

**System för uppföljning och granskning av  
verksamheter som omfattas av valfrihetssystem- LOV**

## Innehåll

<b>1. System för uppföljning och granskning</b> .....	3
Styrdokument.....	3
Grundsyn för uppföljning .....	3
Vilka verksamheter följs upp?.....	3
Vad ingår i systemet för uppföljning? .....	3
Värdegrund i Tierps kommun, Äldre 2020, ett gott liv som äldre i Tierps kommun.....	3
<b>2, Kvalitetskriterier</b> .....	6
<b>3. Metoder för uppföljning av kvalitet</b> .....	7
Kundernas uppfattning om kvalitet .....	7
Första uppföljningen .....	7
Kvartalsuppföljning .....	7
Årlig redovisning av kvalitet från utförare.....	7
Fördjupad uppföljning .....	8
Särskilt riktade uppföljningar.....	8
Uppföljning och utvärdering .....	8
Uppföljning av skatter och sociala avgifter .....	8
Statistik.....	8
Handläggarnas erfarenheter.....	9
Tillsyn enligt Socialtjänstlagen .....	9
<b>4. Åtgärder vid avvikelser</b> .....	9
Påkallat besök.....	9
Fördjupad uppföljning .....	9
Åtgärdsplan .....	9
Varning.....	10
Vid väsentlig misskötsel av uppdraget.....	10
Hävning av avtal .....	10
Anmälan till andra myndigheter.....	10
<b>5, Kvalitetsredovisning</b> .....	10
Årlig samlad redovisning till kommunstyrelsen .....	10
Kundvalskatalog .....	10
Tierps kommuns webbsidor .....	10
<b>Bilaga 1, Frågeområden vid årlig uppföljning</b> .....	11

## 1. System för uppföljning och granskning

Följande system utgör Tierps kommuns uppföljning och granskning av kvalitet för de verksamheter som ingår i valfrihetssystem – LOV. Uppföljning och utvärdering av verksamheten enligt SOSFS 2006:11 4 kap 6 § 1st, ställer krav på kommunen att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljningar och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling.

### *Styrdokument*

- *Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11)*
- *Äldre 2020*
- *Ledningssystem Socialtjänst, utgångspunkter, principer och ansvar*
- *Lokala riktlinjer för anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre personer och personer med funktionsnedsättning (Lex Sarah)*
- *Riktlinjer vid Tillämpning av Socialtjänstlagen (SoL) för äldre och personer med funktionsnedsättning*

### *Grundsyn för uppföljning*

- Uppföljning ska leda till lärande och utveckling
- Kontroll och utveckling ingår i allt uppföljningsarbete
- Uppföljning ska ske som ett samspel mellan kommunen, kunden och utförare
- Det är ingen skillnad när det gäller uppföljning av kommunal egen regi och leverantörer.

### *Vilka verksamheter följs upp?*

- Godkända leverantörers verksamheter
- Den kommunala produktionens verksamheter som ingår i valfrihetssystemet

### *Vad ingår i systemet för uppföljning?*

- Kvalitetskriterier
- Metoder för uppföljning av kvalitet
- Åtgärder vid avvikelser
- Kvalitetsredovisning

### *Värdegrund i Tierps kommun, Äldre 2020, ett gott liv som äldre i Tierps kommun*

Allt arbete med omsorg och vård av äldre kräver en medvetenhet hos alla medarbetare, om arbetets personliga och känsliga innehåll och den enskildes utsatthet. En sådan medvetenhet kräver både kunskaper och en känslomässig insikt om frågorna.

En gemensam värdegrund skapas bland annat genom samtal där personal i olika yrkeskategorier och ansvariga deltar och delar sina tankar och känslor inför arbetet med de äldre. Samtal med den enskilde och dennes närstående är också av stor vikt för samsyn kring en gemensam värdegrund.

*Följande värdeord ska utgöra grunden för all service, omsorg och vård av äldre.*

### Trygghet

Trygghet är att veta att man får hjälp och stöd när man är i behov av det. Trygghet är att känna sig trygg i hemmet. Trygghet är att veta vem som kommer hem och ger hjälp och att den personen har rätt kompetens och utbildning. Trygghet är att ha möjlighet att välja bort ensamhet genom att delta i en social gemenskap.

### Respekt för den enskildes integritet

Respekt för den enskildes personliga integritet är ett grundläggande värde i en demokrati. Ju mer en människa är beroende av andras stöd och hjälp, desto mer hänsyn behöver tas till den enskildes integritet. Vård och omsorg innebär ofta att överskrida andra människors integritetsgränser inom deras privata sfär.

Respekten för den enskildes personliga integritet är därför särskilt viktig. Kontakter och möten ska präglas av lyhördhet, ödmjukhet och respekt för den enskildes verklighet och särskilda förutsättningar. Respekt ska visas personer oavsett livsåskådning, religion, språkgrupp, hudfärg, kön eller sexuell läggning.

