

Handläggare
Fichtel Åsa

Datum
2013-03-20

Diarienummer
KSN-2012-0795

Kommunstyrelsen

Motion av Liza Boëthius och Jeannette Escanilla (båda V) om att inrätta en tredjepartsgranskning och brukarrevisioner

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att besvara motionen med hänvisning till föredragningen.

I motion av Lisa Boëthius och Jeannette Escanilla (båda V), väckt den 28 maj 2012, yrkar motionärerna att kommunfullmäktige ska besluta att öka både granskning och kontroller av kvaliteten inom vård och omsorg genom tredjepartsgranskning samt genom att utreda möjligheten till att brukarrevisioner blir en del av kommunens sätt att utreda de insatser som beviljas inom privat och kommunalt utförd vård och omsorg. **Bilaga 1.**

Remissbehandling

Ärendet har remitterats till äldrenämnden (ÄLN), nämnden för hälsa och omsorg (NHO) och till styrelsen för vård och bildning (SVB). **Bilaga 2-4.**

I NHO har **reservationer** avgivits av (V) respektive (S) och (MP)

Äldrenämnden och nämnden för hälsa och omsorg ser brukarstyrda revisioner som ett intressant alternativ och som komplement till nuvarande former av uppföljning. Nämnderna lägger stor vikt vid uppföljning och kvalitetssäkring och har upprättat planer för att säkra kvalitet, kvantitet och ekonomi. Nämndernas ambitioner är att säkerställa att den enskilda/enskilde får de insatser som beviljats och att tjänsterna håller den kvalitet som avtalen fastställt.

Styrelsen för vård och bildning uppger att de använder sig av brukarrevisioner inom delar av Vård och bildning med positiva erfarenheter. Ett område som de arbetar med brukarrevisioner

inom är affärsområdet Socialpsykiatri och beroende varifrån styrelsen har positiva erfarenheter av arbetet. Brukare/brukarrepresentanter har utbildats och genomfört en revisionsplan tillsammans med brukarorganisationen. Genom revisionerna, som genomförs ett par gånger om året, får ansvarig chef en genomlysning/kvalitetssäkring och förslag till förbättringar att arbeta vidare med vilket bidrar till utvecklingen. Styrelsen för vård och bildning menar att komplettering med brukarrevision kan bidra till en lärande organisation. Det kan vara ett bra komplement till hur brukarna upplever helheten, så som myndighetsbeslut, kommunikation kring besluten samt de faktiska tjänsternas kvalitet. Styrelsen vill dock poängtera vikten av att ha en plan som inbegriper information, utbildning, implementering och tidsplan för arbetet att införa brukarrevision i ett bredare perspektiv.

Styrelsen för vård och bildning liksom ÄLN och NHO påpekar samtliga att ett införande är förknippat med kostnader i form av utbildning och ekonomisk ersättning till deltagarna, men att det på sikt kan bidra till ökat brukarinflytande och verksamhet som är bättre anpassad till målgruppens behov.

Föredragning

Nämnderna och styrelserna arbetar kontinuerligt med uppföljningsplaner för att säkra kvaliteten i de tjänster som beställs och levereras. SVB deltar för sin del i ett projekt, som drivs som socialt företag i samverkan med Regionförbundet, med brukarrevision i syfte att utveckla sin verksamhet. I projektet ska företaget rekrytera, utbilda och tillhandahålla personer med brukarbakgrund. Projektet syftar till att pröva och utveckla former för brukarrevision som komplement till den revision och uppföljning som pågår i VoB. Brukarrevisionen sker enligt fastställd taxa och är inte att se som ideell verksamhet.

En tredjepartsgranskning innebär att en oberoende organisation/person, helt fristående från verksamheten eller brukaren, ska identifiera för verksamheten kritiska risker, tillsammans med uppdragsgivaren fastställa utvärderingskriterier, genomföra granskningsmoment, tex intervjuer, och ge uppdragsgivaren feed-back på resultatet. Denna verksamhet förekommer idag främst inom tillverknings- och IT-säkerhetsföretag. Vårdighetsutredningen (SOU 2008:51) har initierat diskussioner om utveckling av tredjepartsgranskning även inom äldreomsorgen.

