

2022-03-08

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: KFKS 2022/180

Uppföljningsplaner inom kommunens kundval En samlad uppföljning

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta följande.

Kommunstyrelsen godkänner stadsledningskontorets samlade uppföljning av uppföljningsplaner inom kundval i enlighet med tjänsteskrivelse i ärendet daterad den 8 mars 2022.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av reglementet för kundval. Av reglementet framgår bland annat att nämnderna för varje kundval ska besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren som framgår av reglementet. Det åligger nämnderna att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen. Med anledning av att nämnderna nu rapporterat sina uppföljningsplaner till kommunstyrelsen har stadsledningskontoret sett över uppföljningsplanerna för att säkerställa att uppföljningsplanerna följer reglementet.

Ärendet

Bakgrund

Kommunfullmäktige antog ett nytt reglemente för kundval den 12 april 2021 (KFKS 2020/864). Reglementet anger bland annat vilka generella auktorisationsvillkor som kommunen ställer på anordnare av kommunens olika kundval. Om det uppstår exempelvis brister i verksamheten kan kommunen återkalla auktorisationen.

Kommunstyrelsen ansvarar för uppföljning av reglementet. Av det nya reglementet för kundval framgår att bland annat att nämnderna för varje kundval ska besluta om en modell för uppföljning av anordnare utifrån de generella och specifika auktorisationsvillkoren som framgår av reglementet. Modellen ska

- säkerställa en god kvalitet på tjänsten,
- säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner samt
- verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning.

Det åligger nämnderna att årligen rapportera sin uppföljningsplan till kommunstyrelsen. Med anledning av att nämnderna nu rapporterat sina uppföljningsplaner till kommunstyrelsen har stadsledningskontoret sett över uppföljningsplanerna för att säkerställa att uppföljningsplanerna följer reglementet.

Nämndernas uppföljningsplaner

Av nedan följer en kortare redovisning av nämndernas uppföljningsplaner inom kundvalen. Uppföljningsplanerna finns även som bilagor till tjänsteskrivelsen.

Arbets- och företagsnämnden

Arbets- och företagsnämnden har två kundval; arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning. För dessa kundval har arbets- och företagsnämnden antagit en gemensam modell för uppföljning (bilaga 1). I korthet kan nämnas att arbets- och företagsnämndens modell för uppföljning syftar till att säkerställa en god kvalitet på tjänsten, säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner, samt att verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning. Nämndens kundval följs upp såväl kontinuerligt under året som årligen i arbets- och företagsnämndens kvalitetsuppföljning. För att säkerställa kvalitet i de aktuella kundvalen innefattar kvalitetsuppföljningen sammanställning av information och analys av följande delar:

- Kundnöjdhet – via en årlig kundenkät
- Insatsernas resultat och effekt – via verksamheternas statistik
- Auktoriserade anordnares verksamheter och deras efterlevnad av auktorisationsvillkoren – utifrån kvalitetsredovisning och verksamhetsbesök
- Internt kvalitetsarbete – utifrån systematiskt kvalitetsarbete, kontinuerlig utveckling och ständiga förbättringar
- Måluppfyllelse av nämndens beslutade mål – utifrån indikatorer och samverkan

Den systematiska kvalitetsuppföljningen av att anordnare auktoriserade inom nämndens kundval efterlever auktorisationsvillkoren sker i enlighet med särskilt angiven process som anges i uppföljningsplanen. Kvalitetsuppföljningen av kundval arbetsmarknadsinsatser och kommunal vuxenutbildning utvecklas kontinuerligt. Utveckling av kvalitetsuppföljningen sker i olika utsträckning med olika fokus beroende på aktuella frågeställningar.

Kulturnämnden

Kulturnämnden har kundval inom kulturskola och har antagit en uppföljningsplan inom kundvalet (bilaga 2). Nämndens uppföljning och kontroll omfattar nedan delar:

- Uppföljning av att individen som erbjuds kulturskola är nöjd med kulturskoleundervisningen.
- Uppföljning och kontroll av ställda krav i auktorisationsvillkoren.