### Värdigt bemötande av den enskilde

Alla människor har ett lika värde. Det är viktigt att det finns en respekt i mötet med den enskilde som grundas på hur den enskilde vill bli bemött. Den som på olika sätt arbetar med äldre ska vara väl förtrogen med vad det finns för förhållningssätt.

### Inflytande

Var och en ska ha möjlighet till inflytande över sitt liv, situation och vardag.

### Kontinuitet

Kontinuitet är ur alla perspektiv viktigt för att personer ska känna sig trygga. Har man omfattande vårdbehov och individualiserade insatser är det angeläget med kontinuitet i relationerna med vårdgivaren.

### Tillgänglighet

Tillgänglighet innebär att samhällets tjänster är tillgängliga för äldre på samma villkor som för övriga medborgare.

Tillgänglighet handlar om möjligheten att få information och kontakt med personer som arbetar med äldre inom olika områden.

### Jämlikhet

Alla personer är lika mycket värda. Alla ska behandlas lika och bemötas med respekt oavsett ålder, könstillhörighet, etnisk tillhörighet, trosuppfattning, sexuell läggning eller funktionsnedsättning.

### Delaktighet

Vi slutar inte att vara unika individer för att vi blir äldre. Det är viktigt att det finns möjligheter att påverka innehållet i vardagen. Det är särskilt viktigt att personer som har svårt

att företräda sig själva får stöd, så att de själva eller via andra kan uttrycka sina önskemål och sin vilja.

## 2, Kvalitetskriterier

Uppföljning av kvalitet utgår från kvalitetskriterier som är gemensamma för alla insatser. En kundenkät riktad till de personer som har hemtjänst och ingår i valfrihetssystemet kommer att genomföras en gång per år. Frågorna kan komma att förändras över tid.

Kvalitetskriterium	Vad innebär det?	Vad mäts?
<b>1, Trygghet</b>		
Trygghet	Insatser ska vara trygga och säkra	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundens upplevelse av trygghet</li></ul>
<b>2, Bemötande</b>		
Respekt för den enskildes integritet	Kontakter och möten ska präglas av lyhördhet, ödmjukhet och respekt för den enskildes verklighet och särskilda förutsättningar.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Upplevelse av att bli bemött med respekt</li></ul>
Värdigt bemötande av den enskilde	Det är viktigt att det finns en respekt i mötet med den enskilde som grundas på hur den enskilde vill bli bemött.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Upplevelse av att bli värdigt bemött</li></ul>
Jämlikhet	Alla ska behandlas lika och bemötas med respekt oavsett ålder, könstillhörighet, etnisk tillhörighet, trosuppfattning, sexuell läggning eller funktionsnedsättning.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Upplevelse av att bli jämlikt bemött</li></ul>
<b>3, Delaktighet</b>		
Inflytande	Kunden ska kunna påverka utförandet av insatser	<ul style="list-style-type: none"><li>• Upplevelse av att kunna påverka i den insats man är beviljad</li></ul>
Delaktighet	Kunden ska vara delaktig	<ul style="list-style-type: none"><li>• Upplevelse av att vara delaktig i planeringen och i genomförandet av den insats man är beviljad</li></ul>
<b>4, Kontinuitet</b>		
Kontinuitet	Kunden ska ha kontinuitet i kontakterna med personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antal olika personal som besöker kunden per vecka</li></ul>
<b>5, Tillgänglighet</b>		
Tillgänglighet	Tillgänglighet handlar om möjligheten att få information och kontakt med personer som arbetar med äldre inom olika områden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Upplevelse av att få kontakt med utförare/ kommunen</li></ul>
<b>6, Nöjdhet</b>		
Nöjdhet	Kundernas uppfattning om den insats de fått utförd	<ul style="list-style-type: none"><li>• Andel som uppger att de är nöjda med den insats de fått utförd</li></ul>

### 3. Metoder för uppföljning av kvalitet

Med utförare menas leverantör samt kommunens egenregi

#### *Kundernas uppfattning om kvalitet*

- Kommunen genomför en kundenkät årligen med frågor om insatsernas kvalitet enligt de fastlagda kvalitetskriterierna. Frågorna kan komma att förändras över tid.
- Vid fördjupad granskning ska alltid synpunkter inhämtas från kund.

#### *Synpunkter och klagomål*

- När handläggarna inom medborgarservice får ta del av synpunkter och klagomål från kund ska dessa handläggas och dokumenteras direkt inom enheten.
- Medborgarservice delger uppföljningsansvariga dokumentationen av klagomål med åtgärder en gång per månad och inför den årliga uppföljningen.

