



# Strategi- och handlingsplan

för systematisk upp-  
följning, inspektion  
och analys

- Äldreomsorg -



## Innehåll

Syfte .....	3
Äldreomsorg i Stockholm .....	3
Förutsättningar för äldreomsorgens insatser och service .....	3
Mål .....	3
Resurser .....	4
Driftsformer .....	5
Kvalitet .....	5
Uppföljning.....	6
Uppdrag.....	7
Inspektionsenhet.....	7
Metodik och arbetssätt.....	11
Ansvarsfördelning .....	13
Årliga uppföljningar.....	16

# Strategi- och handlingsplan för systematisk uppföljning, inspektion och analys av äldreomsorgen i Stockholms stad.

Kommunstyrelsen har uppsiktsplikt över stadens verksamheter. Äldreförvaltningens uppdrag är att bistå kommunstyrelsen med underlag avseende äldreomsorgen. Underlaget utgörs i huvudsak av resultatanalyser av uppföljningar, granskningar/inspektioner och utvärderingar.

## Syfte

Syftet med äldreförvaltningens strategi- och handlingsplan för uppföljning, inspektion och analys är att

- tydliggöra äldreförvaltningens uppdrag, ansvar och ansvarsfördelning.
- tydliggöra verksamhetsårets faser och de ingående momentens förhållande till varandra.
- säkerställa ett systematiskt och strukturerat arbetssätt, för en fortlöpande utveckling och förbättring av stadens verksamheter.

## Äldreomsorg i Stockholm

Äldreomsorgen ger bistånd i form av service, omsorg och vård till personer som är 65 år och äldre. I detta ingår att informera om insatser inom äldreomsorgen, besluta om bistånd efter ansökan och utforma biståndet i samverkan med den enskilde. Äldreomsorgen regleras främst av socialtjänstlagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade samt hälso- och sjukvårdslagen.

Verksamhetsområdet omfattar i stort hemtjänst i ordinärt boende och i servicehus, boende i servicehuslägenhet, trygghetslarm, dagverksamhet, avlastning/växelvård, korttidsvård, avlösning och ledsagning samt vård- och omsorgsboende.

## Förutsättningar för äldreomsorgens insatser och service

### MÅL

Det nationella målet för äldre är att *Äldre ska kunna leva ett aktivt liv och ha inflytande i samhället och över sin vardag, kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende, bemötas med respekt och ha tillgång till god vård.*

Kommunfullmäktiges mål för äldreomsorgen är *hög kvalitet och trygghet samt valfrihet.* Världighet och trygghet ska vara utgångspunkterna.

De områden som lyfts fram är bl.a. att livskvaliteten för de äldre ska öka genom att vardagsaktiviteter och matens betydelse ska ges en mer framträdande roll samt ökade möjligheter till samvaro och aktiviteter. Den enskilde ska ges större inflytande över insatsen. Valfriheten och kvaliteten i omsorgen ska öka.

Stadens strategi för måluppfyllelse är att äldreomsorgen ska arbeta förebyggande, att genom mångfald, varierat utbud och valfrihet öka den äldres inflytande samt att anställda ska ha adekvat utbildning och kompetens.

## **RESURSER**

### **Ekonomi**

Kommunfullmäktiges fördelning av äldreomsorgens medel till stadsdelsnämnderna sker via fördelningsnycklar. Basen för nycklarna utgörs av stadens äldre befolkning och deras förväntade omsorgsbehov enligt bestämda variabler.

Kommunfullmäktige avsätter årligen medel för äldreomsorgens verksamheter inkl gemensam administration, ledning och nämnd. Inom ramen för sitt anslag har stadsdelsnämnderna frihet att disponera medlen och prioritera mellan verksamheterna, så länge de följer de mål och riktlinjer som fastställs av kommunfullmäktige.

I budget anges förväntat kvalitetsresultat från brukarundersökningar i form av indikatorer. Avstämning sker främst i verksamhetsberättelsen. Förväntade eller beräknade volymer av tex omsorgsplatser, vård dygn eller hemtjänsttimmar i förhållande till avsatta medel, anges inte.

### **Stimulansmedel**

Regeringens syfte med stimulansmedlen är att stödja och stimulera kommunernas och landstingens arbete med att höja kvaliteten i vården och omsorgen om äldre personer. Målet är att höja kvaliteten inom angivna, prioriterade områden på ett varaktigt sätt. Stimulansmedlen fördelas via Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och landsting.

Socialstyrelsen har i sin uppföljning konstaterat att stimulansmedlen bidragit till en förbättrad och utökad samverkan mellan kommuner och landsting. Stimulansmedlen har också gjort det möjligt att genomföra ”intressanta utvecklingsarbeten”.

### **Personal**

Äldreomsorgen är en personalintensiv verksamhet. Detta innebär att en viktig kvalitetsaspekt är medarbetarnas kompetens och engagemang. Äldreomsorgens verksamheter bedrivs i såväl kommunal som privat regi. Detta medför att staden inte har full kännedom om antal anställda, anställningsformer, utbildningsgrad, kompetensbehov etc. avseende hela äldreomsorgens verksamhet. Utifrån de verksamhetsuppföljningar som görs hos de privata aktörerna, kan ett antagande göras att förhållandena i privat regi i stort är desamma som hos de kommunala.

För att ge äldre en god vård och omsorg behövs en bra arbetsmiljö och motiverad personal med adekvat utbildning. En förhållandevis stor andel av befintlig personal inom de kommunalt drivna verksamheterna saknar utbildning och erbjuds därför grundutbildning i stadens regi. För den kommunalt drivna verksamheten ansvarar staden för att alla medarbetare ska ha en individuell kompetensutvecklingsplan som säkerställer att de krav på kompetens som ställs, nås. Motsvarande ansvar har de privata aktörerna, vilket regleras i avtal.

## **DRIFTSFORMER**

I stadens verksamhetsområden inom äldreomsorgen finns fyra olika drifts- eller regi-former. Driftsformen påverkar ansvarsförhållandena mellan äldreförvaltningen/-nämnden och respektive stadsdelsförvaltning/-nämnd.

Ansvar för bl.a avtalsuppföljning har den nämnd eller förvaltning som förvaltar respektive avtal (bil 1). Vid brister i verksamheten ansvarar den nämnd/förvaltning som förvaltar avtalet för att dessa åtgärdas, och kan besluta om åtgärder gentemot utföraren.

### *Egen regi*

Kommunens verksamhet som drivs av kommunen (stadsdelsnämnd).

### *Entreprenad eller driftentreprenad*

Kommunens verksamhet som under en bestämd avtalsperiod drivs av privat utförare efter genomförd upphandling enl. LOU. Kommunen är huvudman för verksamheten.

### *Intraprenad*

Kommunens verksamhet som drivs av resultatenheter inom kommunen efter genomförd upphandling enl. LOU, som vunnits av anbud från egen regi. Kommunen är huvudman för verksamheten.

