



Vård- och omsorgsförvaltningen
Minna Hawée

Vård- och omsorgsnämnden

minna.hawee@enkoping.se

Uppföljningsplan för vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter

Förslag till beslut

Förslag till vård- och omsorgsnämnden

1. Vård- och omsorgsnämnden beslutar att godkänna uppföljningsplanen, daterad 2024-05-07, för vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter i egenregi samt privat regi.

Beskrivning av ärendet

Efter vård- och omsorgsförvaltningens utredning av LOV-LOU i hemtjänsten (VON2023/167) beslutade vård- och omsorgsnämnden 2023-11-22 att ge förvaltningen i uppdrag att återkomma med ett strategidokument där strategi och plan för uppföljning av uppdrag, upphandling i egen regi samt privat regi tydliggörs.

Ett led i denna process är att utarbeta en uppföljningsplan. Uppföljningsplanen riktar sig till alla verksamheter inom vård- och omsorgsförvaltningen samt privata vårdgivare. Syftet och mål med uppföljningsplanen är att få en systematik i att följa upp att verksamheter följer lagar, förordningar och uppdrag samt att synliggöra eventuella brister på ett strukturerat sätt. Uppföljningen ska också kunna belysa goda exempel och ge en indikation på att verksamhetsutvecklingen går åt rätt håll.

Kerstin Giertha
Enhetschef
Enköpings kommun

Minna Hawée
Strateg
Enköpings kommun



Uppföljningsplan 2024

Vård och omsorgsförvaltningen Enköpings Kommun

Vård och omsorgsförvaltningen
Enköpings kommun
Minna Hawée



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	3
1. Inledning.....	4
Utgångspunkter och syfte med uppföljning	4
Mål och riktlinjer för verksamheten	4
Ansvar för uppföljning.....	4
Riktlinjer för nämndernas uppföljning.....	5
2. Uppföljningsstruktur	6
2.1 Allmänhetens insyn.....	6
3 Verksamhetsområden som följs upp	7
4 Uppföljning på olika nivåer	7
4.1 Systematiskt kvalitetsarbete.....	7
4.2 Uppföljning av verksamhetsområden	7
4.3 Avtalsuppföljning	7
4.4 Uppdragsbeskrivningar för verksamheter i egen regi	8
4.5 Individuppföljning.....	8
4.6 Organisatorisk uppföljning	8
4.7 Uppföljning av ekonomi	8
5 Hälso- och sjukvård.....	8
6 Olika typer av uppföljningar och åtgärder	9
6.1 Övergripande och systematiska uppföljningar	9
6.2 Händelsestyrd uppföljning.....	10
6.3 Särskilt riktade uppföljningar.....	11
6.4 Åtgärdsplan vid allvarlig brist.....	12

1. Inledning

Utgångspunkter och syfte med uppföljning

Kommunen är ansvarig för att kontrollera och följa upp verksamhet både i egen regi och verksamhet som bedrivs av externa/privata utförare. Enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 är alla verksamheter som utför socialtjänst skyldiga att ha ett ledningssystem för kvalitet. Detta innebär att verksamheterna har ett ansvar för att säkra och utveckla kvaliteten i sin verksamhet.

Enligt 3 kap 19 § i kommunallagen har kommunstyrelsen och nämnderna ansvar att verksamheterna bedrivs enligt lagar, föreskrifter, mål och riktlinjer, att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt inom sitt verksamhetsområde. Detta gäller oavsett om verksamheten utförs i egen regi eller utförs av en privat utförare. I ansvaret ingår att följa upp och kontrollera verksamheten. Kommunstyrelsen har även ett särskilt ansvar för att leda, samordna och ha uppsikt över verksamheten i nämnder och kommunala företag, vilket även omfattar verksamhet som lämnats över till privata utförare.

