

Plan för uppföljning, stöd och kontroll

Socialförvaltningens plan för uppföljning, stöd och kontroll av de verksamheter som ingår i vård- och omsorgsnämndens samt socialnämndens valfrihetssystem samt aktuella entreprenadavtal.

2022 - 2024

Innehåll

PLAN FÖR UPPFÖLJNING, STÖD OCH KONTROLL	3
Planens innehåll och syfte	3
Uppföljningsuppdraget	3
Övergripande uppdrag	3
Vilka verksamheter omfattas?	3
Olika former av uppföljning	4
Avtalsuppföljning	4
Fördjupad uppföljning	5
Kvalitetsuppföljning	6
Tidsplaner för uppföljning	7
Tidsplan för avtalsuppföljningar	7
Tidsplan för uppföljning av nya utförare	7
Tidsplan för kvalitetsuppföljningar	7
Dialogmöten	7

Plan för uppföljning, stöd och kontroll

Planens innehåll och syfte

Planen fastställer det systematiska arbetet med uppföljning av de verksamheter som ingår i socialnämndens och vård- och omsorgsnämndens valfrihetssystem samt entreprenadavtal. Planen är treårig och uppdateras årligen.

I uppföljningsplanen anges på vilket sätt uppföljning och kontroll kommer att genomföras samt när avtals- och kvalitetsuppföljning kommer att genomföras de kommande tre åren.

Planen anger även övriga dialogformer och stöd som kommer att genomföras under 2022. Dialoger kan exempelvis handla om övergripande återkoppling av uppföljningar samt stöd kring brister som uppföljningarna belyser för olika utförare.

Uppföljningsuppdraget

Övergripande uppdrag

I det program som kommunfullmäktige antog 2017 utifrån bestämmelser i Kommunallagen 10 kap. 8 § (lag 2019:835) framgår att varje nämnd ska utarbeta en årlig plan för hur nämndernas externt utförda verksamheter ska följas upp.

När en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat utförare ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten. Utöver måluppfyllelse ska varje nämnd följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare samt de uppdragsbeskrivningar som överenskommit med verksamheter i kommunens egen regi när de agerar i konkurrens med privata utförare.

Planen för uppföljning redovisas årligen till vård- och omsorgsnämnden och socialnämnden i samband med beslut om nästkommande års verksamhetsplan med budget. Redovisning av genomförd uppföljning redovisas i respektive nämnds delårsrapport 2 samt i verksamhetsberättelsen.

Vilka verksamheter omfattas?

Uppföljningen omfattar samtliga verksamheter, d.v.s. både privata utförare och utförare inom kommunens egen regi, som ingår i Huddinge kommuns valfrihetssystem inom vård och omsorg. Uppföljningen omfattar även de verksamheter som utförs på entreprenad inom vård och omsorgsområdet.

- Boendestöd för personer med funktionsnedsättning
- Daglig verksamhet
- Dagverksamhet för äldre
- Hemtjänst
- Korttidshem och lägervistelse för barn och ungdomar med funktionsnedsättning
- Ledsagar- och avlösarservice enligt LSS och ledsagning och avlösning enligt SoL för personer under 18 år
- Särskilt boende för äldre
- Familjerådgivning

Olika former av uppföljning

Årligen genomförs olika typer av uppföljning av de verksamheter som ingår i valfrihetssystemet:

- Avtalsuppföljning
- Kvalitetsuppföljning
- Fördjupad uppföljning

Avtalsuppföljning

Grunduppdraget att följa upp nämndernas verksamheter för att kontrollera dem görs genom processen avtalsuppföljning. Syftet är att systematiskt kontrollera att verksamheterna följer avtal/uppdragsbeskrivningar och håller god kvalitet. Avtalsuppföljningen genomförs årligen och genomförs med hjälp av webbenkäter.

Avtalsuppföljning

Syfte: Det övergripande syftet är att kontrollera att verksamheterna är organiserade och bedrivs på ett sådant sätt som avtalen och uppdragsbeskrivningarna reglerar, eller med andra ord att alla krav i avtalen uppfylls. Syftet är också att systematiskt följa förändringar och tendenser inom verksamhetsområden för att snabbare kunna sätta in rätt insatser.

Mål: Att verksamheterna arbetar enligt avtal och bestämmelser och därmed säkrar grundläggande kvalitet i socialstyrelsens mening.

