



Omsorgsnämndens Kvalitetsuppföljningsplan 2018

Avser 2018-06-01 – 2018-12-31



Diarienummer: -2017-508
Dokumentansvarig: Susanna Lundstedt

Innehåll

1	Bakgrund	4
2	Utveckling av uppföljningsarbetet	5
3	Uppföljningar	6
3.1	Uppföljningar utifrån nämndens fastställda mål	6
3.2	Uppföljning av specifika avtal	7
3.3	Uppföljning av genomförda åtgärder	7
3.4	Övergripande uppföljningar	7
3.4.1	Hälsa- och sjukvårdsansvar i daglig verksamhet LSS	8
3.5	Uppföljningsrapport	8
3.6	MAS/MAR	8
3.7	Samarbete med Socialförvaltningen	8
4	Allmänhetens insyn i verksamheten	8
4.1	Publicering på webben	8
5	Återrapportering	9

1 Bakgrund

Varje år beslutar omsorgsnämnden 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 utifrån fastställda områden, 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 verksamhets-specifika 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 genomför Omsorgs- och äldreförvaltningen både en organisationsförändring samt en förändring i arbetssätt som båda trädde i kraft 2018-04-01. Riktlinjer avseende förvaltningens uppföljningsarbete har reviderats för att passa dessa förändringar. Den 1 januari 2019 sker en förändring även i nämndorganisationen då omsorgsnämnden och socialnämnden slås samman till en nämnd. Denna kvalitetsuppföljningsplan avser därför perioden 2018-06-01 till 2018-12-31.

Under ett år ska alla utförare lämna in verksamhetsberättelser för sina enheter, detta är reglerat via avtal. Utöver detta genomförs uppföljning på strukturell nivå, övergripande uppföljningar, utifrån ett område som bedöms vara relevant för tillfället samt avtals uppföljningar. De övergripande uppföljningarna bestäms i samråd med övriga kompetenser på omsorgs- och äldreförvaltningen. De avgörs utifrån pågående utvecklingsarbeten, uppkomna synpunkter inom ett specifikt område mm. 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 genomföra avtalsuppföljningar genom att 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

Utvecklingen av uppföljningsarbetet ska syfta till att skapa en tydlig koppling mellan nämndens mål och uppföljningsarbetet samt att i större utsträckning se uppföljning ur ett helhetsperspektiv. Indikatorer på hur en verksamhet fungerar når äldre- och omsorgsförvaltningen och socialförvaltningen på flera olika sätt. Dessa indikatorer ska i större utsträckning tas till vara och leda till en sammanvägd grund för uppföljning.

Grunden för uppföljningsarbetet ska vara kvalitet på individnivå och med utgångspunkt i den enskildes upplevelse av god kvalitet.

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. 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.

Att säkerställa *jämlig* kvalitet är en viktig politisk målsättning. Ett sätt att bidra till detta är att i uppföljningsarbetet fokusera på verksamheter för vilka det finns indikatorer på att kvaliteten brister (till exempel att den uppnått ett sämre resultat i en brukarundersökning). Därmed är medelvärden/genomsnittligt resultat i till exempel brukarundersökningar av mindre intresse. Ett arbetssätt som kommer att användas är att samla kunskap och erfarenheter från verksamheter med goda resultat i brukarundersökningar såväl som verksamheter med brister, samt att återkoppla och sprida lärdomar för att bidra till verksamhetsutveckling.

I uppföljningar där brister påvisats och en åtgärdsplan emottagits från utföraren avser enheten att säkerställa, där det är möjligt och tillämpligt, att utlovade åtgärder genomförts och önskad effekt uppnåtts genom att följa upp de vidtagna åtgärderna.

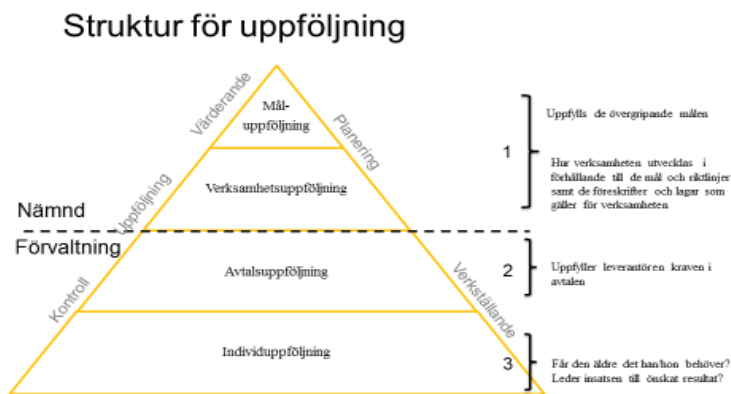
Enheten för uppföljning och utvärdering ska få en tydliga roll vad gäller verksamhetsutveckling genom att systematiskt återkoppla resultatet av uppföljningar inom förvaltningen. De erfarenheter som görs genom uppföljning ska kunna ligga till grund för prioriteringar, utvecklingsarbeten och framför allt för avtalsformuleringar i kommande beställningar av verksamhet. Det nya processbaserade arbetssättet inom förvaltningen ger förutsättningar till såväl systematik och mötesform för att uppnå detta syfte. Det är enhetens ansvar att hålla ihop detta arbete och leda till utveckling

3 Uppföljningar

Utifrån den struktur för uppföljning som är fastställd av äldrenämnden och omsorgsnämnden hanteras uppföljningarna på följande sätt:

Enheten för uppföljning och utvärdering genomför uppföljningar utifrån beslutad kvalitetsuppföljningsplan. Respektive uppföljning sammanställs i en rapport där resultat och vidtagna åtgärder framgår. Presidiet informeras om resultatet och därefter fastställs rapporten. En gång per år redovisas en sammanställning av årets uppföljningar med en analys av resultatet. Resultatet ska utgöra grund för verksamhetsutveckling och kommande uppföljningar.

