



Äldrenämndens Kvalitetsuppföljningsplan 2018

Avser 2017-12-01 – 2018-05-31



Diarienummer:	ÄN 2017-654
Dokumentansvarig:	Linda Ljungqvist

Innehåll

1	Bakgrund	4
2	Utveckling av uppföljningsarbetet	5
3	Uppföljningar	5
3.1	Uppföljning av specifika avtal	5
3.2	Övergripande uppföljningar	6
3.2.1	Kontinuitet inom hemtjänst	6
3.2.2	Socialstyrelsens brukarundersökning inom äldreomsorgen	6
3.2.3	Mat och nöjdhet i vårdboende	7
3.2.4	Avvikelser	7
3.2.5	Palliativa registret	7
3.3	Uppföljningsrapport	7
3.4	MAS/MAR	7
3.5	Samarbete med Socialförvaltningen	7
3.6	Övrig uppföljning och utvärdering	8
4	Allmänhetens insyn i verksamheten	8
4.1	Publicering på webben	8
4.2	Platsbesök	9
5	Återrapportering	9

1 Bakgrund

Varje år beslutar äldrenämnden om en årlig uppföljningsplan. Planen innefattar vilka fokusområden uppföljningsarbetet kommer att ha under året samt fastställer hur många verksamheter som kommer att följas upp. Två typer av uppföljningar anammats; övergripande uppföljningar som berör flera verksamheter, och enskilda avtalsuppföljningar som endast berör en enhet eller ett avtal åt gången. Omsorgs- och äldreförvaltningen gör därefter en detaljerad planering över årets uppföljningar utifrån beslutad kvalitetsuppföljningsplan. För de verksamhetsspecifika uppföljningarna utses ansvarig samt biträdande tjänsteman och uppföljningarna planeras över året. När det gäller de övergripande uppföljningarna utses även där ansvarig samt biträdande tjänsteman. Dessa ansvarar sedan för att utarbeta en projektplan för den aktuella övergripande uppföljningen.

Under verksamhetsåret 2018 kommer Omsorgs- och äldreförvaltningen att genomföra en organisationsförändring. Dessutom kommer riktlinjer för uppföljning att revideras vilket medför delvis nya arbetssätt avseende uppföljningsarbetet. Eftersom kvalitetsuppföljningsplanen gällande 2017 löper ut 171130 och ovanstående förändringar inte är genomförda avser denna kvalitetsuppföljningsplan endast sex månader (171201–180531). Planen baseras på dagens arbetssätt och gör att pågående och planerade uppföljningar på ett bra sätt kan avslutas och redovisas. Under våren presenteras sedan en kvalitetsuppföljningsplan för 180601–181131 som kommer att utgå från de reviderade riktlinjerna.

Under ett år ska alla utförare lämna in verksamhetsberättelser för sina enheter, detta är reglerat via avtal. Utöver detta planeras alla enheter att varje år vara föremål för uppföljning på strukturell nivå utifrån ett område som bedöms vara relevant för tillfället. Exempel på områden kan vara; bemanning och granskning av delegeringar. Om det visar sig att någon enhet har brister, eller om det föreligger misstanke om brister, gentemot avtal eller lagstiftning, kommer en djupare analys att göras och en individuell uppföljning av avtalet kan bli aktuellt.

Förvaltningen ska bland annat följa upp avtal ur ett brukarperspektiv och säkerställa att beställaren får det avtalet avser samt att det råder konkurrensneutralitet mellan utförarna. I uppföljningsarbetet behandlas samtliga utförare på samma sätt, oavsett om det är en enskild utförare eller den kommunala utföraren Leanlink. Genom att inkludera den kommunala utföraren i uppföljningarna kan ledande tjänstemän och politiker få en bättre helhetssyn över samtliga verksamheter. Insyn i den egna verksamheten leder också till ett strategiskt förhållningssätt när privata utförare anlitas. I de verksamheter där Leanlink har ett mer utvecklingsinriktat uppdrag måste även uppföljningen anpassas till aktuella förutsättningar, något som till viss del även är aktuellt vid de mer detaljerade avtalen eftersom dessa har varierat under åren vilket medför att aktuella avtal kan ha olika utformning med olika krav.

