

**Handläggare**  
Elisabeth Landström  
Telefon: 08-508 362 45

**Till**  
Äldrenämnden  
Den 22 september 2015

## **Redovisning av metoder, modeller och funktioner för uppföljning inom äldreomsorgen**

### **Förslag till beslut**

Äldrenämnden godkänner förvaltningens redovisning och lägger ärendet till handlingarna.

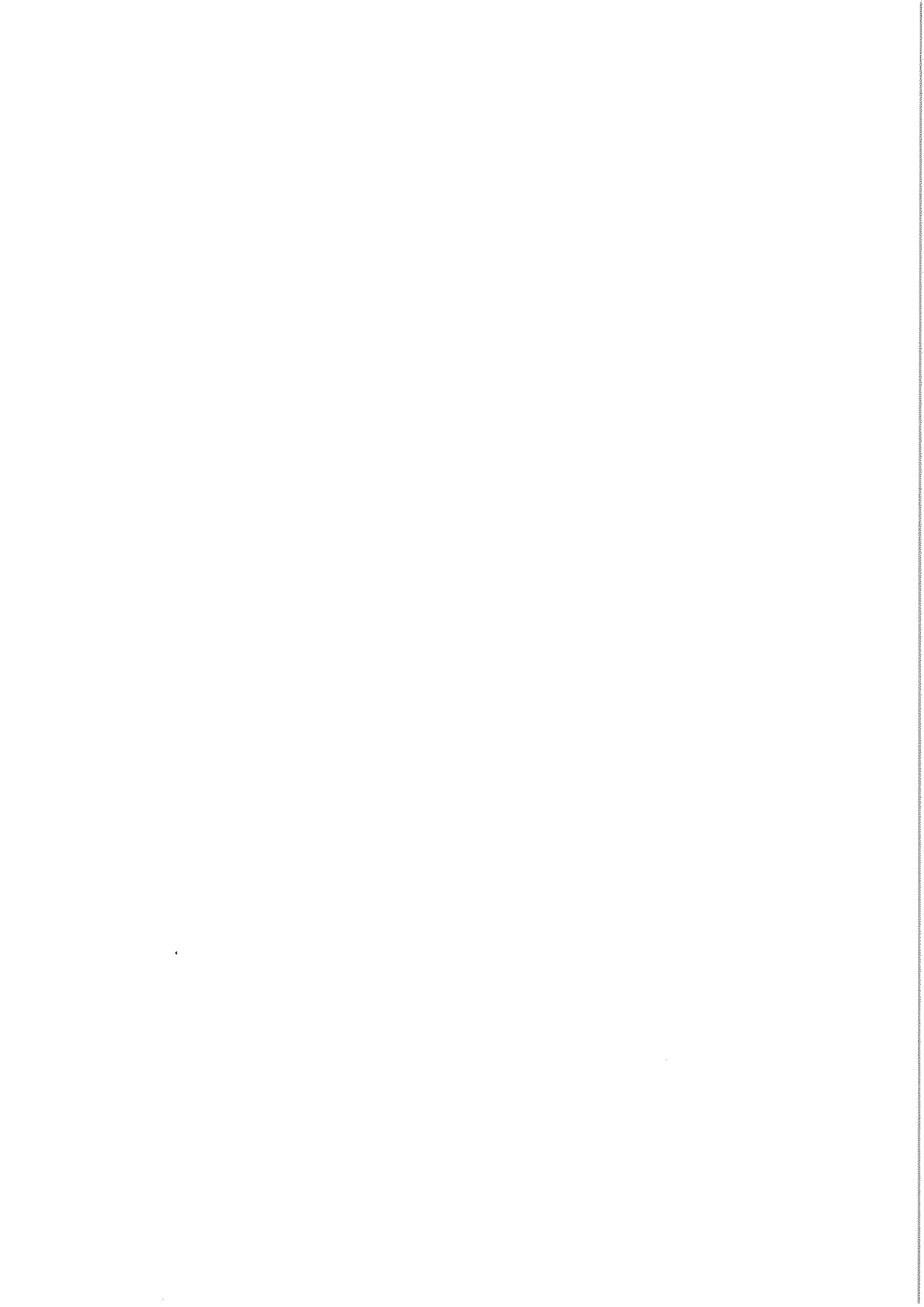


Ann-Christine Hansson  
Förvaltningschef

AnnMarie Ståhl  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

I samband med äldrenämndens fastställande av verksamhetsplan och budget för 2015 fick äldreförvaltningen i uppdrag att ta fram en redovisning över de olika metoder, modeller och funktioner för uppföljning och styrning som finns idag, jämte nya förslag i budget 2015. I bilagan till tjänsteutlåtandet redogör förvaltningen för stadens befintliga uppföljningsmodell gällande styrning och uppföljning av äldreomsorgen samt de funktioner och uppföljningsmodeller som tillkommit sedan nuvarande uppföljningsmodell beslutades av kommunfullmäktige år 2005.



## Bakgrund

I samband med äldrenämndens fastställande av verksamhetsplan och budget för 2015 fick äldreförvaltningen i uppdrag att ta fram en redovisning över de olika metoder, modeller och funktioner för uppföljning och styrning som finns idag, jämte nya förslag i budget 2015.

Som underlag till redovisningen har förvaltningen inhämtat och sammanställt de olika beslutsdokument som styr den uppföljningsmodell som tillämpas idag.

Inom förvaltningen pågår även en översyn av den långsiktiga kvalitetsuppföljningen och behovet av att införa tillsynspersoner över social omsorg, utifrån kommunfullmäktigeaktivitet i budget för 2015. Översynen, som samordnas med kommunstyrelsen och stadsdelsförvaltningarna, beräknas vara klar till december 2015.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen Uppföljning och inspektion. Ärendet har behandlats i kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) den 15 september 2015 och i förvaltningsgruppen den 16 september 2015.

## Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade 2005 om en stadsgemensam uppföljningsmodell för äldreomsorgens verksamheter. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter, oavsett regiform, ska följas upp årligen utifrån en stadsgemensam mall för respektive verksamhetstyp. Syftet med uppföljningen är att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns. När det gäller verksamheter som Stockholms stad har LOV (lagen om valfrihet) avtal med fungerar uppföljningen även som avtalsuppföljning.

I uppföljningsmodellen ingår också genomförande av årliga brukarundersökningar samt individuppföljningar. Några fastställda riktlinjer för hur individuppföljning ska gå till inom staden finns inte, utan varje stadsdelsnämnd ansvarar för att det finns fungerande rutiner.

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för genomförandet av den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen samt att rapportera resultat per verksamhet till äldreförvaltningen.



Äldreförvaltningens uppdrag är att samordna och planera stadens olika uppföljningar och att utarbeta strategier, planer, rutiner och metoder för den stadsövergripande uppföljningen. Förvaltningen ansvarar vidare för bearbetning, sammanställning, analys och redovisning av inkomna uppföljningsresultat. I en sammantagen rapport bistår sedan äldreförvaltningen kommunstyrelsen med resultatunderlag avseende äldreomsorgen.

Äldreförvaltningens inspektörer genomför inspektioner i verksamheter på förekommen anledning eller genom ett urval. Inspektionerna kan vara planerade eller påkallade, anmälda eller oanmälda. Vid inspektionerna granskas i huvudsak det område/områden där det finns indikation om brister eller en viss företeelse/insats som ska kartläggas.

Sedan 2015 genomförs även fördjupade kvalitetsuppföljningar genom observationer. Uppföljningsmodellen syftar till att utifrån ett brukarperspektiv fånga upp professionell kvalitet i mötet mellan den äldre och personal.

Stadens verksamheter ska bedriva äldreomsorg av god kvalitet utifrån brukarnas behov och i enlighet med uppsatta mål, gällande lagstiftning samt inom givna budgetramar.