### *Privat utförare*

Verksamhet som bedrivs fristående av privat utförare. Avtal finns med kommunen om köp av tjänster efter genomförd upphandling enl. LOU eller LOV om den aktuella verksamheten omfattas av valfrihet. När det gäller vård- och omsorgsboenden krävs tillstånd från socialstyrelsen för att bedriva denna typ av verksamhet. Kommunen är inte huvudman för verksamheten.

## **Kvalitet**

Den enskilde ska ges större inflytande över den insats som ges och känna trygghet samt att möjligheten att själv välja utförare ska erbjudas. Den enskildes upplevda kvalitet står i centrum och upplevelsen påverkas av brukarens förväntningar och tidigare erfarenheter. Begreppet kvalitet är alltså till stor del relativt – högsta kvalitet är inte alltid ”rätt” kvalitet för brukaren. Arbetet med uppföljning av verksamheternas kvalitet och utveckling måste därför åskådliggöra kvalitet ur olika synvinklar:

- *Upplevd kvalitet*; Upplevelse och känsla (brukar- och medarbetarundersökningar, synpunkter och klagomål etc.)
- *Indikerad kvalitet*; Faktorer som indikerar eller påverkar upplevelsen av kvaliteten (bemanning, utbildningsgrad, genomförandeplaner, träffpunkter etc.)
- *Kontrollerad kvalitet*; Granskning, inspektioner och uppföljning av avtals-, mål- och lagföljsamhet (äldreomsorgsinspektörerna, revisionskontoret, Socialstyrelsen etc.)

## Uppföljning

Att *följa upp* är att kontinuerligt följa/bedöma/kontrollera en utveckling av en viss företeelse eller verksamhet. *Utvärdera* är att bedöma en insats/åtgärds effekt vid en tidpunkt i förhållande till före. *Granska/inspektera* är att noggrant studera en insats eller företeelse i syfte att få information om dess kvalitet, lagföljsamhet etc.

Uppföljning görs av utveckling över tid eller är jämförande vid en viss tidpunkt, bl.a via indikatorer och nyckeltal. Utvärdering görs främst av särskilda satsningar tex kompetensutveckling och projekt. I analysarbetet används i förekommande fall en kombination av båda metoderna – orsak och verkan. Uppföljning och/eller utvärdering kan påvisa ett behov av fördjupad information – granskning, inspektion. Inspektion kan också föranledas av en specifik uppkommen situation eller händelse.

För en framgångsrik utveckling av verksamheten är det av största vikt att regelbundet följa och analysera arbetet, för att därigenom tydliggöra i vad mån arbetet leder till en effektiv verksamhet med brukarna i fokus. Granskning eller inspektion av ett verksamhetsområde eller specifik insats ger här en fördjupad kunskap och information i analysarbetet.

All uppföljning ska ta hänsyn till förhållandet mellan den verksamhetsmässiga och den ekonomiska måluppfyllelsen. Resultaten utgör ett underlag för förvaltningens aktiviteter för de kommande åren.

Att fånga och beskriva nuläget i och utvecklingen av äldreomsorgen i staden präglas av de lokala skillnaderna mellan stadsdelsnämnderna. Skillnader i kvalitet, kostnader och resultat kan också finnas inom en nämnd. Med de fr.o.m. 2008 gällande indikatorerna med kvalitetssäkrade underlag, är en redovisning av och jämförelser mellan i första hand stadsdelsnämnderna möjlig inom dessa områden.

Krav på och system för planering och uppföljning finns på såväl kommunal som nationell nivå. Uppföljningen ska möjliggöra jämförelser av verksamhetens omfattning, kvalitet och effektivitet över tid och mellan regiformer, stadsdelsnämnder och med andra kommuner.

Det sker en omfattande uppföljning av äldreomsorgens verksamhet och kvalitet. Den nationella styrningen, uppföljningen och kontrollen utövas främst av socialstyrelsen.

Den stadsövergripande styrningen sker främst via budgetdokumentet som bryts ner i respektive nämnds verksamhetsplan. Uppföljning sker i tertiärrapporter och verksamhetsberättelser.

Revisionskontoret gör årliga och riktade kontroller av olika delar av stadens verksamheter. Därutöver finns stadsövergripande uppföljningar som är specifika för äldreomsorgen. Hit hör inspektörernas granskningar och inspektioner, stadsgemensamma brukarundersökningar och verksamhets- och ramavtalsuppföljningar.

Stadsdelsnämnderna genomför en verksamhets- och kvalitetskontroll av all verksamhet inom sitt ansvarsområde genom den interna kontrollen, särskilda egen regi- och entreprenadavtalsuppföljningar samt individuppföljning.

Syftet med all uppföljning är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. När det gäller de verksamheter som Stockholms stad har ramavtal med, fungerar uppföljningen enligt stadens uppföljningsmodell, även som avtalsuppföljning. För verksamheter med entreprenadavtal måste uppföljningen kompletteras med avtalspecifika uppföljningar.

## Uppdrag

Äldreförvaltningens arbete har sin utgångspunkt i stadens vision *"Ett Stockholm i världsklass – ett aktivt och tryggt åldrande"*. Arbetet ska vara relaterat till kommunfullmäktiges tre övergripande inriktningsmål, med särskild fokus på målen *"Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras"* och *"Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva"*.

En viktig del i äldreomsorgens kvalitetsarbete är att äldreförvaltningen arbetar aktivt såväl med förebyggande arbete för att kvalitetssäkra förfrågningsunderlag som med uppföljning för att kvalitetssäkra och utveckla verksamheterna. Arbetet förutsätter samverkan med stadsdelsförvaltningarna för en ömsesidig resultatöverföring och optimal samsyn och utveckling.

## INSPEKTIONSENHET

Inom Äldreförvaltningens avdelning för utvärdering och analys organiseras en enhet för att möta de uppdrag och krav som ställs för att säkerställa en äldreomsorg med god kvalitet för den äldre.

Det övergripande uppdrag för inspektionsenheten är att inspektera, granska och följa upp kvaliteten och utvecklingen inom stadens äldreomsorg. Syftet är att såväl förebygga som säkerställa en god kvalitet och följsamhet gentemot lagar, avtal och riktlinjer. samt att synliggöra den goda verksamheten och stödja verksamheter i behov av utveckling

## Systematik och analys

En gemensam strategi- och handlingsplan, plattform, för äldreförvaltningens arbete att följa, analysera och utveckla äldreomsorgens verksamheter är en av framgångsfaktorerna för att säkerställa ett kvalitativt, likvärdigt och systematiskt arbete.

Strategi- och handlingsplanen för uppföljning, inspektion och analys baseras på målsättningar och uppdrag i stadens budgetdokument, äldrenämndens verksamhetsplan och budgetunderlag för innevarande år och inriktning för de kommande två åren. Därutöver tillkommer s.k. initiativärenden beslutade av nämnd eller förvaltningsledning.

