

Extern kvalitetsgranskning

2012

Elizabeth Lindholm Hahne
Ewa Ahlström

Innehållsförteckning:

1.	Syfte och bakgrund	3
2.	Modell för EXKG	4
2.1	Styrinstrument	5
2.1.1	Socialtjänstlagen	5
2.1.2	Hälso- och sjukvårdslagen	5
2.1.3	Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd	5
2.1.4	Kvalitetspolicy	5
2.1.5	Kommunfullmäktiges mål	6
2.1.6	Äldreplan	6
2.1.7	Strategi och budget	6
2.1.8	Kvalitetsdeklarerad tjänst	7
2.1.9	Riktlinjer och rutiner för genomförandet av insatser	7
3.	Metod och genomförande	8
3.1	Kvalitetsindikator	8
3.2	Resultat kvalitetsindikatorer	8
3.3	Bedömning kvalitetsindikatorer	8
3.4	Handlingsplan	9
3.5	Uppföljning	9
3.6	Rapportering	9
3.7	Mätplan	9
4.	Referenser	11

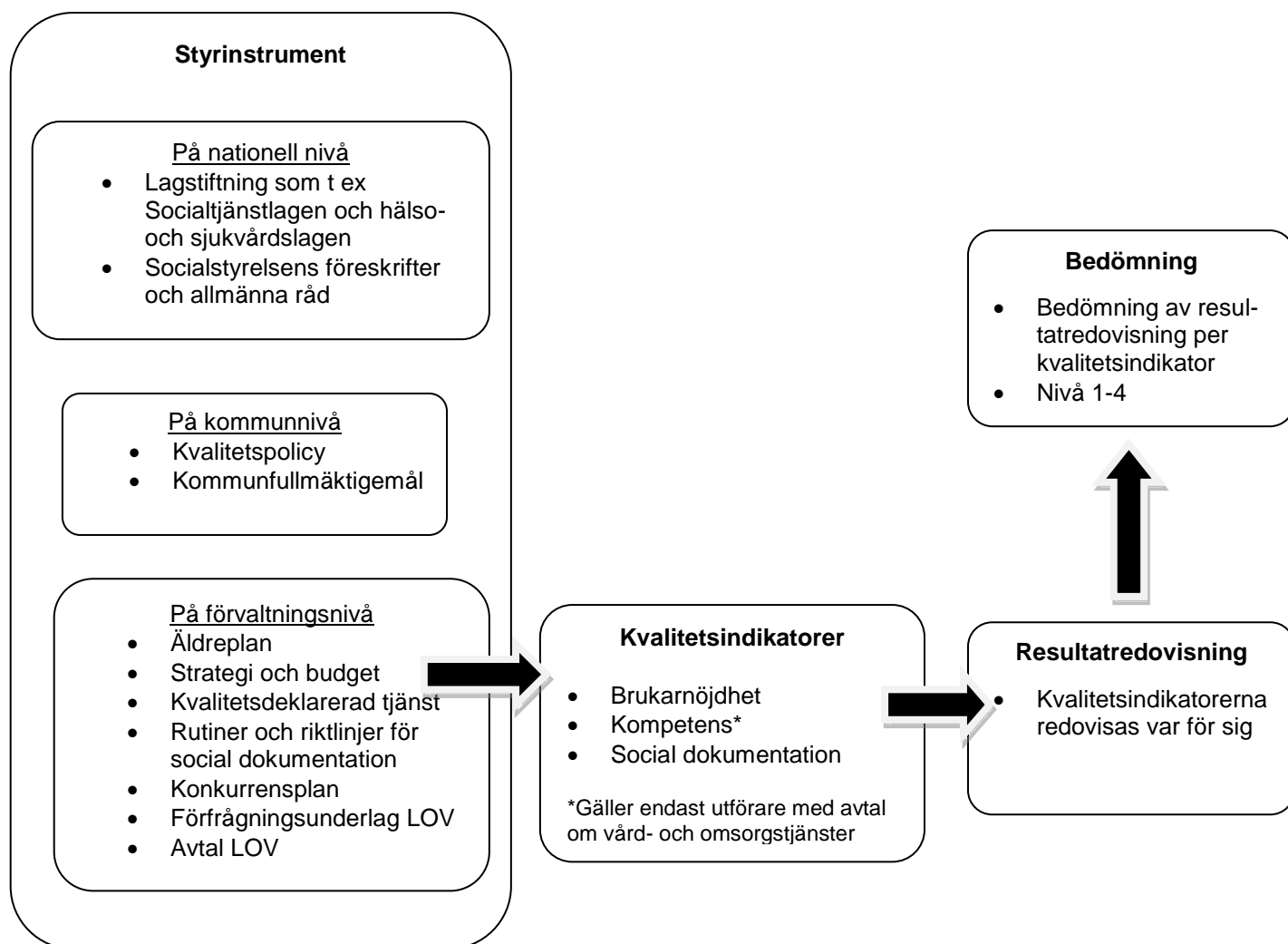
1. Syfte och bakgrund

Syftet med kvalitetsgranskningen är att säkerställa att leverantören uppfyller de kvalitetskrav som äldreförvaltningen har på samtliga utförare inom äldrenämndens ansvarsområde.

Utgångspunkterna i granskningen är socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, socialstyrelsens allmänna råd och bestämmelser, kommunens kvalitetspolicy, äldreplanen, strategi och budget, den kvalitetsdeklarerade tjänsten för hemtjänst, rutiner och riktlinjer för social dokumentation, äldrenämndens konkurrensplan, förfrågningsunderlag LOV samt tecknat avtal om att få delta i äldrenämndens valfrihetssystem för hemtjänst enligt lagen om valfrihetssystem, LOV.

2. Modell för EXKG

Modellen nedan beskriver flödet från lagstiftning och kommunövergripande policy till nämnd- och förvaltnings specifika styrdokument som utgångspunkt för EXKG. I modellen åskådliggörs också de lokala kvalitetsindikatorer som bidrar till den sammanlagda bilden av leverantörens kvalitet.



2.1 Styrinstrument

EXKG utgår från ett antal styrinstrument som ligger till grund för den granskade leverantören. Dessa styrinstrument återfinns på såväl nationell, som kommunal och förvaltnings-specifik nivå. Styrinstrumenten beskrivs kortfattat nedan.

2.1.1 Socialtjänstlagen¹