Metod: Genomförs med en årlig digital enkät till varje verksamhet. I enkäten kontrolleras kraven i avtal/uppdragsbeskrivningar. Enkätfrågorna tas fram genom två steg. Först viktas de krav i avtalen som har störst bäring för den enskilde brukaren. Därefter konkretiseras uppföljningsfrågor utifrån det mest väsentliga i kraven. Verksamheterna ska följas upp på ett likvärdigt och transparent sätt genom att ställa konkreta frågor i form av "ja/nej?" eller "frekvens/omfattning?" och undvika mer öppna frågor som "beskriv hur ni gör?".

Mottagare av resultat: De verksamheter som följts upp. Nämnden på aggregerad nivå.

Redovisning av resultat: Sammanfattat resultat per verksamhetsområde redovisas i kvalitetsberättelsen samt i nämndernas verksamhetsberättelser.

Återkoppling av resultat: Varje utförare får återkoppling av resultatet från uppföljningen. Om avvikelser framkommer i uppföljningen kan processerna *genomföra åtgärder* eller *avsluta avtal med LOV-utförare* startas.

Avgränsning: Avtalsuppföljning syftar inte till att kontrollera individuella brukares upplevelser av kvaliteten på insatser och omsorg. Avtalsuppföljning är en kontroll av att verksamheterna är organiserade så som nämnd har beslutat och att lagstiftning och andra myndigheters föreskrifter styr arbetet.

Fördjupad uppföljning

Fördjupad uppföljning är ett sätt att arbeta som kan används i flera syften, till exempel vid:

1. Fördjupad kontroll och uppföljningsbesök kan göras på förekommen anledning. Det kan initieras då förvaltningen får signaler genom exempelvis avtalsuppföljningen, utifrån verksamheternas avvikelседokumentering, medarbetarnas rapporteringsskyldighet eller klagomål från brukare/anhörig om att en verksamhet inte håller god kvalitet. I sådana fall görs en uppföljning på plats hos utföraren.
2. Fördjupad uppföljning kan också initieras då nya utförare har startat upp i kommunen. Principen är att det bör göras 6–8 månader efter att verksamheten mottagit sin första brukare.
3. Beroende på andra omständigheter och förändringar i omvärlden eller i Huddinge kommun kan verksamhetsområden även väljas ut för att följas upp mer noggrant. Det kan ske genom fullständiga uppföljningar genom besök eller andra utvalda metoder. Ett exempel på det kan vara om det framkommer mönster av brister inom en bransch eller då exempelvis en ny marknad öppnas med många nya utförare inom kundvals-systemet.

Fördjupad uppföljning

Syfte: Fördjupad uppföljning är den process genom vilken signaler om väsentliga avvikelser hos utförare följs upp. Det övergripande syftet är att garantera kvaliteten för enskilda brukare genom att kontrollera verksamheter efter indikatorer gällande väsentliga avvikelser som exempelvis klagomål och rapporter enligt lex Sarah har visat. Syftet kan också vara att kontrollera att utförare till exempel inte skadar kommunen genom att fuska med ersättningar eller utförande av insatser etc.

Mål: Att verksamheterna ska arbeta enligt avtal och bestämmelser.

Metod: Att genom besök i verksamhet och intervjuer med ansvariga för den dagliga driften, medarbetare med flera, följa upp hur avtal, uppdragsbeskrivningar och andra bestämmelser efterlevs.

Mottagare: Den uppföljda verksamheten.

Redovisning av resultat: Sammanfattat resultat per verksamhetsområde redovisas i kvalitetsberättelsen samt i nämndernas verksamhetsberättelser.

Återkoppling av resultat: Till berörd utförare. Den fördjupade uppföljningen kan leda vidare till processerna *genomföra åtgärder* eller *avsluta avtal med LOV-utförare*.

Avgränsning av resultat: Den fördjupade uppföljningen omfattar inte hur omsorgen och insatserna för brukare utförs på individnivå.

Kvalitetsuppföljning

Årligen väljs särskilda kvalitetsteman ut och granskas. Dessa utgår från de resultat som bland annat uppföljningar, egenkontroller, brukarundersökningar och andra myndigheters observerade tendenser. Kvalitetsuppföljningar anges i nämndernas verksamhetsplan och tar upp ett tema per år som studeras närmare och som går utöver avtalen.

Syftet med kvalitetsuppföljningar är att utreda orsakerna till problemområden. Om ett verksamhetsområde tyngs av noteringar om dåligt bemötande i avvikelssystemet, vad beror det då på? Liknande en lex Sarah-utredning syftar kvalitetsuppföljning till att belysa de organisatoriska orsakerna till problem, men inom ett verksamhetsområde.