En plan över det kommande årets prioriterade områden eller verksamheter som ska följas upp, granskas eller utvärderas ska årligen tas fram i samband med verksamhetsplanen. Utgångspunkten ska vara redovisade resultat i verksamhetsberättelsen och genomförda uppföljningar samt satsningar i innevarande års budget/verksamhetsplan. Den årliga planen ska delges äldrenämnden för kännedom respektive år.

Huvudinriktning i analysarbetet:

*"Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras"*

*"Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg"*

➤ **Kundnöjdhet och välbefinnande**

*"De äldres service, vård och omsorg kvalitetssäkras"*

➤ **Följsamhet mot lagar, avtal, riktlinjer**

*"Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva"*

*"Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva"*

➤ **Budgetföljsamhet**

Analysen ska:

- Synliggöra det goda arbetet
- Säkerställa att utveckling sker
  - Synliggöra bristområden
  - Ge underlag för åtgärder/satsningar



### Analys - underlag

För ett optimalt analysarbete ingår förutom resultat från äldreförvaltningens egna inspektioner och uppföljningar som kommuniceras med äldrenämnden, även resultat från externa uppföljningar bl.a. socialstyrelsens och resultat som åligger stadsdelsnämnderna att rapportera i stadens interna ledningssystem (ILS) i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse samt revisionsrapporter.

		Underlagsperiod	Analysperiod Äf	Redovisning
<b>Indikatorer</b>				
Brukarundersökningar, staden - Kundnöjdhet	Hemtjänst Vård- och omsorgsboende Dagverksamhet Mat och måltider Delaktighet Trygghet Möjlighet välja utförare	sept-nov	jan-febr år 2	Sdn VB
	Brukarundersökningar, Socialstyrelsen			Öppna jämförelser (okt/nov)
Hälso- och sjukvårdsindikatorer	"MAS-rapporter"	jan-dec	mars-april år 2	Sdn VB
"MAS-rapporter"				Sdn
Kvalitetsregister (Senior Alert, Palliativa m.fl)				Sdn VB
Patientsäkerhetsberättelse (PSL 2010:659)				Per enhet 1 mars
<b>Verksamhetsuppföljning SoL, HSL (samtliga regiformer)</b>				
Verksamhetsuppföljning, ekonomisk och finansiell (privata utförare)	Hemtjänst Vård- och omsorgsboende Servicehus Dagverksamhet	jan-dec	jan-febr år 2	ÄN mars/april
	Verksamhetsuppföljning, ekonomisk och finansiell (privata utförare)			(KS) <sup>1</sup>
Entreprenadavtalsuppföljning		jan-dec		Sdn
Synpunkter och klagomål/Tyck till, ÄD, Sdf		jan-dec		Sdn T1,2,VB
Avvikelser Trygghetsjouren		jan-dec		ÄN VB
Ekonomiskt utfall (äldreomsorg Sdf)		(jan-)dec		Sdn VB
Granskningar, inspektioner, screening etc. Verksamhetsinnehåll – omvårdnad, vård, socialt, medicinskt		jan-dec		ÄN T1,2,VB

Uppföljningarnas resultat används för fortlöpande information om utvecklingen inom området. Resultaten används även som analysunderlag tillsammans med resultat från andra relaterade uppföljningar, granskningar och inspektioner.

<sup>1</sup> Vid hävning av avtal. Delegerat till stadsdirektören

Exempel på analyskombinationer:

	Brukarundersökning	Inspektion Granskning	Verksamh uppföljning	Tyck till / Klagomål	HSL-indikator	HSL/MAS uppföljning	Avtalsspec Screening	Avtalsspec uppföljning
Kundnöjdhet och välbefinnande								
-Måltider	X	X	X	X			X	x
-Aktiviteter	X	X	X	X			X	x
-Utevistelse	x	X	x	X			X	x
-Trygghet	X	X		X				
-Bemötande	X	X		X			X	
-Omsorg, Vård		X		X	x	x	X	
Avtalsföljsamhet								
-Ramavtal		X	X		X	X		
-Entreprenadavtal		X	X		X	X		X

Det sammantagna resultatet kan synliggöra det goda arbete som görs inom äldreomsorgens verksamheter samt utgöra underlag för såväl beslut om åtgärder eller satsningar som att påvisa ett behov av fördjupad information.

### Analys - inriktningsområden

#### ➤ Kundnöjdhet och välbefinnande

Kvalitet (upplevd)		Indikatorer. Resultat från brukarundersökningar. Synpunkter och klagomål/Tyck till	Analysera brukarundersökningarna och koppla till andra undersökningar, granskningar, klagomål etc.
Tema	Aktiviteter	Ex.vis kvalitetskontroll, screening, intervjuer	Ge riktad och utökad kunskap
	Måltider		
	xxx		

#### ➤ Följsamhet mot lagar, avtal, riktlinjer

Kvalitet (indikerad)	Indikatorer SoL och HSL Domar, avvikelser, fel och brister, kompetens	Kvantitativa data och förändring över tid. Skillnader/likheter mellan/inom regiformer och sdf
	Kompetens, personalförsörjning, utbildningssatsningar, utbildningsnivåer m.m.	Bl.a. analysera aktuella teman genom koppling kvalitetsfrågor med kompetensfrågor. Utbildningssatsningar ingår även i utvärdering.
Kvalitet (kontrollerad)	Kvalitetskontroller, granskningar och inspektioner	Sammanställa verksamhets- resp avtalsuppföljningar, slutsatser från granskningar, inspektioner m.m. Skillnader/likheter mellan/inom regiformer och sdf
	Följsamhet mot lagar och rikt-	Utveckling över tid. Skillna-

	linjer. Resultat från verksamhetsuppföljningar SoL och HSL, ex dokumentation, ledningssystem etc	der/likheter mellan olika regiformer, enheter, Sdn. Säkerställa att utveckling sker.
--	--	--

➤ Budgetföljsamhet

Förutsättningar och ekonomi	Omsorgens omfattning, budget och kostnader	Främst kvantitativ beskrivning och över tid. Skillnader/likheter mellan sdf
Vårdtyngd inom vård- och omsorgsboendena	Vårdtyngdens -fördelning - utveckling	Kvantitativa data och utveckling över tid. Skillnader/likheter mellan/inom regiformer resp sdf
Vårdtyngd inom hemtjänsten	Hemtjänstimmarnas -fördelning - utveckling	

## METODIK OCH ARBETSSÄTT

Väsentligt för alla uppföljningars rättssäkerhet, trovärdighet, användbarhet och jämförbarhet, är att de genomförs enligt en fastställd metodik och som så långt möjligt är grundad på vetenskap och beprövad erfarenhet.

Det finns redan idag inom äldreförvaltningen utarbetad metodik för delar av uppföljnings- och inspektionsområdena. Metodiken behöver utvecklas och förstärkas samt kompletteras avseende de utökade uppdragen. Metodik och arbetssätt samlas i en metodbok. Metodboken uppdateras kontinuerligt.

I Metodboken ska under respektive metod framgå syfte och förväntat resultat av vald uppföljningsmodell och metod samt hur resultatet ska presenteras och analyseras. Hur och när uppföljning av effekterna av eventuella åtgärder ska också framgå i metodbokens olika avsnitt.