Socialtjänstlagen är en målinriktad ramlag som ger kommunerna förutsättningarna att utveckla socialtjänsten. De vägledande principerna som socialtjänstlagen vilar på är *helhetssyn, frivillighet och självbestämmande, kontinuitet, normalisering, flexibilitet, närhet samt valfrihet*.

2.1.2 Hälsa- och sjukvårdslagen²

Hälsa- och sjukvårdslagens övergripande mål för hälso- och sjukvården är en god hälsa och vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården skall ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård skall ges företräde till vården.

Kommunens ansvar är att erbjuda en god hälso- och sjukvård åt dem som bor i en sådan boendeform eller bostad som avses i socialtjänstlagen, (särskilt boende).

2.1.3 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd³

Socialstyrelsen ger ut föreskrifter och allmänna råd om hur socialtjänstlagen ska tillämpas inom dess olika områden. I september 2006 publicerades därtill en föreskrift om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt socialtjänstlagen. Den föreskriver att kommun och nämnd ska arbeta för att *kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet och inrätta ett kvalitetssystem för det systematiska kvalitetsarbetet*.

2.1.4 Kvalitetspolicy

Ramen för kvalitetsarbetet utgörs av Kommunfullmäktiges Mål och budgetdokument. Policyn är en del av Haninge kommuns styrmodell. I policyn fastställs principer för hur mål, strategier och åtaganden ska formuleras och följas upp. Principerna formuleras som ett antal kvalitetskriterier för verksamheten. Kvalitetspolicyn fastställs av kommunstyrelsen i syfte att säkerställa kvaliteten i kommunens verksamheter. Kvalitetspolicyn fastställer ansvarsfördelning för arbetet.

¹ Socialtjänstlagen, SFS 2001:453

² Hälsa- och sjukvårdslagen, SFS 1982:763

³ SOSFS 2006:11

Kvalitet i Haninge kommun är att med ständiga förbättringar tillgodose medborgarnas krav och behov utifrån lagar, mål och ekonomiska förutsättningar. Utöver detta följer verksamheterna de krav som ställs i nationella styrdokument och lokalt bestämda kvalitetssystem.