Mål och riktlinjer för verksamheten

De mål och riktlinjer som styr såväl kommunala som privata utförare inom varje nämnds ansvarsområde är:

- De lagar, förordningar och föreskrifter som gäller eller kan komma att gälla för verksamheten
- De mål och riktlinjer som kommunfullmäktige fastställer genom årsplaner och styrdokument
- De mål och riktlinjer som nämnden fastställer för verksamheten genom internbudget och internkontrollplan

Det är respektive nämnds ansvar att säkerställa att all verksamhet bedrivs i enlighet med angivna mål och riktlinjer.

Ansvar för uppföljning

När en kommunal angelägenhet överlämnas till en privat utförare ska kommunen följa upp och kontrollera verksamheten (3 kap 19§ KL). Det är respektive nämnd som ansvarar för uppföljning och kontroll inom sitt verksamhetsområde. Uppföljningen har två övergripande syften:

- Kontrollera att verksamheten utförs i enlighet med upphandlingsdokument, anbud och avtal.
- Utgöra ett underlag i kommunens förbättringsarbete för att utveckla och förbättra verksamhet och tjänster till medborgarna.

Varje nämnd ansvarar för uppföljning och kontroll inom sitt verksamhetsområde och att uppföljningen regleras i de avtal som tecknas med varje utförare. Detta innebär att upphandlingsdokument och/eller avtal ska innehålla krav på att utföraren medverkar vid uppföljning av verksamheten genom att exempelvis lämna statistik och verksamhetsmått till nämnden samt delta vid genomförande av brukarenkäter som nämnden bestämmer. Krav ska

också finnas om att utföraren rapporterar nödvändiga uppgifter till nämnden, nationella register eller andra myndigheter samt kring synpunktshantering, där nämnden vid begäran ska få ta del av inkomna synpunkter från brukare.

Uppföljningsarbetet är ett verktyg för såväl beslutande nämnd som verksamheter i arbetet med kvalitetssäkring samt ständiga förbättringar. Målbilden är rättssäker handläggning, att medborgare och kunder upplever att erbjudna tjänster motsvarar behoven samt håller en hög kvalitet i förhållande till både lagstiftning och förväntningar.

Uppföljningsplanen är ett sätt att beskriva, samla samt kontinuerligt förbättra kvaliteten i våra verksamheter och att återföra kunskap till nämnden, förvaltningen och utförarna. Som grund för uppföljningsarbetet har förvaltningen en fastställd struktur för uppföljning.

Syftet med att göra uppföljning är att:

- Säkerställa att politiska mål uppfylls
- Kontrollera att lagar, förordningar och föreskrifter inom vård och omsorg följs
- Uppdrag och avtal utförs och följs enligt de krav som ställts
- Bidra till verksamhetsutveckling och kvalitetssäkring, genom dialog och stödande insatser
- Säkerställa att den enskilde som beviljats insatser får dessa verkställda i enlighet med beslut och till förväntad kvalitet samt att den registrerade tiden för insatsen är korrekt
- Kunden som brukar insatsen får delge sin uppfattning av innehåll och kvalitet i insatserna
- Den enskilde får god och säker vård, behandling samt vård- och omsorgsinsatser av god kvalitet
- Att utföraren efterlever Enköping kommuns värdegrund

Riktlinjer för nämndernas uppföljning

Respektive nämnd ska utifrån detta program utarbeta anvisningar för när och på vilket sätt avtal och verksamhet ska följas upp. Anvisningarna bör omfatta samtliga utförare oavsett driftsform, det vill säga även verksamhet i kommunal regi. Anvisningarna ska innehålla:

- En sammanfattande beskrivning av nämndens uppföljningsansvar
- Vad som ska följas upp, exempelvis nyckeltal och mål
- Vilka former av uppföljning som ska användas
- Vem som ansvarar för att genomföra uppföljningen
- Tidplan/årshjul
- Former för återkoppling av resultat till nämnd, utförare och allmänhet

Uppföljning av verksamheten ska genomföras på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt. Resultaten av genomförd uppföljning dokumenteras och redovisas till förvaltningsledning och ansvarig nämnd på det sätt som nämnden beslutar om i sina anvisningar. En samlad uppföljning av den totala verksamheten utförd av privata utförare redovisas i nämndens årliga verksamhetsberättelse.

