för kontrakt och uppföljning har definierat tre grundprinciper för enhetens uppföljning:

- Balans mellan tillit och kontroll
- Neutralitet – uppföljning och bedömning ska vara likvärdig oavsett utförare
- Löpande dialog

## Viktning och prioritering

Förfrågningsunderlag och kravspecifikation innehåller krav på utföraren och tjänsten. För att prioritera vilka krav som ska följas upp, samt när kraven ska följas upp, har enheten för kontrakt och uppföljning hämtat inspiration från verktyget ”kravsorteren” som Sveriges kommuner och landsting, SKL, tagit fram. Utifrån viktning av kraven och riskhantering specificerar enheten vilka krav som ska följas upp regelbundet respektive händelsestyrt utifrån indikatorer, samt tar fram metoder för uppföljning.

## Former för uppföljning

Utförarna ska enligt förfrågningsunderlag respektive kravspecifikation följas upp genom olika former av uppföljning:

- Regelbunden uppföljning utifrån kraven i förfrågningsunderlag och kravspecifikation
- Händelsestyrd uppföljning utifrån indikatorer
- Riktad uppföljning utifrån fokusområden

### Regelbunden uppföljning

- Ny privat utförare följs upp senast 9 månader från det att utföraren är valbar
- Privata utförare följs upp en gång om året avseende ekonomisk och finansiell ställning
- Alla utförare följs upp mer omfattande senast vart tredje år. Vid behov följs utförare upp tidigare och oftare.

## Händelsestyrd uppföljning utifrån indikatorer

Indikatorerna nedan behöver var för sig inte innebära brister hos utföraren men återkommande eller sammantaget kan de utgöra grund för händelsestyrd uppföljning. Enheten för kontrakt och uppföljning ska vara vaksamma på signaler för att tidigt identifiera brister och förebygga oegentligheter.

Exempel på indikatorer:

- Byte av personer i ledning och styrelse
- Upprepade klagomål och avvikelser
- Brister vid ekonomisk kontroll (skatter och avgifter)
- Brister vid fakturering
- Bristande tillgänglighet

## Riktad uppföljning utifrån fokusområden

Val av fokusområden kan utgå från kraven i beslutat förfrågningsunderlag, utifrån politiska ambitioner i budget eller andra politiska beslut. Fokusområden tas fram i samråd mellan enheten för kontrakt och uppföljning och stadsledningskontorets övriga funktioner.

## Metoder för uppföljning

Uppföljningar, oavsett form, kan genomföras med flera olika metoder exempelvis:

- Verksamhetsbesök (planerade och oanmälda)
- Dialogsamtal och intervjuer och med ledning och medarbetare
- Stickprovskontroller (till exempel av upprättade genomförandeplaner, personalplanering, anställningsavtal)
- Analys av utförarens kvalitetsrapport och privata utförare årsredovisning
- Analys av inhämtad information och resultat utifrån tillsynsrapporter, sammanställning av avvikelser och klagomål, nationella undersökningar
- Granskning av ledningssystem och relevanta dokument
- Information från myndigheter till exempel tillsynsrapporter från Inspektionen för vård och omsorg, inhämtade ekonomiska uppgifter från Skatteverket

## Resultat av uppföljning och åtgärder

Resultat av uppföljning värderas utifrån skalan; uppfyller krav, anmärkning, avvikelse och stor avvikelse med tillhörande åtgärder och sanktioner enligt beslutade förfrågningsunderlag. En anmärkning följs senast upp i samband med nästkommande uppföljning. En avvikelse kräver att utföraren upprättar en åtgärdsplan. Vid stor avvikelse krävs omedelbar rättning och privata utförare kan tilldelas sanktioner, dvs. varning eller hävning av kontrakt. Göteborgs Stads konkurrensutsatta verksamhet kan inte tilldelas sanktioner. Uppföljning utifrån grunderna i 7 kap. 1 § LOV under kontraktstiden kan leda till uteslutning av privat utförare och därmed hävning av kontraktet. Uteslutning kan exempelvis bli aktuellt om utföraren döms för brott eller har gjort allvarligt fel i yrkesutövningen.

## Rapportering

Åtterrapporering görs till utföraren, stadsdelsförvaltningar och kommunstyrelsen enligt nedan. Allmänheten informeras genom publicering av utförarrapporter på [goteborg.se](http://goteborg.se)



**Utföraren**

Utföraren får muntlig återkoppling och delges utförarrapporten.

**Stadsdelsförvaltningar**

Utifrån stadsdelsförvaltningarnas beställarroll delges utförarrapporterna efter att utföraren fått del av resultatet.

**Kommunstyrelsen som nämnd för stadsledningskontoret**

Sammanfattande resultat av uppföljningen redovisas till kommunstyrelsen i stadsledningskontorets ordinarie uppföljningsrapporter för kontorets verksamhet.

Kommunstyrelsen informeras i anmälningssärenden löpande. Informationen inkluderar att utförarrapporter upprättats, delgivits stadsdelsförvaltningarna samt publicerats på [goteborg.se](http://goteborg.se)