Gemensamma kriterier för kvalitetsarbetet i Haninge kommun är:

- Bemötande
- Inflytande
- Tillgänglighet
- Trygghet

2.1.5 Kommunfullmäktiges mål⁴

För att skapa tydlighet i styrning och uppföljning samlas kommunfullmäktiges mål i tre målområden.

- God ekonomisk hushållning
- Hållbar samhällsutveckling
- God kommunal service

Kommunfullmäktiges mål som berör äldrenämnden åtföljs av nämndens strategier som i sin tur åtföljs av ett antal åtaganden och aktiviteter.

2.1.6 Äldreplan⁵

Äldreplanen är en tioårsplan skriven utifrån medborgar- och brukarperspektiv och är ett vägledande dokument för kommunens planerings- och utvecklingsarbete inom äldreområdet.

2.1.7 Strategi och budget⁶

Äldrenämnden ansvarar för att kommunfullmäktiges mål bryts ner på nämnd- och förvaltningsnivå och beslutar om strategier för verksamheten. Kommunfullmäktige har dessutom riktat ett antal uppdrag till äldrenämnden.

Äldreförvaltningen omsätter dessa mål och strategier i åtaganden och aktiviteter, det vill säga *vad* och *hur* vi ska bedriva äldreomsorg. Denna *verksamhetsplan* utgör i sin tur en vägledning för chefer på enhetsnivå att i samråd med sina medarbetare upprätta en *lokal verksamhetsplan*.

Äldreförvaltningen har omvandlat äldrenämndens och äldreförvaltningen mål, strategier, åtagande och aktiviteter i det förfrågningsunderlag som finns framtaget för leverantörer som vill delta i äldrenämndens valfrihets-

⁴ I denna granskning avses KF-mål 2012-2013

⁵ I denna granskning avses Äldreplan 2011-2018

⁶ I denna granskning avses Strategi och budget samt verksamhetsplan 2012-2013

system för hemtjänst enligt LOV. Ett avtal tecknas med de företag som ansöker och blir godkända som leverantörer av hemtjänst i Haninge äldreförvaltning. Detta avtal reglerar samtliga krav på leverantören och följs, dels upp genom avtalsuppföljning och dels genom denna kvalitetsgranskning, EXKG.

2.1.8 Kvalitetsdeklarerad tjänst⁷

Enligt kvalitetspolicyn ska den kvalitet som verksamheterna erbjuder redovisas i syfte att göra den känd för medborgarna. Utgångspunkten är att medborgarna har rätt att få veta vad de kan förvänta sig av de tjänster som kommunen har ansvar för, men också vad de inte kan förvänta sig. Den kvalitetsdeklarerade tjänsten beskriver tjänstens innehåll (vad) och tjänstens kvalitet (hur).

En kvalitetsdeklarerad tjänst ska uppfylla de gemensamma kvalitetskriterierna och ge medborgarna en beskrivning av vad de kan förvänta sig av tjänsten.

2.1.9 Riktlinjer och rutiner för genomförandet av insatser

Syfte och mål med riktlinjerna är att de enskilda ska få så bra service, omsorg och vård utifrån biståndsbeslut och sina individuella behov så att de känner trygghet med Haninge kommuns äldreomsorg.

Riktlinjerna syftar till att vägleda personalen och skapa en samsyn kring vilka arbetsätt som ska gälla för individuell planering, dokumentation och uppföljning av genomförandet av insatser inom äldreomsorgen i Haninge kommun.

⁷ Kvalitetsdeklarerad tjänst här avser hemtjänst för dig som fyllt 65 år

3. Metod och genomförande

3.1 Kvalitetsindikator

- Beskriver kvalitet ur de tre perspektiven (organisation/ledning, brukare och personal*)
- Resultatet är mät- och jämförbart
- Kan relateras till uppställda åtaganden, riktlinjer och krav

*Gäller endast utförare med avtal om vård- och omsorgstjänster

3.2 Resultat kvalitetsindikatorer

Samtliga resultat för kvalitetsindikatorerna redovisas i procent utifrån relaterat krav/åtagande/riktlinjer. I de fall då en kvalitetsindikator består av flera mät-delar och mått redovisas dessa för sig och vägs sedan ihop till ett samlat resultat för indikatorn.