#### *Första uppföljningen*

Första uppföljningstillfället genomförs tre månader efter att leverantören blivit godkänd av kommunen. Kommunen kommer då kontrollera att ett ledningssystem enligt punkt 5.10 i avtalsmallen finns.

- Hur är ledningssystemet och ansvarsfördelningen dokumenterad?

#### *Kvartalsuppföljning*

Utförare återrapporterar statistik till kommunen inom en månad efter varje tremånadersperiod avseende

- Totala antalet kunder (biståndsbeslut)
- Utförda insatser
- Beviljade timmar
- Utförda timmar
- Antal avvikelser
- Antal inkomna klagomål och synpunkter
- Antal anmälan om fel och brister samt missförhållanden (Lex Sarah)

Kommunen kommer att göra en sammanställning av statistik per kvartal som redovisas till Kommunstyrelsen.

#### *Årlig redovisning av kvalitet från utförare*

- Utförare redovisar årligen kvaliteten i sina verksamheter genom att besvara ett frågeformulär.

#### *Gemensamma frågor för all årlig uppföljning*

- Volym (antal beviljade/utförda timmar, antal ärenden etc.)
- Dokumentation (löpande social journal, genomförandeplan)
- Personal (personalomsättning, andel timanställda, personalens utbildningsnivå, kompetensutveckling)
- Systematiskt kvalitetsarbete (ledningssystem)
- Verksamhetsinnehåll (förändringar och planerad utveckling)

Se bilaga 1 – *Frågeområden vid årlig uppföljning*

### *Fördjupad uppföljning*

En fördjupad uppföljning av kvaliteten kan genomföras genom löpande stickprovskontroller eller om kommunen bedömer att det finns skäl för en djupare granskning.

Den fördjupade uppföljning görs vid besök i verksamheten. Frågor ska ställas till ledning och personal, samt till handläggare inom medborgarservice. Dessutom ska synpunkter inhämtas från kund och eventuellt närstående.

Den fördjupade granskningen avser:

- Dokumentation
- Personal
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Verksamhetsinnehåll
- Trygghet och säkerhet
- Bemötande
- Kundinflytande
- Samverkan och informationsöverföring

Resultatet av den fördjupade uppföljningen presenteras kommunstyrelsen, på kommunens hemsida och kundvalskatalogen.

### *Särskilt riktade uppföljningar*

De särskilt riktade uppföljningarna kan rikta sig mot en hel grupp verksamheter eller en särskild aspekt inom en eller flera verksamheter till exempel genomförandeplaner.

### *Uppföljning och utvärdering*

Uppföljning och utvärdering ska ske när kommunen önskar och kan exempelvis ske genom

- Uppföljning av dokumentation och genomförandeplan
- Avtalsuppföljning

Leverantören är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Leverantören ska om kommunen begär det lämna muntlig redovisning inför kommunstyrelsen.

### *Uppföljning av skatter och sociala avgifter*

Kommunen kommer att en gång per år kontrollera att leverantören betalt sociala avgifter och skatt hos Skatteverket.

### *Statistik*

Leverantören är skyldig att utan ersättning leverera uppgifter till Statistiska Centralbyrån, andra statliga myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting.



### *Handläggarnas erfarenheter*

Handläggarna inom medborgarservice myndighetsgrupp har ansvar för planering och uppföljning, inklusive synpunkter och klagomål i de individuella ärendena. Vid årlig uppföljning och fördjupad uppföljning tas handläggarnas erfarenheter av de olika utförarna tillvara genom intervjuer.

### *Tillsyn enligt Socialtjänstlagen*

Socialstyrelsen är ansvarig tillsynsmyndighet för att kontrollera att de leverantörer som ingår avtal med kommunen att utföra socialtjänstuppgifter, uppfyller de krav som ställs i gällande lagar, förordningar och föreskrifter inom Socialtjänstlagen. Detta följer av 13 kap. 3 § andra punkten Socialtjänstlagen.

## **4. Åtgärder vid avvikelser**

Om avvikelser eller brister konstateras till exempel vid tillsyn, uppföljning eller påkallat besök kan en serie av åtgärder vidtas. Åtgärder vidtas för att avhjälpa brister och säkerställa att verksamheten uppnår en god kvalitet.

I första steget besöker kommunen leverantören och en fördjupad uppföljning kan genomföras. Leverantören ska upprätta en åtgärdsplan som godkänns och följs upp av kommunen.

Om leverantören inte åtgärdat bristerna inom den tid som anges i åtgärdsplanen, kan en varning utdelas.

Om leverantören väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist, äger kommunen rätt att häva avtalet. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

Om ansvariga myndigheter har konstaterat att en leverantör inte fullgör sina skyldigheter när det gäller skatter och avgifter, eller vid andra allvarliga avvikelser, kan avtalet med leverantören hävas.