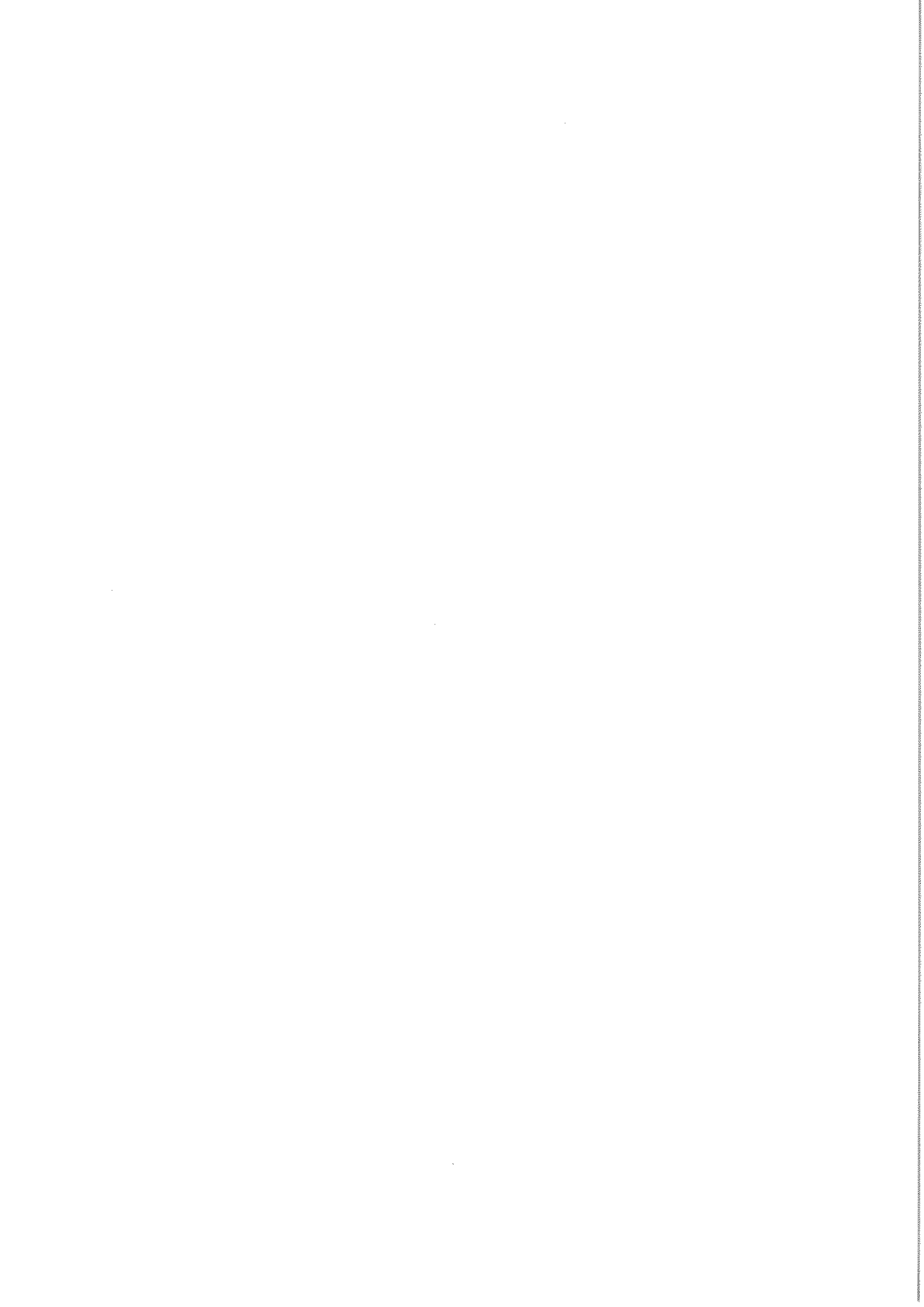
I bilagan till tjänsteutlåtandet redogörs för stadens befintliga uppföljningsmodell för styrning och uppföljning av äldreomsorgen samt de funktioner och uppföljningsmodeller som tillkommit sedan nuvarande uppföljningsmodell beslutades år 2005.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Äldreförvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner förvaltningens redovisning och lägger ärendet till handlingarna.