Kvalitativa uppföljningar i form av inspektioner och granskningar görs företrädesvis av enheten för kvalitetsinspektioner. För kvantitativa uppföljningar som tex screening eller annan ”temperaturtagning”, ska därutöver finnas en definierad och kontinuerlig grupp att tillgå.

En utbildningsplan kan behöva upprättas för att säkerställa att all berörd personal får den kompetens som krävs.

*Metodboken omfattar:*

- Beskrivning av respektive metod, t.ex. innehållet i och processen kring ett inspektionsbesök eller en screening
  - Förberedelse

- Genomförande
  - Dokumentation
  - Kommunikation, återkoppling
  - Uppföljning
  - Redovisning(snivå)
  - Resultatens användningsområden
- Mål och synsätt
  - Vilka perspektiv ska beaktas
  - Etiska och förvaltningsrättsliga aspekter, särskilt avseende inspektioner
  - När ska en inspektion genomföras anmäld respektive oanmäld (kriterier)
  
  - Vägledning i val av inspektionsmetod
  - Checklistor, mallar mm
  - Former för dokumentation, kommunikation och redovisning

#### *Dokumentation och kommunikation*

Dokumentation och kommunikation är viktiga medel för att nå det övergripande målet med inspektionerna, d.v.s. att utveckla verksamhetens kvalitet genom ett ömsesidigt lärande. Därför ska alla inspektioner innehålla moment med ömsesidigt lärande och en förmedling av kunskap om t.ex. förbättringsmöjligheter genom bra arbetssätt och metoder.

Av Metodhandbokens respektive avsnitt ska framgå en fastställd ordning för hur uppföljningen, skall dokumenteras och kommuniceras. Strukturen bör så långt möjligt vara likartad oavsett uppföljningsmetod. Dokumentationen ska vara kortfattad och kärnfull med tyngdpunkt på väsentliga slutsatser. Eventuella förbättringsområden och brister samt krav på åtgärder, ska tydligt framgå.

#### *Kriterier för uppfyllda krav*

Kriterier för poängsättning för helt, delvis eller inte uppfyllda krav ska vara definierade och framgå per uppföljningsmetod under Metodhandbokens respektive avsnitt. Väsentligt är att kravnivåerna överensstämmer för de olika metoderna. Enheten för inspektioner ansvarar för kriterier och revidering vid behov.

För inspektioner/granskningar och för uppföljningar enligt kommunfullmäktiges modell har en gradering tagits fram, där kriterierna för poängsättning för helt, delvis eller inte uppfyllda krav framgår. Resultatet presenteras i en matris per uppföljnings-/frågeområde och per enhet. Kravföljksamheten anges enligt nedan

- = Uppfylls helt
- ◆ = Uppfylls delvis
- = Uppfylls inte

#### *Förbättringsområden*

Vid uppföljningar, granskningar och inspektioner kommer olika typer av förbättringsområden eller brister av varierande grad, att upptäckas. Av Metodhandbokens respektive

avsnitt och i samband med kriterier för uppfyllda krav, ska därför framgå en fastställd ordning för hur förbättrings- och bristområden skall graderas, dokumenteras och kommuniceras samt ett eskaleringssystem avseende åtgärder/sanktioner vid (allvarliga) brister – vad händer om....

### *Riskbedömning*

Utifrån framkomna resultat görs en analys och bedömning av riskområden inom äldreomsorgens olika verksamhetsformer. Analysen ska tydliggöra ca tre till fem riskområden. Metoden för riskbedömning kan med fördel vara densamma som används vid stadens risk- och väsentlighetsanalys.

En riskanalys och bedömning ska också göras på enhetsnivå.

### **Internt ledningssystem**

I Navigatorn - Äldreförvaltningens interna ledningssystem anges specificerat de uppdrag inkl tidplaner, som åligger äldreförvaltningen under aktuellt år. Navigatorn uppdateras och aktualiseras kontinuerligt.

Uppdragen i det interna ledningssystemet är relaterade till kommunfullmäktiges inriktning och mål. Ett implicit men outtalat uppdrag för äldreförvaltningen är därför, att årligen i samband med verksamhetsberättelsen analysera huruvida förvaltningens arbete och uppdrag främjat stadens vision och de av kommunfullmäktige uppsatta målen. I analysen, tillika den interna kontrollen, ska särskilt uppmärksammas ändamålsenligheten i förvaltningens strategi- och handlingsplan.

## **ANSVARSFÖRDELNING**

### **Uppföljningsansvar - genomförande**

#### *Stadsdelsförvaltningarna*

- Verksamhetsuppföljning enl SoL och HSL, egen regi
- Verksamhetsuppföljning enl SoL och HSL, entreprenader
- Entreprenadavtalsuppföljning
- Verksamhetsuppföljning enl SoL och HSL, privat regi på uppdrag av äldreförvaltningen
- Individuppföljning av beslut och insatser, samtliga regiformer
- Synpunkter och klagomål, samtliga regiformer
- Uppföljning enl stadens indikatorer HSL, samtliga regiformer

#### *Äldreförvaltningen*

- Verksamhetsuppföljning ekonomisk och finansiell, privata enheter
- Inspektioner/granskningar SoL
- Inspektioner/granskningar HSL

#### *Stadsledningskontoret*

- Brukarundersökningar
- KF-Indikatorer

Nyckeltal

### **Allmänt**

- Äldreförvaltningen ansvarar för utformning av stadsgemensamma uppföljningar, exempelvis verksamhetsuppföljningar, hälso- och sjukvårdsindikatorer.
- Uppföljning (verksamhetsuppföljningar, hälso- och sjukvårdsindikatorer) och eventuella förslag till åtgärder, görs av stadsdelsförvaltningarna.
- Äldreförvaltningen ansvarar för sammantagen rapport med analys till äldrenämnden och kommunfullmäktige.
- Granskningar och inspektioner genomförs av äldreförvaltningen
- Resultatet av granskningar och inspektioner
  - anmäls löpande på lista till äldrenämnden och som samlingsrapport för perioden i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.
  - avseende verksamheter i egen regi, entreprenader och intraprenad överlämnas till respektive stadsdelsförvaltning; direktör och äldreomsorgschef.
  - avseende verksamheter i privat regi överlämnas till respektive chef för verksamheten.
- Eventuell hävning av avtal med privat aktör, beslutas av stadsdirektören på delegation från kommunstyrelsen avseende hemtjänst och vård- och omsorgsboende och av direktören för äldreförvaltningen avseende dagverksamhet.
- Stadsdelsförvaltningarna respektive äldreförvaltningen ansvarar för uppföljning av att identifierade brister åtgärdas.

