



Uppföljningsplan för vård- och omsorgstjänster 2016 – 2017

Diarienummer: VON 2016/0417 003

Antagen av vård- och omsorgsnämnden 15 juni 2016, reviderad 9 november 2016.

Uppföljningsplanen omfattar vård- och omsorgstjänster som utförs genom uppdrag till kommunala utförare och avtal med privata utförare. Planen innehåller syfte, uppföljningsområden och olika typer av uppföljning samt lista över planerad uppföljning 2016 och 2017.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	3
2. SYFTE	3
3. UPPFÖLJNINGSSOMRÅDEN	4
3.1 UPPFÖLJNINGEN AVSER	4
3.2 VERKSAMHETER	4
4. ÅRLIG UPPFÖLJNING	5
4.1 UPPFÖLJNINGEN AVSER	5
4.2 KVALITETSOMRÅDEN	5
4.3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	5
4.4 REDOVISNING	5
5. UPPFÖLJNING INFÖR NYTT AVTAL ELLER AVTALS FÖRLÄNGNING	6
5.1 UPPFÖLJNINGEN AVSER	6
5.2 KVALITETSOMRÅDEN	6
5.3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	6
5.4 REDOVISNING	6
6. UPPFÖLJNING AV KOMMUNALA UPPDRAG	7
6.1 UPPFÖLJNINGEN AVSER	7
6.2 KVALITETSOMRÅDEN	7
6.3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	7
6.4 REDOVISNING	7
7. UPPFÖLJNING AV NYSTARTAD VERKSAMHET	8
7.1 UPPFÖLJNINGEN AVSER	8
7.2 KVALITETSOMRÅDEN	8
7.3 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	8
7.4 REDOVISNING	8
8. UPPFÖLJNING AV ENSKILDA PLACERINGAR	9
9. HÄNDELSESTYRD UPPFÖLJNING	9
BILAGA 1: PLANERAD UPPFÖLJNING 2016	10
BILAGA 2: PLANERAD UPPFÖLJNING 2017	11

1. Inledning

Uppföljning är en viktig del i kvalitetsarbetet. Kommunen är ansvarig för att följa upp kvaliteten i både egen verksamhet och verksamhet som bedrivs av privata utförare.

God kvalitet i stöd, vård och omsorg, uppnås när verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller i författningar, nationella riktlinjer och vårdprogram, verksamhetens egna kvalitetsmål samt upplevelsen av kvalitet från de personer som använder vård- och omsorgsnämndens tjänster.

Definition på kvalitet enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 ”Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete”: *att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.*

Kommunens kvalitetskriterier är: tillgänglighet, inflytande, bemötande och kompetens som gäller för alla verksamheter och beaktas i uppföljning och utvärdering.

Ansvar för att följa upp regleras i

- gällande författningar
- kommunens styrmodell
- vård- och omsorgskontorets ledningssystem.

Uppföljningsplanen omfattar vård- och omsorgstjänster som utförs genom uppdrag till kommunala utförare och avtal med privata utförare. Planen innehåller syfte, uppföljningsområden och olika typer av uppföljning. Kvalitetsområden kan variera, detaljerade checklistor samt mallar används och justeras inför varje uppföljningstillfälle.

Uppföljning utförs av ekonomer, medicinskt ansvariga, sakkunniga, socialt ansvariga samordnare. Vid behov sker samarbete med myndighetsutövning och Upphandlingscenter.

2. Syfte

Kontrollera och säkerställa att

- krav som framgår av kravspecifikation, avtal och uppdrag uppfylls
- politiska mål uppfylls
- den enskilde får vård- och omsorgsinsatser av god kvalitet.

3. Uppföljningsområden

3.1 Uppföljningen avser

- Uppdrag till kommunala utförare
- Totalentreprenad, ramavtal och enskilda avtal med privata utförare

3.2 Verksamheter

Nedanstående verksamheter omfattas av uppföljningen.

Verksamhet	Insats enligt	Hälso- och sjukvårdsansvar
Särskilt boende ¹	SoL (Socialtjänstlagen)	Ja
Hemtjänst ²	SoL	Nej*
Dagverksamhet	SoL	Ja
Boendestöd	SoL	Nej*
Korttidsboende	SoL	Ja
Ledsagarservice	SoL	Nej*
Öppen verksamhet Anhörigstöd	SoL	Nej
Öppen verksamhet Träffpunkt	SoL	Nej
Bostad med särskild service för vuxna	LSS (Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade)	Ja
Bostad med särskild service för barn och ungdom	LSS	Ja
Daglig verksamhet	LSS SoL	Ja
Kontaktperson	LSS	Nej*
Ledsagarservice	LSS	Nej*
Avlösarservice	LSS	Nej*
Personlig assistans	LSS SFB (Socialförsäkringsbalken)	Nej*
Korttidsvistelse utanför det egna hemmet	LSS	Nej*
Hemsjukvård i ordinärt boende	-	Ja

* Kan omfattas av hemsjukvård enligt tröskelprincipen eller enligt generella undantag från tröskelprincipen.