### **Bilaga**

Redovisning av stadens uppföljningsmodell inom äldreomsorgen

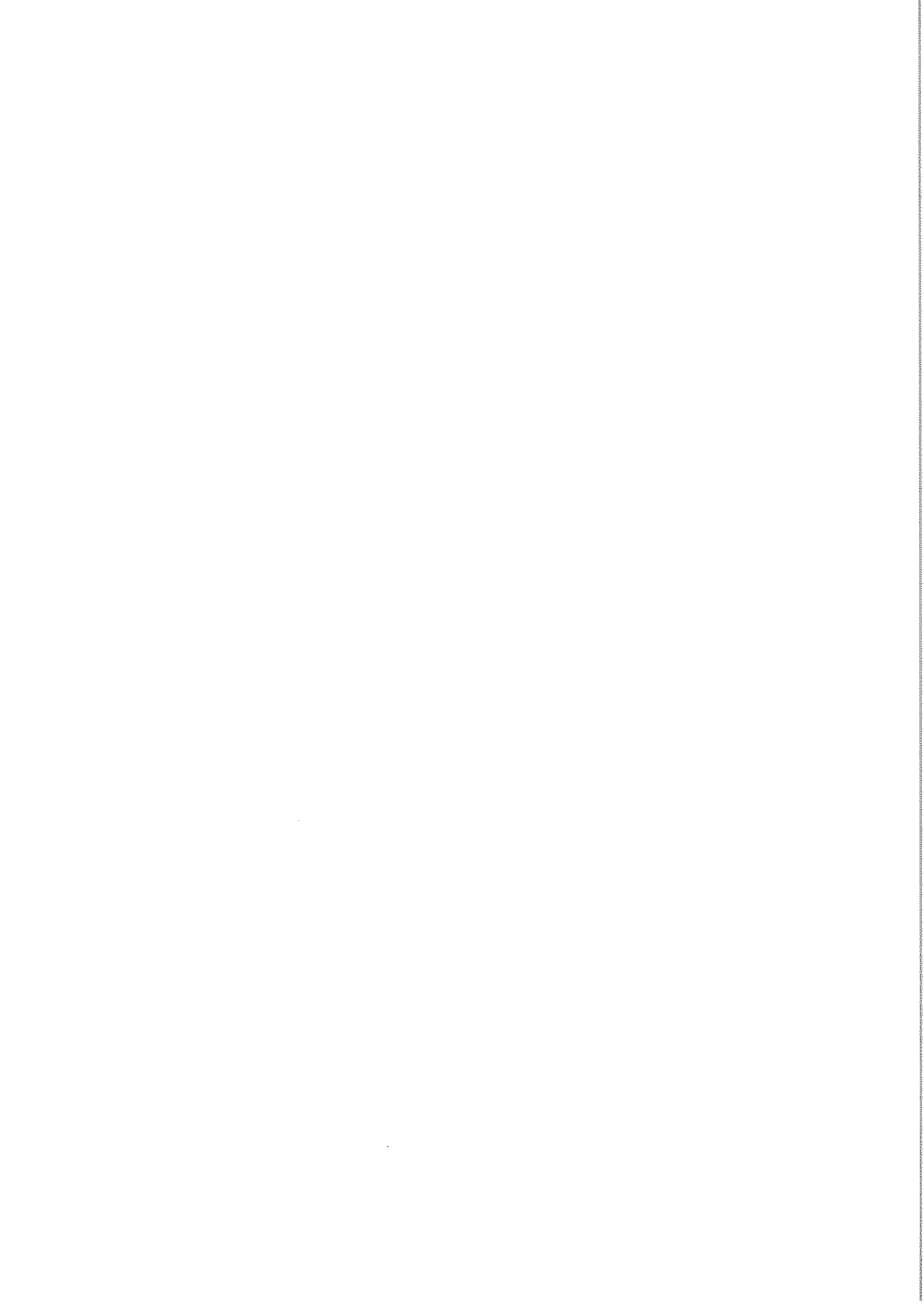




Stockholms  
stad

# Redovisning av Stockholms stads uppföljningsmodell inom äldreomsorgen

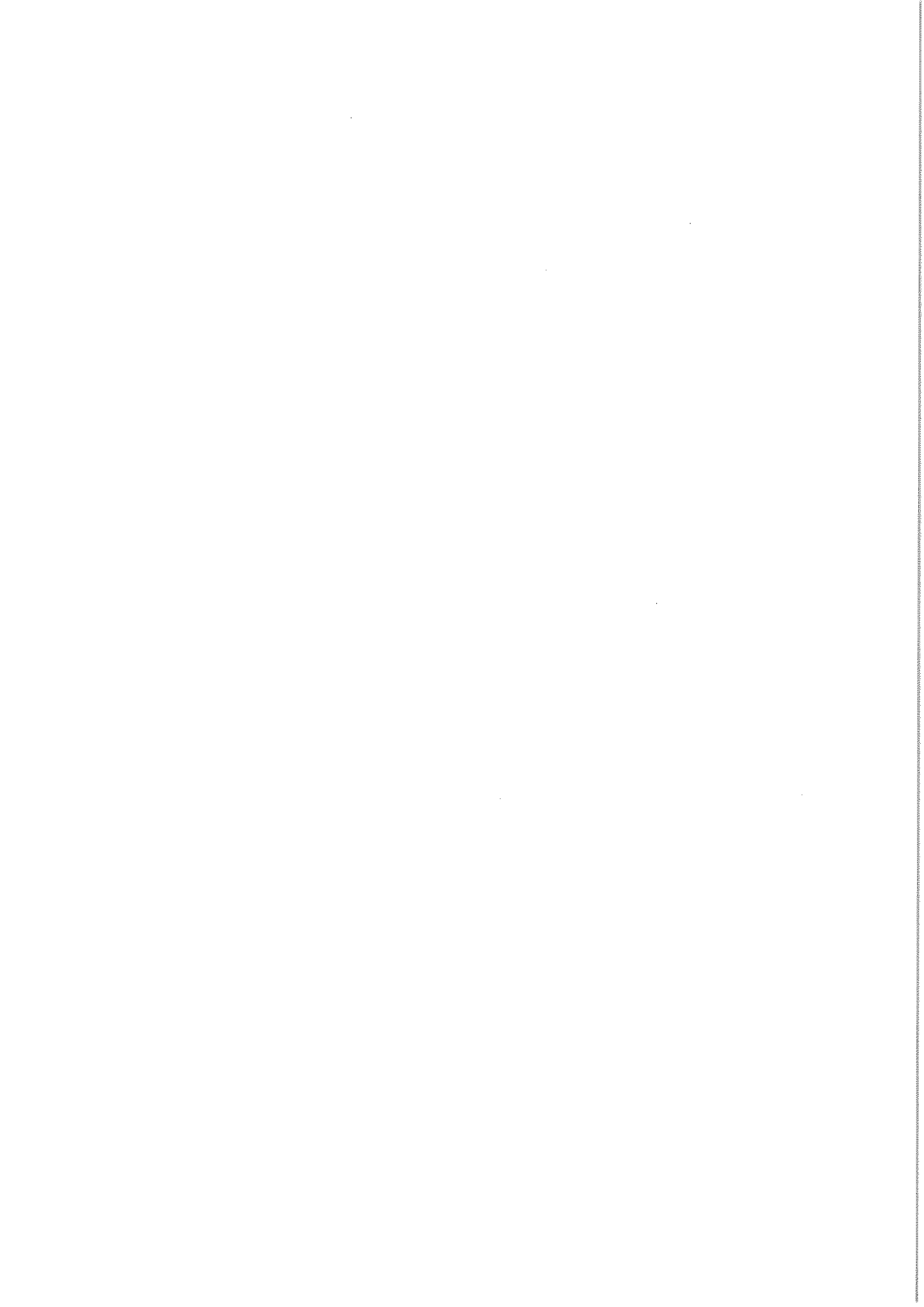
[stockholm.se](http://stockholm.se)





## Innehåll

<b>Stadens uppföljningsmodell</b>	<b>4</b>
Definitioner	4
Ansvar	4
Stadens styrning steg för steg	5
Syfte med uppföljningsarbete	5
Verksamhetsområden som följs upp	6
<b>Utgångspunkter för uppföljning</b>	<b>6</b>
Uppföljningsperspektiv	6
Verksamhetsuppföljning- strukturkvalitet	7
Förenklad process över uppföljnings-modellen	7
Vid avvikelser eller ej åtgärdade brister	8
Verksamhetsundersökning- strukturkvalitet	8
Registrering i nationella register- processkvalitet	9
Inspektioner- processkvalitet	9
Fördjupad kvalitetsuppföljning- processkvalitet	10
Brukarundersökning- resultat kvalitet	10
Individuppföljning- resultat kvalitet	10
<b>Bilagor</b>	<b>11</b>



## Stadens uppföljningsmodell

Innehållet i detta dokument är en redovisning över stadens befintliga uppföljningsmodell för styrning och uppföljning av äldreomsorgen.

Redovisningen genomförs på uppdrag av äldrenämnden i fastställande av äldrenämndens verksamhetsplan och budget för 2015<sup>1</sup>.

### Definitioner

Uppföljning är en fortlöpande aktivitet av insamling av data för att kontrollera hur en verksamhet genomförs. Den långsiktiga verksamhetsuppföljningen inom äldreomsorgen i Stockholms stad innebär att kontinuerligt följa, kontrollera, bedöma och utvärdera leveransen av tjänsterna samt utvecklingen av kvaliteten i verksamheterna.

Utvärdering är att bedöma effekter av insatser/åtgärder över tid.

Inspektion är att noggrant studera en insats eller företeelse i syfte att få information om dess kvalitet, lagföljksamhet etc.

### Ansvar

Enligt kommunallagen<sup>2</sup> är nämnderna ansvariga för uppföljning och kontroll av den verksamhet som nämnden har hand om. Nämnderna ansvarar således för att verksamheter bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har beslutat och de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten samt att den interna kontrollen är tillräcklig. Detta gäller även när driften av en kommunal verksamhet, t.ex. ett vård- och omsorgsboende, har lämnats över till någon annan.

Den stadsövergripande styrningen sker inom ramen för stadens integrerade lednings- och styrsystem (ILS). All planering och uppföljning sker i ett webbaserat verktyg som används på alla nivåer i staden, från kommunfullmäktige till enhet. Utifrån kommunfullmäktiges budget med inriktningsmål, mål för verksamhetsområdena, indikatorer och aktiviteter upprättar respektive nämnd en verksamhetsplan med budget för kommande år. Nämndernas verksamhet följs upp i tertialrapport 1 och 2, samt i bokslutet.