### **Uppföljning av verksamheter i egen regi, entreprenader och intraprenader**

- Uppföljning av verksamheter i egen regi, entreprenader och intraprenader görs av respektive stadsdelsförvaltning. Uppföljningen inkluderar den av kommunfullmäktige beslutade uppföljningsmodellen.
- Respektive stadsdelsnämnd föreläggs rapport om uppföljningar avseende verksamheter i egen regi, inkl. entreprenader och intraprenader.
- Respektive stadsdelsnämnd beslutar om eventuella åtgärder och handlingsplaner samt uppföljning av verksamheter i egen regi, entreprenader och intraprenader.

### **Uppföljning av verksamheter i privat regi**

#### *Verksamhet*

- Uppföljningsansvaret i enlighet med kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmodell avseende privata verksamheter åligger äldreförvaltningen. Uppföljningarnas genomförande fördelas mellan stadens stadsdelsförvaltningar.
- Stadsdelsförvaltningarna har ansvar för att följa upp att identifierade brister åtgärdas.
- Stadsdelsnämnderna kan föreläggas uppföljningar avseende privata verksamheter, för kännedom.

- Stadsdelsförvaltningarna kontaktar äldreförvaltningen i de fall brister av allvarlig karaktär föreligger.
- Äldreförvaltningen ansvarar för vidare åtgärder.

#### *Ekonomi, administration*

- Uppföljningsansvaret avseende ekonomisk och finansiell ställning för privata verksamheter, åligger äldreförvaltningen.
- Äldreförvaltningen har ansvar för att följa upp att identifierade brister åtgärdas.
- Äldreförvaltningen ansvarar för vidare åtgärder.

### **Uppföljning av enskilda ärenden**

För uppföljning av enskilda ärenden och individuppföljning ansvarar respektive placerande/beslutsfattande nämnd.

### **Brister i utförarens verksamhet**

#### **När brister i utförarens verksamhet inte bedöms allvarliga**

Om bristerna inte bedöms vara allvarliga ges utföraren möjlighet att vidta åtgärder. Uppföljning av att bristerna åtgärdats görs utifrån bedömning, exempelvis vid nästa uppföljningstillfälle eller vid annat fastställt datum. Uppföljande förvaltning svarar för uppföljning av åtgärder.

#### **Vid allvarliga brister i utförarens verksamhet i egen regi, entreprenad eller intraprenad**

Respektive stadsdelsnämnd ansvarar för uppföljning och att bristerna åtgärdas. Stadsdelsnämnden ansvarar för eventuella sanktioner.

#### **Vid allvarliga brister i utförarens verksamhet i privat regi**

Äldreförvaltningen kontaktas för fortsatt handläggning av ärendet. Stadsdirektören alt. direktören för äldreförvaltningen, ansvarar för eventuella sanktioner.

#### *Allvarlig brist*

Uppföljningen påvisar brister i merparten av de områden uppföljningen omfattar. Till brister av allvarlig karaktär räknas brister som direkt påverkar omsorgsmottagaren och/eller åsidosätter följsamhet gentemot lagar, förordningar och avtal. Till allvarlig brist hör även underlåtelse att upprätta åtgärdsplan för ett åtgärda påtalade brister.

#### *Sanktioner*

Underlåtelse att åtgärda brister eller allvarliga sådana kan leda till sanktioner gentemot utföraren, från stadens/avtalsförvaltarens sida. Sanktionsmöjligheten och vilka sanktioner som vidtas vid olika scenarier, ska framgå av förfrågningsunderlag och avtal.

## Årliga uppföljningar

Relaterat till kommunfullmäktiges mål och analysarbetets huvudinriktning enligt förvaltningens Strategi- och handlingsplan för uppföljning, inspektion och analys, beskrivs nedan övergripande process- och ansvarsförhållanden för de årligen återkommande uppdragen.

### *KF 2.3 "Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg"*

#### Kundnöjdhet och välbefinnande

Brukarundersökningar	Genomförande	Resultat
<p>Stockholms stad vill erbjuda en bra service, vård och omsorg för invånarna. En viktig del är en äldreomsorg av hög kvalitet med valfrihet. Flera mål och indikatorer har formulerats för verksamheten.</p> <p>För att kunna följa upp målen och förbättra vården och omsorgen, genomför KS/SLK årligen brukarundersökningar riktade till samtliga hemtjänstmottagare, boende i vård- och omsorgsboende samt gäster i dagverksamhet inom samtliga regiformer.</p> <p>Resultaten ger staden och stadsdelsnämnderna information om de enskildas uppfattning om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden inom äldreomsorgens olika verksamhetsområden.</p>	<p>Brukarundersökningar genomförs årligen inom verksamheterna hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet.</p> <p>SLK ansvarar för samtliga undersökningar.</p> <p>Kostnaderna belastar SLK.</p>	<p>A. Utvecklingen av brukarundersökningarnas resultat följs över tid på enhets- resp stadsdelsnämnds nivå samt totalt för staden inom Äf och SLK.</p> <p>B. I budgeten finns indikatorer avseende vissa frågeställningar om kundnöjdheten i respektive undersökning. Resultaten rapporteras av resp Sdn i ILS.</p> <p>C. Resultaten av de kvalitetsrelaterade frågorna ska anges per enhet i Jämför Service. Sdf registrerar resultaten för egen regi och entreprenader. SLK registrerar resultaten för de privata utförarna.</p> <p>Resultaten ingår i analysunderlaget för kvalitetsutveckling.</p> <p>Resultaten kan ingå som del av underlag för stadsövergripande satsningar e.dy.</p>

Synpunkter och klagomål	Genomförande	Resultat
<p>Tyck till om äldreomsorgen är en utökad och verksamhetsspecifik e-tjänst för äldreomsorgen, med utgångspunkt från den generella, förenklade e-tjänsten för synpunkts- och klagomålshantering som kan nyttjas av alla verksamheter inom Staden.</p> <p>Tjänsten ger ökad möjlighet för stadens invånare att tycka till om äldreomsorgens verksamheter och att få återkoppling på framförda synpunkter. Tjänsten bidrar till att öka förutsättningarna för att åtgärder vidtas och kommuniceras.</p> <p>Tjänsten ger fortlöpande återkoppling avseende inkomna klagomål från både Tyck till och Äldre Direkt, till staden genom statistik i</p>	<p>Statistikuppgifter över inkomna klagomål från både Tyck till och Äldre Direkt, tas per automatik fram på såväl stadens nivå som på stadsdelsförvaltningsnivå. Statistikuppgifterna kan avläsas på både lokal och central nivå. På lokal nivå kan även uppgifter per utförande enhet avläsas. Äldre Direkt skickar därutöver månatliga sammanställningar till respektive stadsdelsförvaltning över inkomna ärenden.</p> <p>Äf: Månadsvis uppföljning av inkomna klagomål per Sdf, verksamhetsområ-</p>	<p>Utvecklingen följs över tid samt inom och mellan Sdf och klagomålsområden.</p> <p>Resultatet ingår i analysunderlaget för kvalitetsutveckling.</p> <p>Resultatet kan utgöra underlag för särskild granskning eller inspektion</p> <p>Resultatet kan ligga till grund för stadsövergripande åtgärder eller satsningar.</p> <p>Resultatet ang användare och användarvänligheten avseende Tyck till, sammanställs och analyseras under v. 25/2012. Revidering av systemet kan</p>