Såväl brukarrevision som tredjepartsgranskning är fortfarande i ett utvecklingsskede. Nämnderna och styrelsen är samtliga positiva till att använda detta som komplement till övrig uppföljning av kvaliteten i verksamheten. Det synes dock ännu vara för tidigt att i ett bredare perspektiv införa granskningsmodellerna då kompetensen att granska är under utveckling.

Utifrån inkomna remissvar och med hänvisning till föredragningen föreslås därför motionen vara besvarad.

Ekonomiska konsekvenser

Enligt regionförbundet som arbetar med pilotprojektet med brukarrevisioner uppgår kostnaderna för brukarrevision till minst 30 000 kr per verksamhetsställe. Frågan kring brukarrevisioner bör därför också ses i förhållande till nämndernas/styrelsernas befintliga behov och kostnader i övrigt.

Kommunledningskontoret

Åsa Morén
Vice stadsdirektör

Bilaga 1

Motion om att inrätta en Tredjepartsgranskning och brukarrevisioner

UPPSALA KOMMUNSTYRELSE	
Ink.	2012-05-31
Diarienummer	KSN-2012-0795
	1

2012.05.28



Personer inom äldre- och handikapomsorgerna ska inte fara illa. Allvarliga missförhållanden kan missas när den interna granskningen inte är fullständig.

Personer som beviljas insatser inom vård och omsorg är i underläge. Att verkligen få reda på hur våra brukare har det är mycket svårt. För att få kunskap om detta har uppdragsnämnderna inom detta område, Äldrenämnden och Nämnden för hälsa och omsorg sina egna antagna planer för uppföljning "Plan för uppföljning och tillsyn 2009 – 2012" som innebär:

- Planerade uppföljningar och utvärderingar av verksamheter,
- Frågeformulär till utförarna om deras egen syn på hur det utför uppdraget,
- Oanmälda besök hos utförarna,
- Enkät till brukaren och anhörig.

Detta ger mycket kunskap, men det är inte tillräckligt eller alltid en verklig kunskap om hur brukarna har det och upplever sin situation. Problemen är flera – här beskrivs några:

- Man pratar inte med brukarna själva annat än i undantagsfall,
- Varken brukaren eller anhörig eller god man/förvaltare vågar alltid ta upp kritik om man är missnöjd av rädsla för icke önskade konsekvenser om man säger som det är,
- Den som frågar förstår inte alltid problematiken, därför känner man inte förtroende för den som frågar,
- Medicinskt ansvariga sjuksköterskorna (MAS) - som själva är anställda av vårdbolagen - bedömer partiskt och därför inte anmäler allvarliga fel.

Krav på ökad granskning och kontroll ska utvecklas. Detta kan göras genom en tredjepartgranskning och/eller brukarrevisioner.

Tredjepartgranskning är en granskning helt oberoende av verksamheten. Denna granskning ska inriktas på att verksamheten lever upp till ska kraven, men också till den service och kvalitet man utlovat till både den enskilde och kommunen. På det sättet fångar man också den enskildes behov och önskemål.

En oberoende granskare ökar också möjligheten för personer med funktionsnedsättning, äldre och anhöriga att rapportera om missförhållanden. Idag vet vi också att många är rädda att berätta om dåligt omhändertagande därför kan en oberoende granskning spela en viktig roll.

Brukarrevisioner kan ses som en form av tredjepartgranskning och är ett komplement till den uppföljning och tillsyn som bedrivs idag enligt nämndernas planer för uppföljning. Det är ett sätt att få fördjupad kunskap om hur brukare verkligen har det. De som kan utföra dessa brukarrevisioner kan vara brukare, anhöriga, andra personer knutna till HSO eller pensionärsorganisationer. Utbildning krävs för detta vilket kommunen bör stå för.

Fördelar med att komplettera de utvärderingar och uppföljningar som görs idag med brukarrevisioner är t ex.

- Det ger ett större förtroende för den som utför intervjun, brukaren har inget beroendeförhållande till intervjuaren, vilket också gör det lättare att verkligen berätta hur man har det och vad man tycker om insatsen och vad man önskar för förändring.
- Intervjun utför av en person som har specialkunskap i form av att vara brukare själv, nära anhörig eller verksam inom PRO eller HSO.
- Man får fram mer kunskap som annars lätt går förbi vid en traditionell undersökning. Lyfter fram individen som subjekt och inte objekt i sitt eget liv. Det ger brukaren större delaktighet och inflytande över stödet.

