

Plan för systematisk uppföljning av vård- och omsorgsverksamheter

Fastställd av vård- och omsorgsnämnden 2015-12-09
Reviderad 2017-02-28.



1 Inledning

Vård- och omsorgsnämnden ansvarar för att systematiskt följa upp och utvärdera de vård- och omsorgsverksamheter som nämnden är huvudman för. Uppföljningen ska genomföras med den frekvens och omfattning som krävs för att bedöma om de mål och krav som ställs på verksamheten uppfylls samt att insatser utförs i enlighet med biståndsbeslut. Vård- och omsorgsnämnden har avtal med ett 60-tal utförare avseende drygt 120 olika verksamheter. För att uppföljning ska kunna genomföras i tillfredsställande omfattning krävs ett systematiskt arbetssätt och genomtänkta prioriteringar.

Uppföljning ger kännedom om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden och eventuella brister kan upptäckas innan de blir alltför omfattande. Underlag från uppföljningarna ligger till grund för vård- och omsorgsnämndens prioriteringar och utvecklingsåtgärder.

Det är vård- och omsorgsnämndens uppfattning att en väl utformad uppföljning också lägger grunden för ett gott samarbete med utförarna och en kultur som bygger på förtroende med utgångspunkt i en gemensam utveckling snarare än kontroll. Nämndens ambition är att uppföljningen ska stärka utförarnas egen förmåga att utveckla och förbättra verksamheten samt att förebygga risker. Detta uppnås t.ex. genom att utvecklings- och kvalitetsfrågor ges stort utrymme i kontakten med utförarna och genom att kontoret hjälper till att lyfta fram och sprida goda exempel. Formerna för samverkan och dialog mellan beställare och utförare måste ständigt utvecklas.

Kvalitetsstrategerna på vård- och omsorgskontorets avdelning avtal och uppföljning följer upp att utförarna följer avtal, lagar och riktlinjer samt att kvaliteten i verksamheten är god och likvärdig.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) ansvarar för uppföljning av hälso- och sjukvården inom kommunens ansvarsområde.

2 Inriktning och prioriteringar

Nämndens prioriteringar och val av uppföljningsmetod inom olika verksamhetsområden sammanfattas i bilaga sist i dokumentet.

2.1 Förebyggande och reaktiv uppföljning

Ett framgångsrikt utvecklings- och förbättringsarbete förutsätter en kombination av förebyggande och reaktiv uppföljning.

Uppföljning i förebyggande syfte är planerad och återkommande med på i förhand bestämda intervaller. Komplexa tjänster har hög prioritet avseende planerad uppföljning. Som exempel kan nämnas verksamheter som har många kunder, verksamheter där kunderna relativt sett är i en större beroendeställning samt verksamheter som tar en stor andel av nämndens budget i anspråk. Utifrån ovan har avdelning avtal och uppföljning gjort en risk- och väsentlighetsanalys och därigenom bedömt prioriteringsordning och intervall på planerade uppföljningar.

Reaktiv uppföljning är händelsestyrd, d.v.s. den utlöses av indikationer på brister i en verksamhet. En reaktiv uppföljning kan t.ex. påkallas av många synpunkter och klagomål, om det inträffar en händelse av allvarlig art och risken bedöms vara stor att händelsen kommer att upprepas eller om biståndshandläggarna uppmärksammar systematiska brister hos en utförare.

Prioriteringar, val av uppföljningsmetod samt omfattning av planerad uppföljning inom olika verksamhetsområden sammanfattas i bilagan.

2.2 Uppföljningsmetoder

För att, givet tillgängliga resurser, uppnå en så heltäckande uppföljning som möjligt är det nödvändigt att kombinera olika uppföljningsmetoder.

På-plats-uppföljning

Så kallad på-plats-uppföljning genomförs vid besök i verksamheten. Uppföljningen kan vara omfattande med utgångspunkt i det aktuella avtalet och verksamhetens resultat i nationella undersökningar och mätningar. Inför att vård- och omsorgsnämnden ska fatta beslut om eventuell förlängning av avtal görs i regel ett på-plats-besök för att säkerställa att utföraren uppfyller kraven i avtalet.

