

Handläggare
Dahl Jessica (OMF)
Sporrong Anna-Terese (OMF)

Datum
2018-07-03

Diarienummer
OSN-2018-0397

Omsorgsnämnden

Uppföljningsplan omsorgsnämnden 2018

Förslag till beslut

Omsorgsnämnden föreslås besluta

att anta uppföljningsplan för omsorgsnämnden 2018.

Sammanfattning

Föreliggande uppföljningsplan beskriver hur uppföljning av omsorgsverksamheten ska genomföras oavsett om den uppföljda verksamheten bedrivs i egenregi eller av privata utförare som nämnden har avtal med. Nämndens uppföljning sker på flera nivåer: strategisk, ekonomisk, verksamhetsövergripande, avtalspecifik och på individnivå.

Syftet med uppföljningen är att säkerställa att omsorgsnämndens verksamheter, oavsett regi, lever upp till ställda krav. Syftet är också att garantera insyn och transparens i beslutsprocesser och att medborgare och brukare upplever att erbjudna insatser/tjänster motsvarar behoven och håller en hög kvalitet i förhållande till både lagstiftning och den enskildes behov. Uppföljningsplanens syfte är att tydliggöra vad som ska följas upp, hur, av vem och med vilken regelbundenhet.

Ärendet

Uppföljningsarbete är en viktig del av omsorgsnämndens underlag för lärande och beslut. Det är också till för att säkerställa att de offentligt finansierade verksamheterna använder tilldelade medel på ett korrekt sätt utifrån kommunfullmäktiges program för kommunalt finansierad verksamhet. Uppföljningen ska dels påvisa om verksamheterna styr i avsedd riktning, dels säkerställa att utveckling sker i enlighet med politiska beslut och viljeinriktningar. Uppföljningen ska ligga till grund för kvalitetsförbättringar, lärande och utveckling både i de uppföljda verksamheterna och i avtalsstyrningen.

Varje år beslutar omsorgsnämnden om en uppföljningsplan. Den ska vara flexibel och anpassningsbar om organisation, mål och förutsättningar ändras. Utifrån uppföljningsplanen arbetar omsorgsförvaltningen fram en detaljplan, i vilken det framgår mer specifikt hur

uppföljningar kommer att genomföras. Den uppföljningsplan som nämnden beslutar om är offentlig medan förvaltningens detaljplan betraktas som ett arbetsmaterial.

Omsorgsnämndens metodutveckling gällande uppföljning är en ständigt pågående process och utvecklas i samarbete inom omsorgsförvaltningens olika avdelningar.

Omsorgsförvaltningen

Magnus Johannesson
Tf. direktör

Uppföljningsplan 2018

Omsorgsnämnden

Innehållsförteckning

1	SAMMANFATTNING.....	3
2	INLEDNING.....	4
3	SYFTE	4
4	OMSORGSNÄMNDENS UPPFÖLJNING	4
4.1	STRATEGISK NIVÅ	4
4.2	EKONOMISK NIVÅ.....	5
4.3	VERKSAMHETSÖVERGRIPANDE OCH AVTALSSPECIFIK NIVÅ	5
4.4	HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSNIVÅ	5
4.5	INDIVIDNIVÅ	6
4.6	HÄNDELSESTYRDA UPPFÖLJNINGAR OCH SÄRSKILD GRANSKNING	6
5	METOD	6

1 Sammanfattning

Förtroendevalda i omsorgsnämnden har ansvar för att fördela resurser och styra nämndens verksamhet. I ansvaret ligger också att redovisa och föra dialog med kommuninvånarna kring hur effektivt skattemedlen används och vilka kvalitativa resultat som uppnås. En viktig förutsättning för denna dialog är att nämnden har kunskap om resultaten. Utan resultat vet nämnden inte vad som fungerar bra eller vad som behöver förbättras.

Uppföljningsarbete är en del av omsorgsnämndens underlag för lärande och beslut. Det är också till för att säkerställa att offentligt finansierade verksamheter använder tilldelade medel på ett korrekt sätt utifrån kommunfullmäktiges *program för kommunalt finansierad verksamhet*¹. Uppföljningen ska således säkerställa att nämnden erhåller tjänster utifrån ställda krav i avtal och uppdrag och att det råder konkurrensneutralitet mellan utförarna inom både offentlig och enskild regi.

Uppföljningen ska också visa på om verksamheterna styr i avsedd riktning och säkerställa att utveckling sker i enlighet med politiska beslut och viljeinriktningar.

Syftet med uppföljningsplanen är att tydliggöra vad som ska följas upp, hur, av vem och med vilken regelbundenhet. Uppföljningsplanen beslutas av omsorgsnämnden och förfinas och verkställs av tjänstemän på omsorgsförvaltningen.