Planeringen utgår från en årsplan där det tydligt framgår vilket insatsområde och vilka typer av uppföljningar som är planerade. Varje enskilt insatsområde har en rullande planering där fördjupade uppföljningar sker systematiskt eller oftare vid behov.

2. Uppföljningsstruktur

Uppföljning handlar om att kontrollera att verksamhet bedrivs utifrån gällande lagar, avtal förfrågningsunderlag (externt) och uppdragsbeskrivningar (internt).

Uppföljning av privat utförd verksamhet kan behöva anpassas till den verksamhet som bedrivs. Det innebär att nämnden måste ta ställning till vilken/vilka typer av uppföljning som ska användas, såsom frekvens och omfattning. I de fall där uppföljning och frekvens är reglerat i lag, styr detta vilka typer av uppföljning som är möjlig. Nedan beskrivs generella uppföljningsformer som även bör omfatta verksamhet utförd i egen regi där det är lämpligt.

- *Regelbunden och riktad uppföljning inklusive avtalsuppföljning* syftar till att kontrollera att verksamheten arbetar utifrån avtal, lagar och regler. Uppföljning bör även göras av verksamhet i egen regi med avseende på uppdrag, lagar och regler.
- *Uppföljning av kommunens mål* syftar till att följa upp om verksamheten bedrivs och utvecklas i linje med fastställda mål och nyckeltal. Uppföljningen görs i enlighet med kommunens uppföljning i samband med delårsrapporter och årsredovisningar.
- *Brukaruppföljning/individuppföljning* syftar sammanfattningsvis till att följa upp brukarnas upplevelser av den verksamhet som bedrivs och/eller kontrollera att en enskild som får någon insats från kommunen får rätt stöd i överensstämmelse med eventuella beslut. Brukarundersökningar kan vara en del av brukaruppföljningen.
- *Oanmälda besök* syftar till att ge en översiktlig bild av förhållandena i en verksamhet.
- *Uppföljning av ekonomisk status* syftar till att identifiera utförare som riskerar att vara på ekonomiskt obestånd. Det ger nämnden en möjlighet att ha beredskap för att hantera eventuella förändringar i verksamheten. Varje nämnd ska utifrån nämndens ansvarsområde och en riskanalys ta ställning till behovet av kontroller av ekonomisk status under löpande avtalsperiod.

2.1 Allmänhetens insyn

Respektive nämnd ska i avtal med privata utförare garantera information som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som lämnats över till en privat utförare (kommunallagen 3 kap. 19a §). Det sker genom att ett villkor om allmänhetens insyn finns med i upphandlingsdokument och/eller avtal. Utföraren är skyldig att lämna information som möjliggör för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs efter begäran av kommunen. Kommunens begäran ska i normalfallet vara skriftlig. Kommunen ska precisera vilken information som efterfrågas. Informationen ska, om inte annat avtalats, lämnas i skriftlig form. Informationen ska ha koppling till upphandlingen och den verksamhet som upphandlas och inte ställa högre krav än vad som är rimligt. Utföraren behöver inte lämna uppgifter om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos kommunen. Den information som lämnas till kommunen ska inte anses utgöra företagshemligheter enligt lag (1990:409) om skydd för företagshemligheter.