Vårt förslag är att utveckla en kvalificerad uppföljning och utvärdering av den vård som kommunen beställer och den omsorg som genomförs.

En oberoende granskning och brukarrevisioner som står fri från både kommunen och utförare är ett stort steg i rätt riktning.

Därför föreslår vi kommunfullmäktige besluta att

1. Öka både granskningen och kontroller av kvaliteten inom vård och omsorg genom att inrätta en tredjepartsgranskning.
2. Genom att utreda möjligheten till att brukarrevisioner blir en del av kommunens sätt att utreda de insatser som beviljas inom privat och kommunalt utförd vård och omsorg.



Liza Boethius
Vänsterpartiet



Jeannette Escanilla

Bilaga 2

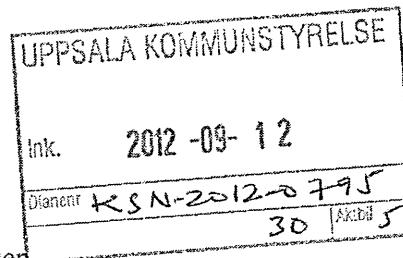


ÄLDRENÄMNDEN

Handläggare
Kjell Holm

Datum
2012-08-30

Diarienummer
ALN-2012-0134.30



Kommunstyrelsen

**Yttrande över motion av Liza Boethius och Jeanette Escanilla
(Båda V) om att inrätta en tredjepartsgranskning och
brukarrevisioner, d nr KSN-2012-0795**

Kommunstyrelsen hemställer om nämndens yttrande i rubricerat ärende.

Brucarrevisioner är en företeelse som vuxit fram bl a som ett resultat av Socialstyrelsens brukarinflytandeprojekt inom ramen för nationell psykiatrisamordning. Internationellt har arbetsformen utvecklats under ett antal år med bl a Storbritannien och USA som föregångsländer.

Brucarinflytande brukar definieras som "medborgarens möjligheter att såsom användare av offentlig service påverka tjänsternas utformning och kvalitet". I traditionella former för planering och utveckling av verksamheter inom vård och omsorg är detta perspektiv något som ibland tenderar att komma i skymundan

Syftet med brukarrevisioner är att på ett tydligt sätt synliggöra brukarperspektivet och tanken att personer med egna erfarenheter som brukare har unika förutsättningar för att kunna utvärdera verksamheter utifrån sina särskilda insikter i målgruppens behov.

Som uppdragsgivande nämnd lägger ÄLN stor vikt vid uppföljning och utvärdering av upphandlade verksamheter. Nämnden har upprättat en plan för uppföljning av kvalitet, kvantitet och ekonomi som uttrycker nämndens ambitioner inom området. Nämndens uppföljningsarbete syftar till att följa upp att den enskilde erhåller de insatser som beviljats och att upphandlade verksamheter utför det som avtalats i ingångna avtal samt håller utlovad kvalitet.

Regionförbundet i Uppsala län bedriver sedan 2008 ett projekt som kallas "brukarstyrd kompetensutveckling i samverkan". Med stöd av statliga medel har en modell för brukarrevision utvecklats i form av ett socialt företag, "Uppsala läns brukarrevisionsbyrå", som drivs i form av ekonomisk förening. Företaget är helt brukarstyrt och ska medverka till att rekrytera, utbilda och tillhandahålla personer med brukarbakgrund som ska arbeta med verksamhetsrevision. Regionförbundet bedriver även ett samarbete med Vård- och bildning som syftar till att pröva och utveckla former för brukarrevision som ska kunna vara ett komplement till den externa och interna revision som idag ingår i Vård- och bildnings kvalitetsarbete.

Nämnden ser brukarstyrda revisioner som ett intressant alternativ som komplement till nuvarande former för uppföljning. En effekt av brukarstyrd utvärdering kan enligt nämndens mening vara ökat brukarinflytande i kombination med en verksamhet bättre anpassad till målgruppens behov.

