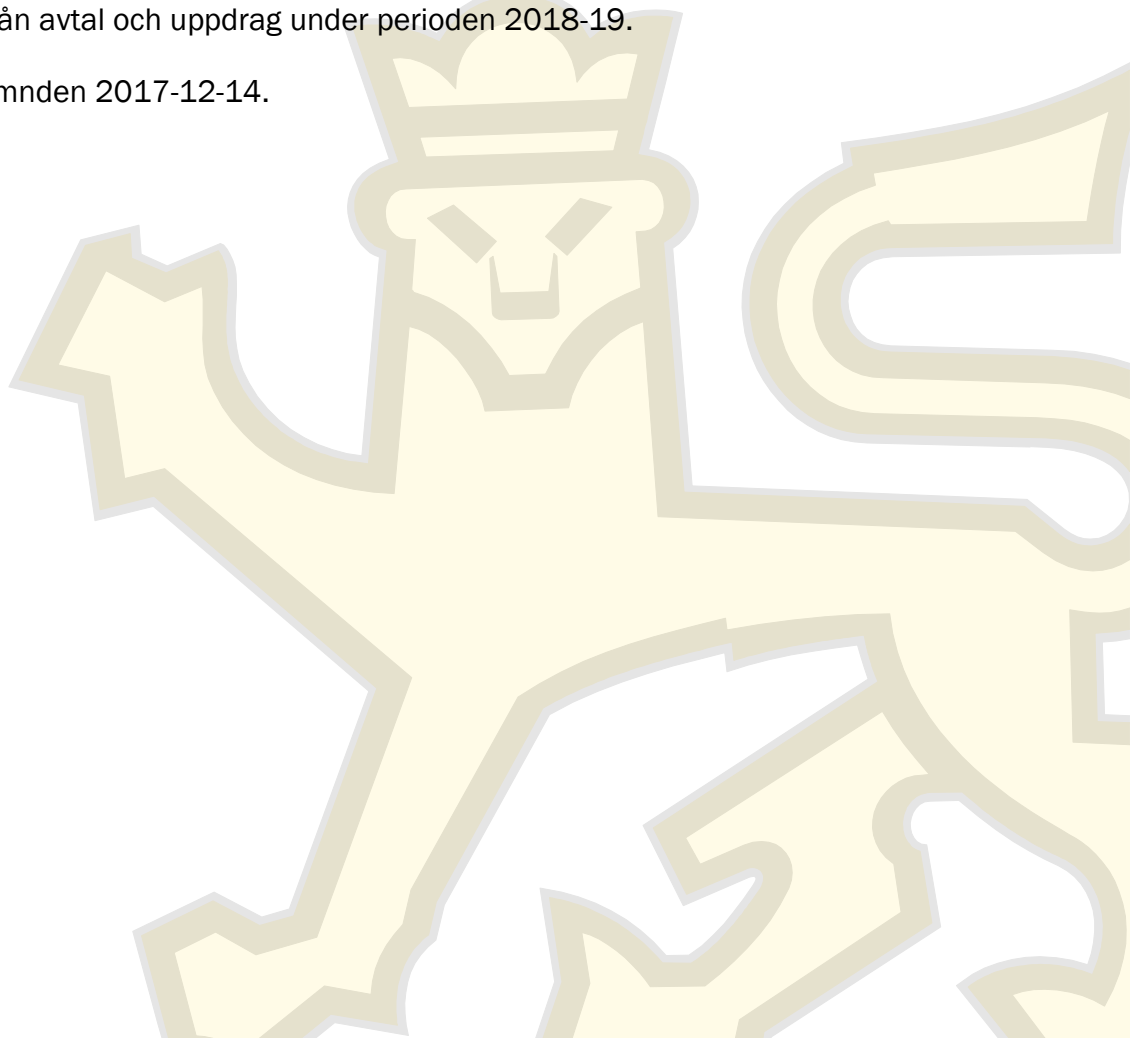


Uppföljningsplan Äldrenämnden 2018-19

En plan för äldrenämndens arbete kring uppföljning av genomförd verksamhet inom äldreomsorgen utifrån avtal och uppdrag under perioden 2018-19.

Antagen av äldrenämnden 2017-12-14.



