



# Social- och omsorgsnämndens Kvalitetsuppföljningsplan 2019



## Innehåll

<b>1. Bakgrund</b>	<b>3</b>
<b>2. Struktur för uppföljning och utvärdering</b>	<b>3</b>
<b>3. Faktorer i omvärlden – nationellt perspektiv</b>	<b>4</b>
<b>4. Erfarenheter utifrån analysen av 2018 års återsrapportering</b>	<b>5</b>
<b>5. Social- och omsorgsnämndens mål</b>	<b>5</b>
<b>6. Områden för uppföljning</b>	<b>7</b>
<b>7. Aktiviteter</b>	<b>8</b>

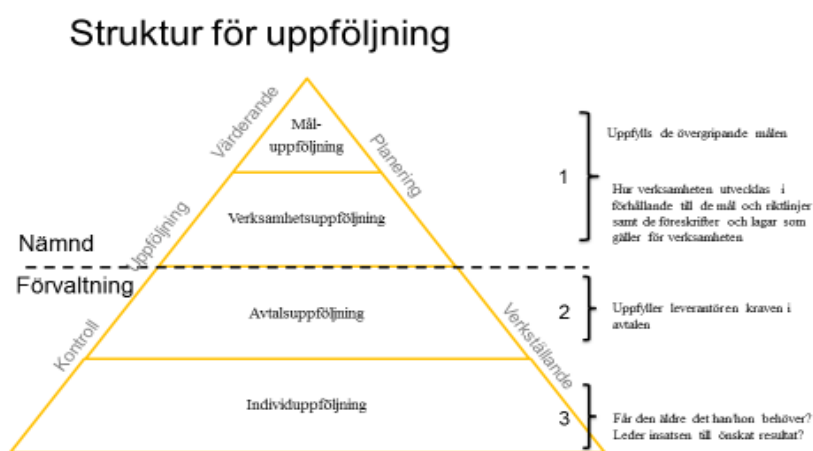
## 1. Bakgrund

Kvalitetsuppföljningsplanen syftar till att säkra kvaliteten i förvaltningens verksamheter, samt att få kunskap som underlag för kommande beslut och utveckling. Planen beskriver arbetet med uppföljning och utvärdering, struktur och vilka fokusområden uppföljningsarbetet kommer att ha under året. Uppföljningsarbetet planeras utifrån aktuella trender på samhällsnivå, förvaltningens verksamhetsplan och de erfarenheter som dragits av föregående års uppföljningsarbete.

Uppföljning och utvärdering genomförs av olika funktioner inom Social- och omsorgsförvaltningen. Enheten för uppföljning och utvärdering har ett sammanhållande uppdrag kring hela förvaltningens arbete med uppföljning och utvärdering. Enheten ansvarar bland annat för framtagande av kvalitetsplanen och uppföljningen av densamma.

## 2. Struktur för uppföljning och utvärdering

Förvaltningens gemensamma arbete med uppföljning och utvärdering utgår ifrån nedanstående struktur, dnr ÄN 2017-665, ON 2017-515.



Utifrån de olika formerna för uppföljning, ansvarar Social- och omsorgsförvaltningen för att

- Analysera och dra slutsatser utifrån förvaltningens samlade bild samt genomförda uppföljningar
- Återföra kunskap och erfarenheter, såväl internt som externt, för att bidra till kvalitetsförbättringar

- Beskriva kvalitén i nämndernas verksamheter utifrån förvaltningens samlade bild

Till grund för urvalet finns avtal, lagar, föreskrifter samt en risk- och konsekvensanalys.

### 3. Faktorer i omvärlden – nationellt perspektiv

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har tagit fram ett material ”Utmaningar för det kommunala uppdraget mot år 2030”. Materialet syftar till att kunna förstå och förhålla sig till hur olika krafter påverkar oss lokalt, regionalt och nationellt.

SKL listar övergripande förändringskrafter såsom globalisering, demografi, klimat, teknik och värderingar som påverkar oss och kan ses som trender. En trend menar SKL ska i detta sammanhang ses som en långsiktig förändring av en samhällsföreteelse. Nedan angivna trender tror man kommer att påverka kommuners, landstings och regioners uppdrag de närmaste tio åren.