Ekonomiska konsekvenser

Att brukare medverkar i verksamhetsrevisioner är inte att betrakta som ideell verksamhet. Personerna som medverkar arvoderas enligt en viss fastställd taxa. Enligt uppgifter från regionförbundet bör kostnaden för en genomförd revision beräknas till lägst 30 000 kronor per verksamhet. Således kan införande av brukarrevisioner medföra betydande kostnadsökningar för berörda nämnder. I den utsträckning som brukarrevision kan ses som alternativ till andra nödvändiga åtgärder, t ex utökning av nämndens organisation för uppföljning, kan dock införande av brukarrevision betraktas som kostnadsneutralt.

Äldrenämnden



Ebba Busch
Ordförande



Annie Arkebäck Morén
Sekreterare

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Sammanträdesdatum: 2012-08-30

§ 135

Yttrande till kommunstyrelsen över motion av Liza Boethius och Jeannette Escanilla (båda V) om att inrätta en tredjepartsgranskning och brukarrevisioner (KSN-2012-0795)
ALN-2012-0134.30

Beslut

Äldrenämnden beslutar

att avge yttrande till kommunstyrelsen enligt upprättat förslag.

Ärendet

Förslag till skrivelse föreligger 2012-08-01 från kontoret för hälsa, vård och omsorg.

Motionärerna föreslår inrättande av tredjepartsgranskning i syfte att öka granskning och kontroller av kvaliteten inom av kommunen upphandlad vård och omsorg.

I bifogat förslag till yttrande pekas bl.a. på det arbete som pågår i form av regionförbundets projekt "brukarstyrd kompetensutveckling i samverkan" samt ett pågående samarbete med vård och bildning.

Brukarstyrd utvärdering beräknas enligt regionförbundet innebära en kostnad till lägst 30. 000 kr per verksamhet. I den utsträckning brukarrevision kan ses som alternativ till andra nödvändiga åtgärder kan det dock betraktas som kostnadsneutralt.

Justerandes sign




Utdragsbestyrkande



Bilaga 3



NÄMNDEN FÖR HÄLSA OCH OMSORG

Handläggare
Kjell Holm

Datum
2012-08-23

Diarienummer
NHO-2012-0112.31

Kommunstyrelsen

UPPSALA KOMMUNSTYRELSE	
Ink.	2012-08-31
Diarienummer	KSN-2012-0795
	30 Arkiv 4

Yttrande över motion av Liza Boethius och Jeanette Escanilla (Båda V) om att inrätta en tredjepartsgranskning och brukarrevisioner, d nr KSN-2012-0795

Kommunstyrelsen hemställer om nämndens yttrande i rubricerat ärende. Brukarrevisioner är en företeelse som vuxit fram bl a som ett resultat av Socialstyrelsens brukarinflytandeprojekt inom ramen för nationell psykiatrisamordning. Internationellt har arbetsformen utvecklats under ett antal år med bl a Storbritannien och USA som föregångsländer.

Brukarinflytande brukar definieras som "medborgarens möjligheter att såsom användare av offentlig service påverka tjänsternas utformning och kvalitet". I traditionella former för planering och utveckling av verksamheter inom vård och omsorg är detta perspektiv något som ibland tenderar att komma i skymundan.

Syftet med brukarrevisioner är att på ett tydligt sätt synliggöra brukarperspektivet och tanken att personer med egna erfarenheter som brukare har unika förutsättningar för att kunna utvärdera verksamheter utifrån sina särskilda insikter i målgruppens behov.

Som uppdragsgivande nämnd lägger NHO stor vikt vid uppföljning och utvärdering av upphandlade verksamheter. Nämnden har upprättat en plan för uppföljning av kvalitet, kvantitet och ekonomi som uttrycker nämndens ambitioner inom området. Nämndens uppföljningsarbete syftar till att följa upp att den enskilde erhåller de insatser som beviljats och att upphandlade verksamheter utför det som avtalats i ingångna avtal samt håller utlovad kvalitet.

