



# Kvalitetsuppföljningsplan 2020

**Social- och omsorgsnämnden**



---

Diarienummer: SON 2019-1258  
Datum: 2020-02-11  
Handläggare: Åse Andersson  
Organisation: Social- och omsorgsförvaltningen

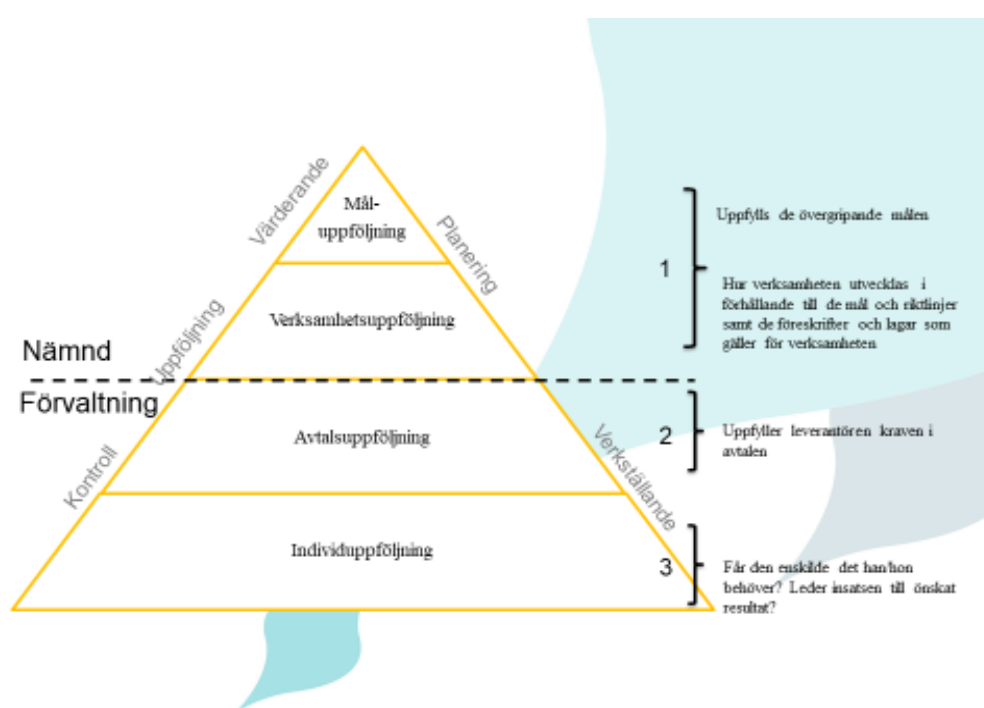
---

## **Innehåll**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Bakgrund</b>                                     | <b>4</b> |
| <b>2. Avgränsning</b>                                  | <b>4</b> |
| <b>3. Faktorer i omvärlden – nationellt perspektiv</b> | <b>5</b> |
| <b>4. Erfarenheter av 2019</b>                         | <b>6</b> |
| <b>5. Social- och omsorgsnämndens mål</b>              | <b>7</b> |
| <b>6. Områden för uppföljning</b>                      | <b>7</b> |
| <b>7. Aktiviteter för kvalitetsuppföljning</b>         | <b>8</b> |

## 1. Bakgrund

Kvalitetsuppföljningsplanen syftar till att beskriva vad Social- och omsorgsförvaltningen avser att arbeta med under det kommande året för att följa upp kvaliteten i de insatser som Social- och omsorgsförvaltningen tillhandahåller för kommuninvånarna. Planen utgår från de utmaningar som finns i vår omvärld, de mål som nämnden sätter och de erfarenheter som dragits av tidigare uppföljningsarbete. Syftet med uppföljningsarbetet är att 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.



## 2. Avgränsning

Kvalitetsuppföljningsplanen avgränsas till att gälla de insatser som tillhandahålls kommuninvånarna. Kvaliteten på övriga aktiviteter inom förvaltning redovisas bland annat i internkontrollrapporten, och verksamhetsberättelsen.

Inom Social- och omsorgsnämndens ansvarsområde tillhandahålls ett stort antal insatser med stora skillnader i omfattning och till vitt skilda målgrupper. För att kunna ge ett verksam underlag till strategisk styrning och ledning krävs

en avgränsning. Till grund för avgränsningen finns erfarenheter från tidigare års uppföljningar på olika nivåer<sup>1</sup> samt omvärldsanalys.