Synpunkter och klagomål	Genomförande	Resultat
<p>fasta tabeller.</p> <p>Genom kunskap om klagomålsområden och hur klagomålen fördelar sig över stadsdelsförvaltningar, regiformer och verksamhetsområden, ökar förutsättningarna för faktisk verksamhetsutveckling.</p>	<p>de och klagomålsområde.</p> <p>Vid stora avvikelser eller vid behov, kontaktas aktuellt Sdf för kompletterande information.</p> <p>Sdf:</p> <p>Månadsvis uppföljning av inkomna klagomål per verksamhets-, enhets- och klagomålsområde. Kvartalsvis rapport till stadsdelsnämnd, inkl ev åtgärder.</p> <p>Äf följer fr.o.m oktober 2011 t.o.m. juni 2012, utvecklingen av användare av den webbaserade möjligheten att framföra synpunkter. (Antal synpunkter via Tyck till jfirt med totalt antal registrerade synpunkter).</p> <p>Användarvänligheten av Tyck till utvärderas med hjälp av Easyresearch</p> <p>Kostnaderna för Tyck till fördelas över stadsdelsnämnderna och äldrenämnden av Serviceförvaltningen. Kostnader för handläggning belastar per SdN.</p>	<p>komma att ske utifrån inkomna synpunkter.</p>

Avvikelse rapporter	Genomförande	Resultat
<p>Månatliga avvikelserapporter från Trygghetsjouren avseende trygghetslarm. Av rapporten framgår utförande enhet, typ av avvikelse, frekvens, tidpunkt</p>	<p>Trygghetsjouren tillhandahåller månatlig sammanställning utifrån inkomna rapporter.</p> <p>Kostnaden belastar Stockholms Trygghetsjour.</p>	<p>Resultatet används</p> <p>-i analysen tillsammans med synpunkter/klagomål, brukarundersökningar, verksamhetsuppföljningar etc</p> <p>-som underlag vid förlängning av avtal, hävning av avtal etc.</p>

Screening	Genomförande	Resultat
<p>Screening är en metod som prövas av äldreförvaltningen. Screening är en uppföljning av en i förväg definierad insats eller tjänst. Screeningen görs samtidigt på slumpvis utvalda enheter i staden och oavsett regiform, som tillhandahåller denna insats eller tjänst.</p> <p>Screening är ett viktigt komplement till brukarundersökningar och avtalsuppföljningar då det konkret belyser ett urval av faktiska förhållanden som ingår i de båda.</p> <p>Screeningen är också ett led i att kvalitets-säkra avtalsuppföljningarna.</p> <p>Exempel på område som har belysts är mat- och måltidssituationen för äldre som bor på</p>	<p>Screeningen genomförs under en och samma dag och tidpunkt på ett större antal enheter. Personal från hela äldreförvaltningen genomför screeningen.</p> <p>Vid screeningen används standardiserat frågeformulär som fylls i av uppföljaren. Besöken aviseras generellt till stadsdelsförvaltningarna och avtalspartners, men är oanmälda på respektive enhet.</p> <p>Inför screeningen tas en kommunikationsplan fram i syfte att kommunicera förberedelsefasen, genomförandefasen och återkopplingen av resulta-</p>	<p>Resultatet av screening sammanställs i en rapport till Äldrenämnden, samtliga stadsdelsnämnder och till privata vårdgivare inom äldreomsorg.</p> <p>Screeningen kompletterar och ger fördjupad information från andra uppföljningsresultat samt satsningar.</p> <p>Resultatet ingår i analysunderlaget för kvalitetsutveckling.</p>

Screening	Genomförande	Resultat
vård- och omsorgsboende med inriktning mot demens.	ten till stadsnämnderna. Kostnaderna belastar äldreförvaltningen främst i form av personalkostnader.	

### ÄN 2.3.1 ”De äldres service, vård och omsorg kvalitetssäkras”

#### Följsamhet mot lagar, avtal, riktlinjer

Inspektion/granskning - SoL	Genomförande	Resultat
<p>Inspektörernas funktion är ett komplement till annan kvalitetsuppföljning och ett verktyg för att säkerställa en likvärdig kvalitet inom stadens äldreomsorg samt ge underlag till beslut vad gäller äldreomsorgen.</p> <p>Inspektionerna sker utifrån ett brukarperspektiv och avse såväl beställarfunktioner som utförandet inom alla regiformer, i förhållande till politiskt uppställda mål och kvalitetskriterier. Det gäller såväl särskilda boendeformer som hemtjänst samt övriga verksamheter inom äldreomsorgen.</p>	<p>Anmälda/oanmälda granskningar/inspektioner. Genomförs i regel av två inspektörer från inspektionsenheten.</p> <p>Granskningen omfattar den verksamhet som bedrivs för personer över 65 år som får bistånd enligt socialtjänstlagen och/eller insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Inspektionen ska avse kvaliteten ur ett brukarperspektiv i de insatser som ges.</p> <p>De kriterier som ligger till grund för granskningen är utformade i linje med stadens kvalitetsstrategi och kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.</p> <p><u>Planerade</u> inspektioner/granskningar genomförs enligt fastställd plan. Urvalet av de verksamheter eller områden som ska inspekteras görs genom analys av framkomna resultat i verksamhetsuppföljningar, brukarenkäter etc.</p> <p><u>Påkallade</u> inspektioner/granskningar genomförs antingen enbart av inspektörer från inspektionsenheten eller dessa tillsammans med ansvarig uppföljare i den aktuella stadsdelsförvaltningen. Påkallade inspektioner effektueras först efter kontakt med ansvarig uppföljare på stadsdelsförvaltningen. Checklista/ mall bör utarbetas.</p> <p>Kostnaden belastar äldreförvaltningen</p>	<p>Efter granskningen ges muntlig återkoppling till ledningen för respektive enhet samt för faktakontroll.</p> <p>Resultatet av granskningar och inspektioner anmäls löpande på lista till äldrenämnden och som samlingsrapport för perioden i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.</p> <p>Resultatet avseende verksamheter i egen regi, entreprenader och intraprenad överlämnas till respektive stadsdelsförvaltning; direktör och äldreomsorgschef.</p> <p>Resultatet avseende verksamheter i privat regi överlämnas till respektive chef för verksamheten.</p> <p>Slutsatser från granskningen sammanfattas och ingår i Äldreförvaltningens analysunderlag för kvalitetsutveckling. Resultatet kan ligga till grund för stadsövergripande åtgärder/satsningar.</p>

Inspektion/granskning - HSL	Genomförande	Resultat
<p>Inspektörernas funktion är ett komplement till annan kvalitetsuppföljning och ett verktyg för att säkerställa en likvärdig kvalitet inom stadens äldreomsorg samt att ge underlag till beslut vad gäller äld-</p>	<p>Anmälda/oanmälda granskningar/inspektioner. Genomförs i regel av två inspektörer från inspektionsenheten.</p> <p>Granskningen omfattar särskilda boende-</p>	<p>Efter granskningen ges muntlig återkoppling till ledningen för respektive enhet och för faktakontroll.</p> <p>Resultatet av granskningar och in-</p>