¹ Särskilt boende är ett samlingsnamn för olika boendeformer: utan speciell inriktning, för personer med demenssjukdom och för personer med funktionsnedsättning.

² I hemtjänstbegreppet ingår också trygghetslarm och matdistribution.

4. Årlig uppföljning

4.1 Uppföljningen avser

- Kommunala uppdrag
- Totalentreprenad och ramavtal med privata utförare

4.2 Kvalitetsområden

- Socialstyrelsens nationella brukarundersökning
- Öppna jämförelser
- Verksamhetsberättelse
- Patientsäkerhetsberättelse
- Verksamhetsplan
- Avvikelsehantering inklusive synpunkter och klagomål
- Personalbemanning
- Ekonomi

4.3 Tillvägagångssätt

Uppföljningen utförs genom granskning av insamlade underlag från respektive kvalitetsområde.

4.4 Redovisning

Resultatet av uppföljningen redovisas årligen i följande rapporter: förvaltningsövergripande verksamhetsberättelse helår, patientsäkerhetsberättelse, avvikelserapport och rapport om personaltäthet i kommunal och privat verksamhet. Resultatet redovisas till vård- och omsorgsnämnd samt publiceras på Norrköpings kommuns hemsida.

Vid identifierade brister ska utföraren upprätta en handlingsplan som syftar till att bristerna åtgärdas. Inom överenskommen tid ska även utföraren återkomma med en skriftlig redovisning av åtgärdernas resultat.

5. Uppföljning inför nytt avtal eller avtalsförlängning

5.1 Uppföljningen avser

- Totalentreprenad och ramavtal med privata utförare

5.2 Kvalitetsområden

- Resultat av den senaste årliga uppföljningen
- Ledningssystem
- Samverkan
- Lokaler och utrustning
- Mat och måltidsmiljö
- Individnivå³
- Ekonomi

5.3 Tillvägagångssätt

Uppföljningen utförs genom

- besök på enheten
- utföraren besvarar enkät enligt checklista
- utföraren tar fram underlag enligt checklista
- granskning av social dokumentation
- granskning av dokumentation på hälso- och sjukvårdens område
- granskning av nationella och lokala kvalitetsrapporter, uttag ur olika kvalitetsregister, hälso- och sjukvårdsindikatorer och mål som fastställts på nationell, länsövergripande och eller lokal nivå.

5.4 Redovisning

Resultatet av uppföljningen sammanställs i en rapport som delges berörd utförare och redovisas till vård- och omsorgsnämnd samt publiceras på Norrköpings kommuns hemsida.

Vid identifierade brister ska utföraren upprätta en handlingsplan som syftar till att bristerna åtgärdas. Inom överenskommen tid ska även utföraren återkomma med en skriftlig redovisning av åtgärdernas resultat.

³ Beroende på verksamhet som ska granskas kan det gälla insatser enligt lag eller stöd och service till vissa funktionshindrade, socialtjänstinsatser och eller hälso- och sjukvård.

6. Uppföljning av kommunala uppdrag

6.1 Uppföljningen avser

Uppdrag med kommunala utförare.

6.2 Kvalitetsområden

Uppföljningens mål, syfte och omfattning beskrivs i en uppdragsspecifikation som fastställs av vård- och omsorgsdirektör.

6.3 Tillvägagångssätt

Ansvariga för planering, genomförande och sammanställning av resultat utses inom vård- och omsorgskontoret alternativt genom upphandling av konsulttjänst. Beslut fattas av förvaltningsledningsgrupp eller vård- och omsorgsnämnd.

6.4 Redovisning

Resultatet av uppföljningen sammanställs i en rapport som delges berörd utförare och redovisas till vård- och omsorgsnämnd samt publiceras på Norrköpings kommuns hemsida.

Vid identifierade brister ska utföraren upprätta en handlingsplan som syftar till att bristerna åtgärdas. Inom överenskommen tid ska även utföraren återkomma med en skriftlig redovisning av åtgärdernas resultat.

7. Uppföljning av nystartad verksamhet

7.1 Uppföljningen avser

- Nystartad verksamhet hos kommunal utförare
- Nystartad verksamhet hos privat utförare

7.2 Kvalitetsområden

- Ledning och personal
- Individnivå
- Avvikelsehantering inklusive synpunkter och klagomål
- Ekonomi

7.3 Tillvägagångssätt

Uppföljningen utförs genom:

- besök på enheten
- intervju med enhetschef och ett urval av personal
- utföraren besvarar enkät enligt checklista
- intervjuer enskilt eller i grupp med ett urval av berörda brukare och eller patienter
- granskning av insamlade underlag

7.4 Redovisning

Resultatet av uppföljningen sammanställs i en rapport som delges berörd utförare och redovisas till vård- och omsorgsnämnd samt publiceras på Norrköpings kommuns hemsida.

Vid identifierade brister ska utföraren upprätta en handlingsplan som syftar till att bristerna åtgärdas. Inom överenskommen tid ska även utföraren återkomma med en skriftlig redovisning av åtgärdernas resultat.

