

Handläggare
Hedberg JennyDatum
2013-02-05Diarienummer
NHO-2013-0034.00

Nämnden för hälsa och omsorg

Uppföljningsplan 2013-2014

Förslag till beslut

Nämnden för hälsa och omsorg föreslås besluta

att fastställa uppföljningsplan 2013-2014 enligt upprättat förslag.

Ärendet

Nämnden har haft en uppföljningsplan 2009-2012. Kontoret har arbetat fram ett förslag till uppföljningsplan 2013-2014. Uppföljningsplanen fastställer vissa grundläggande principer och inriktning för uppföljningsarbetet. De olika uppföljningsprocesserna ingår och beskrivs närmare i nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

I planen anges att syftet med uppföljningsarbetet är att

- Kontrollera avtalsuppfyllelse, och därmed kvaliteten i beställd verksamhet
- Bidra till verksamhetsutveckling och kvalitetssäkring
- Säkerställa att utveckling sker i enlighet med politiska beslut och viljeinriktningar
- Säkerställa att den enskilde som beviljats insatser får dessa verkställda i enlighet med beslut och till förväntad kvalitet

Av planen framgår vilka dokument som är styrande för uppföljningsarbetet samt olika perspektiv och nivåer där uppföljning ska genomföras. Det finns även angivet prioriterade områden under planperioden. Dessa utgår dels från nämndens upplevelsekriterier och krav i förfrågningsunderlag. Dels utgår de från Socialstyrelsens definition av kvalitet utifrån socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen. Det finns även tre områden/verksamheter som kontoret föreslår riktade uppföljningar för under planperioden. Dessa är

- Kultur- och fritidsaktiviteter vid bostad med särskild service
- Ledning och organisation för respektive enhet/uppföljningsobjekt
- Rehabiliterande arbetssätt inom socialpsykiatrins boendestöd

Kontoret för hälsa, vård och omsorg

Inga-Lill Björklund
Direktör

Uppföljningsplan 2013-2014

Ansvarig	Fastställd av	Fastställd	Berörd verksamhet
Tomas Odin	NHO	2013-	HVK
Dokumentnamn	Dokumentkategori	Dokumentnummer(version)	Reviderad
Uppf.plan NHO			

1 Inledning och syfte

Uppföljning ur olika perspektiv är en naturlig och integrerad del av nämndens styrsystem. Uppföljningsplanen fastställer vissa grundläggande principer och inriktning för uppföljningsarbetet. De olika uppföljningsprocesserna ingår och beskrivs närmare i nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Syftet med uppföljningsarbetet är att

- Kontrollera avtalsuppfyllelse, och därmed kvaliteten i beställd verksamhet
- Bidra till verksamhetsutveckling och kvalitetssäkring
- Säkerställa att utveckling sker i enlighet med politiska beslut och viljeinriktningar
- Säkerställa att den enskilde som beviljats insatser får dessa verkställda i enlighet med beslut och till förväntad kvalitet

1.1 Målbild

Nämndens uppföljningsarbete är ett verktyg för såväl nämnden som utförarna att arbeta med ständiga förbättringar. Syftet med förbättringsarbetet är att medborgare och enskilda stöd-användare upplever att erbjudna tjänster motsvarar behoven och håller en hög kvalitet i förhållande till både lagstiftning och den enskildes förväntningar.

2 Nämndens värdegrund och styrande dokument

Utöver de krav som ställs i lagar och författningar styrs nämndens uppföljningsarbete av såväl kommungemensamma planer och program som de planer nämnden fastställer. De övergripande dokument som styr verksamhetsområdena finns listade på www.uppsala.se/hvk-utforare.

2.1 Upplevelsekriterier

Nämnden har antagit upplevelsekriterier, d v s nämndens värdegrund, som ska genomsyra all verksamhet som drivs på uppdrag av nämnden. Till varje kriterium finns värdeord för att tydliggöra vad kriteriet innebär i nämndens verksamhet.

- Trygghet – omvårdnad/stöd, kontinuitet, förtroende samt struktur och förutsägbarhet
- Oberoende – utveckling för den enskilde, tillgänglighet samt valmöjlighet
- Respektfullt bemötande – integritet, allas lika värde samt förhållningssätt
- Delaktighet och inflytande – brukarmedverkan, påverkansmöjlighet, kommunikation, delta i vardagen efter förmåga samt närståendemedverkan.

