



Modell för uppföljning och granskning av utförare inom välfärdsområdet

Enligt socialtjänstlagen har kommunen det yttersta ansvaret för utförandet av insatser till enskilda inom välfärdsområdet. Ansvaret innebär att Socialnämnd/annat ska följa upp och utvärdera kvaliteten på utförda tjänster till den enskilde inom Äldreomsorg och Funktionsnedsättning.

Denna modell är underlag för uppföljning och granskning av kvaliteten på den verksamhet som bedrivs oavsett vem som utför insatserna, kommunala eller privata utförare. Uppföljningen och granskningen sker med utgångspunkt från lagstiftningens kvalitetskrav samt kommunens mål och styrdokument. För att ge politik, verksamhet och kunder en tydlig bild av verksamheternas kvalitet sammanställs en årlig kvalitetsrapport som publiceras på kommunens hemsida

Bakgrund

Socialtjänsten styrs av lagstiftning och nationella riktlinjer. Under 2010 har Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting fastställt sex kvalitetsområden inom socialtjänsten - Dessa områden ska tillsammans ge en helhetsbild av socialtjänstens * arbete och ha ett antal indikatorer kopplade till sig. "Nationella indikatorer i socialtjänst och hemsjukvård"*
<http://www.socialstyrelsen.se/indikatorer/socialtjanst>

De sex kvalitetsområdena inom socialtjänsten är:

- Självbestämmande och integritet
- Helhetssyn och samordning
- Trygg och säker
- Kunskapsbaserad
- Tillgänglig
- Effektiv



ULRICEHAMNS KOMMUN

Modell för uppföljning granskning av utförare inom välfärdsområdet

2015-03-15

Självbestämmande och integritet

Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.

Helhetssyn och samordning

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare och professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Tjänsterna präglas av kontinuitet.

Trygghet och säkerhet

Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.

Kunskapsbaserad verksamhet

Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.

Tillgänglighet

Tillgänglig innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika grupper och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog. Verksamheterna är fysiskt tillgängliga.

Effektivitet

Effektivitet innebär att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.



ULRICEHAMNS KOMMUN

Modell för uppföljning granskning av utförare inom välfärdsområdet

2015-03-15

Utifrån ovanstående sex kvalitetsområden samt förfrågningsunderlaget har kommunen tagit fram följande modell för uppföljning och granskning av verksamhet.

Uppföljningen och granskningen består av tre delar:

- Kundens uppfattning av kvalitet (brukarundersökning, avser Äldreomsorgen)
- Kvalitetsuppföljning av utförare
- Sammanställning av information från ytterligare informationskällor (som ex Öppna jämförelser, Verksamhetsberättelser mm)

Kunders uppfattning av kvalitet (brukarundersökning)

Socialstyrelsen genomför årligen en brukarundersökning. *"Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?"* Resultatet offentliggörs vid årsskiftet. (Avser Äldreomsorgen)

Kvalitetsuppföljning av utförare

Kvalitetsuppföljningen ska genomföras minst vart tredje år, om kommunen bedömer att det finns skäl för en sådan eller som speciellt riktad uppföljning.

Som stöd för granskningen används dokumentet *"Kvalitetsuppföljning av utförare inom Välfärdsområdet"*, bilaga 1.

Kvalitetstoppföljningen avser bland annat;

- dokumentation
- enskilda ärenden
- introduktion av nyanställda
- följsamhet till rutiner och riktlinjer



ULRICEHAMNS KOMMUN

Modell för uppföljning granskning av utförare inom välfärdsområdet

2015-03-15

Ytterligare informationskällor

Utöver ovanstående kan information inhämtas från både lokala och nationella informationskällor, där information som är relevant för bedömning av utförarnas kvalitet finns ex;

- Klagomål och avvikelser
- Nationell statistik
- Verksamhetsberättelse
- Kvalitetsregister
- Beställare inom kommunen

Resultatet:

1. Granskad utförare får en kvalitetsrapport
2. Utföraren upprättar en handlingsplan för att åtgärda förbättringspunkter enligt rapporten
3. Enheten rapporterar skriftligen uppnådda resultat till kommunens granskningsansvariga
4. Kvalitetsrapporten diarieförs liksom slutförd handlingsplan (ett diarienummer för årets samtliga granskningar inom Äldreomsorgen resp. Funktionsnedsättning)