8. Uppföljning av enskilda placeringar

Uppföljning av enskilda placeringar utifrån enskilda avtal och ramavtal följs upp på individnivå av ansvarig handläggare och koordinators på vård- och omsorgskontorets myndighetsutövning.

Förlängning och tecknande av enskilda avtal utanför gällande ramavtal sker i samarbete med vård- och omsorgskontorets avtalsgrupp. Beslut fattas enligt delegationsordning eller via vård- och omsorgsnämndens utskott.

Uppföljning av utförarens hälso- och sjukvårdsansvar ska utformas under senare delen av 2016.

9. Händelsestyrd uppföljning

Det är en riktad och fördjupad uppföljning av verksamhet som kan bli aktuell när som helst. Antingen för att det är av särskilt intresse eller för att det har förekommit klagomål eller uppmärksammats brister på annat sätt.

Kvalitetsområden och tillvägagångssätt för uppföljning avgörs utifrån aktuell händelse.

Resultatet av uppföljningen sammanställs i en rapport som delges berörd utförare och redovisas till vård- och omsorgsnämnd samt publiceras på Norrköpings kommuns hemsida.

Vid identifierade brister ska utföraren upprätta en handlingsplan som syftar till att bristerna åtgärdas. Inom överenskommen tid ska även utföraren återkomma med en skriftlig redovisning av åtgärdernas resultat.

Bilaga 1: Planerad uppföljning 2016

Årlig uppföljning

Kommunala utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Verksamhetsområde särskilt boende Verksamhetsområde ordinärt boende Verksamhetsområde för personer med funktionsnedsättning	februari 2016	februari 2017	Redovisas genom bokslut med verksamhetsberättelse, patientsäkerhetsberättelse, avvikelserapport och rapport om personaltäthet i kommunal och privat verksamhet.

Privata utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Ansvar & Omsorg AB Bogruppen Ensjöholm Lennings Nytida AB Omsorgsgruppen IN AB	februari 2016	februari 2017	Redovisas genom bokslut med verksamhetsberättelse, patientsäkerhetsberättelse, avvikelserapport och rapport om personaltäthet i kommunal och privat verksamhet.

Uppföljning inför nytt avtal eller avtalsförlängning

Privata utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Bogruppen boendestöd	mars	maj	Beslut om att inte förlänga ramavtal VON maj
Nytida AB gruppboendestöd och serviceboendestöd	mars	maj	Redovisning VON juni

Uppföljning av kommunala uppdrag

Kommunala utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Verksamhetsområde för personer med funktionsnedsättning Översyn verksamhet psykisk funktionsnedsättning Startboende för personer med utvecklingsstörning	mars september	december december	Del 1- Kartläggning och analys Del 2- Förslag, åtgärder och genomförande

Uppföljning av nystartad verksamhet (inklusive bytt regi)

Kommunala utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Verksamhetsområde särskilt boende Timmermangatan 62	september	december	Redovisning VON januari 2017
Verksamhetsområde för personer med funktionsnedsättning Luntgatan 51 Dalviksgatan 71 H	september september	december december	Redovisning VON januari 2017 Redovisning VON januari 2017

Privata utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Omsorgsgruppen IN AB Albrektsvägen 112 C	september	december	Redovisning VON januari 2017

Bilaga 2: Planerad uppföljning 2017

Årlig uppföljning

Kommunala utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Verksamhetsområde särskilt boende Verksamhetsområde ordinärt boende Verksamhetsområde för personer med funktionsnedsättning	februari 2017	februari 2018	Redovisas genom bokslut med verksamhetsberättelse, patientsäkerhetsberättelse, avvikelserapport och rapport om personaltäthet i kommunal och privat verksamhet.

Privata utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Ansvar & Omsorg AB Bogruppen Ensjöholm Nytida AB Omsorgsgruppen IN AB	februari 2017	februari 2018	Redovisas genom bokslut med verksamhetsberättelse, patientsäkerhetsberättelse, avvikelserapport och rapport om personaltäthet i kommunal och privat verksamhet.

Uppföljning inför nytt avtal eller avtalsförlängning

Privata utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Ansvar & Omsorg AB Konstantinopel	mars	augusti	Beslut om förlängning VON oktober
Omsorgsgruppen IN AB Dalviken och Fenix	november	mars 2018	Beslut om förlängning VON maj 2018
Ensjöholm Grön omsorg daglig verksamhet	januari	april	Redovisning VON juni

Uppföljning av kommunala uppdrag

Kommunala utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Verksamhetsområde ordinärt boende Verksamhetsområde särskilt boende			

Uppföljning av nystartad verksamhet (inklusive bytt regi)

Kommunala utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Verksamhetsområde särskilt boende Gamla Övägen 27	mars	juni	Redovisning VON september
Verksamhetsområde för personer med funktionsnedsättning Leonardsberg	oktober	januari 2018	Redovisning VON februari 2018

Privata utförare	Start	Slutförd	Kommentar
Ny entreprenör Bredgatan 24, Sandbyhovsgatan 5-7, S:t Olofsgatan 32	oktober	december	Redovisning VON februari 2018