- Uppföljning av att Nacka kommuns mål och fokusområden uppfylls inom kulturnämnden, med indikatorer och målvärden.

Kulturskolorna i Nacka utvärderas och följs upp enligt metoden Våga Visa kulturskola, vilket är en samverkan om utvärdering mellan kommuner i Stockholms län. Metoden utgår från elevernas perspektiv och innefattar tre delar; kundundersökningar, självvärderingar och kollegiala observationer. Utöver denna metod följs verksamheten upp genom statistikinsamling, redovisningar och dialog.

Socialnämnden och äldrenämnden

Socialnämnden har följande kundval; avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS, boendestöd, dagverksamhet enligt LSS, familjebehandling, familjerådgivning, korttidsvistelse enligt LSS, sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning, bostad med särskild service enligt LSS samt öppenvårdsinsatser för personer med missbruksproblematik. Äldrenämnden har följande kundval; dagverksamhet för äldre, särskilt boende för äldre samt hemtjänst, ledsagning och avlösning.

Socialnämnden och äldrenämnden har reviderat en redan antagen riktlinje för uppföljning av anordnare och utförare inom sociala omsorgsprocessen. Den har i syfte att säkerställa att medborgare får insatser av god kvalitet. Den ska även ge stöd för enheterna inom sociala omsorgsprocessen att systematiskt arbeta med uppföljning av anordnare och utförare inom socialnämndens och äldrenämndens verksamhetsområden. Denna riktlinje är sociala omsorgsprocessens uppföljningsplan. Revideringen av riktlinjen innebär:

- En uppdatering har gjorts utifrån gällande lagstiftning och Nacka kommuns styrdokument.
- Riktlinjen beskriver övergripande ramar för en tydlig och ändamålsenlig uppföljning. Enheternas årsplaner för uppföljning kommer att beskriva det som är specifikt för varje verksamhetsområde.
- Samverkan med inköpsenheten har utökats och förtydligats i riktlinjen.

Av riktlinjen framgår bland annat följande avseende modell för uppföljning. Granskning för att undersöka och bedöma anordnares/utförares kvalitet sker genom att systematiskt kontrollera att utförandet av insatsen uppfyller de kvalitetskrav och övriga krav som ställts. Uppföljning på individnivå ansvarar myndighetens handläggare för i varje enskilt ärende. Alla granskningar och uppföljningar ska dokumenteras skriftligt. Rapporten ska redovisas till nämnden. Rapporten ska kommuniceras med anordnaren/utföraren och internt inom sociala omsorgsprocessen utifrån för att skapa lärande och arbeta med ständiga förbättringar. Sociala omsorgsprocessen genomför olika former av uppföljningar:

- kvalitetsgranskning, planerade eller påkallade,

- kvalitetsdialoger
- avtalsuppföljning

Utbildningsnämnden

Utbildningsnämnden har kundval inom förskola och pedagogisk omsorg. Av utbildningsnämndens ärende framgår bland annat nedan.

Insyn är den uppföljning som utbildningsenheten gör av de kommunala förskolorna. Den är likvärdig med den tillsyn som utbildningsenheten gör för fristående förskolor med den skillnaden att sanktioner inte ges. I stället påtalas eventuella brister och huvudmannen och verksamheten uppmanas att åtgärda dessa. Utbildningsnämnden har tagit beslut om att insyn ska genomföras i de kommunala förskolorna utifrån att uppföljning och kontroll ska vara likvärdigt för alla förskolor i Nacka. Det är i linje med det Program för uppföljning av kommunala och privata utförare som kommunstyrelsen beslutat föreslå kommunfullmäktige (dnr KFKS 2021/1240). Där poängteras vikten av konkurrensneutralitet mellan anordnare oavsett huvudman. Enligt skollagen är det Skolinspektionen som har tillsynsansvaret över de kommunala förskolorna. I insynsrapporten används formuleringarna:

- Tillfredställande
- Tillfredställande men kan utvecklas
- Mindre brist
- Allvarlig brist

Tillsyn och insyn genomförs med ett intervall om två år, om förskolan eller pedagogisk omsorg uppfyller de krav som ställs utifrån skollag och auktorisationsvillkor. Om det finns brister i verksamheten eller hos huvudmannen följs dessa upp inom en till sex månader. Då görs en ny bedömning om bristerna åtgärdats eller om de kvarstår och utifrån detta tas ett nytt beslut. Om bristerna kvarstår ges huvudmannen en ny anmärkning eller föreläggande. Är bristerna åtgärdade görs en ny tillsyn efter ett år från uppföljningsdatumet. Detta syftar till att säkerställa att huvudmannen fortsatt arbetar för att bristerna inte ska uppstå igen.