¹ Diarienummer KSN-2016-1909

2 Inledning

Inom omsorgsnämnden drivs omsorgsverksamhet enligt socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) av både kommunens egenregi i förvaltningsform och av privata utförare som nämnden har avtal med. Enligt föreskrifterna för hälso- och sjukvård och vård och omsorg ska verksamheter ha ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och därmed säkra verksamhetens kvalitet. Det innebär att alla utförare har eget ansvar att följa upp och utveckla sin verksamhet.

Oavsett driftsform är nämnden ytterst ansvarig för att kontrollera och följa upp driften på ett likvärdigt sätt och se till att allmänheten ges insyn i den². Förtroendevalda har ansvar för att fördela resurser och styra kommunens verksamheter. I ansvaret ligger också att redovisa och föra dialog med kommuninvånarna kring hur effektivt skattemedlen används och vilka kvalitativa resultat som uppnås. En viktig förutsättning för denna dialog är att ha kunskap om resultaten. Utan resultat vet nämnden inte vad som fungerar bra eller vad som behöver förbättras³.

Uppföljningsarbete är en viktig del av omsorgsnämndens underlag för lärande och beslut. Det är också till för att säkerställa att de offentligt finansierade verksamheterna använder tilldelade medel på ett korrekt sätt utifrån kommunfullmäktiges *program för kommunalt finansierad verksamhet*⁴. Uppföljningen ska dels påvisa om verksamheterna styr i avsedd riktning, dels säkerställa att utveckling sker i enlighet med politiska beslut och viljeinriktningar. Uppföljningen ska ligga till grund för kvalitetsförbättringar, lärande och utveckling både i de uppföljda verksamheterna och i avtalsstyrningen.

Varje år beslutar omsorgsnämnden om en uppföljningsplan. Den ska vara flexibel och anpassningsbar om organisation, mål och förutsättningar ändras. Utifrån uppföljningsplanen arbetar omsorgsförvaltningen fram en detaljplan, i vilken det framgår mer specifikt hur uppföljningar kommer att genomföras. Den uppföljningsplan som nämnden beslutar om är offentlig medan förvaltningens detaljplan betraktas som ett arbetsmaterial.

3 Syfte

Syftet med uppföljningen är att säkerställa att omsorgsnämndens verksamheter, oavsett regi, lever upp till ställda krav. Syftet är också att garantera insyn och transparens i beslutsprocesser och att medborgare och brukare upplever att erbjudna insatser/tjänster motsvarar behoven och håller en hög kvalitet i förhållande till både lagstiftning och den enskildes behov. Planen har också till syfte att tydliggöra vad som ska följas upp, hur, av vem och med vilken regelbundenhet.

4 Omsorgsnämndens uppföljning

Nämndens uppföljning sker på flera nivåer: *strategisk, ekonomisk, verksamhetsövergripande och avtalsspecifik* samt på *individnivå*.

4.1 Strategisk nivå

Mål och budget är kommunens övergripande styrdokument. Det gäller för innevarande år och innehåller en plan för två år framåt. Det innehåller även inriktningsmål, uppdrag, politisk plattform och budget för hela organisationen. Kommunstyrelsen ansvarar för att leda, följa och utveckla

² 10 kap. Kommunallag (2017:725)

³ Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) Guide för planering, uppföljning/analys och åtgärder i kommunövergripande styrning.

⁴ Diarienummer KSN-2016-1909

arbetet med ekonomi- och verksamhetsstyrning. Varje nämnd och bolagsstyrelse ansvarar för att bidra till att uppnå kommunfullmäktiges inriktningsmål.

I omsorgsnämndens verksamhetsplan framgår hur målen ska uppnås, åtgärder för genomförande och hur dessa ska följas upp. Verksamhetsplanen styr sedan verksamheten i förvaltningen. Verksamhetsplanen gäller i tre år och revideras årligen. All verksamhetsstyrning i omsorgsnämnden följer den modell som styrkedjan i *Mål och budget* ställer upp.

Uppföljning avser analys om i vilken utsträckning omsorgsnämnden har uppnått kommunfullmäktiges mål och uppdrag med verksamheten och visar vilka resultat som de valda strategierna har lett till.

Uppföljningen av all verksamhet genomförs av omsorgsförvaltningens ledningsgrupp med stöd av avdelningen för systemledning vid tre tillfällen per år.

4.2 Ekonomisk nivå

Omsorgsnämndens ekonomiska uppföljning följer de kommunövergripande principerna för ekonomistyrning. Principerna klargör förhållningssätt och hantering inom de mest väsentliga delar av ekonomistyrningen och säkerställer ett enhetligt arbetssätt så att styrkedjan i *Mål och budget* efterlevs. Detta bidrar till transparens och är en grund för likabehandling av omsorgsnämndens samtliga utförare.

Uppföljning sker i månadsrapporter där fokus är resultat och prognos. Nämnden följer även upp och analyserar vad som åstadkommit i förhållande till den målsättning som är beslutad av nämnden, med utgångspunkt i inriktningsmålen.

