



Bilaga 21 till kundval hemtjänst

Plan för kvalitetsuppföljning



A Uppföljning av kvalitetsarbetet

Socialnämnden har skyldighet enligt SOL 3 kap.3 § försäkra sig om att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete i yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet. Socialnämnden skall se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som *fullmäktige* har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten.

Socialnämnden har också skyldighet att följa upp att utförare lever upp till de av socialnämnden ställda kvalitetskraven på verksamheten.

A. 1 Uppföljning av kraven på kvalitetsledningssystem

Socialnämnden kommer att på olika sätt följa upp att ett systematiskt kvalitetsarbete bedrivs på det sätt som utföraren beskrivit enligt bilaga 14. Uppföljning av att ett systematiskt kvalitetsarbete bedrivs kan ske på följande sätt:

A.1.1 Årlig redovisning av kvalitet från utförarna

Utförare som socialnämnden slutit avtal med redovisar årligen övergripande kvaliteten i sin verksamhet genom att besvara ett frågeformulär med beskrivning av verksamheten och arbetet inom ett antal frågeområden.

Frågeområdena är följande:

- Volym (antal brukare/servicetagare, antal avbrutna uppdrag och orsak)
- Dokumentation (löpande social journal, genomförandeplan)
- Personal (personalomsättning, kompetensutveckling, andel timanställda)
- Kvalitetsarbete (synpunktshantering, brukaruppföljningar, anmälningar om missförhållanden)
- Verksamhetsinnehåll (förändringar i tjänsteinnehåll, planerad utveckling)

A.1.2 Besök i verksamheten

Vid besök i verksamheten sker en genomgång med ledningen av

- Svaren i den årliga redovisningen
- Vissa rutiner ex. nyckelhantering

A.1.3 Fördjupad granskning

Fördjupad granskning av verksamheten där en integrerad genomgång utifrån socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen sker. Denna granskning genomförs årligen genom stickprovskontroller eller efter klagomål. Granskningen kan göras genom intervjuer med biståndshandläggare, utförarens ledning och personal samt brukare inom följande frågeområden:

- Dokumentation SoL och HSL
- Rutiner SoL och HSL
- Personal
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Verksamhetsinnehåll
- Bemötande
- Brukarinflytande
- Samverkan och informationsöverföring
- Lokaler
- Kost

A. 1. 4 Medarbetarundersökning

Medarbetarenkät genomförs en gång per år.

- Frågor i medarbetarenkäten om det systematiska kvalitetsarbetet



A. 2 Uppföljning av att kvalitetsbestämmelserna efterlevs

A.2.1 Kvalitetsarbete genom egen kontroll

Utföraren ansvarar för uppföljning av de kvalitetsbestämmelser som gäller för verksamheten enligt ingånget kontrakt. Utföraren ska årligen inkomma med sammanställningar, analys och resultat av de uppföljningar som utföraren själv vidtagit under året av att kvalitetsbestämmelserna efterlevs.

A.2.2 Brukar- och anhörigundersökningar

Brukar- och anhörigenkäter genomförs av beställaren vart annat år.

- Frågorna handlar om verksamhetens kvalitet enligt de fastlagda kvalitetskriterierna.

A.2.3 Synpunktshantering

Utföraren tillhandahåller på lämpligt sätt blanketter för synpunktshantering. Dokumenterade rutiner för synpunktshantering finns inom socialförvaltningen. Dessa rutiner ska följas.

A.2.4 Fokusgrupper

Beställaren använder fokusgruppmetodiken för att ta in brukares synpunkter på verksamhetens kvalitet. Fokusgrupper med anhöriga/ställföreträdare används i samma syfte.

A.2.5 Fördjupad granskning

Fördjupad granskning av verksamheten där en integrerad genomgång utifrån socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen sker. Granskning genomförs årligen genom stickprovskontroller eller efter klagomål. Intervjuer genomförs med handläggare, utförarens ledning och personal samt brukare. Granskning inom följande frågeområden genomförs:

- Allmänna kvalitetskrav
- Tillgänglighet
- Verkställighet
- Dokumentation SoL och HS
- Rutiner SoL och HSL
- Personalbemanning
- Personalens kompetens
- Personalkontinuitet
- Samverkan och informationsöverföring
- Kost

A. 2. 6 Medarbetarundersökning

Medarbetarenkät genomförs en gång per år i syfte att bidra till säkerställandet av att arbetsplatsen följer kraven på god arbetsmiljö och som beaktar brukarnas behov.

- Frågor i medarbetarenkäten om utföraren som arbetsgivare

A. 3 Uppföljning av ekonomi och volym

För att garantera ett välgrundat resursutnyttjande ställs uppföljning av ekonomi och volym i relation till den kvalitativa uppföljningen som beskrivs ovan.

Uppföljning av ekonomi och volym innehåller följande delar:

- Uppföljning av beställda och fakturerade tjänster
 - Ansvarig för uppföljningen är biståndsenhetens resp. handläggare
 - Genomförandeplanen ska undertecknas av både brukare och utförare



- Varje månad ska utföraren redovisa utförd tid för varje brukare i samband med månadsfakturan. Den manuella rutinen kan ersättas av IT lösning som godkänts av beställaren
 - Rutiner för att inhämta uppgifter från tillsynsmyndighet om att utförare fullgör sina skyldigheter avseende skatter och avgifter
 - Rutiner för rapportering till tillsynsmyndighet om misstänkta brister och oegentligheter
 - Uppföljning av volym och statistik

I den ekonomiska uppföljningen av utförare ingår kontroller enligt ovan. En sådan kontroll innebär inte att det kan säkerställas att utföraren bedriver verksamheten enligt skattelagstiftningen.

Vid misstanke om brister eller oegentligheter som rör skatter, avgifter eller utförarens skyldigheter som arbetsgivare ska dessa inte utredas av socialnämnden utan anmälas för vidare kontroll av tillsynsmyndigheten, Skatteverket och eller Försäkringskassan.