

Avtalsuppföljning av särskilt boende

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Syfte och mål	3
Återkommande fokusområden	3
Specifika fokusområden	4
Metod	4
Leverantörer som har följts upp	5
Resultat	6
Återkommande fokusområden	6
Ekonomi	6
IVO tillstånd	6
Uteslutningsgrunder	7
Specifika fokusområden	7
Försäkringar	7
Egenkontroller	8
Kompetensförsörjningsplan.....	9
Introduktion av nya medarbetare	9
Brandskyddsarbete	10
Analys.....	11
Fortsatt uppföljning	12

Inledning

Varje kommun ska enligt kommunallagen kontrollera och följa upp en verksamhet som, genom avtal eller på uppdrag, överlåtits skötseln av en kommunal angelägenhet. Kommunen ska genom uppföljningen tillförsäkra sig information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till en leverantör.

Avtalsuppföljningar genomförs regelbundet i syfte att efterleva kommunallagens intentioner. Utöver avtalsuppföljningar genomförs individuppföljningar och riktade uppföljningar (exempelvis genom annonserade eller oannonserade besök på förekommen anledning). Allt i syfte att säkerställa god kvalitet.

För leverantörer inom särskilt boende så regleras kraven för utförandet i de avtal som kommuner upprättar inom ramen för lagen om valfrihetssystem (2008:962), LOV.

Avtalsuppföljningen genomförs huvudsakligen med kontroll av specifika fokusområden. I samband med avtalsuppföljningen granskas även respektive verksamhets klagomålshantering, lex Sarah, samarbete med enheten beställare samt resultat av kompetenskartläggning och avslutande samtal från året som gått.

Syfte och mål

Syftet med avtalsuppföljningen är att säkerställa verksamheternas efterlevnad av krav utifrån lagar, föreskrifter och avtal. Målet är att kommunen ska tillförsäkras tillräckligt med information för att säkerställa god kvalitet.

Återkommande fokusområden

Återkommande fokusområden är de avtalsområden som årligen kontrolleras. Det innebär kontroll av tillstånd, uteslutningsgrunder, ekonomi och försäkring.

Vid uppföljning kontrolleras att respektive verksamhet har tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, att bedriva sin verksamhet. Privata leverantörer ska ha tillstånd från IVO medan verksamheter som bedrivs i kommunal regi behöver anmäla att de bedriver verksamhet till IVO och därtill vara registrerade i IVO:s omsorgsregister.

Leverantörers ekonomiska ställning kontrolleras via kreditupplysningsföretag och kommunen får automatisk mejl om det sker förändringar inom företaget. Det kan till exempel handla om rekonstruktion, domar, dålig likviditet, om status gällande F-Skattsedel eller registrering som arbetsgivare förlorats eller om företrädare i företaget

ändras.

Alla leverantörer ska under hela avtalsperioden inneha ansvarsförsäkring och förmögenhetsbrottsförsäkring som täcker leverantörens skadeståndsrättsliga ansvar vid brister i utförandet i enlighet med avtal. Leverantörer har fått bifoga kopia på ansvarsförsäkring till uppföljningen.

Specifika fokusområden

Utöver de återkommande fokusområdena så väljs årligen ett par specifika fokusområden ut. Dessa baseras på omvärldsbevakning (exempelvis vad IVO uppmärksammat under året), vad kommunen via handläggare uppmärksammat, nämndmål eller vad som framkommit via Socialstyrelsens brukarundersökning "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?". För årets uppföljning innebär det;

- Kompetensförsörjningsplan
- Introduktion för nyanställd personal
- Egenkontroll
- Brandskyddsarbete

Metod

Samtliga leverantörer har uppmanats att inkomma med specifika dokument och rutiner relaterade till, i huvudsak, de specifika fokusområdena. Det har också genomförts separata intervjuer med chef. Varje verksamhetsresultat har på respektive område bedömts enligt fyra nivåer;

- godkända svar utan anmärkning
- godkända svar men med förbättringsförslag
- ej godkända svar - påtagliga brister som kräver åtgärd.
- ej godkända svar – påtagliga eller allvarliga brister som kräver skyndsam åtgärd och uppföljning

Leverantörer som har följts upp

I uppföljningen ingår alla leverantörer som kommunen vid uppföljningstillfället (oktober år 2025) har avtal med belägna inom kommunen. För särskilt boende innebär det;

