

2015-08-05

TJÄNSTESKRIVELSE  
ÄLN 2015/207

Äldrenämnd

## Riktlinje för uppföljning och granskning av upphandlad och kundvalsstyrd verksamhet inom socialtjänsten

### Förslag till beslut

Äldrenämnden antar riktlinje för uppföljning och granskning av upphandlad och kundvalsstyrd verksamhet i socialtjänsten.

### Sammanfattning

En revidering av ett system för uppföljning och granskning av socialtjänstens verksamheter har genomförts. Dokumentet är omarbetat till en riktlinje anpassad till aktuell lagstiftning. Metoder och rutiner är dessutom uppdaterade. Hantering av brister i verksamheter har förtydligats. Rutiner för återrapportering till nämnder är ändrade och sker löpande efter genomförda kvalitetsgranskningar.

### Ärendet

Socialtjänsten i Nacka har ett system för uppföljning och granskning av upphandlad och kundvalsstyrd verksamhet. Det reviderades senast i december 2010. Social- och äldrenämnden beslöt i november 2014 att dokumentet ska revideras och anpassas till gällande lagstiftning. I revideringen av styrdokumentet ingår även att inkludera riskbedömningar i uppföljningsarbetet, se över former för granskning, översyn av checklistor och rutiner samt klargöra hur uppföljningarna ska återrapporteras till nämnder. I dokumentet ska det även förtydligas hur brister i avtal ska hanteras. Dokumentet ska antas av socialnämnd och äldrenämnd. Dokumentet förtydligar hur Nacka tolkar olika regelverk och är därmed en riktlinje.

### Förutsättningar för uppföljning och granskning av verksamheter

Kommunallagen, socialtjänstlagen, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade samt hälso- och sjukvårdslagen och kommunens styrdokument reglerar hur arbetet med uppföljning ska ske inom socialtjänsten. Vid revidering av dokumentet har förändringar i dessa uppmärksammats. Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 innebär en skyldighet för bland annat socialtjänsten och dess utförare att skapa ett ledningssystem för kvalitet som säkrar och utvecklar kvaliteten i verksamheter.



## God kvalitet

Socialtjänstlagen fordrar att ”insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet”. Lagen stadgar även att ”kvaliteten i verksamheten ska systematisk och fortlöpande utvecklas och säkras.”

God kvalitet inom socialtjänsten innebär att den som tar del av insatsen ska få god vård och omsorg. Viktiga kvalitetsområden enligt Socialstyrelsen är

- självbestämmande och integritet
- helhetssyn och samordning
- trygghet och säkerhet
- kunskapsbaserad verksamhet
- tillgänglighet
- effektivitet

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i verksamheter i egen regi och verksamhet som bedrivs av privata utförare.

## Det reviderade dokumentets struktur

För att skapa en struktur som innehåller alla väsentliga delar i uppföljningsarbetet har vi utgått från Sveriges kommuner och landstings (SKL) framtagna verksamhetsuppföljningsprocess. Den stärker även systematiken i uppföljningsarbetet. Se [www.uppfoljningsguiden.se](http://www.uppfoljningsguiden.se).

Strukturen i det reviderade dokumentet beskriver uppföljningsprocessen som består av fem delar:

1. analysera nuläget
2. planera och prioritera
3. samla in resultat
4. bearbeta och analysera
5. åtgärda.

Detta innebär i korthet att:

- Ansvarig tjänsteman varje år tar fram en årsplan för uppföljningsarbetet för respektive verksamhetsområde. Årsplanen bygger på resultat från föregående år samt riskanalyser. Detta ligger till grund för prioriteringar av vilka utförare som ska granskas under det kommande året.
- Underlag till att bedöma om verksamheter har god kvalitet och följer de avtal och villkor som gäller hämtas från flera källor: brukarundersökningar, granskningar genom besök i verksamheterna av sociala kvalitetsenheten, handläggares erfarenheter samt inrapporterade uppgifter från utförarna.
- Det samlade resultatet bearbetas och analyseras, dels för varje granskad utförare, dels för hela verksamhetsområdet. En bedömning görs om utföraren uppfyller de krav som ställs i avtal sker.



- Beslut om sanktioner fattas av ansvarig nämnd. Utföraren åtgärdar bristerna och detta följs systematiskt upp.
- För verksamhetsområden konstateras vad som fungerar enligt villkor och vilka förbättringsområden som finns. Detta är underlag för kommande års uppföljningsplan.
- Resultatet av granskningarna kommuniceras regelbundet med berörda parter. Åtterrapportering till nämnder sker dels efter varje genomförd kvalitetsgranskning i form av anmälningsärenden och i en sammanfattande årsrapport för varje verksamhetsområde.

Hela uppföljningsprocessen är kartlagd och beskriven. Rutiner har utarbetats för varje delprocess där tillvägagångssätt och vad som ska granskas har förtydligats.

För att säkra arbetet med att vi arbetar enligt fastställda rutiner pågår för närvarande ett arbete med riskanalys och framtagande av egenkontroller på det sätt som krävs i Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9.

## **Ekonomiska konsekvenser**

En mer strukturerad och systematisk uppföljning av verksamheter kan bidra till att upptäcka förbättringsområden som utföraren åtgärdar. Uppföljningen syftar till att kontrollera och stötta utveckling av en god kvalitet i de insatser som beviljas personer inom socialtjänsten. Kostnader för socialtjänsten minskar om verksamheterna bedrivs enligt uppsatta mål och resurserna används på bästa sätt.

## **Konsekvenser för barn**

En mer strukturerad och systematisk uppföljning av verksamheter kan medföra bättre kvalitet i de insatser barn tar del av.

## **Bilaga**

1. ÄLN 2015/207 Riktlinje för uppföljning och granskning av upphandlad och kundvalsstyrd verksamhet i socialtjänsten.

Anna-Lena Möllstam  
tf enhetschef  
Sociala kvalitetsenheten

Kristina Östergren  
gruppchef  
Sociala kvalitetsenheten