Dokument-ID	Dokumentnamn	Fastställd av	Gäller från	Sida
	Uppföljningsplan Äldrenämnden 2018-19	Äldrenämnden	2018-01-01	2(10)
Diarienummer	Berörd verksamhet	Dokumentansvarig	Reviderad	
ÄLN	Äldrenämnden	Avdelningen för avtal och marknad		

Innehåll

Uppföljningsplan äldrenämnden i Uppsala kommun 2018-19.....	3
1. Bakgrund.....	4
1.1. Kommunfullmäktiges program för kommunalt finansierad verksamhet	4
1.2. Äldrenämndens program för kommunalt finansierad verksamhet.....	5
1.3. Nationell värdegrund samt äldrenämndens värdebegrepp	5
2. Äldrenämndens uppföljning av äldreomsorgens olika delar	6
2.1. Avtalsuppföljning.....	7
2.2. Ekonomisk uppföljning	7
2.3. Individuppföljning.....	8
2.4. Samordning av uppföljningens resultat och systematik i uppföljning	8
2.5. Avrapportering till nämnden och uppföljning av uppföljningen	9
3. Intern kontroll i uppföljningsarbetet.....	9
4. Relaterade dokument	10

Uppföljningsplan äldrenämnden i Uppsala kommun 2018-19

Denna uppföljningsplan syftar till att kortfattat beskriva uppföljningar som genomförs i syfte att säkerställa att leverantörer och egenregin lever upp till ställda krav i avtal och uppdrag. Uppföljningsplanen tar avstamp i nationella och kommunala riktlinjer och styrdokument.

Äldreomsorgen inom Uppsala kommun har sedan 90-talet drivits i samverkan med privata aktörer. För närvarande (årsskiftet 2016/2017) drivs närmare hälften av all hemvård och särskilda boenden av annan organisation än kommunens egenregiverksamhet. Med många samarbetspartners finns också fleråriga avtal vilka innebär att en mix av privata aktörer och egenregi kommer att vara aktuell för lång tid framöver.

Uppföljningsplanen beskriver en önskvärd utveckling för perioden 2018-19 och utgår från befintliga arbetssätt vad gäller uppföljningen inom tre delar: avtalsuppföljning, individuppföljning samt uppföljning av ekonomi och volym. Som komplement till denna handling har förvaltningen (se bilaga) rutiner och arbetssätt som syftar till att skapa en transparent och förutsägbar uppföljning av utförares verksamhet och som kan ligga till grund för bedömning av avtalsefterlevnaden.

På en övergripande nivå sker en aggregerad och återkommande uppföljning utifrån registerdata, med jämförelsetal kring volymer, kvalitet, ekonomiska utfall och motsvarande uppgifter från andra och liknande kommuner.

Inom äldreomsorgen i kommunen agerar tio utförare i särskilt boende, elva utförare i hemvård och en utförare i öppna förebyggande insatser. De är fördelade på 92 verksamheter varav 36 verksamheter inom särskilt boende, 30 verksamheter inom hemvård och 26 verksamheter inom öppna förebyggande.

De olika utförarna följs upp efter en årsplanering. Alla utförare inkluderas även om olika urval av verksamheter kan ske utifrån risk och väsentlighet. Prioritering i årsplaneringen görs i övrigt utifrån resultat och genomförande i tidigare uppföljningar, efter status på avtal samt synpunkter och klagomål. Utöver årsplaneringen sker även anpassad uppföljning utifrån specifika händelser, synpunkter, klagomål eller annan information som inkommit till äldrenämnden.

1. Bakgrund

Föreliggande uppföljningsplan utgår ifrån kommunfullmäktiges *program för kommunalt finansierad verksamhet* följt av *aldrenämndens program för kommunalt finansierad verksamhet* som antogs av nämnden i februari 2017. Förutom kommunfullmäktiges och nämndens mål och budget för innevarande år ingår även aldrenämndens värdebegrepp TITORB och Socialstyrelsens nationella värdegrund för äldreomsorgen som kriterier i uppföljningen.

1.1. Kommunfullmäktiges program för kommunalt finansierad verksamhet¹

sammanfattning

Den kommunala verksamhetens mål och kommunens skyldighet att följa upp att verksamheten bedrivs i enlighet med målen är oberoende av om verksamheten utförs av kommunens egenregi eller av privata utförare. Uppsala kommuns program omfattar därför all kommunalt finansierad verksamhet, oavsett regi.