2.2 IVE och uppdragsplan

Kommunfullmäktige fastställer årligen Inriktning-Verksamhet-Ekonomi (IVE) för kommande fyraårsperiod. IVE är ett övergripande styrdokument för kommunens verksamheter. Det innehåller inriktningsmål, uppdrag till respektive nämnder samt budget för planperioden. Utifrån inriktning och förutsättningar i IVE antar nämnden en uppdragsplan. I uppdragsplanen beskrivs hur nämnden ska arbeta för att nå inriktningsmålen i IVE och verkställa de uppdrag

som fullmäktige givit nämnden. I uppdragsplanen beskrivs även hur nämnden avser att förverkliga sin politik och inriktning inom sitt ansvarsområde.

Dessa styrdokument tillsammans med förfrågningsunderlag och konkurrensplan ligger till grund för nämndens uppföljningsarbete. Uppföljningsresultat kan bland annat ligga till grund för kommande prioriteringar. Strategisk och ekonomisk uppföljning under året är viktigt för att följa måluppfyllelse och för att, i förekommande fall, kunna vidta nödvändiga åtgärder i god tid för att nå uppsatta mål.

2.3 Konkurrensplan och förfrågningsunderlag

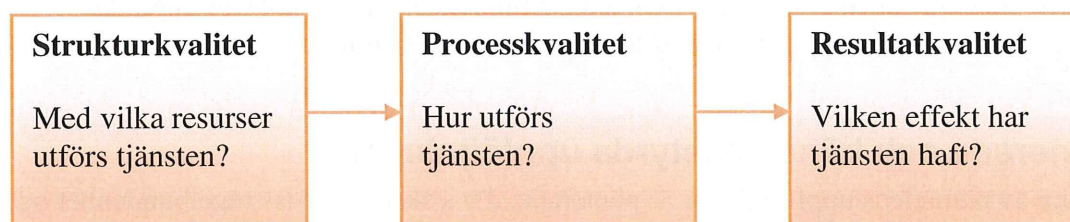
Vilka verksamheter som kommer att konkurrensutsättas, vilka avtal som löper ut i tid samt avtal där nämnden har option på förlängning anges i [nämndens konkurrensplan](#). Denna har en avgörande betydelse för planeringen av avtalsuppföljningar och det behöver därför finnas ett nära samarbete mellan de olika processerna.

Nämnden fastställer förfrågningsunderlag inför uppdrag till Styrelsen för Vård & bildning samt vid upphandling/konkurrensutsättning enligt lag om offentlig upphandling (LOU) och lag om valfrihetssystem (LOV). Dessa förfrågningsunderlag är underlag för tilldelning av uppdrag, ekonomisk ersättning och är direkt styrande för den uppföljning som sedan sker. I förfrågningsunderlaget fastställs de krav och den kvalitetsnivå som ska gälla för den verksamhet/tjänst som är aktuell. Här definieras också vad som ingår i tjänsten.

Hur kraven på utförarna är ställda och formulerade i förfrågningsunderlaget styr på vilket sätt uppföljningar kan genomföras. Det är därför viktigt att krav formuleras så att de är uppföljningsbara. Krav på insyn och att utföraren ska vara behjälplig vid uppföljning är också nödvändiga för att garantera medborgarnas insyn i verksamheten oavsett utförare. Att utföraren även har system för egenkontroll och t ex avvikelser och klagomål för att själva kunna följa upp sin verksamhet är krav som ingår i förfrågningsunderlagen.

3 Uppföljning på olika nivåer

Nämndens uppföljning behöver ske på olika nivåer och ur olika perspektiv. Dessa behöver samverka och ”haka i varann” för att en helhetsbild ska kunna ges. Kvalitet kan mätas ur olika aspekter, vilka resurser finns, hur tjänsten utförs och vilken effekt har tjänsten haft.



Modell av Donabedian.

3.1 Strategisk nivå

Den strategiska uppföljningen innebär uppföljning av hur de av nämnden beslutade inriktningsmålen och effektmålen har uppnåtts. Resultat av uppföljning på strategisk nivå rapporteras i samband med bokslut.

3.2 Verksamhetsnivå

Verksamhetsuppföljning är uppföljning av en verksamhetstyp med samma uppdrag, till exempel samtliga träffpunkter för personer med psykisk ohälsa. Syftet med uppföljning på verksamhetsnivå är att se om stöd ges på ett jämlikt sätt. Genom uppföljning på verksamhetsnivå kan strukturkvalitet mätas. Vid uppföljning på verksamhetsnivå mäts delvis även resultat på avtalsnivå.

3.3 Avtalsnivå

Avtalsuppföljning avser de avtal som nämnden tecknat med utförare, såväl interna som externa. Dessa uppföljningar styrs innehållsmässigt av det förfrågningsunderlag som legat till grund för avtalets tecknande. Avtalen omfattar vanligtvis en eller ett fåtal enheter. Uppföljningen sker i normalfall per enhet, oavsett om avtalet omfattar flera enheter. Avtalsuppföljningen fokuserar i stor grad hur tjänsten utförs, d v s processkvaliteten. Nämndens ambition är att varje enhet följs upp minst en gång under avtalsperioden.