2 Utveckling av uppföljningsarbetet

I samband med arbetet med att revidera förvaltningens riktlinjer för uppföljning avser förvaltningen att under våren 2018 lägga tid och resurser på att utveckla metoder för uppföljningsarbete med tydligare brukarfokus. Utöver att inrikta uppföljningsarbetet så att frågan ”vad är kvalitet för den enskilde?” hamnar i fokus är målet med förändringsarbetet bland annat att skapa en tydligare koppling mellan nämndens mål och uppföljningsarbetet; att i utökad omfattning låta riskbedömningar styra vilka verksamheter/avtal som väljs ut för uppföljning; och att i allmänhet effektivisera arbetet.

Ett sätt att effektivisera uppföljningsarbetet kan vara att i större utsträckning använda statistiskt material som redan finns tillgänglig för förvaltningen, snarare än att lägga ner stora resurser på att inhämta egna underlag. Statistisk data används redan på olika sätt i det dagliga arbetet, men det pågår ett ständigt utvecklingsarbete inom området. Exempel är utdataplattformen som är kopplad till verksamhetssystemet Treserva, där arbete med att hitta nya lösningar för att ta fram data fortskrider. Införandet av nyckelfri hemtjänst är en annan utveckling som kommer innebära tillgång till ny statistik, alltfler utförare har börjat använda systemet vilket gör att ett arbete avseende framtagande av några nyckeltal hållbara över tid kunnat påbörjas framför allt avseende kontinuitet. Vidare tillhandahåller myndigheter kommuner med olika statistiska underlag. Inom äldrenämndens ansvarsområden gör Socialstyrelsen till exempel årliga brukarundersökningar som går att bryta ner och analysera på kommun- och verksamhetsnivå. Slutligen är det möjligt att göra fler sammanställningar internt utifrån uppgifter som inkommer till förvaltningen, till exempel av avvikelser, klagomål och lex Sarah-utredningar.

3 Uppföljningar

3.1 Uppföljning av specifika avtal

Under första halvåret 2018 är målet att minst tio specifika enheter inom äldrenämndens ansvarsområde följs upp. Varje uppföljning genomförs av en ansvarig och en biträdande tjänsteman. De ansvarar för att genomföra uppföljningen och skriva en uppföljningsrapport som ska presenteras för äldrenämnden. Inför uppföljningen gör ansvariga tjänstemän flera förberedelser, bland annat:

- Läser avtal.
- Går igenom inkomna synpunkter och klagomål, verksamhetsberättelse m.m.
- Hämtar in uppgifter från socialförvaltning och MAS/MAR.
- Hämtar in uppgifter från IT-system.

Därefter framställs eventuella frågeguider eller annat material som behövs.

Tjänstemännen väljer också ut vilket eller vilka områden från avtalet som ska följas upp. Det kan komma att ändras under uppföljningens gång. Metoder som används kan vara observationer, intervjuer, enkäter eller insamling av dokumentation. En uppföljning kan innehålla flera av dessa metoder. Vid rapportskrivning finns mallstöd tillgängligt via IT-system.

Vilka avtal som ska följas upp väljs ut enligt förvaltningens riktlinjer för uppföljning. I riktlinjerna anges att avtalen kan väljas ut på tre sätt. En tredjedel av avtalen väljs ut utifrån inkomna synpunkter och klagomål från till exempel brukare och anhöriga till Omsorgs- och äldreförvaltningen och/eller Socialförvaltningen. En tredjedel av avtalen väljs ut tillsammans med beställarfunktionen på Omsorgs- och äldreförvaltningen. Slutligen väljs en tredjedel av avtalen ut genom slumpmässigt urval. Vid denna process finns alla avtal som inte varit föremål för fördjupad uppföljning under innevarande avtalsperiod med. I de fall prioriteringar behöver göras kommer uppföljningar utifrån risk- och allvarlighetsbedömning ges företräde framför uppföljningar utifrån slumpmässigt urval.

3.2 Övergripande uppföljningar

Ett antal övergripande uppföljningar av specifika frågor görs också, det kan exempelvis gälla personalbemanning under en viss period. Vid dessa uppföljningar följs samtliga eller en kategori av verksamheter upp beträffande den specifika frågan. Detta görs för att få en strukturell överblick samt belysa generella problemområden. En samlad rapport framställs. Övergripande uppföljningar kan leda till enskilda uppföljningar, detta görs om brister gentemot avtal uppmärksammas.