Till exempel så finns det för brukarnöjdheten tre åtaganden i strategi och budget – för bemötande 90 %, för delaktighet 75 % och för NöjdBrukarIndex, NBI, 74. En leverantör kan ha bemötande 70 %, delaktighet 72 % och NBI 80. Resultat blir för bemötande ($70/90 = 78 \%$), för delaktighet ($72/75 = 96 \%$) och för NBI: 100 %. Resultatet för indikator brukarnöjdhet blir: $78 \% + 96 \% + 100 \% / 3 = 91 \%$.

3.3 Bedömning kvalitetsindikatorer

Bedömningen bygger på fyra nivåer och respektive kvalitetsindikator redovisas för sig. Ingen viktning av kvalitetsindikatorerna sker, utan varje indikator bedöms för sig. Tillsammans ger resultatet för samtliga indikatorer en bild om leverantörens starka och svaga sidor. Leverantören måste minst uppnå nivå 2 i samtliga kvalitetsindikatorer för att bedömas som godkänd. Bedömningen redovisas till nämnd.

1. Uppfyller kraven: 90 – 100 % av målet/målen är uppnådda.
Exemplet ovan: Leverantören når i brukarnöjdhet 91 %.
2. Uppfyller till stora delar kraven: 80 - 89 % av målet/målen är uppnådda.
3. Uppfyller delvis kraven: 70 – 79 % av målet/målen är uppnådda.
4. Uppfyller inte kraven: 0 – 69 % av målet/målen är uppnådda.

3.4 Handlingsplan

Om leverantören inte är godkänd i en eller flera av kvalitetsindikatorerna ska en handlingsplan upprättas. Denna handlingsplan ska beskriva hur man kommer att arbeta för att uppnå nivå 1-2 i de kvalitetsindikatorer som inte blivit godkända (nivå 3-4).

3.5 Uppföljning

Handlingsplanen följs upp av granskarna inom 3-6 månader och resultatet redovisas till nämnd.

3.6 Rapportering

Resultatredovisningen och bedömningen presenteras i sju rapporter, en för varje utförare.

3.7 Mätplan

Nedan följer mätplanen som används vid den externa kvalitetsgranskningen för hemtjänst LOV-leverantörer.

Perspektiv	Kvalitetsindikator	Verktyg för mätning	Mått	Relateras till
Brukare	Brukarnöjdhet	Brukarundersökning Nöjd Brukar Index	Bemötande Delaktighet och Inflytande NBI, Nöjd Brukar Index	Åtagande i strategi och budget Förfrågningsunderlag LOV Avtal LOV
Personal*	Kompetens*	Validering*	Kan* Kan med komplettering*	Yrkeskrav Kravmärkt Yrkesroll* Förfrågningsunderlag LOV* Avtal LOV*
Organisation/ ledning	Social dokumentation	Granskning av genomförandeplaner	Andel inkomna genomförandeplaner Informationsmängd på inkomna genomförandeplaner	Åtagande i strategi och budget, kvalitetsdeklarerad tjänst, riktlinjer och rutiner för individuell planering, dokumentation och uppföljning av genomförandet av insatser inom äldreomsorgen i Haninge Förfrågningsunderlag LOV Avtal LOV

*Gäller endast utförare med avtal om vård- och omsorgstjänster

4. Referenser

Referenser:

Socialtjänstlagen, SFS 2001:453

Hälso- och sjukvårdslagen, SFS 1982:763

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2006:11

Mål & Budget 2012-2013, kommunfullmäktiges budget

Kommunens kvalitetspolicy

Äldreplan 2011-2018

Strategi och budget samt verksamhetsplan 2012-2013, äldrenämnden

Kvalitetsdeklarerad tjänst "Hemtjänst för dig som fyllt 65 år"

Riktlinjer och rutiner för individuell planering, dokumentation och uppföljning av genomförandet av insatser inom äldreomsorgen i Haninge

Äldrenämndens konkurrensplan

Förfrågningsunderlag LOV