Attendo Sverige AB, Enhagsslingan, 556148-5169

Attendo Sverige AB, Näsbyterrassen, 556148-5169

Ideella föreningen Ersta Diakonisällskap, Näsby Parks äldreboende, 802000-6717

Humana Omsorg AB, Hägerneholm, 556749-0007

Norrorts ekonomiska förening, Rallarrosen, 769609-5467

Stiftelsen Stockholms sjukhem, Näsby Slottspark, 802002-9818

Vardaga Opalen AB, Broby gård, 556455-5208

Vardaga Silverhemmen AB, Silverpark, 556791-3321

Vardaga äldreomsorg AB, Furan, 556573-6450

Vardaga äldreomsorg AB, Höstfibblan, 556573-6450

Vardaga äldreomsorg AB, Villa Täby Park, 556573-6450

Samt leverantörer i kommunens egen regi:

Attundagården

Johannas Trädgård

Tibblehemmet

Resultat

Återkommande fokusområden

Ekonomi

Den ekonomiska kontrollen har anpassats utifrån respektive leverantörs juridiska form:

- **Privata företag:** Den ekonomiska kontrollen har baserats på ett flertal parametrar, däribland aktuell rating, eventuella skuldsaldon eller domar, samt korrekt registrering av moms, F-skatt och arbetsgivaravgifter. Även nivån på eget kapital har granskats. För godkänt resultat krävs lägst ratingnivå ”medelrisk”.
- **Ideella föreningar och stiftelser:** För dessa verksamheter har granskningen utgått från årsredovisningen för 2024. Analysen har fokuserat på att säkerställa att verksamheterna vilar på en stabil ekonomisk grund.

Samtliga leverantörer har genomgått granskningen utan anmärkning. Kontrollen visar att samtliga verksamheter uppfyller ställda krav på ekonomisk stabilitet och administrativ ordning.

IVO tillstånd

För verksamheter i privat regi har en detaljerad granskning skett av IVO-tillstånden. Kontrollen har säkerställt att tillstånden är korrekta och aktuella avseende:

- Organisationsnummer
- Laghänvisningar.
- Giltighetstid
- Adress och fastighetsbeteckning.
- Godkänd föreståndare.
- Målgrupp, antal platser och platsfördelning.

För verksamheter som drivs i kommunens egen regi har kontroll utförts mot IVO:s omsorgsregister för att säkerställa att samtliga enheter är korrekt registrerade.

Kontrollen visar att samtliga granskade leverantörer uppfyller kraven och är godkända. Det finns inga avvikelser gällande tillståndsplikt eller registrering för de undersökta verksamheterna.

Uteslutningsgrunder

För att säkerställa hög kvalitet och regelefterlevnad genomför kommunen en kontinuerlig granskning av att leverantörerna uppfyller kraven kopplade till uteslutningsgrunder enligt 7 kap. 1 § LOV.

Kontrollen sker löpande via kommunens stödsystem som är konfigurerade att generera automatiska notifieringar till avtalsansvarig om en leverantör brister i sina åtaganden eller hamnar i en risksituation.

Kontrollen omfattar bland annat följande omständigheter som kan utgöra grund för uteslutning:

- **Ekonomisk status:** Konkurs, likvidation, tvångsförvaltning, ackord eller företagsrekonstruktion.
- **Rättsliga faktorer:** Lagakraftvunna domar rörande brott i yrkesutövningen eller allvarliga fel i yrkesutövningen.
- **Skatter och avgifter:** Bristande fullgörande av skyldigheter gällande socialförsäkringsavgifter eller skatt.
- **Informationsplikt:** Underlåtenhet att lämna begärda upplysningar eller lämnande av oriktiga uppgifter.

Under verksamhetsåret 2025 har inga notifieringar genererats från de använda kontrollsystemen. Samtliga leverantörer bedöms vara godkända då inga brister kopplade till uteslutningsgrunderna har identifierats under perioden.

Specifika fokusområden

Försäkringar

Kommunen har genomfört en granskning av försäkringsskyddet hos samtliga leverantörer av särskilt boende. Syftet med kontrollen har varit att säkerställa att leverantörerna lever upp till de krav på ekonomiskt skydd och ansvar som fastställs i gällande avtal.

Enligt avtal ska leverantörerna inneha följande försäkringsskydd:

- **Förmögenhetsbrott:** Minst 2 miljoner kronor.
- **Ansvarsförsäkring (person- och sakskada):** Täckning upp till 10 miljoner kronor per skada, med ett tak på 20 miljoner kronor per år.

Kontrollen har utförts genom insamling och granskning av aktuella försäkringsbevis. För att säkerställa en korrekt bedömning av försäkringsvillkoren har kommunen tagit stöd av externt upphandlat försäkringsföretag under processen.