### 3. Faktorer i omvärlden – nationellt perspektiv

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) sammanställde till kongressen i november 2019 ett inriktningsdokument. Där beskrivs hur samhällsförändringar drivs av de större trenderna som förändrad demografi, teknik, klimat, och värderingar och att förändringarna sker i en allt mer globaliserad värld.<sup>2</sup>

SKR beskriver bland annat följande trender i förändringar:

- Ökad polarisering i samhället.
- Värnandet om mänskliga rättigheter leder till en ökning av nationell lagstiftning av individuella rättigheter.
- Kommunikationslandskapet utvecklas alltmer. Tillgången till information bidrar både till ökad kunskap och ökade möjligheter för medborgare att hävda sina rättigheter och till krav på snabbare svar och lösningar.
- Förväntningar på välfärdstjänsterna ökar både i takt med att välfärden kan bidra med mer och att auktoritetstron minskar.
- Vi blir äldre, fler människor med svåra sjukdomar överlever eller botas, fler kan vårda och behandla sig själva hemma med hjälp av modern teknik.
- Den demografiska utvecklingen innebär att vi har allt fler unga och äldre, men antalet i arbetsför ålder ökar inte alls i samma takt.
- Minskad tillit i samhället.

SKR beskriver att förväntningar på välfärden ökar samtidigt som det blir svårare att hitta kompetens till välfärdsuppdragen och nämner kompetensförsörjningen som ett av decenniets viktigaste fokus. Digitalisering och välfärdsteknik beskrivs som en nyckel. Glappet mellan förväntningar och svårighet att rekrytera till välfärdsuppdragen kombineras med trenden om en minskad tillit i samhället. SKR beskriver att detta medför höga krav på delaktighet för medarbetare och medborgare, transparens när det gäller

---

<sup>1</sup> Här finns bla, avtalsuppföljningar, föregående års kvalitetsrapport, internkontroller, men också uppföljningar av särskilda verksamhetsmått, målgruppsundersökningar etc..

<sup>2</sup> SKL Inriktningsdokument, styrelsens förslag den 14 juni 2019 till SKL:s kongress den 27-28 november 2019

lagstiftning och tillämpning samt en ständig dialog mellan medborgare och beslutsfattare.

En faktor i samhällsförändringen som tydligt påverkar det kommunala uppdraget är fördelningen av ansvar mellan staten, regionerna och kommuner. Där man kan se en förflyttning mot ökat kommunalt ansvar inom olika områden. Det kan t ex gälla hälso- och sjukvård, arbetsmarknadsinsatser, insatser för barn och unga inom skola, migrationsfrågor.

Kommunernas ansvar för hälso- och sjukvård ökar både i form av ökat antal insatser men också som mer avancerad hälso- och sjukvård. Detta ställer stora krav på att kommunen planerar sin kompetensförsörjning inom vård och omsorg i form av nya lösningar. Kommunens strategi gällande försörjningen av det sammantagna kompetensbehovet inom vård och omsorg behöver ses över utifrån andel legitimerad personal såsom specialistsjuksköterska, sjuksköterska arbetsterapeut, fysioterapeut, dietist och logoped just för att möta den nationella omställningen av Nära Vård.

#### **4. Erfarenheter av 2019**

Under år 2019 fokuserade kvalitetsuppföljningsplanen på *ledning och styrning, personal/medarbetare och delaktighet*. Utifrån dessa områden har Social- och omsorgsförvaltningen arbetat med aktiviteter för att följa upp kvaliteten i insatser för brukarna samt följa nämndens mål.

Erfarenheterna från 2019 års uppföljningsarbete belyser svårigheterna med att verka som chef. Personalansvariga (verksamhets)chefer har det övergripande ansvaret att driva verksamheterna mot uppställda mål. För att nå de uppsatta målen ställs en mängd olika krav på cheferna. Man ska bland mycket annat stödja, inspirera, skapa sammanhållning och arbetsgemenskap. För de verksamheter som har en stor personalomsättning torde det skapa olika typer av problem för alla inblandade parter; brukare, medarbetare och chef.