3.4 Individnivå

Individuppföljning sker utifrån den eller de insatser som berörd person beviljats genom myndighetsbeslut. Här är frågan om och hur man fått de insatser som beviljades. Dessa uppföljningar görs av biståndshandläggare och socialsekreterare vid avdelningen för individuellt stöd. Individuppföljningen fokuserar på vilken effekt tjänsten/stödet fått för den enskilde, d v s resultat kvalitet. Nämndens ambition är att individuella insatser följs upp vid behov, men minst en gång per år.

3.5 Ekonomisk uppföljning

Nämnden upprättar utöver årsbokslut månadsbokslut samt periodbokslut per sista april och sista augusti. Månatliga genomgångar hålls mellan ekonomienheten och budgetansvariga strateger för att följa och analysera den ekonomiska situationen. Utöver bokslut upprättas månatligen ekonomiska prognoser med undantag för januari och juli.

4 Planerade och händelsestyrda uppföljningar

Majoriteten av nämndens uppföljningar är planerade, d v s sker med viss regelbundenhet och är i förväg bestämda. Vid avtalsuppföljning kan dessa ske som anmälda eller oanmälda besök.

En händelsestyrd uppföljning sker inte regelbundet utan orsakas av en särskild händelse. Exempelvis:

- 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
- Sker vid behov efter kännedom om händelse

Arbetsätt och metoder som används vid olika uppföljningar beskrivs närmare i kontorets interna rutiner.

5 Nämndens prioriterade områden

För att uppfylla syftet och nå målbilden för uppföljningsarbetet anser nämnden att det finns några områden som är särskilt viktiga att fokusera på under planperioden. Varje uppföljning är unik och måste därmed anpassas utifrån den verksamhet eller det beslut som följs upp.

5.1 Nämndens värdegrund

Värdegrundsarbetet ska vara grund för verksamheten och avspeglas i det dagliga arbetet. Att nämndens upplevelsekriterier (värdegrund) är implementerade i verksamheten samt att det omsätts i det praktiska arbetet ska följas upp i samtliga uppföljningar på avtals- och individnivå.

5.2 Kvalitetsområden utifrån förfrågningsunderlag och lagstiftning

I respektive förfrågningsunderlag för verksamheterna framgår vad nämnden som beställare förväntar sig för kvalitet på de tjänster som utförarna erbjuder. Det framgår även av 3 kap 3 § socialtjänstlagen, 6 § lag om stöd och service till vissa funktionshindrade samt 2 § a hälso- och sjukvårdslagen att verksamhet enligt dessa lagar ska bedrivas med god kvalitet. Socialstyrelsen har, utifrån begrepp i lagstiftningen, definierat kvalitetsområden för socialtjänst respektive definition av god vård enligt hälso- och sjukvårdslagen.

Nämndens uppföljningar ska fokusera på att verksamheten håller god kvalitet både utifrån krav i förfrågningsunderlag samt lagstiftning.

För verksamheter inom socialtjänstens område ska följande värden för kvalitet följas upp:

- Självbestämmande och integritet
- Helhetssyn och samordning av andra insatser
- Trygghet och säkerhet
- Kunskapsbaserad tjänst
- Tillgänglighet inom tjänsten
- Effektiv socialtjänst

Vid uppföljning av verksamhet enligt LSS ska, utöver ovanstående områden, även nedanstående områden följas upp

- Goda levnadsvillkor
- Möjlighet att leva som andra

För hälso- och sjukvårdsverksamhet ska följande kvalitetsområden och definition av god vård följas upp

Vården ska vara

- Jämlig
- Ändamålsenlig
- Kunskapsbaserad
- Patientfokuserad
- Säker

5.3 Särskilda områden under planperioden

Under planperioden ska riktade uppföljningar göras av nedanstående delar av verksamheten. Valet av områden baseras på inkomna synpunkter samt resultatet av tidigare uppföljningar.

- Kultur- och fritidsaktiviteter vid bostad med särskild service
- Ledning och organisation för respektive enhet/uppföljningsobjekt
- Rehabiliterande arbetssätt inom socialpsykiatrins boendestöd
- Hälso- och sjukvård

Komplettering

6 Uppföljning och revidering av planen

Uppföljningsplanen ska revideras i samband med revidering av konkurrensplanen. Nämndens prioriterade områden ska baseras av resultatet av föregående års uppföljningar.