Samtliga privata leverantörer har uppvisat giltiga försäkringsbevis som uppfyller kommunens krav. Leverantörer i kommunal regi omfattas direkt av kommunens övergripande försäkringsskydd, varför ingen separat granskning av dessa var nödvändig.

Samtliga uppföljda leverantörer av särskilt boende bedöms ha ett fullgott försäkringsskydd i enlighet med tecknade avtal. Inga avvikelser har noterats.

Egenkontroller

Kontroll har fokuserat på leverantörernas systematiska kvalitetsarbete genom egenkontroller, i syfte att säkerställa en god och säker vård och omsorg.

För att verifiera att leverantörerna lever upp till avtalsvillkoren har kommunen begärt in dokumentation som styrker förekomsten av ett etablerat årshjul för egenkontroller. De egenkontrollspunkter som har granskats är bland annat:

- **Genomförandeplaner:** Förekomst av aktuella planer för samtliga brukare samt leverantörers rutiner för att säkerställa aktualitet.
- **Social dokumentation:** Metoder och regelbundenhet vid granskning av dokumentationen.
- **Loggkontroller:** Kontroll av att behörighets- och åtkomstloggar granskas systematiskt.
- **Lex Sarah:** Förekomst av rutiner samt metoder för att säkerställa att personalen har god kännedom om dessa.
- **Brukarnas delaktighet:** Uppföljning och mätning av brukarnas upplevelse av inflytande och delaktighet.
- **Klagomålshantering:** Rutiner för hantering av klagomål samt säkerställande av personalens kännedom om dessa.

En majoritet av leverantörerna uppvisar en god struktur med väl fungerande årshjul där flera olika typer av egenkontroller genomförs och följs upp regelbundet. Ett fåtal leverantörer har etablerat kontrollpunkter, men har utvecklingspotential att göra kontrollerna mer omfattande och säkerställa en högre grad av regelbundenhet. Hos tre

leverantörer identifierades brister i form av få kontrollpunkter eller egenkontrollspunkter som inte alltid genomförts enligt plan.

Hos en leverantör framkom att rutin för hantering av synpunkter och klagomål saknades. Med anledning av detta bokades ytterligare en uppföljning i december där det framkom att åtgärd har vidtagits och att rutiner upprättats.

Sammanfattningsvis visar uppföljningen att arbetet med egenkontroller är prioriterat, men att stödet till och kraven på de leverantörer som ännu inte nått en fullgod nivå behöver kvarstå. Kommunen kommer att fortsätta följa de verksamheter som uppvisat utvecklingsbehov.

Kompetensförsörjningsplan

Samtliga leverantörer har inkommit med kompetensförsörjnings- eller utvecklingsplaner för granskning. Som en del av kontrollen har kommunen även efterfrågat och tagit del av konkreta exempel på utbildningsinsatser samt förteckningar över planerade utbildningar för året.

Samtliga granskade leverantörer har fått **godkänt** i uppföljningen. Granskningen visar att:

- **Kontinuitet:** Verksamheterna har rutiner för återkommande utbildningar som syftar till att höja den generella kompetensnivån.
- **Digitalt lärande:** En stor del av utbildningsutbudet består av webbaserade utbildningar, vilket möjliggör flexibilitet för personalen.
- **Systematisk kontroll:** Verksamhetschefer eller personalansvariga har tydliga processer för att följa upp obligatoriska utbildningar. Detta sker antingen genom kontroll av fysiska utbildningsintyg eller genom uppföljning i digitala personalsystem.

Leverantörerna uppfyller avtalskraven gällande kompetensutveckling och har fungerande system för att säkerställa att personalen har rätt kompetens för sina uppdrag.

Introduktion av nya medarbetare

Som underlag för uppföljningen har kommunen begärt in skriftliga rutiner för introduktion samt tillhörande checklistor som beskriver de arbetsmoment som ska genomgå vid en nyanställning.

Uppföljningen visar att en majoritet av leverantörerna har väl fungerande och etablerade rutiner. Introduktionerna täcker ett brett spektrum av moment och är i många fall anpassade efter anställningsform (exempelvis olika checklistor för timavlönade och månadsavlönade).

Det finns en god förståelse för att introduktionstiden behöver vara individuellt anpassad, där vissa medarbetare behöver längre tid på sig medan andra snabbare blir självgående.

Trots goda grundrutiner har uppföljningen identifierat utvecklingsmöjligheter i den systematiska uppföljningen av introduktionen. Det förekommer att checklistor inte alltid fullföljs eller dokumenteras hela vägen. En hög arbetstakt medför en risk att nya medarbetare "släpps" av sin handledare för tidigt innan samtliga moment i introduktionen är genomförda.