De politiska målsättningarna och den verksamhetsplan som är beslutad av nämnden är vägledande i uppföljningsarbetet.



3.1 Uppföljningar utifrån nämndens fastställda mål

Utifrån nämndens mål samt den verksamhetsplan som är beslutad ska enheten för uppföljning och utvärdering under hösten utveckla kvalitets- och uppföljningsarbetet avseende bland annat individperspektivet på såväl kvalitetsupplevelse som kvalitetsuppföljning. Detta utifrån kommunens övergripande mål:

En kommun där alla kan leva ett hälsosamt och meningsfullt liv

Detta arbete är påbörjat genom att enheten prövat en ny form av enkäter som i större utsträckning är anpassad till målgruppen och utifrån metoder som är framtagna nationellt. Svaren ger ett underlag för det fortsatta kvalitetsarbetet samtidigt som vi får möjlighet till nationella jämförelser. Arbetet med den nya formen av enkäter ska utvecklas ytterligare och tas med som en kontinuerlig del av kvalitetsarbetet.

Samverkan med socialförvaltningen är fortsatt en viktig del för att se samband mellan uppföljning på individnivå och mer generell kvalitetsuppföljning.

3.2 Uppföljning av specifika avtal

Under perioden 180601–181231 kommer sex stycken specifika enheter omsorgsnämndens ansvarsområde följs upp. Varje uppföljning genomförs av en ansvarig och en biträdande tjänsteman. De ansvarar för att genomföra uppföljningen och skriva en uppföljningsrapport. Inför uppföljningen gör ansvariga tjänstemän flera förberedelser, bland annat:

- Läser avtal, eventuella tilläggsavtal och tidigare uppföljningar.
- Går igenom inkomna synpunkter och klagomål.
- Hämtar in uppgifter från förvaltningen och IT-system.
- Tar del av aktuell verksamhetsberättelse.
- Tar del av utförarens patientsäkerhetsberättelse och/eller nationella kvalitetsregister när MAS/MAR medverkar.

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 nya riktlinjer för uppföljning. I riktlinjerna anges att avtalen kan väljas ut på två sätt. Hälften väljs ut utifrån inkomna synpunkter och klagomål från till exempel brukare och anhöriga till Omsorgs- och äldreförvaltningen och/eller Socialförvaltningen och resterande väljs ut tillsammans med beställarfunktionen på Omsorgs- och äldreförvaltningen. I de fall prioriteringar behöver göras kommer uppföljningar utifrån risk- och allvarlighetsbedömning ges företräde.

3.3 Uppföljning av genomförda åtgärder

De avtalsuppföljningar som enheten genomfört under 2017 och som ledde till åtgärder för utföraren ska följas upp för att säkerställa att påtalade åtgärder är vidtagna.

3.4 Övergripande uppföljningar

Ett antal övergripande uppföljningar av specifika frågor görs också, dessa kommer utifrån nämndens prioriterade områden. 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 perioden 180601–181231 planeras övergripande uppföljningar genomföras inom följande områden:

3.4.1 Hälsa- och sjukvårdsansvar i daglig verksamhet LSS

För brukare som har daglig verksamhet enligt LSS och samtidigt bor i ett särskilt boende enligt LSS så är hälso- och sjukvårdsansvaret delat på två vårdgivare. Syftet med uppföljningen är att undersöka hur hälso- och sjukvården utförs utifrån ett patientsäkerhetsperspektiv. MAS och Enheten för uppföljning och utvärdering ska genom kartläggning tydliggöra vilka konsekvenser detta kan medföra för brukarna.

3.5 Uppföljningsrapport

Samtliga uppföljningar dokumenteras i en uppföljningsrapport som skrivs av ansvarig tjänsteman. Det är den som ligger till grund för eventuella beslut av äldregruppen. Uppföljningar som leder till beslutsärenden tas upp till förstkommande nämnd. Samtliga av årets uppföljningar redovisas samlat och sammanfattningsvis i den årliga kvalitetsrapporten.

3.6 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 avtal samt att Linköpings kommuns riktlinjer gällande hälso- och sjukvård följs. MAS/MAR har också ett nära samarbete med planeringsledare i arbetet med att hantera synpunkter och klagomål då vissa av dessa rör hälso- och sjukvård. Synpunkter och klagomål samt hälso- och sjukvårdsavvikelse kan även initiera verksamhetsuppföljningar.

3.7 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 andra halvåret 2018 planeras 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.

Från Omsorgs- och äldreförvaltningen och Socialförvaltningen finns en gemensam målsättning att utveckla ytterligare samarbetet avseende uppföljning där så är möjligt. En gemensam inventering utförd av Omsorgsförvaltningen och Socialförvaltningen över aktiviteter som utgår från specifika områden (exempelvis; hemtjänst, hemsjukvård, LSS etc.) har gjorts. Detta som ett första steg i att hitta bättre former för samverkan och öka kvaliteten och effektiviteten i uppföljningsarbetet framåt.

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. Rapporterna kommer att finnas tillgängliga publikt under ett år.

5 Återrapportering

Uppföljningsarbetet återrapporteras sammanfattningsvis till omsorgsnämnden i den årliga kvalitetsrapporten i december. Återrapporteringen ska vara på en övergripande nivå och visa på generella utvecklingsområden samt vilka insatser förvaltningen vidtagit utifrån genomförda uppföljningar. Uppföljningar som leder till beslutsärenden tas upp till förstkommande nämnd.