- Minskat lokalt och regionalt handlingsutrymme
- Stigande förväntningar på välfärden
- Hårdare konkurrens om kompetens
- Ökad polarisering
- Ökad bostadsbrist
- Ökat fokus på landsbygden
- Förändrat medielandskap
- Minskad tillit
- Ökade möjligheter att effektivisera med ny teknik
- Ökat kommunalt fokus på integration
- Ökad osäkerhet i världen
- Fler geopolitiska konflikter
- Från kunskaps- till nätverkssamhälle

SKL beskriver dessutom att digitaliseringen är en förändring som kommer att genomsyra hela samhället och förändra det i grunden.

En faktor i samhällsförändringen som SKL inte lyfter så tydligt, men som tydligt påverkar det kommunala uppdraget är förskjutningen av hälso- och sjukvård från region till kommun. Kortare vårdtider på grund av ständig utveckling av nya vårdmetoder och snabbare utskrivningar från slutenvård leder till att många patienter med komplexa hälso- och sjukvårdsbehov och svåra funktionsnedsättningar får en allt större del av sina behov tillgodosedda i kommunal hälso- och sjukvård.

#### 4. Erfarenheter utifrån analysen av 2018 års återrapportering

Flertalet av ovan listade trender, kanske samtliga, påverkar även social-omsorgs- och äldrenämndernas verksamhet. När vi sammanfattade 2018 års kvalitets- och uppföljningsarbete noterade vi ett antal saker som vi kan härleda till SKL:s lista.

I en mängd olika sammanhang kommer problemet med personalförsörjning upp. I och med att detta tas upp som ett problem kan man anta att även omsättningen av personal har ökat. Den kan ha med hårdare konkurrens om kompetens att göra, som SKL skriver, men också med olika vård-omsorgsyркens attraktivitet och om arbetets organisering och förutsättningar.

Andra trender som SKL tar upp är minskad tillit och ökad polarisering. Båda dessa trender har bäring på social-omsorgs och äldrenämnders verksamhet. En aspekt av polarisering är tillgången till socialt och kulturellt kapital. Tillgången på den typen av kapital påverkar individers tillgång till nätverk och sociala strukturer vilket ökar möjligheterna till social inkludering.

Faktorer såsom brukares delaktighet, trygghet och kontinuitet togs i rapporten upp som viktiga begrepp i arbetet med människor. Dessa faktorer är tillitsskapande.

Ökad digitalisering nämns som en genomgripande samhällsförändring vilken därmed påverkar förvaltningens verksamhetsområde på individnivå, verksamhetsnivå och förvaltningsnivå.

Ovanstående förväntas våra kommunala verksamheter, utöver en mängd andra saker, leverera och trenden är att förväntningarna på vår välfärd stiger.

#### 5. Social- och omsorgsnämndens mål

Social- och omsorgsnämndens mål och strategiska utvecklingsuppdrag bryts ner i aktiviteter av förvaltningen. De aktiviteter som innefattar uppföljning i någon form är också en del av förvaltningens kvalitetsuppföljningsplan.

##### Medborgare

Nämndmål	Aktivitet
Välfärden ska finnas vid behov	Kvalitetssäkra hela processen från ansökan till verkställighet av insats. Ta fram ny metodik för uppföljning/ presentation med helhetsperspektiv när det gäller tider för handläggning- erbjudande samt verkställighet av beslut.

	Nyttjande av SIP (samordnad individuell planering) som metod för samverkan samt mäta effekterna för individerna.
Insatser av god kvalitet	Analys av brukarundersökningar i relation till kostnad och avtalsförutsättningar.
En utveckling till sin bästa förmåga	Kvalitativa undersökningar och brukarundersökningar avseende bemötande, delaktighet och tillgänglighet. Ta fram metod för analys av individuppföljningar och uppföljning av genomförandeplanerna.
Goda uppväxtvillkor, oavsett var man växer upp eller vilka föräldrar man har	Stärka barnperspektivet: uppföljning via stickprov av journal (tex avseende med mer tid för barnhandläggare).