Programmet har fyra övergripande mål:

- *Demokratiskt genomslag*, med vilket avses att utförare aktivt bidrar till att kommunens mål uppfylls och att kommunens systemledare utvecklar samarbets- och dialogformer för att säkerställa att så sker.
- *Tydlighet för invånarna*, vilket innebär att även privata utförare tydligt visar att de arbetar på uppdrag av kommunen. Vidare att kommunen har tillräcklig insyn i utförarnas verksamhet för att ha möjlighet till ansvarsutkrävande och kunna informera invånarna på ett likvärdigt sätt.
- *Delaktighet för ökad effektivitet*, med vilket avses att verksamheter som är lyhörda och skapar stora värden för brukarna inom givna ekonomiska ramar är effektiva verksamheter. Centralt är därför att utveckla dialogen med brukarna, att värna ett handlingsutrymme i utförarledet samt att utveckla uppföljningen ur ett brukarperspektiv.
- *Kontinuitet och långsiktighet*, d.v.s att kommunen eftersträvar att skapa långsiktiga relationer med och stabila villkor för utförare av kommunalt finansierad verksamhet.

Varje nämnd ansvarar för uppföljning och kontroll av verksamheten inom sitt ansvarsområde. Utöver kommunens uppföljning ställs krav på att samtliga utförare har egna system för att säkerställa att brukare inom äldreomsorgen får sina behov tillgodosedda. Kommunen ska också följa upp att utförare har system för egenkontroll.

Uppföljningen i Uppsala kommun regleras även av Riktlinje för nämndernas och bologsstyrelsernas verksamhetsplanering och uppföljning samt interna kontroll (KSN-

¹ Länk till dokumentet <https://www.uppsala.se/contentassets/a943f6ba203e42fabad48c694d0d3630/10-program-for-kommunalt-finansierad-verksamhet.pdf>

2016-1119) samt andra verksamhets specifika föreskrifter som exempelvis Socialstyrelsens föreskrifter kring ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

1.2. Äldrenämndens program för kommunalt finansierad verksamhet²

Sammanfattning

All kommunalt finansierad äldreomsorg ska följas upp på ett likvärdigt sätt, det vill säga oavsett driftsform. Genom uppföljningen kontrolleras att verksamheten bedrivs i enlighet med kommunens mål och riktlinjer samt att de arbetar med systematisk egenkontroll. Uppföljningen ska också tillhandahålla underlag för medborgares insyn samt utveckling och förbättring av verksamheten.

Äldrenämndens relationer till olika utförare regleras via avtal när det gäller privata utförare och i uppdragsbeskrivningar i förhållande till egenregin. Inom nämndens huvudsakliga verksamhetsområden, hemvård och vård- och omsorgsboenden, grundar sig både avtal och uppdragsbeskrivningar i de förfrågningsunderlag som finns inom respektive område.

När det gäller att säkerställa kommunens och allmänhetens möjlighet till insyn, framhåller programmet att krav ställs på utförare att:

- lämna det underlag kommunen begär inom den tidsram kommunen ger,
- svara på de frågor kommunen ställer inom den tidsram kommunen ger,
- delta i de undersökningar, t.ex. brukarundersökningar, som kommunen begär, samt att
- ta emot kommunen vid anmälda och oanmälda verksamhetsbesök.

Uppföljningen präglas av följande principer:

- Nyttan av uppföljningen ska överträffa kostnaderna för den, även om en strikt ekonomisk kalkyl inte kan tas fram.
- Uppföljningen ska utgå från tillförlitliga och dokumenterade underlag.
- Uppföljningen ska sträva efter att synliggöra och analysera skillnader och därmed upptäcka var det finns förbättringspotential.

I programmet redovisas även de avtalsformer som fanns samt fördelningen mellan avtalsområden för 2016.

1.3. Nationell värdegrund samt äldrenämndens värdebegrepp

Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen gäller alla kommuner och verksamheter som utför äldreomsorg enligt socialtjänstlagen. Värdegrunden bygger på att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. För att uppnå det behöver äldreomsorgen bland annat värna och respek-

² Länk till dokumentet

http://insidan.uppsala.se/Global/1_Insidan/Dokument/Mitt_kontor_Min_forvaltning/Namnder/%c3%84LN/%c3%84ldren%c3%a4mnden%202017/%c3%84ldren%c3%a4mnden/2017-02-16/8.%20%20Program%20f%c3%b6r%20kommunalt%20finansierad%20verksamhet%20%20REV.pdf

tera den enskilda personens rätt till privatliv och kroppslig integritet, självbestämmande, delaktighet och anpassning till den enskilda personen. Den enskilde ska bland annat, så långt det är möjligt, själv kunna välja när och hur stöd och service inom äldreomsorgen ska utföras.