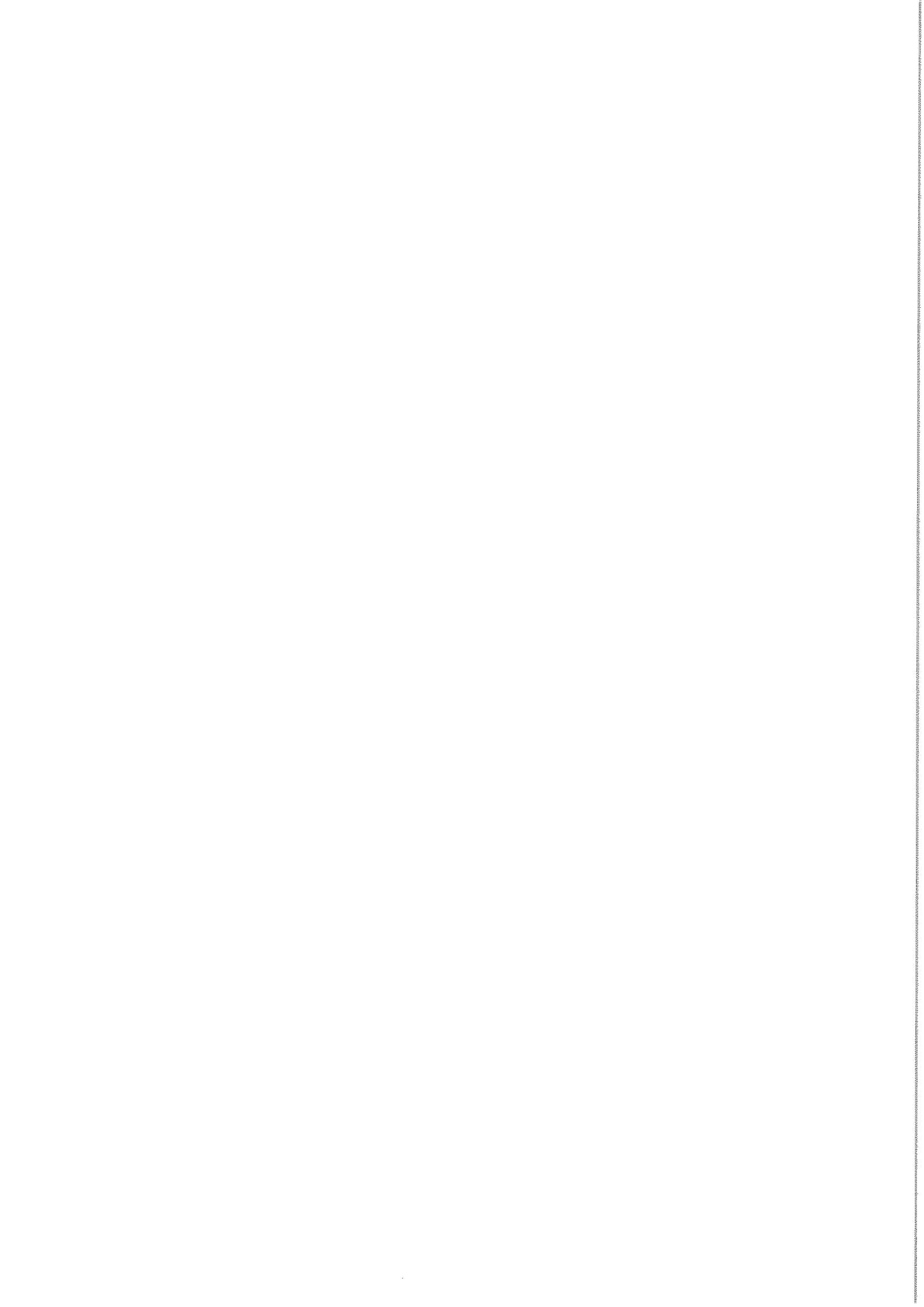
Enligt ändringar i kommunallagen<sup>3</sup> som trädde i kraft 1 januari 2015 ska fullmäktige för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer för verksamheter som utförs av privata utförare.

---

<sup>1</sup> Verksamhetsplan för äldrenämnden 2015 Dnr 122-5/2015

<sup>2</sup> KL 6 kap. 7 §

<sup>3</sup> KL 3 kap. 19b §



Syftet med att fullmäktige ska lägga fast ett program är att lyfta frågorna om uppföljning och insyn till en politisk strategisk nivå för att där lägga fast grundkrav och omfattning, struktur och ansvar samt krav på återkoppling till brukare och allmänhet. Detta program ska beredas av kommunstyrelsen inom Stockholms stad. Någon tidsplan för detta arbete är inte framtagen ännu.

Stadsdelsnämnderna har enligt lagstiftningen, i rollen som vårdgivare och utförare av socialtjänst, ett särskilt ansvar för att följa upp den verksamhet som bedrivs i egen regi. Lagens krav har konkretiserats i en föreskrift<sup>4</sup> som ställer krav på att vårdgivaren ska ha ett ledningssystem för att säkra verksamhetens kvalitet. Stadsdelsnämnderna genomför verksamhets- och kvalitetskontroller av all verksamhet inom verksamhetsområdet genom den interna kontrollen som finns upprättad i samband med framtagande av verksamhetsplan.

Författningen om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ställer även krav på respektive verksamhetsutförare att fortlöpande styra, följa upp, utveckla och förbättra kvaliteten i sin verksamhet.

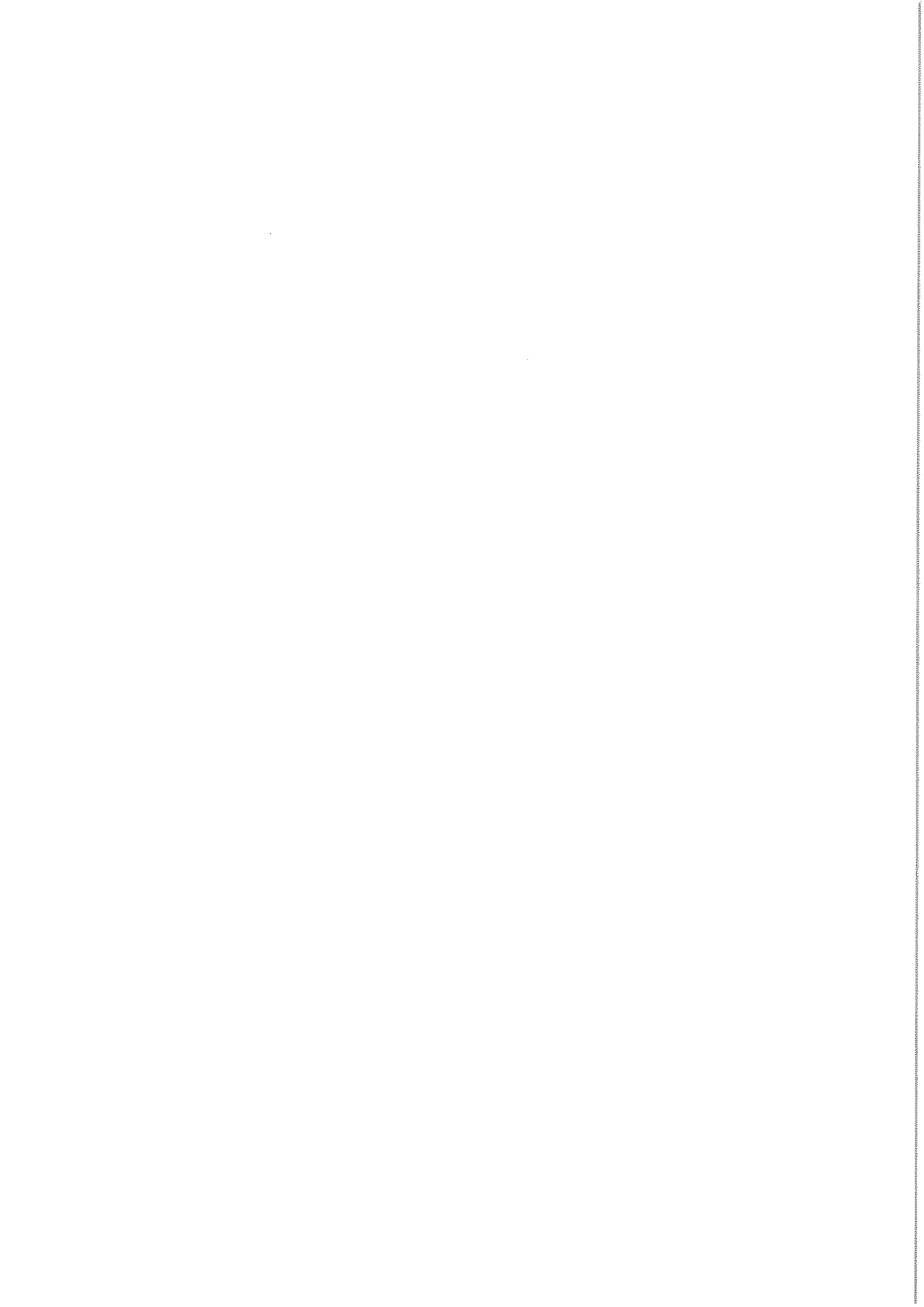
## Stadens styrning steg för steg



## Syfte med uppföljningsarbete

- Säkerställa att kommunfullmäktiges mål uppfylls
- Kontrollera att lagstiftning och avtal/överenskommelser följs
- Säkerställa att utförda insatser sker i enlighet med beslut och förväntad kvalitet
- Bidra till verksamhetsutveckling

<sup>4</sup> Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9



## Verksamhetsområden som följs upp

Följande verksamhetsområden följs upp inom äldreomsorgen:

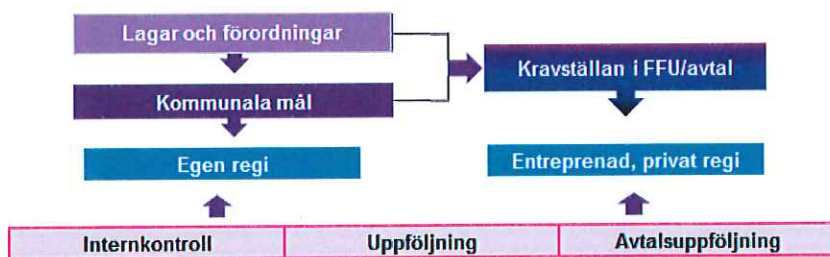
- Vård- och omsorgsboende, inkl. korttidsboende
- Servicehus
- Dagverksamhet
- Hemtjänst

## Utgångspunkter för uppföljning

Utgångspunkter för uppföljningen är att tjänster ska hålla hög kvalitet i förhållande till såväl lagstiftning, den enskildes behov samt i enlighet med de mål och den inriktning som anges av kommunfullmäktige.