Under första halvåret 2018 kommer övergripande uppföljningar genomföras inom följande områden:

3.2.1 Kontinuitet inom hemtjänst

Under 2016 inleddes implementeringen av systemet för nyckelfri hemtjänst i kommunen. Via detta system kommer det finnas möjlighet att följa upp hur kontinuiteten för brukarna ser ut. När implementeringen har slutförts och systemet för att hantera den data som genereras färdigställt kommer denna statistik följas löpande och en jämförelse mellan utförare kommer att genomföras.

3.2.2 Socialstyrelsens brukarundersökning inom äldreomsorgen

Resultatet av den årliga brukarundersökning som Socialstyrelsen gör inom äldreomsorgen (vårdboende respektive hemtjänst) har analyserats. Jämförelser har gjorts på kommun-, utförar-, och verksamhetsnivå och resultatet presenteras som ett eget ärende vid nämnden i november (ÄN 2017-668). Det har tidigare också rapporterats om att ”hela” rådatamaterialet för Linköping 2016 (med några inskränkningar pga sekretesskrav) har begärts ut från Socialstyrelsen och att analyser av detta material ska göras. Till skillnad från resultaten som Socialstyrelsen publicerar öppet på sin hemsida innehåller detta datamaterial respondenternas svar på individnivå, vilket möjliggör mer djupgående analyser av samband mellan olika variabler. Förhoppningen är att analyserna kommer att kunna ge ökad kunskap om vad som påverkar den generella nöjdheten bland brukarna i Linköpings kommun. Dessa analyser har dock inte hunnit genomföras under hösten 2017 som planerat, och kommer därför göras till en övergripande uppföljning för det kommande verksamhetsåret.

3.2.3 Mat och nöjdhet i vårdboende

En utvärdering av hur maten på vårdboendena tillagas i förhållande till hur brukarna upplever att maten smakar kommer att genomföras. Utvärderingen kommer att bygga på en kartläggning av hur maten tillagas i olika verksamheter. Detta kommer sedan att analyseras gentemot resultat från de nationella brukarundersökningarna där brukarna svarar på frågan ”hur brukar maten smaka?”

3.2.4 Avvikelser

Enligt SOSFS 2011:9 ska verksamheter inom socialtjänsten ha ett kvalitetsledningssystem i syfte att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. En viktig del i detta är att arbeta med avvikelser. Samtliga verksamheter inom äldrenämndens ansvarsområde är genom avtal skyldiga att använda sig av kommunens verksamhetssystem Treserva, som bland annat innehåller en avvikelsemodul. Genom statistikuttag från Treserva kan förvaltningen analysera utförarnas arbete med avvikelser i Treserva gällande parametrar såsom antal registrerade avvikelser, om åtgärder registrerats samt om avvikelser slutbedömts/avslutats inom två månader (i enlighet med kommunens riktlinjer). En övergripande uppföljning kommer att göras för att kartlägga och analysera arbetet med avvikelser i Treserva på verksamhets- och utförarnivå.

3.2.5 Palliativa registret

Svenska palliativregistret är ett nationellt kvalitetsregister i syfte att ge underlag för kvalitetsutveckling och säkra vården för personer i livets slutskede. Samtliga dödsfall ska registreras av sjuksköterskan. Genom att inhämta statistik från registret på verksamhetsnivå kommer MAS kunna göra jämförelser och analyser mellan olika verksamheter och utförare avseende hur arbetet med registret utförs.

3.3 Uppföljningsrapport

Samtliga uppföljningar dokumenteras i en rapport. Uppföljningsrapporten skrivs av ansvarig tjänsteman. Det är den som ligger till grund för eventuella beslut av äldrenämnden. Uppföljningar som leder till beslutsärenden tas upp till förstkommande nämnd. Övriga uppföljningar redovisas halvårsvis.