3 Verksamhetsområden som följs upp

Följande verksamhetsområden följs upp inom vård och omsorgsnämndens område, internt och externt. Följande verksamheter omfattas av uppföljningen:

- Bostad med särskild service (gruppboende och serviceboende)
- Daglig verksamhet
- Boendestöd
- Korttidsvistelse
- Personlig assistans (endast kommunal verksamhet – avtal med externa verksamheter är i form av individavtal där myndigheten för personer med funktionsnedsättning har uppföljningsansvar i enlighet med individuppföljningar)
- Särskilt boende för äldre
- Hemtjänst/hemsjukvård/rehab
- Korttidsboende
- Dagverksamhet

4 Uppföljning på olika nivåer

4.1 Systematiskt kvalitetsarbete

Det systematiska kvalitetsarbetet utgår ifrån förvaltningens ledningssystem för kvalitetsarbete. Indikatorerna från Socialstyrelsens öppna jämförelser, medarbetarundersökningen, kvalitet- och avtalsuppföljningarna samt utförarmöten blir viktiga komplement till kvalitetsledningssystemet. Avvikelsehantering sker utifrån rutin och redovisas.

4.2 Uppföljning av verksamhetsområden

Myndigheten för äldre och personer med funktionsnedsättning följer kontinuerligt upp verksamhetsområden utifrån insats. Detta innebär att med insatsen som utgång följs beslut utifrån socialtjänstlagen upp samt verksamheten som utför insatsen upp (i både privat och egen regi).

4.3 Avtalsuppföljning

Avtalsuppföljning avser de avtal som nämnden tecknat med externa utförare i enlighet med lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) eller utifrån lagen (2008:962) om valfrihet (LOV). Dessa uppföljningar styrs innehållsmässigt av det förfrågningsunderlag som legat till grund för avtalets tecknande.

4.4 Uppdragsbeskrivningar för verksamheter i egen regi

För att bättre kunna följa upp intern verksamhet mer strukturerat finns uppdragsbeskrivningar upprättat. Uppdragsbeskrivningarna ska spegla jämförbara avtal, där sådana finns, med externa utförare inom verksamhetsområdet.

4.5 Individuppföljning

Individuppföljningen sker utifrån den eller de insatser som berörd person beviljats utifrån socialtjänstlagen. Dessa uppföljningar görs av Myndighetens biståndshandläggare tillsammans med strateger i syfte att säkerställa att den enskilde får de insatser som beviljats. Individuppföljningen fokuserar på vilken effekt tjänsten/stödet fått för den enskilde. Individuella insatser följs upp vid behov, men minst en gång per år. Resultatet av individuppföljningar kan även vägas in vid andra nivåer av uppföljning.

Utöver denna uppföljning åligger det samtliga verksamheter att genomföra egen uppföljning löpande av arbetet för att säkerställa att verksamheten håller god kvalitet utifrån en rad olika perspektiv.

4.6 Organisatorisk uppföljning

Organisatorisk uppföljning sker utifrån följsamheten i att följa arbetsrättslagstiftning, arbetstidslag, arbetsmiljölager samt kollektivavtal. Aktuellt organisationsträd och en känd bemannings- och närvaroplan av viktiga funktioner som chef, samordnare, SSK, AT och FT.

4.7 Uppföljning av ekonomi

- Registrering av utförda besök är korrekt utifrån rutin, uppdrag och förfrågningsunderlag.
- Uppföljning av att beställda och fakturerade tjänster utförs och stämmer överens.
- Inhämtande av uppgifter från tillsynsmyndigheter om externa utförare fullgör sina skyldigheter avseende skatter och avgifter, sker regelbundet.
- Uppföljning av ekonomi och tillhörande volymer görs regelbundet av resultatansvarig/ resultatansvarig tillsammans med ekonom/controller. (externa utförare svara för detta på egna enheten).
- Andel övertid per yrkeskategori per månad.

Vid misstanke om oegentligheter hos externa utförare som rör skatter, avgifter eller utförarens skyldigheter som arbetsgivare ska dessa inte utredas av kommunen utan anmälas till ansvarig myndighet så som: Skatteverket, Försäkringskassan, Arbetsmiljöverket, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket eller Polismyndigheten.

