



Kvalitetsuppföljning och styrning av verksamhetsuppdrag, svar till kommunrevisionen

Nämnden tar till sig de rekommendationer som presenteras i revisionsrapport för granskning av kvalitetsuppföljning och styrning av verksamhetsuppdrag. Flera av rekommendationerna är påbörjade, exempelvis uppföljning av arbetet utifrån "Process för att säkerställa den politiska beställningen." Nulägesanalys pågår, upphandlingsplan tas fram och konkurrensutsättningsplan för kommande mandatperiod.

Hur avser social- och omsorgsnämnden säkerställa uppföljningen på nivåerna individ, avtal och verksamhet?

Social- och omsorgsnämnden kommer på följande sätt säkerställa kvalitén på individ, avtal och verksamhet.

Den nya social- och omsorgsnämnden har fått ett delvis nytt uppdrag med nya målsättningar som omfattar hela processen från ansökan till verkställighet. Det skapar förutsättningar för att följa upp individers beslut i större omfattning. På individnivå säkerställs därmed kvalitén genom ett ökat antal uppföljningar utifrån den enskilde myndighetsbeslut. Vid verksamhetsuppföljning ska det säkerställas att brukarna har aktuella genomförandeplaner samt att innehållet i genomförandeplanerna genomsyrar planeringen av verksamheten.

Genom införandet av processbaserat arbetssätt ska det säkerställas att erfarenheterna från genomförda uppföljningar får genomslag i upprättandet av nya avtal. Detta för att uppföljningar på ett tydligt sätt ska bidra till kvalitetsökning. Nämndens beslut om ny uppföljningsstruktur leder till en samlad bild av kvaliteten på samtliga nivåer och som presenteras i en kvalitetsrapport. Med stöd av denna rapport kan nämnden prioritera i sin kvalitetsuppföljningsplan och peka ut vilka områden som ska prioriteras.

Kvalitén på verksamhetsnivån ska systematisk följas genom att följa indikatorer som bedöms ha en tydlig koppling till kvalitet för den enskilde. Ett exempel på område som ska följa upp är personalomsättning. Området ska belysas ur flera perspektiv för att få en sådan bred bild som möjligt.

Hur avser social- och omsorgsnämnden säkerställa tillräcklig kvalitet i alla omsorg inom tilldelad budgetram?

Enligt socialtjänstlagen ska alla insatser med stöd av denna lag syfta till att människor uppnår skälig levnadsnivå. Insatser med stöd av LSS ska erbjuda goda levnadsvillkor.

Den tilldelade budgetramen utgår från kommunfullmäktiges mål. Med utgångspunkt från fullmäktiges mål och tilldelade budgetram fastställer social- och omsorgsnämnden krav/standards på kvalitén i alla verksamheter genom upprättande av verksamhetsuppdrag alternativt förfrågningsunderlag.

Egenregin får ersättning enligt lämnat pris vid upphandling eller genom verksamhetsuppdrag. Ersättning till privata utförare sker genom upphandling enligt LOU/LOV.

Social- och omsorgsnämnden följer upp avtalade kvalitetskrav på ett systematiskt sätt. Inriktningen för uppföljning är att den ska:

- säkerställa att mål uppfylls
- bidra till verksamhetsutveckling och kvalitetssäkring
- kontrollera att avtal och överenskommelser följs
- säkerställa att den enskilde som beviljats insatser får dessa i enlighet med beslut och förväntad kvalitet

Uppföljningar genomförs med stöd av årliga beslutade uppföljningsplaner i nämnden. Därutöver lämnar alla utförare årligen in en verksamhetsberättelse som sammanställs av förvaltningen och redovisas för nämnden. En rutin för synpunkter och klagomål finns också där enskilda kan uppmärksamma på goda exempel eller brister. Brukarundersökningar genomförs med längre intervall.

När brister upptäcks kontaktas utföraren som får lämna in en åtgärdsplan. Visar brukarundersökningar på höga nöjdhetstal delges det andra utförare. Vid låga nöjdhetstal får utförare återkomma med åtgärdsplan.

Annika Krutzén
ordförande

Kopia till: beredande nämnd