Inom stadens valfrihetssystem finns såväl kommunala utförare som privata utförare samt verksamheter som drivs av entreprenör. Den verksamhet inom äldreomsorgen som bedrivs av externa utförare regleras av krav som är fastställda i avtal (LOU eller LOV) mellan staden och respektive utförare. Motsvarande krav för verksamheter som drivs av staden finns i en centralt framtagen överenskommelse<sup>5</sup>.

Kommunfullmäktige har beslutat att verksamheter inom äldreomsorgen, oavsett regiform, ska följas upp årligen utifrån en stadsgemensam modell<sup>6</sup>. Syftet med uppföljningen är bl.a. att få kunskap om vilka styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden som finns.



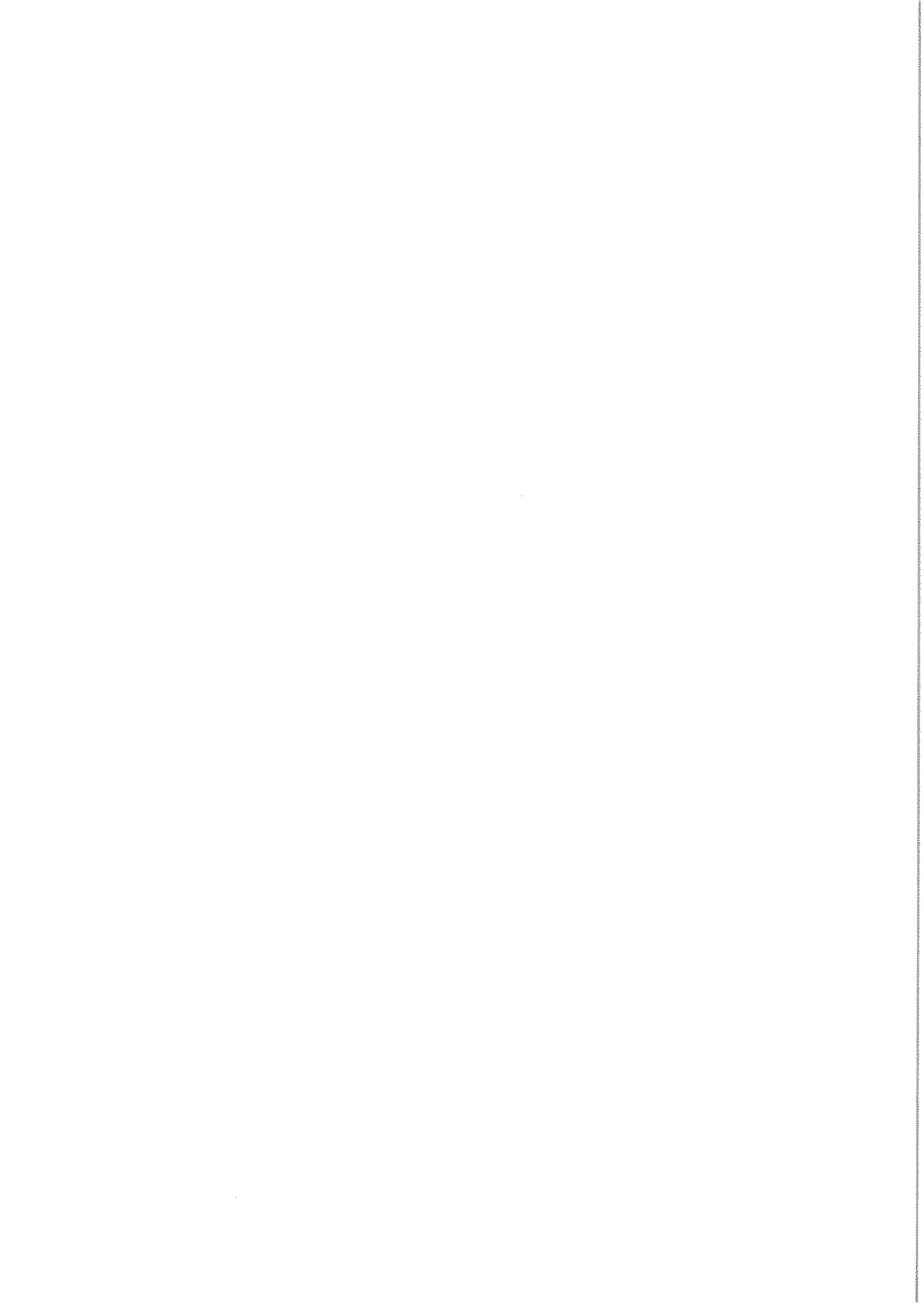
## Uppföljningsperspektiv

Inom Stockholms stad kan uppföljningen beskrivas enligt följande fördelning:

- **Strukturkvalitet** – verksamhetens förutsättningar ex. organisation, ledningssystem, kompetens
- **Processkvalitet** – utförandet ex. arbetssätt, bemötande etc.
- **Resultatkvalitet** – effekterna av de utförda tjänsterna

<sup>5</sup> Uppdragsbeskrivning för äldreomsorgsverksamhet i egen regi Dnr 310-118/2014

<sup>6</sup> KF Dnr 327-2498/2004





## Verksamhetsuppföljning- strukturkvalitet

Uppföljningen utgår från de mål och den riktning som angivits av fullmäktige, lagstiftning samt de krav som ställs i förfrågningsunderlag/avtal och uppdragsbeskrivning.

Uppföljningen görs årligen inom samtliga regiformer utifrån en stadsgemensam mall för att kontrollera att utföraren lever upp till kraven samt för att bidra till långsiktig kvalitetsutveckling.

Verksamhetsuppföljningarna genomförs av särskilt utsedda "uppföljare" inom respektive stadsdelsförvaltning. Som regel genomförs uppföljning i de verksamheter som finns belägna inom förvaltningens geografiska upptagningsområde.

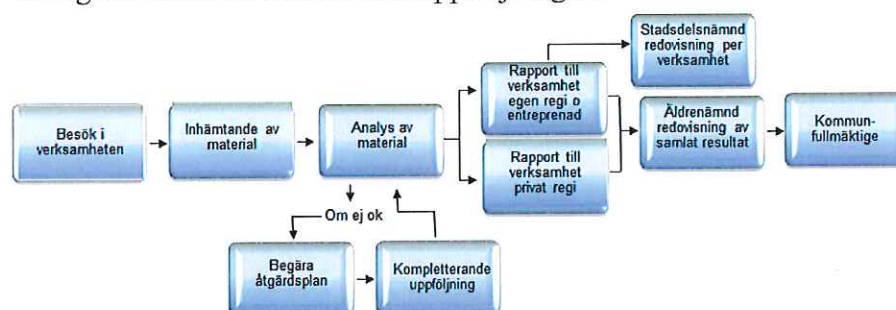
Resultaten från uppföljningarna återkopplas skriftligt till respektive verksamhetsutförare och utgör en del i förändringsprocessen för bättre kvalitet. Samtliga resultat rapporteras till äldreförvaltningen och resultaten från verksamheter i egen regi och entreprenörer redovisas även till respektive nämnd.