3.4 MAS/MAR

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) respektive medicinskt ansvarig för rehabilitering (MAR) genomför vissa verksamhetsuppföljningar tillsammans med planeringsledare. I de verksamhetsuppföljningar som MAS/MAR är med och genomför säkerställs att utföraren lever upp till hälso- och sjukvårdsansvaret enligt lagstiftning och avtal samt att Linköpings kommuns riktlinjer gällande hälso- och sjukvård följs. MAS/MAR har också ett nära samarbete med äldreombudsmannen och planeringsledare i arbetet med att hantera synpunkter och klagomål då flera av dessa rör hälso- och sjukvård. Synpunkter och klagomål samt hälso- och sjukvårdsavvikelser kan även initiera verksamhetsuppföljningar.

3.5 Samarbete med Socialförvaltningen

Socialförvaltningen ansvarar för individuppföljning, det vill säga att de bland annat kontrollerar genomförandeplaner och dess innehåll samt att vården och omsorgen

bedrivs i enlighet med dessa. Under första halvåret 2018 kommer minst en (1) uppföljning av specifikt avtal göras i samverkan med Socialförvaltningen. Syftet med detta arbete är att ge en bredare bild av verksamheten där både brukarnas enskilda beslut och verksamhetens avtal följs upp.

3.6 Övrig uppföljning och utvärdering

Utöver vad som presenterats ovan kommer förvaltningen under 2018 att genomföra olika slags uppföljning och utvärdering inom flera områden. Bland annat kommer pågående uppföljning av hemtjänstutförare att fortsätta. Analys och uppföljning görs även fortlöpande av hemtjänstbrukare som larmar mycket frekvent. Vidare sker uppföljning av; hörselslingor årligen, beviljade ersättningar för extra personalinsatser halvårsvis samt kösituation och betalningsansvar månatligen. En uppföljning av effekter av nya riktlinjer för särskilt boende kommer också att göras tillsammans med Socialförvaltningen. En översyn av korttidsverksamheten påbörjades under 2017 och kommer fortsätta under 2018. Arbetet utförs tillsammans med Socialförvaltningen och två utförare, och syftar till att ta fram en effektiv och tydlig process för vistelsen på korttidsplats. Varje år genomförs också uppföljning av samtliga utförare i form av kvartalsvisa dialogmöten. Dessutom görs alltid uppföljning efter att en verksamhet gått över i ett nytt avtal eller vid ny verksamhet; under 2018 kommer således Gottfridsbergs Gård och Valla Park följas upp. När det gäller Valla Park blir profilen ”kost” ett särskilt fokusområde och för båda avtalen är rätt till heltid/önskad sysselsättningsgrad ett uppföljningsområde (kan följas upp först efter ett års avtalstid). Inom hälso- och sjukvårdsområdet görs uppföljningar utifrån rapporterade hälso- och sjukvårdsavvikelser. Allvarliga avvikelser utreds av MAS/MAR och anmäls i tillämpliga fall enligt lex Maria. Ytterligare uppföljning inom hälso- och sjukvårdsområdet presenteras i den årliga patientsäkerhetsrapporten.

Två större projekt pågår också i samarbete med FoU-centrum. Dels görs en studie av införandet av rätt till heltid/önskad sysselsättningsgrad på Sandrinoparken som ska bli färdig under 2018. Vidare håller införandet av Trygghetsteamet för säker hemgång på att utvärderas; även detta arbete fortskrider och är planerat att slutföras under 2018.

4 Allmänhetens insyn i verksamheten

4.1 Publicering på webben

Samtliga uppföljningar publiceras på kommunen hemsida. I samband med att kommunen lanserade en ny hemsida under 2016 infördes en utförarwebb riktad till utförarna i kommunen. Sedan dess återfinns gjorda uppföljningsrapporter på utförarwebben. För att öka allmänhetens insyn avseende verksamhetsuppföljning planeras rapporterna göras tillgängliga även på den publika delen av kommunens hemsida.

4.2 Platsbesök

Under 2018 kommer förvaltningen genomföra åtta platsbesök tillsammans med politiker från äldrenämnden. Platsbesöken syftar till att lyfta brukarnas upplevelser av aktuell verksamhet.

5 Återrapportering

Uppföljningsarbetet återrapporteras till äldrenämnden i juni och november. Uppföljningar som leder till beslutsärenden tas upp till förstkommande nämnd. Övriga uppföljningar redovisas halvårsvis i samband med återrapporteringarna av uppföljningsarbetet.