Regionförbundet i Uppsala län bedriver sedan 2008 ett projekt som kallas "brukarstyrd kompetensutveckling i samverkan". Med stöd av statliga medel har en modell för brukarrevision utvecklats i form av ett socialt företag, "Uppsala läns brukarrevisionsbyrå", som drivs i form av ekonomisk förening. Företaget är helt brukarstyrt och ska medverka till att rekrytera, utbilda och tillhandahålla personer med brukarbakgrund som ska arbeta med

verksamhetsrevision. Regionförbundet bedriver även ett samarbete med Vård- och bildning som syftar till att pröva och utveckla former för brukarrevision som ska kunna vara ett komplement till den externa och interna revision som idag ingår i Vård- och bildnings kvalitetsarbete.

Nämnden ser brukarstyrda revisioner som ett intressant alternativ som komplement till nuvarande former för uppföljning. En effekt av brukarstyrd utvärdering kan enligt nämndens mening vara ökat brukarinflytande i kombination med en verksamhet bättre anpassad till målgruppens behov.

Ekonomiska konsekvenser

Att brukare medverkar i verksamhetsrevisioner är inte att betrakta som ideell verksamhet. Personerna som medverkar arvoderas enligt en viss fastställd taxa. Enligt uppgifter från regionförbundet bör kostnaden för en genomförd revision beräknas till lägst 30 000 kronor per verksamhet. Således kan införande av brukarrevisioner medföra betydande kostnadsökningar för berörda nämnder. I den utsträckning som brukarrevision kan ses som alternativ till andra nödvändiga åtgärder, t ex utökning av nämndens organisation för uppföljning, kan dock införande av brukarrevision betraktas som kostnadsneutralt.

Nämnden för hälsa och omsorg



Stig Rådahl
Ordförande



Annie Arkeback Morén
Sekreterare

SAMMANTRÄDESPROTOKOLL

Sammanträdesdatum: 2012-08-23

§ 171

Yttrande till kommunstyrelsen över motion av Liza Boethius och Jeannette Escanilla (båda V) om att inrätta en tredjepartsgranskning och brukarrevisioner (KSN-2012-0795)
NHO-2012-0112.31

Beslut

Nämnden för hälsa och omsorg beslutar

att avge yttrande till kommunstyrelsen enligt upprättat förslag.

ReservationerLiza Boëthius (V) reserverar sig mot beslutet enligt **bilaga 5**.

Eva Christiernin (S), Ove Hjorth (S), Jonny Husén (S) och Malena Ranch (MP) reserverar sig mot beslutet till förmån för bifall till motionen.

Ärendet

Förslag till skrivelse föreligger 2012-08-01 från kontoret för hälsa, vård och omsorg.

I motionen föreslås inrättande av tredjepartsgranskning i syfte att öka granskning och kontroller av kvaliteten inom av kommunen upphandlad vård och omsorg.

I bifogat förslag till yttrande pekas bl a på det arbete som pågår i form av regionförbundets projekt "brukarstyrd kompetensutveckling i samverkan" samt ett pågående samarbete med vård och bildning.

Yrkande

Ordföranden yrkar bifall till liggande förslag.

Liza Boëthius (V) yrkar med stöd av Eva Christiernin (S), Ove Hjorth (S), Jonny Husén (S) och Malena Ranch (MP) bifall till motionen.

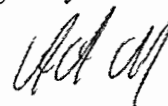
Beslutsgång

Ordföranden ställer proposition på eget yrkande och på Liza Boëthius yrkande och finner bifall för eget yrkande.

Justerandes sign




Utdragsbestyrkande





Reservation

NHO 12 08 23

Ärende 3.12 – Yttrande till KS över motion av Liza Boëthius och Jeannette Escanilla (båda V) om att inrätta en tredjepartsgranskning och brukarrevisioner

Jag reserverar oss till förmån för bifall till motionen.

Även om nämnden i sitt yttrande över motionen visar en positiv syn på brukarrevisioner så sätter man inte ner foten och yrkar bifall till motionen. Svaret blir på sätt till intet förpliktigande för nämnden när det gäller brukarrevisioner. Motionen tar upp behovet av att vidga brukarrevisioner till att också omfatta andra insatser än de som vänder sig till människor med psykiska funktionsnedsättningar såsom bl a gruppboenden jml LSS. Där skulle t ex anhöriga eller organisationer inom HSO kunna utbildas och utföra brukarrevisioner.

Vidare saknas i svaret ett ställningstagande till tredjepartsgranskning, de omnämns överhuvudtaget inte alls i svaret.