Äldreförvaltningen sammanställer, utvärderar och analyserar resultaten samt sammanställer resultaten i en årlig rapport till äldrenämnden och kommunfullmäktige. Resultaten per verksamhet redovisas till brukare/kunder och kommuninvånare på stadens hemsida<sup>7</sup>.

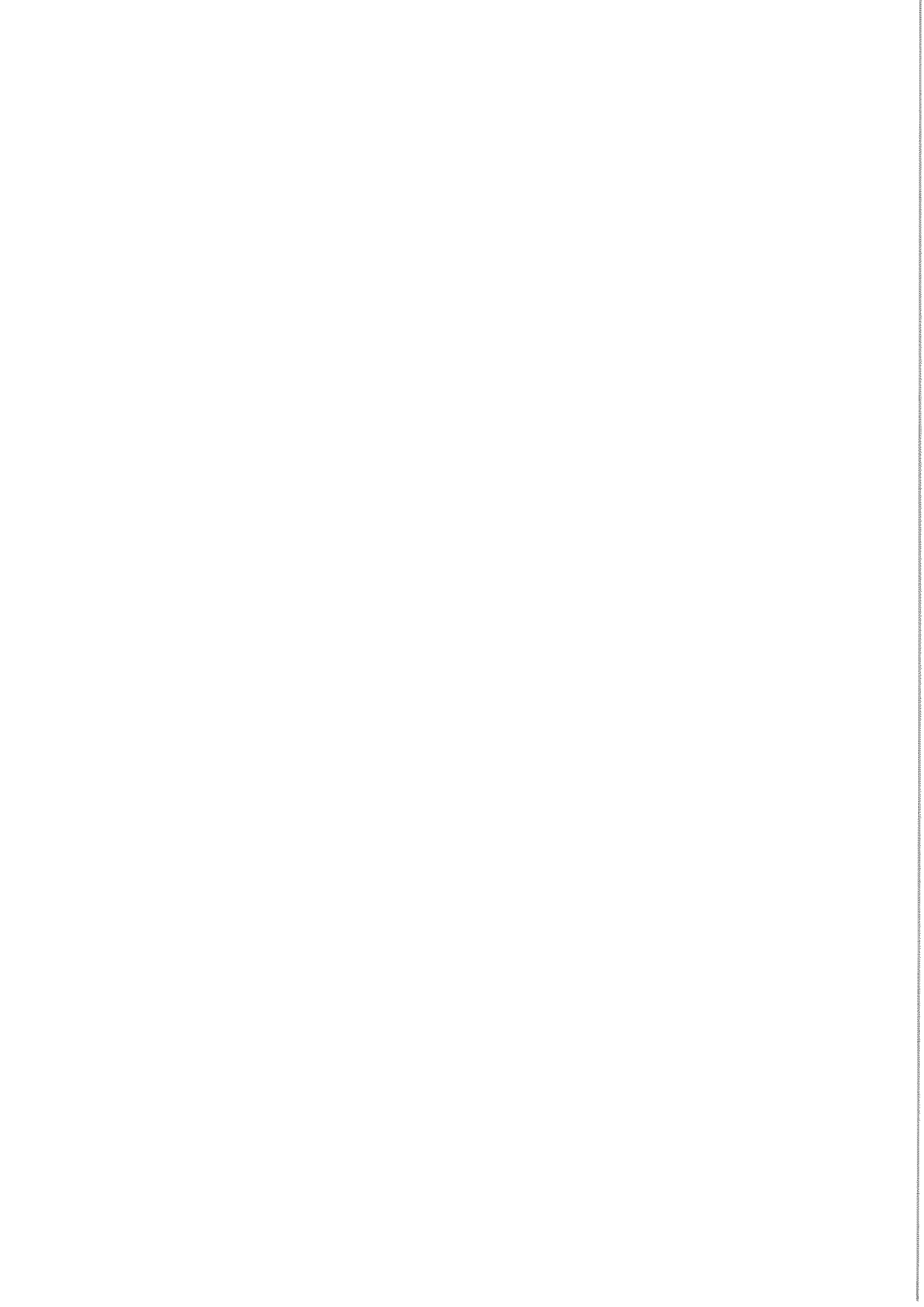
För verksamheter som upphandlats enligt LOU görs därutöver en uppföljning av avtal och anbud (mervärden) i den entreprenörsdrivna verksamheten. Respektive stadsdelsnämnd förvaltar avtalet.

## Förenklad process över uppföljningsmodellen

Flödet nedan visar en förenklad processkartläggning över den stadsgemensamma verksamhetsuppföljningen:



<sup>7</sup> [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se) - Hitta och jämför verksamheter

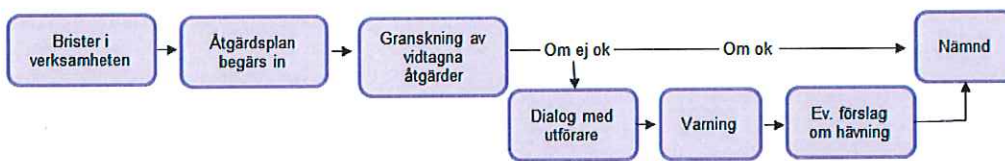


## Vid avvikelser eller ej åtgärdade brister

I de fall det förekommer brister vid uppföljningen ges utföraren möjlighet att vidta åtgärder inom en viss tidsram, beroende på bristernas dignitet. Uppföljning sker för att se att bristerna är åtgärdade innan slutlig bedömning av resultat fastställs.

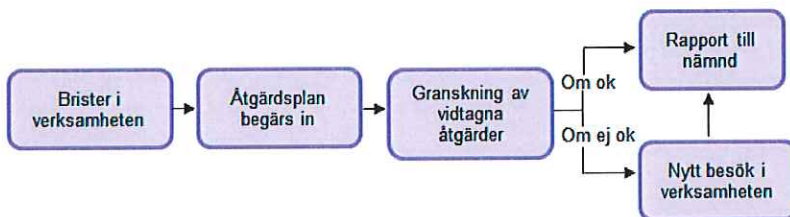
Vid allvarliga brister eller underlåtelse att åtgärda påtalade brister, hos utförare i privat regi, överlämnas uppföljningen till äldreförvaltningen för ställningstagande om den fortsatta hanteringen.

För **privat verksamhet** gäller processbeskrivning enligt nedan:



Vid allvarliga brister eller underlåtelse att åtgärda påtalade brister, hos utförare i egen regi, ansvarar respektive stadsdelsnämnd för att bristerna åtgärdas.

För **egen regiverksamhet** gäller processbeskrivning enligt nedan:

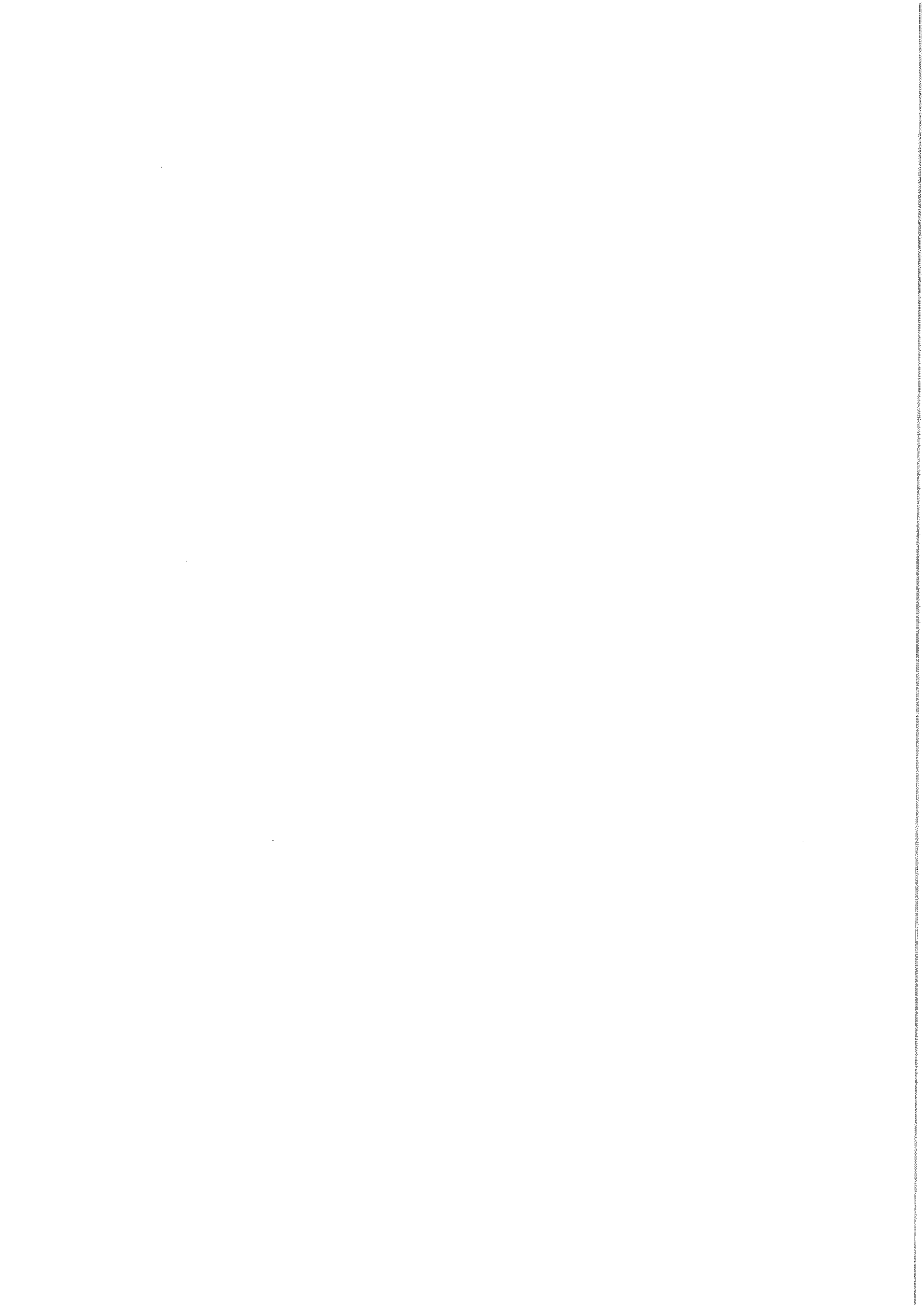


## Verksamhetsundersökning- strukturkvalitet

Socialstyrelsens genomför årligen en nationell enkätundersökning<sup>8</sup> i de verksamheter som ingår i urvalet för den nationella brukarundersökningen<sup>9</sup>. Syftet med undersökningen är att såväl ge allmänheten underlag för jämförelser av verksamheter som underlag för verksamhetsutveckling till beslutsfattare inom olika nivåer av äldreomsorgen. Det är den lokala chefen för respektive verksamhet som besvarar enkätens frågor om bl.a. rutiner, andel personal, kompetens etc. Hur uppgifterna tagits fram ska också redovisas. Resultaten redovisas från nationell nivå ner till verksamhetsnivå på Socialstyrelsens hemsida under *Äldreguiden och Öppna jämförelser*.

<sup>8</sup> Kommun- och enhetsundersökningen

<sup>9</sup> Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?



## **Registrering i nationella register- processkvalitet**

Enligt kommunfullmäktigebeslut år 2011<sup>10</sup> ska stadens vård- och omsorgsboenden, servicehus och dagverksamheter för äldre, oavsett regiform, delta i de nationella kvalitetsregistren SeniorAlert och Svenska Palliativregistret.

SeniorAlert är ett nationellt kvalitetsregister för förebyggande av fallolyckor, trycksår, undernäring och dålig munhälsa hos personer i huvudsak över 65 år. Syftet med Senior alert är att skapa en bra struktur och systematik för det förebyggande arbetet samt användning i verksamhetsutveckling. Målet är att samtliga vårdtagare inom särskilt boende, korttidsboende och hemsjukvård i ordinärt boende ska erbjudas riskbedömningar och vid behov förebyggande åtgärder med syfte att förhindra skador och gynna hälsa. Den inrapporterade statistik som finns tillgänglig i kvalitetsregistren används av stadsdelsnämnderna och staden centralt för bl.a. utvärdering och analys av resultat men också för jämförelser kommuner/stadsdelar emellan.

Svenska palliativregistret är ett nationellt kvalitetsregister som är till för alla inrättningar som vårdar människor i livets slutskede. Registrets huvudsyfte är att på patientnivå mäta hur enheter lever upp till definierade kriterier för god vård i livets slutskede och därigenom stödja ett kontinuerligt förbättringsarbete som syftar till optimal vård för dessa patienter oavsett diagnos och typ av vårdenhet. Den inrapporterade datan används också som underlag för att generellt förbättra vården i livets slutskede.

## **Inspektioner- processkvalitet**

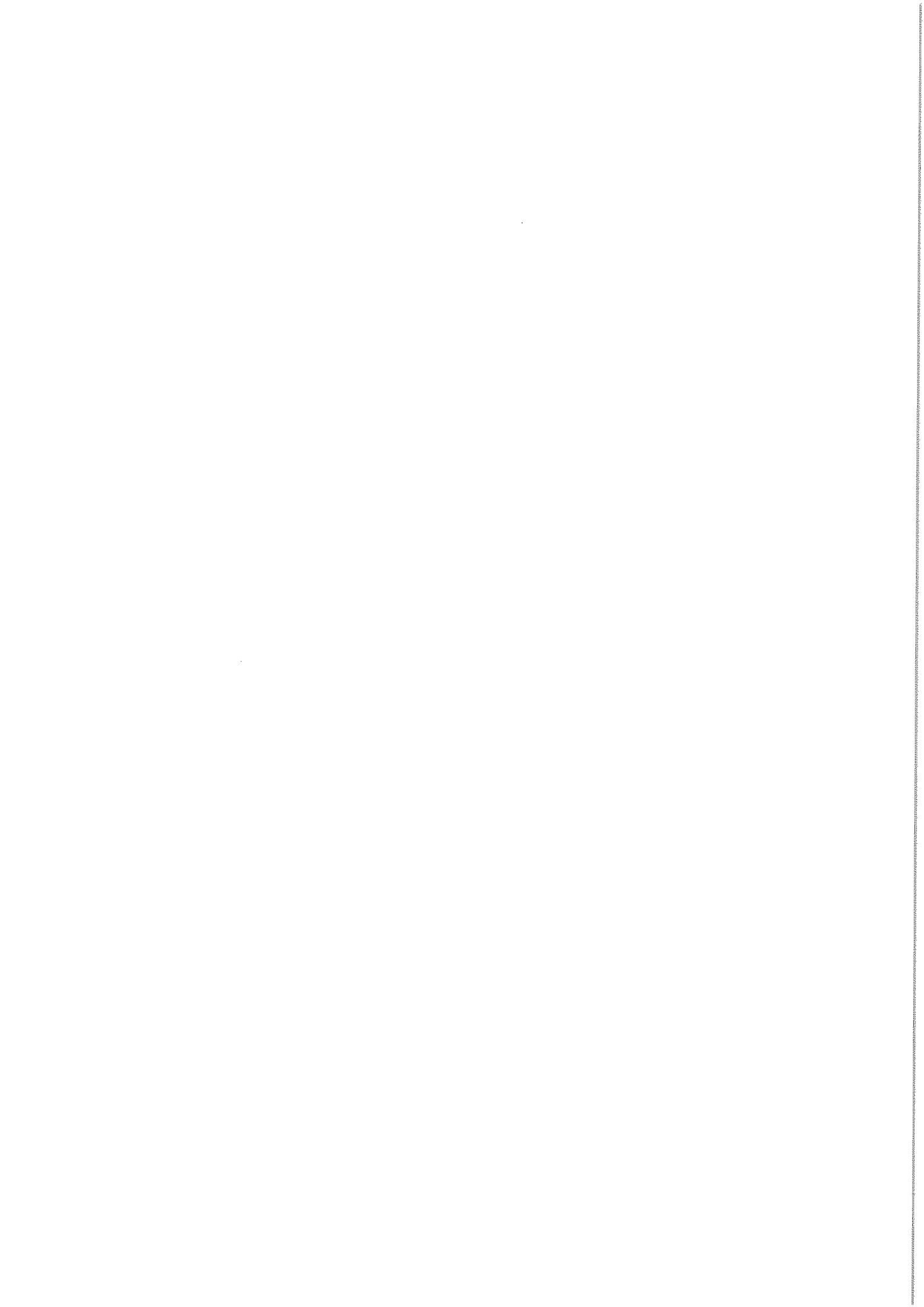
Äldreförvaltningens inspektörer genomför inspektioner i verksamheter på förekommen anledning eller genom ett urval. Det övergripande uppdraget är att inspektera, granska och följa upp kvaliteten och utvecklingen inom stadens äldreomsorg. Syftet är att säkerställa en god kvalitet och följsamhet till lagar, avtal och riktlinjer, samt att synliggöra goda exempel och stödja verksamheter i behov av utveckling.