5 Hälsa- och sjukvård

Kommunal hälso- och sjukvård bedrivs på primärvårdsnivå och innebär att kommuner ska erbjuda en god hälso- och sjukvård till den som bor på särskilda boenden för äldre,

korttidsboenden, bostäder med särskild service för personer med funktionsnedsättning och dagverksamheter som är reglerade i socialtjänstlagen samt i ordinärt boende. Ansvar för omfattar också personer i bostad med särskild service (LSS-boenden) samt dagliga verksamheter som är reglerade i LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade).

MAS (Medicinskt ansvarig sjuksköterska) och MAR (Medicinskt ansvarig för rehabilitering) ansvarar för uppföljning av den kommunala hälso- och sjukvården. Vårdgivare utifrån avtal med vård- och omsorgsnämnden följs upp av strategier i samverkan med MAS och MAR. Kommunens MAS och MAR sammanställer varje år en patientsäkerhetsberättelse för egen regi som redovisar för nämnden. Strategier med hjälp av MAS och MAR inhämtar och granskar privata vårdgivares patientsäkerhetsberättelser som sedan lämnas till vård- och omsorgsnämnden. Bedöms det att egenregi eller privat vårdgivare inte uppfylla krav på god vård genomförs händelsestyrda uppföljningar.

6 Olika typer av uppföljningar och åtgärder

6.1 Övergripande och systematiska uppföljningar

Strateg ansvarar med hjälp av övriga funktioner för den systematiska uppföljning och tillhörande redovisning till nämnden efter kvalitets- och avtalsuppföljningar utförs utifrån årsplanering. Utifrån en tidslinje påbörjas arbetet med att skicka ut kallelser med bilagor till verksamheten mellan 1–2 månader innan det planerade verksamhetsbesök. Kallelsen ska innehålla datum och tid för uppföljningen samt ett metodstöd som används för att följa upp verksamheten på resultatnivå där också medarbetare från flera verksamhetsområden deltar. Metodstödet innehåller frågorställningar kopplade till respektive område (Se bilaga Metodstöd uppföljning verksamhet).

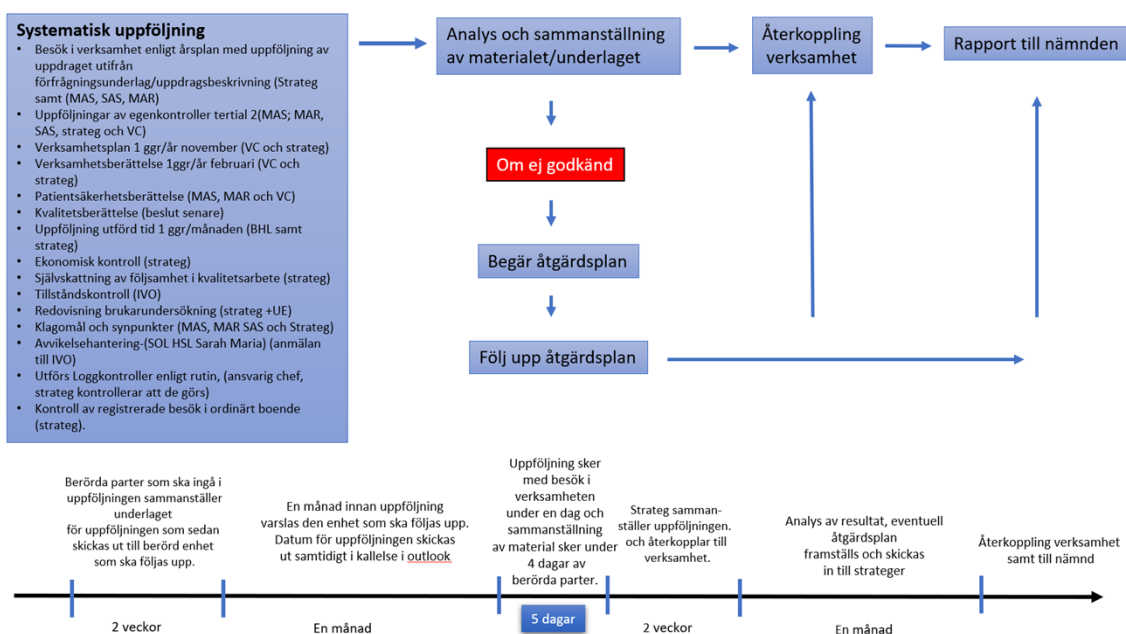
- Besök i verksamhet enligt årsplan med uppföljning av uppdraget utifrån förfrågningsunderlag/uppdragsbeskrivning (Strateg samt (MAS, SAS, MAR)
- Uppföljningar av egenkontroller tertial 2(MAS; MAR, SAS, strateg och VC???)
- Verksamhetsplan 1 ggr/år november (VC och strateg)
- Verksamhetsberättelse 1ggr/år februari (VC och strateg)
- Patientsäkerhetsberättelse (MAS, MAR och VC)
- Kvalitetsberättelse (SAS)
- Uppföljning utförd tid 1 ggr/månaden (BHL samt strateg)
- Ekonomisk kontroll (strateg)
- Självskattning av följsamhet i kvalitetsarbete (strateg)
- Tillståndskontroll (IVO)
- Redovisning brukarundersökning (strateg +UE)
- Klagomål och synpunkter (MAS; MAR SAS och Strateg)
- Avvikelsehantering-(SOL HSL Sarah Maria) (anmälan till IVO)
- Utförs Loggkontroller enligt rutin, (ansvarig chef, Strateg kontrollerar att de görs)
- Kontroll av registrerade besök i ordinärt boende (strateg).