### Verksamhet

Nämndmål	Aktivitet
Hög servicenivå med gott bemötande	<p>Analys av skillnader och uppföljning av handlingsplaner (från enheter med låga värden avseende nöjdheten) relatera resultatet till kostnaderna.</p> <p>Genomföra brukarundersökningar avseende bemötande, delaktighet och tillgänglighet.</p> <p>Säkerställa att bemötande, service och resursfördelning är likvärdig för kvinnor, män, pojkar och flickor.</p>
Effektiva och hållbara arbetsmetoder	<p>Starta/ delta i olika projekt för utveckla framtidens insatser/ boenden. Utveckla viktning av kvalitetskrav i upphandlingar. Uppföljning av IOP uppdrag. Utveckla föreningsbidragen.</p> <p>Ständiga förbättringar enligt Lean, genomföra revisioner med ”gröna” resultat.</p> <p>Modell för resultat och effektvärdering relation till genomförandeplanerna.</p>
Rättssäker handläggning med lägsta effektiva omhändertagandenivå	Analysera arbetsprocesser och ta fram åtgärder för att korta handläggningstiden (digitalisering- andra yrkesgrupper).

## Strategiska utvecklingsuppdrag

Nämndmål	Aktivitet
Social- och omsorgsnämnden uppdras att vidta åtgärder för att korta väntetiden från ansökningsdatum till insats)	Uppföljning-analys av hela processen gällande sk väntelista. Ta fram ny metodik för uppföljning/ presentation med helhetsperspektiv när det gäller tider för handläggning- erbjudande samt verkställighet av beslut.  Utöka antalet platser inom LSS och socialpsykiatri.  Genomföra uppföljningar för att utreda eventuella inlåsnings effekter.
Social- och omsorgsnämnden uppdras att vidta åtgärder för att öka måluppfyllelsen och minska kvalitets- och resursskillnader på verksamhets- och enhetsnivå	Analys av skillnader och uppföljning av handlingsplaner (från enheter med låga värden avseende nöjdheten) relatera resultatet till kostnaderna. Genomföra brukarundersökningar avseende bemötande, delaktighet och tillgänglighet.

## 6. Områden för uppföljning

Enheten för uppföljning och utvärdering kommer under 2019 att fokusera på områdena *ledning och styrning, personal/medarbetare och delaktighet*.

Angivna områden har identifierats i 2018 års risk- och analysarbete som väsentliga för att verksamheter ska leverera avsedd service och tillgodose brukarnas behov av inflytande över sin situation. Det finns dessutom stöd för urvalet sett i ett nationellt perspektiv.

Varje kategori innehåller i sig själv en mängd väsentliga faktorer som genom olika typer av uppföljningar kommer kunna belysas.

### Delaktighet

- Jämlik vård och omsorg
- Påverkansmöjligheter
- Individuellt utformade insatser

### Ledning och styrning

- Ledningens närvaro och aktiviteter
- Arbete med kvalitet/kvalitetsledningssystem
- Hantering av avvikelser
- Planering av tid och bemanning
- Organisering av arbetet
- Samverkan mellan verksamhetschef och ansvariga för HSL-insatser.

### Personal/medarbetare

Kompetensfrågor; t.ex. utbildningsnivå, språkkompetens, introduktion på arbetsplatsen, allmänna förutsättningar för arbetets utförande.

### Basala hygienrutiner

Verksamheternas efterlevnad av basala hygienrutiner utifrån gällande föreskrifter.

## **7. Aktiviteter**

Utifrån utvalda fokusområden 2019 genomför Social- och omsorgsförvaltningen aktiviteter enligt aktuell plan. Därutöver genomförs årligen återkommande aktiviteter i syfte att säkerställa kvaliteten för brukarna och i verksamheterna, samt följa nämndens mål. Då miljöarbetet lyfts som en central fråga i nämndernas mål ska verksamheternas arbete kring miljöfrågor belysas vid samtliga avtalsuppföljningar. Exempel på aktiviteter är

- Avtalsuppföljningar
- Hantering av synpunkter och klagomål
- Individuppföljningar
- Enhetsråd
- Internkontroll
- Platsbesök
- Ej verkställda beslut
- Öppna jämförelser
- Brukarundersökningar
- Uppföljning av Lex Sarah/Lex Maria
- Nationella kvalitetsregister
- Synpunkter och klagomålshantering
- Nystartsuppföljning