Hos flera leverantörer saknas en tydlig markering eller fastställd rutin för när en introduktion formellt anses avslutad. I de verksamheter där chef eller annan personalansvarig genomför en strukturerad avstämning vid introduktionens slut framkommer det att man nästan alltid fångar upp missade moment. Detta moment saknas som en fastställd rutin hos flera andra leverantörer även om det ofta görs i praktiken.

Brandskyddsarbete

Vid kontroll av verksamheternas **systematiska brandskyddsarbete (SBA)** har syftet varit att säkerställa att leverantörerna lever upp till ställda krav gällande trygghet och säkerhet för såväl boende som personal.

Uppföljningen har baserats på granskning av inskickade handlingar. Kommunen har begärt in dokumentation som styrker att leverantörerna har etablerade rutiner för sitt brandskyddsarbete samt att dessa efterlevs i praktiken.

Granskningen visar på ett mycket gott resultat hos samtliga leverantörer:

- **Ansvarsfördelning:** Det råder en hög kännedom om brandskyddsfrågor och ansvarsfördelningen inom verksamheterna är tydligt definierad. Samtliga aktörer har utsedda brandombud.
- **Utbildning och övning:** Personalen genomgår årliga brandutbildningar. Det finns även dokumenterade rutiner för återkommande brandutrymningsövningar.

- **Säkerhetsplaner:** Samtliga leverantörer har upprättat och tillgängliggjort utrymningsplan eller inrymningsplan för brandceller.

Samtliga leverantörer inom särskilt boende uppfyller kraven för ett fullgott systematiskt brandskyddsarbete. Verksamheterna uppvisar en god säkerhetskultur där rutiner för utbildning och evakuering är väl förankrade.

Analys

I resultaten från årets avtalsuppföljning avseende särskilt boende visar alla leverantörer efterlevnad av de krav som ställs i avtalen, särskilt när det gäller de formella och säkerhetsmässiga fundamenten. I en verksamhet saknades rutiner för klagomålshantering, vilket åtgärdades snabbt under uppföljningsprocessen. Inga andra brister som krävt omedelbara åtgärder har identifierats i uppföljningarna.

Inom de områden som rör verksamhetens grundläggande förutsättningar – ekonomi, tillstånd och försäkringar – är resultaten mycket goda. Den ekonomiska granskningen, som anpassats efter leverantörernas juridiska form, visar att samtliga aktörer har en trygg finansiell bas med godkända kreditvärderingar och korrekt administrativ ordning. IVO-tillstånden för de privata leverantörerna är aktuella och korrekta, medan de kommunala enheterna är korrekt registrerade i omsorgsregistret. Det försäkringsskydd som krävs enligt avtal, omfattande både förmögenhetsbrott och ansvarsförsäkringar för person- och sakskada, är fullgott hos samtliga parter.

Även när det gäller kompetensförsörjning och brandsäkerhet uppfylls kraven utan anmärkning. Det finns en tydlig systematik i hur personalens kompetens utvecklas, där en kombination av digitalt lärande och fysiska utbildningsintyg säkerställer att medarbetarna har rätt kunskaper för sina uppdrag. I brandskyddsarbetet råder en hög kännedom om ansvarsfördelning och de anställda genomgår regelbundna utbildningar och evakueringsövningar, vilket skapar en trygg miljö för de boende.

Inom områdena egenkontroller och introduktion av ny personal noteras vissa utvecklingsbehov, trots att resultaten i stort är godkända. De flesta leverantörer har väl fungerande årshjul för kvalitetsarbete, men hos ett fåtal har kontrollerna varit för glesa eller omfattat för få punkter.

När det gäller introduktion av nya medarbetare finns det bra skriftliga rutiner och checklistor, men den praktiska efterlevnaden varierar. En hög arbetstakt medför ibland att checklistor inte fullföljs hela vägen eller att handledningen avslutas för tidigt. Det saknas också ofta en formell markering för när introduktionsperioden anses vara avslutad. Erfarenheten visar att de verksamheter som har en strukturerad chefsavstämning vid introduktionens slut lyckas bäst med att fånga upp missade

moment, vilket pekar på vikten av ett mer enhetligt och systematiskt avslut på nyanställningsprocessen.

Fortsatt uppföljning

Brister som uppmärksammats i årets uppföljning har diskuterats med berörda leverantörer. Dessa kommer att följas upp igen under hösten 2026.