På-plats-uppföljningen kan också vara inriktad på ett specifikt avtalsvillkor eller fråga, s.k. tematisk uppföljning. Vid tematisk uppföljning följs ofta alla eller flera verksamheter inom ett och samma verksamhetsområde upp vid samma tidpunkt. Val av tema görs t.ex. utifrån resultat vid tidigare uppföljningar eller aktuella samhällsfrågor. Även läkemedelsgenomgångar och hygienronder är s.k. tematiska uppföljningar.

Uppföljningar på plats i verksamheten kan omfatta intervjuer med verksamhetschefen, personal och/eller kunder samt granskning av dokumentation och rutiner. Även observationer kan användas för att skaffa en bild av verksamheten.

Enkätuppföljning

Enkätuppföljningar är resurseffektiva och kan ge underlag för jämförelser mellan olika verksamheter inom samma område samt information till vård- och omsorgsnämndens jämförelsetjänster som riktar sig till kunderna. Enkätuppföljningar lämpar sig bäst för enklare frågor samt statistik- och självskattning.

Enkätuppföljning av kvalitet och verksamhet görs två gånger per år inom insatserna hemtjänst, särskilt boende, korttidsboende, dagverksamhet, bostad med särskild service, daglig verksamhet, ledsagarservice, avlösarservice, boendestöd, korttidstillsyn samt korttidsvistelse. Dessa Kvalitets- och verksamhetsrapporter är en del i den grundläggande strukturen för uppföljning.

Individuppföljning

Uppföljning av att enskilda individer får sina beviljade insatser utförda i enlighet med biståndsbeslutet genomförs av biståndshandläggarna på kontorets myndighetsavdelningar. Ett nära samarbetet mellan kvalitetsstrateg och handläggare är mycket viktigt. Handläggarna kan vid sina individuppföljningar få indikationer som bör leda till en reaktiv uppföljning av kvalitetsstrategerna.

2.3 Objektivitet och likabehandling

Alla verksamheter ska följas upp utifrån samma utgångspunkter och behandlas lika oberoende av vem som driver verksamheten. Det innebär att verksamheter som drivs i egenregi eller av det kommunala bolaget AB SOLOM följs upp på samma sätt som verksamheter som drivs av privata utförare.

3 Vård- och omsorgskontorets agerande vid avtalsavvikelse

Hur risker och avvikelser från avtal ska hanteras är reglerat i respektive avtal.

Generellt ska brister i första hand hanteras i dialog mellan utföraren och kvalitetsansvariga. Vid brister kan kvalitetsstrategen kräva in en åtgärdsplan för hur utföraren ska åtgärda problemen.

Många avtal innehåller sanktioner som kan utkrävas om utföraren inte åtgärdar påpekade brister inom överenskommen tid. Exempel på sanktioner är vite, beställningsstopp (inom valfrihetssystemen) samt skriftliga varningar. En sista utväg kan vara att säga upp eller häva ett avtal. Oberoende av vilka sanktionsmöjligheter som är reglerade i avtalet så är det viktigt att sanktionerna används för att de inte ska urholkas.

4 Nationella undersökningar och mätningar

Det görs en mängd nationella undersökningar och mätningar inom vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde och resultaten publiceras i olika rapporter. Flera av rapporterna återanvänder uppgifter och resultat som redan publicerats i andra rapporter. Som en del i omvärldsbevakningen tar vård- och omsorgskontoret del av rapporter när de publiceras. I Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) redovisas dessa data. Det kan vara information som rapporteras av verksamheterna själva (enhetsundersökningen), från kommunen (RKA), från brukare själva (brukarundersökningen från socialstyrelsen och SKL) eller från andra aktörer inom verksamhetsområdet.

Resultat från dessa undersökningar presenteras i nästkommande Kvalitets och verksamhetsrapport.

5 Sammanställning och slutsatser av årets uppföljningar

Det övergripande resultatet av de uppföljningar som genomförts under kalenderåret sammanställs i Kvalitets- och verksamhetsrapporterna.

I separat rapport redovisas årets genomförda uppföljningar i förhållande till uppföljningsplanen och det kommande årets uppföljningar och arbete tillsammans med utförarna.

6 Rapportering till vård- och omsorgsnämnden

Nämnden behöver ta del av resultaten från uppföljningarna för att kunna fatta beslut och prioritera. Vård- och omsorgsnämnden behöver t.ex. tillgång till resultat som grund för framtida beslut om kvalitetsnivåer, vilka krav som ska ställas på verksamheten och beslut om vilka verksamheter som ska konkurransutsättas.