Äldrenämnden i Uppsala kommun har antagit sex värdebegrepp, som tillsammans med den nationella värdegrunden utgör grunden för den lokala äldreomsorgen;

- Trygghet,
- Inflytande,
- Tillgänglighet,
- Oberoende,
- Respekt och
- Bemötande

Värdebegreppen, som förkortas TITORB, ska prägla all verksamhet som nämnden finansierar.

2. Äldrenämndens uppföljning av äldreomsorgens olika delar

Äldrenämndens uppföljning har flera syften. Det första syftet är att säkerställa att medborgaren får den vård och omsorg som den har rätt till. Det andra är att följa upp om, och på vilket sätt, utföraren följer de avtal som äldrenämnden har tecknat med utföraren och om de följer de uppdragsbeskrivningar som äldrenämnden har formulerat.

De första två uppföljningsområdena ligger i linje med vad som stipuleras i kommunallagen (1991:900), att säkerställa att kommunens ansvarsområden infrias vid överlämnande till andra leverantörer än kommunen själv.

Det tredje syftet är huruvida de verksamheter som bedrivs inom kommunens organisation uppfyller de politiska mål som är formulerade för vården och omsorgen av äldre medborgare. Ett fjärde syfte för uppföljningen är att fungera som ett styrinstrument, exempelvis att stimulera utförare att förbättra kvalitet i- eller att effektivisera vård och omsorg.

Ett femte syfte är att, genom avtals- och uppdragsuppföljningar, skapa underlag för att kunna arbeta strategiskt kring utmaningar i framtiden och att arbeta med strategiskt förbättringsarbete beträffande äldreomsorgen i Uppsala kommun. Detta kan exempelvis resultera i revidering av förfrågningsunderlag eller omskrivningar av uppdragsbeskrivningar.

Uppföljningen syftar således till att:

1. Säkerställa att medborgaren får god vård och omsorg
2. Säkerställa att avtal och uppdrag följs och att kommunens ansvar infrias
3. Säkerställa att politiska mål uppfylls
4. Som styrinstrument
5. Säkerställa resultat och utforma framtidsstrategier

Utifrån uppföljningen analyseras resultaten och åtgärder vidtas vid behov, som att kräva rättelse, göra insatser för att höja kvaliteten eller att förändra krav och villkor för utförandet.

Ett urval uppgifter presenterar äldrenämnden för invånarna för att underlätta val av utförare. Detta är kommunen skyldig att göra enligt kommunallagen på ett sakligt, relevant, jämförbart, lättförståeligt och lättillgängligt sätt.

2.1. Avtalsuppföljning

Kortfattat så utgår en avtalsuppföljning från flera olika metoder och datamaterial. I ett första steg så skickas en kallelse ut till utföraren och tid för uppföljning i verksamheten bokas in. Sedan kontaktas biståndshandläggare för synpunkter och klagomål från individuppföljning.

Material från olika register och datasystem, exempelvis Senior Alert och Phonirol, samlas också in. Detta kan kompletteras med begärda handlingar från utföraren så som, rutiner, signeringslistor, personalschema etc. I ett andra steg, vid ett möte ute hos utförarna, genomförs intervjuer med olika yrkeskategorier, omvårdnadspersonal, legitimerad personal och ledning, samt observationer och begärande av handlingar. Handlingar kan också komma att krävas in efter mötet, beroende på vad som framkommit under intervjuerna.

Bedömningar som äldreförvaltningen gör utefter de material som samlats in sammanställs i en rapport som skickas till utföraren för påseende.

Det förekommer även oanmälda uppföljningar. Oanmälda uppföljningar följer samma process som planerade avtalsuppföljningar förutom att uppföljningen inte bokas eller att handlingar begärs in på förhand. Oanmälda uppföljningar sker främst i samband med att förvaltningen fått indikationer på brister i verksamheten.