Vi ser att målgrupperna inom Social- och omsorgsnämndens ansvarsområde förändras vilket ställer krav på att personalens kompetens fylls på. En förskjutning av ansvar från region till kommun bidrar också till att nya krav på kompetens uppstår. Kartläggning visar att det finns en konkurrens om kompetens i allmänhet och om personal med spetskompetens i synnerhet. Det finns också frågetecken kring olika vård- och omsorgsyrkens attraktivitet och om arbetets organisering och förutsättningar samtidigt som medborgarnas förväntningar på välfärden stiger.

I socialstyrelsens lägesrapport för individ och familjeomsorgen 2019 framkommer att arbetet med systematiska individuppföljning utvecklas långsamt och en låg andel av kommunerna använder systematisk uppföljning. Detta gäller också Linköpings kommun. Inom social- och omsorgsnämndens verksamhetsområde görs individuppföljningar för att följa insatsers resultat och effekter, men dessa sammanställs sällan på gruppnivå. Under 2019 har dock

systematisk uppföljning påbörjats av biståndshandläggarna för äldre och funktionshindrade. Detta möjliggör analys av beslutade insatser på gruppnivå som grund för förbättringsarbete.

## 5. Social- och omsorgsnämndens mål

De målområden som är mest relevanta i samband med kvalitetsuppföljning av verksamheter är främst de som rör samhälle och medborgare. Detta är målområden som beskriver vad kommunen ska uppnå för att utveckla närmiljön och Linköping som plats och vad kommunen ska uppnå i tjänster och service för att tillgodose medborgarnas behov och förväntningar.

Här återfinns till exempel ”Boendeformer ska möta behov” ”Trygg uppväxt för barn” ”en socialtjänst nära medborgaren” ”Nöjda brukare av socialtjänst” ”Kvalitet inom socialtjänsten” ”Effektivt bidrag i välfärdskedjan för barn och unga”

## 6. Områden för uppföljning

Social- och omsorgsförvaltningens arbete med uppföljning och utvärdering kommer under 2020 att ha sin utgångspunkt i två områden; *personalkompetens*, samt *resultat och effekter av insatser*. Dessa områden har framkommit utifrån omvärldsanalys och analys av 2019 års arbete. Genomförd risk- och väsentlighetsanalys har ytterligare belyst områdenas betydelse för nämndens målformuleringar och verksamheter.

De svårigheter att rekrytera rätt kompetens som vi sett under 2019 kommer att kvarstå som en reell utmaning framåt. Personalkompetens har en tydlig koppling till en socialtjänst med god kvalitet. Social- och omsorgsnämndens målgrupper behöver känna delaktighet, trygghet och kontinuitet. Många av förvaltningens insatser ska också leda till en varaktig förbättring av livssituationen. Tillgången till kompetent och motiverad personal är nyckeln för att bygga tillit gentemot brukarna och en förutsättning för att få god effekt av beviljade insatser. Bristande kompetens kan leda till ett ökat antal avvikelser gällande bland annat läkemedelshantering och basal omvårdnad, detta försvårar legitimerad personals möjlighet att delegera arbetsuppgifter. Det finns också ett behov av personal med spetskompetens inom olika områden.

Området resultat och effekter av insatser syftar till att följa upp om utförda insatser möter de behov den enskilde och samhället förväntar sig. Förväntningarna väntas stiga i takt med att medborgarna får tillgång till allt mer information och kunskap. Ett viktigt redskap för kvalitetsarbete är sammanställd information från individuppföljningar. Genom systematisk individuppföljning kan Social- och omsorgsförvaltningen skapa beprövad erfarenhet baserad på det egna arbetet och dess resultat.

Exempel på teman som på olika sätt kan lyftas under båda områdena är kulturella och språkliga utmaningar, barnrättsperspektiv, förutsättningarna för en jämlik vård och omsorg.

## **7. Aktiviteter för kvalitetsuppföljning**

Social- och omsorgsförvaltningen kommer under året att genomföra aktiviteter enligt kvalitetsuppföljningsplanens intentioner och fokusområden. För att nå resultat med dessa aktiviteter kommer olika typer av verktyg/metoder att användas vilka listas nedan. Vissa aktiviteter återkommer år från år medan andra kan genomföras som en enskild aktivitet under ett givet år.

Exempel på aktiviteter är

- Avtalsuppföljningar
- Hantering av synpunkter och klagomål
- Individuppföljningar
- Öppna jämförelser
- Brukarundersökningar
- Uppföljning av Lex Sarah/Lex Maria
- Nationella kvalitetsregister
- Nystartsuppföljning