Stödet till verksamheter som kvalitetsuppföljningar ger är att erbjuda dem bättre förståelse om viktiga frågor inom omsorgen som deras utvecklingsarbete sedan kan bygga vidare från.

Kvalitetsuppföljning

Syfte: Kvalitetsuppföljning är den process genom vilken systematiska avvikelser inom avgränsade områden av omsorgen undersöks för att skapa förståelse om orsakerna till dem. Med ett område menas här exempelvis *bemötande* eller *mat och måltider*. Ett andra syfte är att lämpliga åtgärder ska kunna planeras av verksamheterna utifrån bättre kunskapsunderlag om orsaker till bristerna så att verksamheter kan utvecklas och förbättras.

Mål: Att ta fram orsaksförklaringar till mönster av avvikelser i verksamheterna som kan användas till åtgärder och förbättringar.

Metod: Vilket verksamhetsområde (eller flera) som kvalitetsuppföljningen riktar sig mot beslutas utifrån behov och aktuella händelser. Problemområdet tas fram efter en analys av de resultat som producerats inom det aktuella verksamhetsområdet. Resultaten kan exempelvis komma från Socialstyrelsens nationella brukarundersökning, lex Sarah, klagomål, avtalsuppföljning, intern avvikelse och verksamheternas egen uppfattning om vilka avvikelser som finns. Men även resultat från individuppföljningar kan ge underlag till resultat i verksamheter. Vilka urval och datainsamlingsmetoder som används beror sedan på det valda verksamhetsområdet och inringade problem.

Mottagare av resultat: Förvaltningsledning. Nämnder. Verksamheter, medarbetare, brukare, anhöriga etc.

Redovisning av resultat: Sammanfattat resultat per verksamhetsområde redovisas i kvalitetsberättelsen samt i nämndernas verksamhetsberättelser. Undersökningen redovisas även i en särskild kvalitetsuppföljningsrapport där hela arbetet dokumenteras.

Återkoppling av resultat: Till de personer som deltagit i undersökningar, samt utförarnas chefer. Förvaltningens ledning. Nämnden på aggregerad nivå.

Avgränsning: I en kvalitetsuppföljning är utgångspunkten redan identifierade brister i verksamheterna. Snarare än att följa upp och samla in underlag som belyser avvikelser i verksamheterna syftar kvalitetsuppföljning till att förklara eller beskriva varför brister uppstår så att åtgärder kan planeras.

Kvalitetsuppföljning syftar inte heller till att enskilda verksamheter ska följas upp, utan att ta fram generaliserbara orsaksförklaringar till verksamheter inom ett visst område.

Tidsplaner för uppföljning

Tidsplan för avtalsuppföljningar

Verksamhet	2022	2023	2024
Hemtjänst	Respektive år under perioden februari till maj, skickas enkäter för avtalsuppföljning ut till utförare inom de olika verksamhetsområdena.		
Boendestöd			
Ledsagarservice			
Daglig verksamhet			
Korttidsvistelse			
Familjerådgivning			
ÄO SÄBO			
Entreprenadavtal			

Tidsplan för uppföljning av nya utförare

Verksamhet	2022	2023	2024
Hemtjänst	Uppföljning genom på besök hos utföraren genomförs kontinuerligt under åren utifrån nya anslutna utförare.		
Boendestöd			
Ledsagarservice			
Daglig verksamhet			
Korttidsvistelse			
Familjerådgivning			
ÄO SÄBO			

Tidsplan för kvalitetsuppföljningar

Verksamhet	2022	2023	2024
Hemtjänst	Mars - maj		
Boendestöd	Mars - maj		
Ledsagarservice	Mars - maj		
Daglig verksamhet	-		Mars - maj
Korttidsvistelse	-		Mars - maj
Familjerådgivning	-		Mars - maj
ÄO SÄBO	-	Mars - maj	

Temat för kvalitetsuppföljningen beslutas årligen. Kvalitetsuppföljningen 2022 kommer undersöka hur verksamheterna inom hemtjänst, boendestöd och ledsagarservice arbetar och använder sina ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och vilka utvecklingsområden som finns.

Dialogmöten

Löpande och i olika omfattning under året bjuder socialförvaltningen in till dialogmöten med utförarna. Syftet är att skapa en relation med utförarna, informera och diskutera saker som rör avtal och krav, informera om rutiner, ta upp övergripande resultat från uppföljningar, föra dialoger om utvecklingsbehov samt boka in mindre dragningar och utbildningar efter behov och önskemål.