Uppföljningar delges nämnden löpande i form av meddelanden. Nämnden får också varje år muntliga föredragningar av resultaten i nationella mätningar/undersökningar.

7 Publicering av uppföljningsresultat

För valfrihetssystem finns ett uttalat krav på att kommunen ska ge medborgarna tillgång till information för att de ska kunna göra informerade val. Motsvarande krav finns även i kommunallagen. Ambitionen är att uppföljningsresultat i så stor utsträckning som möjligt ska publiceras på kommunens webbplats.

Bilaga

Prioriteringar och val av uppföljningsmetod inom olika verksamhetsområden

SÄRSKILT BOENDE FÖR ÄLDRE inkl KORTTIDSBOENDE					
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD			REAKTIV	
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	Individuppföljning		
Entreprenad	3-4 månader efter driftstart, därefter årligen	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.	RKA Enhetsundersökningen Socialstyrelsens brukarundersökning
LOV 5 kunder eller fler	Årligen.				
LOV 1-4 kunder	Utförs ej.				

HEMTJÄNST					
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD			REAKTIV	
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	Individuppföljning		
LOV 5 kunder eller fler	Årligen.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.	RKA Enhetsundersökningen Socialstyrelsens brukarundersökning
LOV 1-4 kunder	Utförs ej.				
Nattpatrull	Årligen.				



DAGVERKSAMHET					
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD			REAKTIV	
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	Individuppföljning		
LOV 5 kunder eller fler	Vartannat.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation	
LOV 1-4 kunder	Utförs ej.				

BOSTAD MED SÄRSKILD SERVICE					
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD			REAKTIV	
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	Individuppföljning		
Entreprenad /Egenregi	3-4 månader efter driftstart, därefter årligen.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.	RKA Enhetsundersökningen SKLs brukarundersökning
Barn- och ungdoms boenden oberoende av upphandlingsform	3-4 månader efter driftstart/första kund, därefter årligen.				
LOV 3 kunder eller fler	Årligen.				
LOV 1-2 kunder	Utförs ej.				

DAGLIG VERKSAMHET						
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				REAKTIV	Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD					
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	Individuppföljning			
LOV 3 kunder eller fler	Årligen.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.	Enhetsundersökningen SKLs brukarundersökning	
LOV 1-2 kunder	Utförs ej.					

BOENDESTÖD						
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				REAKTIV	Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD					
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	Individuppföljning			
LOV 3 kunder eller fler	Årligen.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.		
LOV 1-2 kunder	Utförs ej.					

LEDSAGARSERVICE						
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				REAKTIV	Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD					
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	Individuppföljning			
LOV 5 kunder eller fler	Vartannat år.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.		
LOV 1-4 kunder	Utförs ej.					

AVLÖSARSERVICE						
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				REAKTIV	Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD			Individuppföljning		
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning				
LOV 5 kunder eller fler	Vartannat år.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.		
LOV 1-4 kunder	Utförs ej.					

KONTAKTPERSON						
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				REAKTIV	Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD			Individuppföljning		
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning				
LOV 5 kunder eller fler	Vartannat år.	Utförs ej.	Löpande.	På indikation.		
LOV 1-4 kunder	Utförs ej.					

KORTTIDSVISTELSE						
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				REAKTIV	Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD			Individuppföljning		
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning				
LOV 4 kunder eller fler	Vartannat år.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.		
LOV 1-3 kunder	Utförs ej.					

KORTTIDSTILLSYN					
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning				Nationella undersökningar och mätningar
	PLANERAD			REAKTIV	
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	Individuppföljning		
LOV 4 kunder eller fler	Vartannat år.	Kvalitets- och verksamhetsuppföljning (två gånger per år).	Löpande.	På indikation.	
LOV 1-3 kunder	Utförs ej.				

ÖVRIGA AVTAL			
	Vård- och omsorgskontorets uppföljning		
	PLANERAD		REAKTIV
	Uppföljning på plats	Enkätuppföljning	
Stöd till social gemenskap	Vartannat år.	Utförs ej.	På indikation.
Öppna förebyggande verksamheter för äldre	Vartannat år.	Utförs ej.	På indikation.
LSS rehab och hälsa	Årligen.	Årligen.	På indikation.
Äldre rehab	Årligen.	Årligen.	På indikation.