Den regelbundna tillsynen och insynen följer den planering som är gjord för året utifrån det vanliga intervallet om två respektive ett år. Det betyder att de enheter som utbildningsenheten besöker under året är de som inte hade några brister år 2020 samt de som hade brister under år 2021. Om behov finns kommer besöken att anpassas utifrån rådande omständigheter och Folkhälsomyndighetens rekommendationer gällande Covid 19. Planerad riktad tillsyn kommer att genomföras gällande säkerheten i utemiljön och omfattar alla anordnare, både förskola och pedagogisk omsorg. Anordnarna kommer

bland annat att få visa upp dokumentation kring säkerhet och beskriva olika rutiner i det systematiska säkerhetsarbetet.

Stadsledningskontorets samlade bedömning

Det kan konstateras att samtliga nämnder med kundval antagit uppföljningsplaner i enlighet med reglementet. Utformningen och innehållet i de olika uppföljningsplanerna ser olika ut men följer reglementets krav på att säkerställa en god kvalitet på tjänsten, säkerställa en enhetlig bedömning vid auktorisation och val av sanktioner samt verka för en enhetlig, transparent och förutsägbar uppföljning. Aktuella nämnder har även antagit reviderade specifika auktorisationsvillkor utifrån det nya reglementet.

Det är mycket positivt att respektive nämnd utifrån uppföljningsplanerna möjliggör en transparent uppföljning inom de olika kundvalen. Det möjliggör att såväl anordnare, kunder och ansvarig nämnd på förhand har kännedom om vad som ingår i uppföljningen av kundvalen. Det bidrar även till en enhetlig och rättssäker hantering inom området. Genom att rapportera uppföljningsplanerna till kommunstyrelsen får även kommunstyrelsen, i sin samordnande funktion och som uppföljningsansvarig för reglementet om kundval, en möjlighet att säkerställa att reglementet innehåller lämpliga verktyg för uppföljning av anordnare. Utifrån innehållet i rapporterade uppföljningsplaner bedömer stadsledningskontoret att reglementet för kundval ger goda förutsättningar för en transparent uppföljning inom området. Stadsledningskontoret föreslår därför att kommunstyrelsen godkänner uppföljningen.

Ekonomiska konsekvenser

Förslag till beslut bedöms inte medföra några direkta ekonomiska konsekvenser. En väl fungerande uppföljning av kommunens kundval är däremot av stor vikt eftersom de välfärdstjänster kommunen tillhandahåller ska hålla en hög kvalitet samtidigt som kommunens skattemedel ska hanteras varsamt och effektivt. Genom att varje nämnd antar en uppföljningsplan för sina respektive kundval finns goda förutsättningar för respektive nämnd att säkerställa uppföljningen av anordnarna är god.

Konsekvenser för barn

Det är av stor vikt för barn och unga inom kommunens kundval tillhandahålls välfärdstjänster som håller en hög kvalitet och där verksamheten följer riktlinjer och lagar. Utifrån denna aspekt innebär en systematisk uppföljning inom kundval, som har beröring på barn och unga, att aktuella välfärdstjänsterna levereras med god kvalitet.

Bilagor

1. Uppföljningsplan – Arbets- och företagsnämnden
2. Uppföljningsplan – Kulturnämnden
3. Uppföljningsplan – Socialnämnden samt äldrenämnden
4. Uppföljningsplan – Utbildningsnämnden



Sidrah Schaider
Stadsjurist/kanslidirektör
Stadsledningskontoret

Anneli Sagnérius
Kommunjurist
Juridik- och kanslistaben