Efter att utföraren har givit sina synpunkter kan en eventuell handlingsplan för åtgärder av brister att skickas till utföraren. Utföraren ska åtgärda de bristerna som påtalats inom en given tidsram.

Vid återkommande brister och vid mer allvarliga brister eller brott mot avtal kan ytterligare sanktioner sättas in. Sanktioner kan bestå av exempelvis ersättningsreducering eller hävning av avtal. Rutiner för att stärka detta arbetsområde kommer utvecklas under 2018.

Uppföljningen kommer avrapporteras till nämnden minst två gånger om året, i samband med avrapportering av andra tertialen (mål och budget) samt i samband med årsbokslut.

2.2. Ekonomisk uppföljning

Ekonomisk uppföljning av nämndens nettokostnader per verksamhet och utfall mot tilldelad budgetram sker löpande på månadsbasis och inbegriper en uppföljning av volymutvecklingen för de största verksamheterna, inklusive extern och egen regi. Utfallet av detta presenteras för nämnden månadsvis med kommentarer kring eventuella avvikelser mot budgetramen.

Vidare upprättas årligen två delårsrapporter som inkluderar en helårsprognos av förväntad ekonomisk ställning för nämndens olika verksamheter. I samband med delårsuppföljningarna görs också en riskanalys av osäkerhetsfaktorer som ur ekonomisk synvinkel kan påverka resultatet för nämnden på helårsbasis.

För egen regin görs i samband med delårsuppföljningarna och inför den årliga budget som läggs ekonomiska avstämningar med samtliga verksamhetschefer.

2.3. Individuppföljning

På individnivå ska äldrenämnden följa upp om enskilda brukare får service i rätt omfattning och kvalitet i enlighet med ett myndighetsbeslut. Omfattning i ärenden, insatser, följs upp minst en gång per år.

Individuppföljningarna ska även säkerställa att den av nämnden angivna värdegrunden (TITORB) är implementerad. Tillämpningen av värdegrunden ska för den enskilde innebära en upplevelse av värdighet och välbefinnande.

Uppföljning av beviljade insatser innebär

- Att följa upp att beviljade insatser utförs avseende innehåll, omfattning och kvalitet
- Att dessa tillgodoser den enskildes behov.

Dessutom finns två servicegarantier. *Servicegarantin om uppsökande hembesök* innebär att den enskilde, som har fyllt 80 år och som inte har några biståndsbeslutade insatser från äldrenämnden, ska få ett erbjudande om uppsökande hembesök. *Servicegarantin för handläggning* innebär att den enskilde ska: (1) Få ett beslut om särskilt boende inom två månader från det att ansökan och underlag inkommit. (2) Få ett beslut om insatser i ordinärt boende inom två veckor från det att ansökan och underlag inkommit.

Uppföljningen av huruvida enskilda har erhållit det som beslutats ska ske med regelbundenhet, helst en gång om året samt vid behov mot bakgrund av särskilt inkommen synpunkt eller händelse. En uppföljning av erhållen omsorg sker också vid omprövning av behov av hjälpinsatser. När det gäller individuppföljning på särskilt boende ska den ske ca tre månader efter att brukaren flyttat in i boendet.

I realiteten, med rådande resurser och systematik, följer äldrenämnden upp ungefär en fjärdedel av biståndsbesluten. Under perioden 2018-19 avser äldrenämnden att utveckla uppföljningen av kvalitet i utförandet i individärenden på två fronter. Dels finns ett redan uppstartat arbete som syftar till att hitta nya former för hur uppföljning av individärenden ska gå till för att stärka ändamålsenlighet och effektivitet i uppföljning. Dels pågår ett arbete med att systematisera och växla upp volymen på arbetet med att följa brukarnas upplevelser av kvalitet i verksamheten³. Här är målsättningen att åtminstone en gång per år kunna avrapportera brukarnas upplevelser i flertalet verksamheter.

2.4. Samordning av uppföljningens resultat och systematik i uppföljning

I syfte att skapa synergier och bedriva en ändamålsenlig uppföljning ska individuppföljning och ekonomisk uppföljning utgöra input i avtalsuppföljningen. Resultat från individ- och ekonomisk uppföljning kan användas på flera sätt, från att utgöra konkreta avvikelser som i sig behöver åtgärdas i form av uppföljningsaktiviteter och åtgärdsplaner, till att vara en form av temperaturtagning och fungera som input i en risk och väsentlighetsanalys kopplat till prioritering av uppföljningsinsatser.