<p>reomsorgen.</p> <p>Inspektionerna sker utifrån ett brukarperspektiv och avser utförandet inom alla regiformer, i förhållande till politiskt uppställda mål, fastställda kvalitetskriterier och handlingsprogram för olika omvårdnads/sjukdomstillstånd.</p>	<p>former och den verksamhet där staden har ett hälso- och sjukvårdsansvar. Inspektionen ska avse kvaliteten ur ett brukarperspektiv i de insatser som ges.</p> <p>De kriterier som ligger till grund för granskningen är utformade i linje med stadens kvalitetsstrategi och kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet.</p> <p><u>Planerade</u> inspektioner/granskningar genomförs enligt fastställd plan. Urvalet av de verksamheter eller områden som ska inspekteras görs genom analys av framkomna resultat i verksamhetsuppföljningar, brukarenkäter etc.</p> <p><u>Påkallade</u> inspektioner/granskningar genomförs antingen enbart av inspektörer från inspektionsenheten eller dessa tillsammans med ansvarig uppföljare i den aktuella stadsdelsförvaltningen. Påkallade inspektioner effektueras först efter kontakt med ansvarig uppföljare på stadsdelsförvaltningen. Checklista/ mall bör utarbetas.</p> <p>Kostnaden belastar äldreförvaltningen</p>	<p>spektioner anmäls löpande på lista till äldrenämnden och som samlingsrapport för perioden i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.</p> <p>Resultatet avseende verksamheter i egen regi, entreprenader och intraprenad överlämnas till respektive stadsdelsförvaltning; direktör och äldreomsorgschef.</p> <p>Resultatet avseende verksamheter i privat regi överlämnas till respektive chef för verksamheten.</p> <p>Slutsatser från granskningen sammanfattas och ingår i Äldreförvaltningens analysunderlag för kvalitetsutveckling. Resultatet kan ligga till grund för stadsövergripande åtgärder/satsningar.</p>
--	---	---

<b>Hälso- och sjukvårdsindikatorer</b>	<b>Genomförande</b>	<b>Resultat</b>
<p>Enligt hälso- och sjukvårdslagen ska kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.</p> <p>Äldreförvaltningen har utarbetat en gemensam uppföljningsmall för indikatorer för hälso- och sjukvården i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter. Indikatorerna överensstämmer med Socialstyrelsens kvalitetsmått inom vård och omsorg om äldre.</p>	<p>Ansvar för uppföljningen åligger MAS/MAR på resp Sdf.</p> <p>Mallen ska användas av samtliga Sdf vid uppföljning av hälso- och sjukvård inom vård- och omsorgsboenden, i enlighet med framtagna Manual.</p> <p>Indikatorerna ska följas upp årligen och följas över tid. Åtgärder vidtas vid behov</p> <p>Mätvärdena redovisas årligen till Äf via inskickad uppföljningsmall.</p> <p>Kostnaderna för genomförandet belastar stadsdelsnämnderna och den sammantagna redovisningen Äf i form av personalkostnader.</p>	<p>Utvecklingen följs främst av och inom resp enhet och sdf.</p> <p>Äf följer utvecklingen för staden totalt och över tid samt mellan Sdf.</p> <p>Årsresultatet redovisas av resp sdf i verksamhetsberättelsen. Resultatet ingår även i SoS's jämförelsematerial.</p> <p>Resultatet ingår i analysunderlaget för kvalitetsutveckling och kan ligga till grund för stadsövergripande åtgärder/satsningar.</p>

<b>Verksamhetsuppföljning - SoL, HSL</b>	<b>Genomförande</b>	<b>Resultat</b>
<p>Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmall för äldreomsorgens verksamheter. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter, oavsett regiform, ska följas upp årligen ut-</p>	<p>Äldreförvaltningen ansvarar för utformning av de stadsgemensamma uppföljningsmallarna avseende hemtjänst, servicehus, vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet.</p>	<p>Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för uppföljning av att identifierade brister åtgärdas.</p> <p>Äldreförvaltningen ansvarar för vida-</p>

<b>Verksamhetsuppföljning - SoL, HSL</b>	<b>Genomförande</b>	<b>Resultat</b>
<p>ifrån en stadsgemensam mall för respektive verksamhet.</p>	<p>Uppföljning av samtliga enheter oavsett regiform görs 1 gång per år. Brister kan föranleda återbesök och ev sanktioner.</p> <p>Uppföljningarna, inkl. sammanfattande bedömning och eventuella förslag till åtgärder, görs av stadsdelsförvaltningarna.</p> <p>Ansvarsfördelning och Handläggningsprocess se Metodboken</p> <p>Kostnaderna för uppföljningens genomförande belastar respektive stadsdelsnämnd. I genomförandet ingår även resor t.o.r och ev uppehälle i andra delar av landet.</p> <p>Kostnaderna för utveckling av mallar och det webbaserade verktyget samt länkar belastar Äf.</p>	<p>re åtgärder vid allvarliga brister hos privata utförare.</p> <p>Stadsdirektören/KS ansvarar för sanktioner i de fall brister av allvarlig karaktär föreligger.</p> <p>Resultaten av uppföljningarna rapporteras till äldreförvaltningen för sammanställning i en rapport till Kommunfullmäktige vartannat år.</p>

<b>Entreprenadavtalsuppföljning</b>	<b>Genomförande</b>	<b>Resultat</b>
<p>Verksamheter som upphandlats på entreprenad ska, utöver verksamhetsuppföljningen, av stadsdelsnämnderna följas upp i enlighet med respektive enhets specifika avtal avseende åtaganden och mervärden.</p>	<p>Äldreförvaltningen har tillsammans med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna, inlett ett arbete för stadsgemensamma principer avseende den specifika uppföljningen av entreprenadavtal. Arbetet inkluderar en gemensam syn på sanktioner, där en "eskaleringsstappa" är under utarbetande.</p> <p>Kostnaderna för uppföljningens genomförande belastar respektive stadsdelsnämnd.</p>	<p>Likvärdig uppföljning och tydliga sanktioner inom staden.</p> <p>Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för uppföljning av att identifierade brister åtgärdas.</p> <p>Stadsdirektören/KS ansvarar för sanktioner i de fall brister av allvarlig karaktär föreligger.</p>