Den ekonomiska uppföljningen genomförs av kommunledningskontorets ekonomistab i samarbete med respektive chef eller budgetansvarig på omsorgsförvaltningen.

4.3 Verksamhetsövergripande och avtalsspecifik nivå

Den verksamhetsövergripande och avtalsspecifika uppföljningen avser *övergripande* uppföljningar som berör flera verksamheter eller *avtalsspecifika* avtalssuppföljningar som endast berör en enhet eller ett avtal åt gången.

Uppföljningen sker på olika nivåer och ur olika perspektiv för att ge en helhetsbild av kvalitet. Kvalitet kan mätas ur olika aspekter, vilka resurser som finns, hur tjänsten utförs och vilken effekt tjänsten har haft. Återkoppling till utförare sker dels i form av skriftliga rapporter och dels genom avtalsdialoger.

Uppföljning på verksamhetsövergripande och avtalsspecifik nivå genomförs med stöd av omsorgsförvaltningens avdelning för systemledning.

4.4 Hälso- och sjukvårdsnivå

Uppföljningen av hälso- och sjukvård syftar till att säkerställa att verksamheten drivs på ett sätt som leder till att kravet på god hälso- och sjukvård i hälso- och sjukvårdslagen och hög patientsäkerhet upprätthålls. Nämnden fastställer övergripande mål för det systematiska patientsäkerhetsarbetet och följer kontinuerligt upp och utvärderar målen.

Uppföljningen av hälso- och sjukvård genomförs med stöd av omsorgsförvaltningens avdelning för hälso- och sjukvård där den planerade uppföljningen och utvecklingsområdena beskrivs i en årlig patientsäkerhetsberättelse.

4.5 Individnivå

Nämnden har ansvar för att följa upp de insatser som individen har beviljats utifrån SoL eller LSS och ska säkerställa att de beviljade insatserna blir utförda enligt omsorgsnämndens beslut när det gäller författningar och mål som uttalats för insatserna. Det är viktigt både för individen och för verksamheten att veta om beslutade insatser ger önskat resultat och måluppfyllelse.

Uppföljningen fokuserar på om behovet hos den enskilde är tillgodosett, vilken effekt stödet har fått för den enskilde och hur den enskilde upplever kvaliteten. För individens rättssäkerhet är det viktigt att en insats följs upp så länge den pågår. Tidpunkten för uppföljningen och hur den ska genomföras bestäms med utgångspunkt från hur situationen ser ut för individen, vilken typ av insats det gäller och vilka mål som ska uppnås.

Individuppföljningen genomförs med hjälp omsorgsförvaltningens myndighet.

4.6 Händelsestyrda uppföljningar och särskild granskning

Förutom de regelbundna uppföljningarna genomförs även händelsestyrda uppföljningar och särskild granskning. Dessa sker på förekommen anledning t.ex. när ny lagstiftning träder i kraft eller efter beslut av politiker, chef eller annan ansvarig tjänsteperson.

Exempel på händelser som kan föranleda uppföljning är:

- Upprepade händelser hos samma utförare, eller enstaka händelser där det föreligger uppenbar risk att händelse upprepas.
- Händelse av särskilt allvarlig art, t.ex. brist i kompetens, medvetna avsteg från avtal eller upprepade händelser i ett tydligt mönster.
- Stora negativa avvikelser i budget eller indikatorer för måluppfyllelse.

Händelsestyrda uppföljningar och särskild granskning genomförs inom alla nivåer och utförs av tjänstepersoner inom omsorgsförvaltningen.

5 Metod

Omsorgsnämndens insamling av resultat och material för uppföljning genomförs på flera sätt genom kvalitativa och kvantitativa metoder. Verksamhetens eller händelsens art avgör hur den följs upp.

Kvantitativa metoder för uppföljning innehåller insamling från en mängd fakta som sedan analyseras med statistiska metoder. Detta innebär att uppföljning sker utifrån strukturerade data dvs. data som kan kvantifieras i kategorier eller i siffror, exempelvis svar från enkätundersökningar med fasta alternativ. Ett exempel på en sådan uppföljning är *Enkät om kvalitetsaspekter av grupp- och serviceboende enligt lagen om stöd och service, LSS § 9.9.*

Kvalitativ uppföljning sker t.ex. genom intervjuer och går mer på djupet och försöker beskriva hur, vad och varför händelser har inträffat och undersöker verksamhetens och den enskildes uppfattning om insatsens kvalitet och utförande. Vidare ger observationer och besök i verksamheten möjlighet att studera kvaliteten där den uppstår i mötet mellan den som utför och den som mottar stödet. Andra exempel är uppföljning av individuella beslut enligt LSS eller SoL, delegerade insatser enligt HSL och intervjuer med antingen medarbetare eller chefer eller båda. Kvantitativa och kvalitativa metoder kompletteras vanligtvis för att ge en helhetsbild.

Omsorgsnämndens metodutveckling är en ständigt pågående process och utvecklas i samarbete inom omsorgsförvaltningens olika avdelningar.