³ Utvecklingsarbetet är angeläget då den nationella brukarundersökningen inte förmår leverera resultat på enhetsnivå med tillräcklig tillförlitlighet.

Resultat från uppföljningar kan ligga till grund för revideringar och omskrivningar av förfrågningsunderlag och uppdragsbeskrivningar och är således en central del i avtalsprocessen. Arbetet kring systematisk samordning av uppföljningsinsatser kommer utvecklas under 2018-19 i syfte att ytterligare stärka möjligheterna till kontroll, kvalitetsförbättringar, utveckling och lärande.

2.5. Avrapportering till nämnden och uppföljning av uppföljningen

Rapportering till nämnd sker främst genom uppföljningsrapport från avtalsuppföljningar men också genom delårs- och årsrapporteringar. Uppföljningsrapporten beskriver specifika avtalsuppföljningar medan delårs- och årsrapporter har till syfte att göra jämförelser mellan utförare samt att se övergripande mönster i utförandet av vård och omsorg inom Uppsala kommun. Uppföljningen kommer avrapporteras till nämnden minst två gånger om året, i samband med avrapportering andra tertialen mål och budget samt i samband med årsbokslut.

Tertialrapporten kommer att erbjuda en kortfattad statusrapport om uppföljningsarbetet. Årsrapporten kommer förutom avrapportering av uppföljningsarbetet, ge en rapport på systemnivå. Exempelvis kan hur villkoren för utförarna påverkar utfallet för brukarna, analyser av skillnader mellan olika utförares kvalitet, och skillnader mellan kommunens verksamhet och andra kommuner beskrivas.

Den årliga avrapporteringen kommer även innehålla en kortfattad uppföljning av uppföljningsarbetet i syfte att kvalitetssäkra att den genomförts som avsett. Områden som kan belysas är huruvida uppföljningen genomförts i linje med de två programmen samt värdegrunderna, i vilken omfattning verksamheter inom olika områden följts upp. Samt huruvida den genomförda uppföljningen kan anses tillräckligt för att bedöma huruvida avtals, uppdrags och regelfterlevnaden i äldrenämndens verksamheter är funktionell.

3. Intern kontroll i uppföljningsarbetet

Intern kontroll handlar om tydlighet, ordning och reda, samt om att säkra att det som ska göras blir gjort så som det är tänkt. Intern kontroll är det samlade begreppet för den organisering och de system, processer och rutiner som bidrar till detta. Det är varje nämnd och styrelse som ansvarar för att den interna kontrollen är tillräcklig men i praktiken är det i verksamheten som kontrollen utvecklas och genomförs, som en del i det löpande arbetet.

Exempel på sådana moment kan vara:

- tydlig ansvarsfördelning
- riskbedömning och riskhantering
- faktiska kontrollaktiviteter av olika slag
- information och kommunikation
- uppföljning och utvärdering för lärande och förbättring.

Under 2018 och 2019 arbetar äldrenämnden med att stärka den interna kontrollen, där hanteringen av underlag och spårbarhet i arbetet med avtal och uppföljning är ett fokusområde. En översyn visar att det i vissa fall kan saknas formella avtal med både externa och vissa interna parter vilket gör det svårt att ställa krav och följa upp. Det framkommer också att vi använder olika begrepp för samma sak, som avtal och kontrakt. En bättre systematik kommer att utvecklas under perioden i syfte att stärka ordning och reda i avtals och uppföljningsarbetet.

Äldrenämnden avser också som en del av avtalsuppföljningen att följa upp verksamheters ordning och reda med fokus på kvalitet i inrapporterade data och systematik i kvalitetsledningssystemen.

4. Relaterade dokument

- Mål och budget
- Reglemente för kommunstyrelsen och övriga nämnder i Uppsala kommun
- Äldrenämndens verksamhetsplan
- Riktlinje för nämndernas och bolagsstyrelsernas verksamhetsplanering och uppföljning samt interna kontroll
- Upphandlingspolicy för Uppsala kommun med bolag
- Nationella upphandlingsstrategin
- Program för kommunalt finansierad verksamhet, kommunfullmäktiges
- Program för kommunalt finansierad verksamhet, äldrenämndens