Egenkontroll

Enligt Socialstyrelsens regelverk kring kvalitetsledningssystem ska verksamheterna själva följa upp och kontrollera sin egna verksamhet, en så kallad egenkontroll.

Egenkontrollprogrammet med arbetsmaterial och granskningsverktyg för social dokumentation ska användas. Resultaten av genomförda egenkontroller utgör en viktig grund vid andra uppföljningar, till exempel kvalitet- och avtalsuppföljningar. Dessa egenkontroller redovisas för beställaren utifrån årsplan.

Systematisk uppföljning sker övergripande utifrån årsplanen. Strateger ansvarar och är sammankallande till de systematiska uppföljningarna. Processbeskrivning och tidsplan beskrivs nedan

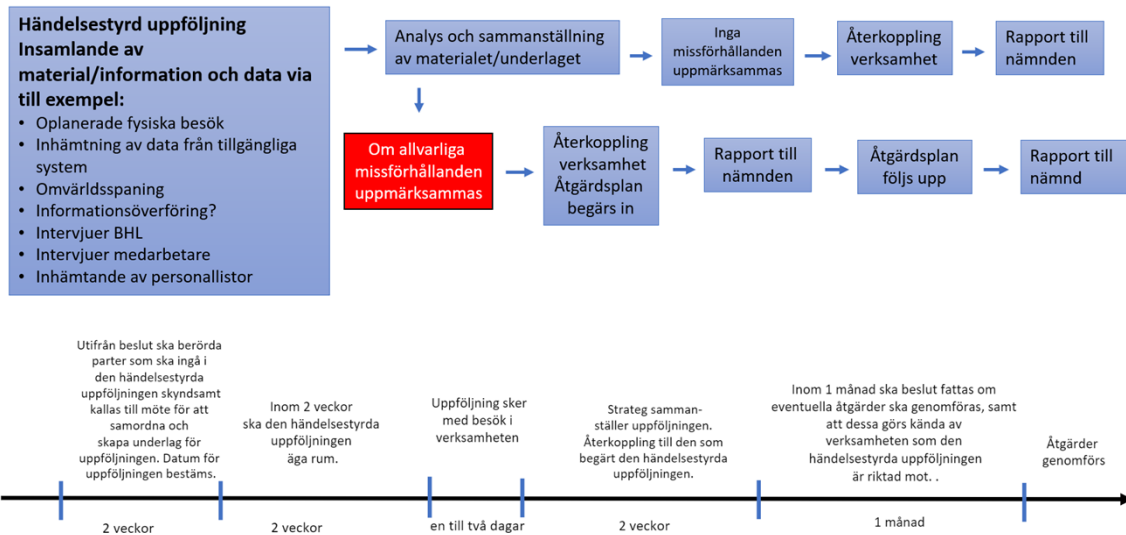


6.2 Händelsestyrd uppföljning

En händelsestyrd uppföljning orsakas av en särskild händelse. Det kan exempelvis vara:

- Upprepade avvikelser som drabbar kunder/patient eller verksamhetens kvalitet i samma verksamhet, eller enstaka avvikelse där det föreligger uppenbar risk att den upprepas.
- Inkomna synpunkter från kunder, anhöriga, medarbetare i företaget eller tredje part i samhället.
- Särskilt allvarlig händelse till exempel brist i kompetens, medvetna avsteg från avtal eller upprepade händelser i ett tydligt mönster
- Stora avvikelser i budget/debitering/fakturering eller indikatorer för måloppfyllelse.

Strateg ansvarar på uppdrag av nämnd för genomförandet av en händelsestyrd uppföljning. Upptäcks akuta och allvarliga brister ska förvaltningschef meddelas omedelbart. Processbeskrivning och tidsplan beskrivs nedan.



6.3 Särskilt riktade uppföljningar