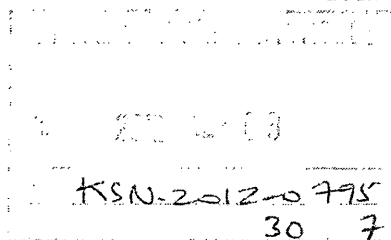
Motionens syfte är att bidra till att vi så långt möjligt verkligen skall kunna få veta hur brukare har det. Motionen tar upp sätt som gör det möjligt att komma närmare brukaren. De andra verktygen vi har kan av olika skäl hämma brukaren att verkligen berätta hur det är.

Uppsala 23 augusti 2012

Liza Boëthius (V)

SK Hög

UfotM

Handläggare
Johan FärnstrandDatum
2012-12-03Diarienummer
SVB-2012-2031

Kommunstyrelsen

**Yttrande gällande motion av Liza Boethius och Jeannette Escanilla
(båda V) om att inrätta en tredjepartsgranskning och brukarrevisioner,
KSN-2012-0795.**

Yttrande

Motionen är vag i sin utformning och det är därför svårt att veta vilken effekt motionärerna syftar till och därmed svårt att ta ställning till motionen som sådan. Styrelsen för vård och bildning vill i sitt svar istället redogöra för hur brukarrevisioner går till inom Vård & bildning och vilken effekt de ger.

Styrelsen vill framhålla att brukarrevisioner används inom delar av Vård & bildning med positiva erfarenheter. Inom till exempel Affärsområde Socialpsykiatri & beroende arbetar man med detta.

Vård & omsorg har utbildat brukare/brukarrepresentanter i revision. En revisionsplan görs tillsammans med brukarorganisationen, inklusive uppföljning. Planen är att revisionen sker ett par gånger per år under 1 dag. Chefen får då en genomlysning/ kvalitetssäkring och förbättringsförslag för sin verksamhet som denne får arbeta vidare med och som kommer att förbättra verksamheten i till exempel avtalsefterlevnad/kundupplevd kvalitet/best practice etc.

När det gäller åtgärdsbeslut ligger detta hos verksamhetschef dock finns ett gemensamt intresse av att förbättra verksamheten och en gemensam förståelse vad gäller finansiering av verksamheten. Brukarrevisionen ger en kvalitativt säkrare organisation, till exempel genom ett kundperspektiv och kundinvolvering som leder till ökad nöjdhet. Till skillnad från till exempel inspektioner som görs av kontoret för hälsa, vård och omsorg, som i det mesta fokuserar på "huret"/ processer, någon som fokuserar på "vadet"/ målet – det vill säga att fokus sker på produktivitet och effektivitet istället för ett fokus på hur vi ska göra saker. Detta skapar förutsättningar för innovation då cheferna får ansvar för att själva bestämma hur saker ska genomföras så länge målet nås, såväl mjuka som hårda mål.

En brukarrevision, rätt utformad, ger alltså möjlighet till ökat inflytande för den enskilde över de insatser som är beviljade och utförda och ger en kompletterande bild till avtalsuppföljningar.

Granskningen kan fungera som en katalysator i processen lärande organisation och att verksamheten strukturerar vissa samarbetsformer med brukarna/kunderna. Styrelsen menar också att Uppsala Kommun i sin helhet kan få en bra överblick av hur brukarna upplever helheten, det vill säga såväl myndighetsbeslut, kommunikation kring dessa som hur utförarna levererar de tjänster som omfattas.

Erfarenheterna från Socialpsykiatri är att man, för att lyckas med införandet, behöver en plan för införandet som inbegriper information, utbildning samt en implementationstid. Det är också förknippat med vissa ekonomiska åtaganden i form av utbildning samt eventuell ersättning till deltagarna.

Att ytterligare fokusera uppföljning på individnivå skulle väl stämma överens med ISO:s definition av kvalitet: *"alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller företeelse som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov"*.

En tredjepartsgranskning kan leda till ökat fokus på resultatet av insatserna hos den enskilde. En sådan uppföljning är ett bra komplement till dagens uppföljning på verksamhetsnivå. Vård & bildning är ISO-certifierade inom division Vård & omsorg.

Styrelsen för vård och bildning

Cecilia Hamenius
Ordförande