### *Påkallat besök*

Om en kund, anhörig eller personal påkallar kommunens uppmärksamhet om missförhållanden gör kommunen ett personligt besök hos utföraren. Eventuella åtgärder diskuteras och fastställs med utföraren. Besöket dokumenteras.

### *Fördjupad uppföljning*

Vid misstankar om att en utförare inte fullgör sina åtaganden enligt avtal genomför kommunen en fördjupad uppföljning, där utföraren är skyldig att medverka. Verksamheten granskas ur ett verksamhetsmässigt, kund- och personalperspektiv. En rapport skrivs över den fördjupade uppföljningen.

### *Åtgärdsplan*

Ett påkallat besök eller fördjupad uppföljning kan resultera i krav på åtgärder. Utföraren ska då presentera en åtgärdsplan som godkänns av kommunen. När planen har genomförts och avrapporterats ska en förnyad uppföljning göras.

### *Varning*

Vid konstaterade brister i förhållande till avtal eller överenskommelser kan dessa föranleda att en varning utdelas. Om Leverantören inte åtgärdat bristerna inom den tid som anges i varningen kan avtalet hävas.

### *Vid väsentlig misskötsel av uppdraget*

Om Leverantören väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brist äger kommunen rätt att häva avtal. Hävning ska föregås av en hävningsförklaring undertecknad av behörig företrädare för kommunen.

### *Hävning av avtal*

Om ansvariga myndigheter har konstaterat att en Leverantör inte fullgör sina skyldigheter när det gäller skatter och avgifter, eller vid andra allvarliga avvikelser från avtal, kan avtalet med Leverantören hävas.

### *Anmälan till andra myndigheter*

Vid allvarliga avvikelser ska alltid ställning tas till eventuell anmälan till polisen, och/eller Socialstyrelsen. Om det finns en grundad misstanke om ekonomiska oegentligheter ska uppgifterna överlämnas till ansvarig tillsynsmyndighet.

## **5, Kvalitetsredovisning**

Ett av målen med kvalitetsarbetet är att medborgarna ska ha tillgång till information om kommunens insatser, som underlag för egna val och för att synliggöra kommunens verksamhet. Förtroendevalda, medborgare och medarbetare ska få resultaten av kvalitetsuppföljningen i en kvalitetsredovisning.

### *Årlig samlad redovisning till kommunstyrelsen*

En samlad redovisning av resultaten från de olika uppföljningarna görs årligen till Kommunstyrelsen. Utförare delges den samlade redovisningen inom sitt verksamhetsområde och den uppföljning som särskilt berör dem.

### *Kundvalskatalog*

Medborgarservice ansvarar för att det finns en aktuell kundvalskatalog.

### *Tierps kommuns webbsidor*

Kommunens kvalitetsarbete och resultatet av uppföljningar presenteras på kommunen webbplats [www.tierp.se](http://www.tierp.se)

## **Bilaga 1, Frågeområden vid årlig uppföljning**

### **Volym**

- Antal beviljade timmar
- Antal utförda timmar
- Antal kunder

### **Dokumentation**

- Andel personer med kontaktman
- Andel personer som inte har kontaktman, orsak anges om kontaktman saknas
- Andel personer med aktuell genomförandeplan, kundens delaktighet ska framkomma, samt undertecknad av kund eller företrädare.
- Andel personer som inte har genomförandeplan, orsak anges om genomförandeplan saknas.
- Andel genomförandeplaner som är upprättade inom angiven tid (14 dgr). Orsak till varför inte upprättad inom angiven tid.
- Framgår i genomförandeplanen tid för uppföljning samt hur utförare ska agera när kund inte är anträffbar?
- Hur dokumenteras arbetet kring varje kund?

### **Personal**

- Andel timanställd personal
- Personalomsättning, antal personer som slutat
- Redovisning av det gångna årets kompetensutveckling, plan för personalens kompetensutveckling
- Har personalen identifikation, framgår den anställdes namn och vilket företag han eller hon är anställd av.

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

- Ledningssystemet och dess rutiner
- Sammanställning av årets inkomna synpunkter och klagomål, fel och brister, Lex Sarah samt avvikelser.
- Redovisning av eventuellt genomförda kundundersökningar
- Antal kunder som har avbrutit uppdrag på grund av 1, att behovet inte kvarstår eller 2, val av annan utförare

### **Verksamhetsinnehåll, förändringar och utveckling**

- Redovisning av verksamhetsinnehåll
- Förändringar i verksamheten under föregående år och planer för utveckling
- Redovisning av hur utföraren arbetar med marknadsföring och information

Den årliga uppföljningen kan utöver ovanstående frågeområden innehålla uppföljning av särskilda kvalitetskrav som finns angivna i lagstiftning, avtal och överenskommelser