<b>Verksamhetsuppföljning - ekonomi, administration</b>	<b>Genomförande</b>	<b>Resultat</b>
<p>Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmall för äldreomsorgens verksamheter. I uppföljningen ingår därutöver ekonomisk uppföljning av de privata hemtjänstverksamheterna.</p>	<p>Uppföljningsansvaret avseende ekonomisk och finansiell ställning för privata hemtjänstverksamheter, åligger äldreförvaltningen.</p> <p>Äldreförvaltningen bevakar fortlöpande utförare och underleverantörers kredit- och affärsinformation (bolagsform, registrering F-skatt, styrelse, revisor, restförda skatter och avgifter etc.) via Business check.</p> <p>Följsamhet avseende inbetalning av skatter och avgifter kontrolleras 1-2 gånger per år hos skatteverket, med en acceptansnivå om maximalt två försenade inbetalningar under de senaste 12 månaderna.</p> <p>Äldreförvaltningen kontrollerar en gång</p>	<p>Äldreförvaltningen har ansvar för att följa upp att identifierade brister åtgärdas.</p> <p>Äldreförvaltningen ansvarar för vidare åtgärder.</p> <p>KS ansvarar för sanktioner i de fall brister av allvarlig karaktär föreligger.</p>

<b>Verksamhetsuppföljning - ekonomi, administration</b>	<b>Genomförande</b>	<b>Resultat</b>
	<p>per år att aktuell ansvarsförsäkring finns och att underleverantörer och verksamhetsansvariga överensstämmer med godkänt underlag.</p> <p>Kostnaderna i form av handläggning och abonnemang belastar Äf.</p>	

<b>Enskilda ärenden</b>	<b>Genomförande</b>	<b>Resultat</b>
<p>För tillämpning av gällande lagstiftning när det gäller handläggning av ärenden för personer över 65 år gäller de av KS fastställda ”Riktlinjer för handläggning och dokumentation inom socialtjänsten” (DNR 410-1108/ 2001).</p> <p>Behovsbedömningen skall bygga på en helhetssyn där den enskildes situation och möjligheter ska sammanvägas med sociala, medicinska, psykiska och existentiella behov. Biståndet ska utformas så att det stärker den enskildes möjligheter att leva ett så självständigt liv som möjligt. Beslut om insats kan överklagas.</p>	<p>Ansvar för uppföljning av enskilda ärenden/individuppföljning åligger respektive beslutande nämnd.</p> <p>Uppföljning av beslutad insats görs vid behov, men minst en (1) gång per år.</p> <p>Biståndshandläggaren ansvarar för att följa upp hur beviljade insatser utförs (innehåll, omfattning och kvalitet) och att dessa tillgodoser den enskildes behov. Ett viktigt redskap för uppföljningen är den genomförandeplan som utföraren upprättar i samråd med den enskilde.</p> <p>Äldreförvaltningen har tillsammans med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna, inlett ett arbete för en stadsgemensam utformning. Individuppföljning ska göras såväl av hemtjänstinsatser som insats i form av vård- och omsorgsboende</p> <p>Kostnaderna för uppföljningens genomförande belastar respektive stadsdelsnämnd.</p>	<p>Sdf följer och analyserar antalet överklaganden och dess beslut.</p> <p>Äf följer per Sdn antal ansökningar om insats och beslut resp avslag per verksamhetsområde; VoB, hemtjänst, servicehus, dagverksamhet, korttid.</p>

### *KF 3.2 ”Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva”*

#### **Budgethållning**

<b>Ekonomi - Budget</b>	<b>Genomförande</b>	<b>Resultat</b>
<p>Stadsdelsnämnderna upprättar årligen en budget för sina verksamhets-/ ansvarsområden, utifrån av KF avsatta medel. Avdrag från verksamhetsområdenas budget görs för gemensam administration och nämnd.</p> <p>Stadsdelsnämnderna redovisar årligen i Verksamhetsberättelsen, det ekonomiska utfallet för nämnden och dess verksamhets-/ansvarsområden. Till VB bifogas även nyckeltal för bla äldreomsorgen. Nyckeltalen avser prestationernas omfattning och kostnader.</p>	<p>Stadsdelsnämnderna anger årligen i Verksamhetsplanen, avsatta medel för äldreomsorgen.</p> <p>Stadsdelsnämnderna redovisar årligen i Verksamhetsberättelsen, äldreomsorgen ekonomiska utfall och kommentarer samt nyckeltal i bilaga.</p> <p>Äf sammanställer för egen del uppgifterna för analysunderlag.</p>	<p>Det av Sdn redovisade uppgifterna för äldreomsorgen analyseras utifrån förhållandena</p> <p>*KF-budget – VP-budget</p> <p>*VP-budget – (planerade) prestationer</p> <p>*VB/ekonomiskt utfall – utförda prestationer, nyckeltal</p> <p>*VB/ekonomiskt utfall – resultat brukarundersökningar</p> <p>Resultaten följs och jämförs, var och en för sig eller sammantaget, såväl över tid som mellan Sdf</p>



**Äldreomsorg – ansvarsfördelning för upphandling och förvaltande av avtal**

Bilaga

	<b>Äldrenämnden/ Äldreförvaltningen</b>	<b>Stadsdelsnämnder/ stadsdelsförvaltningar</b>	<b>Kommunstyrelsen/ Stadsledningskontoret</b>
<b>Lov – central upphandling</b>			
Hemtjänst	Upphandlingsprocessen Förvaltar avtal	Äldreförvaltning som förvaltar avtal har uppdragit åt stadsdelsförvaltningarna att göra verksamhetsuppföljningarna som ingår i ansvaret för förvaltande av avtal.	Tecknar avtal
Dagverksamhet	Upphandlingsprocessen Tecknar avtal Förvaltar avtal	Äldreförvaltning som förvaltar avtal kommer att uppdra åt stadsdelsförvaltningarna att göra verksamhetsuppföljningarna som ingår i ansvaret för förvaltande av avtal.	
Vård och omsorgsboende - exkl. profilboende och korttidsvård	Upphandlingsprocessen Förvaltar avtal	Äldreförvaltning som förvaltar avtal har uppdragit åt stadsdelsförvaltningarna att göra verksamhetsuppföljningarna som ingår i ansvaret för förvaltande av avtal.	Tecknar avtal
<b>LOU - central upphandling</b>			
Vård- och omsorgsboende -profilboende och korttidsvård	Upphandlingsprocessen Förvaltar avtal	Äldreförvaltning som förvaltar avtal har uppdragit åt stadsdelsförvaltningarna att göra verksamhetsuppföljningarna som ingår i ansvaret för förvaltande av avtal.	Tecknar avtal
Vård- och omsorgsboende entreprenad/ intraprenad		Förvaltar avtal	Upphandlingsprocessen Tecknar avtal
Korttidsvård utomlands	Upphandlingsprocessen Tecknar avtal Förvaltar avtal		
Hemtjänst ickevalsalternativ	Upphandlingsprocessen Förvaltar avtal	Äldreförvaltning som förvaltar avtal har uppdragit åt stadsdelsförvaltningarna att göra verksamhetsuppföljningarna som ingår i ansvaret för förvaltande av avtal.	Tecknar avtal
<b>LOU – upphandling av stadsdel</b>			
Entreprenad/intraprenad ex vård- och omsorgsboende, dagverksamhet, hemtjänst		Upphandlingsprocess Tecknar avtal Förvaltar avtal	