Förutom regelbundna uppföljningar eller händelsestyrda uppföljningar kan särskild granskning göras inom utvalt område. Dessa områden utses antingen på förekommen anledning, till exempel ny lagstiftning eller efter beslut av nämnden/respektive ordförande. Det kan vara ett särskilt perspektiv inom en eller flera verksamheter och/eller ett eller flera områden.

Anledningar till särskilt riktade uppföljningar kan vara politiska mål och uppdrag eller aktuella frågor på nationell, regional och/eller lokal nivå som aktualiserats av regeringen och Socialstyrelsen. Utifrån resultat av uppföljning skrivs en rapport som lämnas till respektive chef eller nämnd.

Exempel på olika typer av riktade uppföljningar

- Särskild granskning inom ett område
- Stickprovskontroll i verksamheter
- Djupgående kontroll av data i system
- Granskning sker genom besök i verksamheten och intervjuer av ledning, personal och kunder

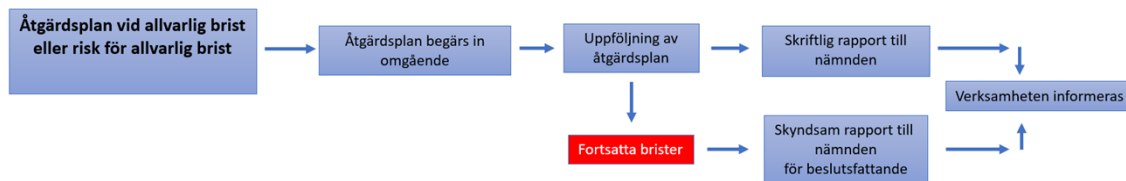
Strategi på uppdrag av nämnd ansvarar för genomförandet av en särskild riktad uppföljning. Processbeskrivning och tidsplan beskrivs nedan





6.4 Åtgärdsplan vid allvarlig brist

Vid uppdagande av allvarlig brist, risk för brist eller om upprepade brister framkommer ansvarar strateg för genomförandet av åtgärdsplanen i alla steg enligt processbeskrivning nedan:



- Åtgärdsplan begärs in omgående. Chef för verksamheten ansvarar för att ta fram åtgärder.
- Granskning av att åtgärder är vidtagna görs genom ny uppföljning av verksamheten.
- Om bristerna inte åtgärdats sammanställs en rapport till nämnd med förslag till vidare hantering i det enskilda fallet.