Inspektionerna kan vara planerade eller påkallade, anmälda eller oanmälda. Vid inspektionerna granskas i huvudsak det område/områden där det finns indikation om brister eller en viss företeelse/ insats som ska kartläggas.

Resultatet återförs skriftligt till verksamhetschef med kopia till stadsdelsförvaltningen och i förekommande fall även muntligt till verksamhetschefen. Resultat från kartläggningar sammanställs i en rapport som redovisas till äldrenämnden och sedan delges verksamheterna.

---

<sup>10</sup> Dnr 327-1512/2011



## **Fördjupad kvalitetsuppföljning- processkvalitet**

I stadens budget för 2015<sup>11</sup> beslutades att en den uppföljningsmodell som utgår från observationer och som drivits i projektform 2013-2014 ska införas inom staden. Uppföljningarna görs på ett urval av verksamheter och är därför inte stadsövergripande. Uppföljningsmodellen syftar till att utifrån ett brukarperspektiv fånga upp kvaliteten i mötet mellan den äldre och personal. Modellen bidrar därmed till ökad kvalitet i den personcentrerade vården och omsorgen. Ett viktigt inslag i uppföljningen är den muntliga och skriftliga återföringen av resultatet och stödet till kvalitetsutveckling som ges till chef och medarbetare. Det finns idag inget beslut om att offentliggöra uppföljningsresultatet till brukare/ kunder och kommuninvånare.

## **Brukarundersökning- resultat kvalitet**

Socialstyrelsen genomför årligen en nationell brukarundersökning som omfattar hemtjänst och vård- och omsorgsboende inkl. servicehus. Syftet är att ta reda på de äldres uppfattning om vården och omsorgen som ges. Resultaten används för uppföljning av bl.a. verksamhetens kvalitet, den nationella värdegrunden<sup>12</sup> och i Stockholms stad för uppföljning av fullmäktiges mål inom verksamhetsområdet.

Resultaten redovisas från nationell nivå ner till verksamhetsnivå på Socialstyrelsens hemsida under *Äldreguiden* och *Öppna jämförelser*.

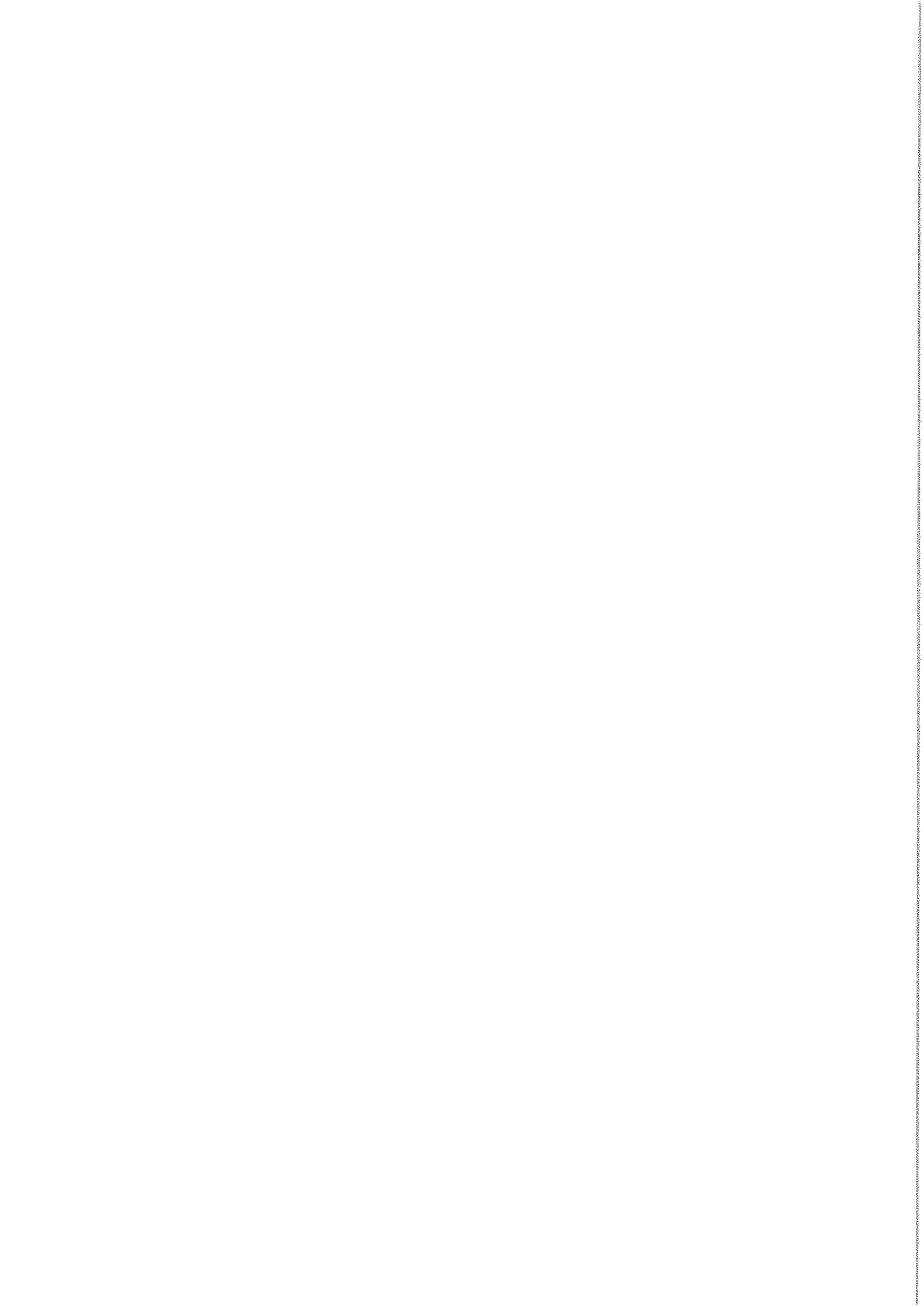
## **Individuppföljning- resultat kvalitet**

Stadsdelsnämndernas biståndshandläggare ansvarar för att följa upp kvaliteten på de beviljade och beställda insatserna, minst en gång per år. De har en skyldighet att bevaka att den enskildes behov blir tillgodosedda och att insatserna utförs med god kvalitet. Några fastställda riktlinjer för hur individuppföljning ska gå till inom staden finns inte, utan varje stadsdelsnämnd ansvarar för att det finns fungerande rutiner.

Äldreförvaltningen tog tillsammans med stadsdelsförvaltningarna fram har en standardiserad individuppföljningsmall år 2012 för likställighet inom staden. Frågorna i mallen täcker in områden om såväl utformandet av de beställda insatserna som den enskildes upplevda kvalitet på tjänsterna. Äldreförvaltningen rekommenderar stadsdelarna att systematisera och utvärdera resultaten från individuppföljningarna och använda detta underlag inför den årliga verksamhetsuppföljningen.

<sup>11</sup> Kommunfullmäktiges budget 2015 Dnr 111-459/2014

<sup>12</sup> Socialtjänstlagen 5 kap 4 §





## Bilagor

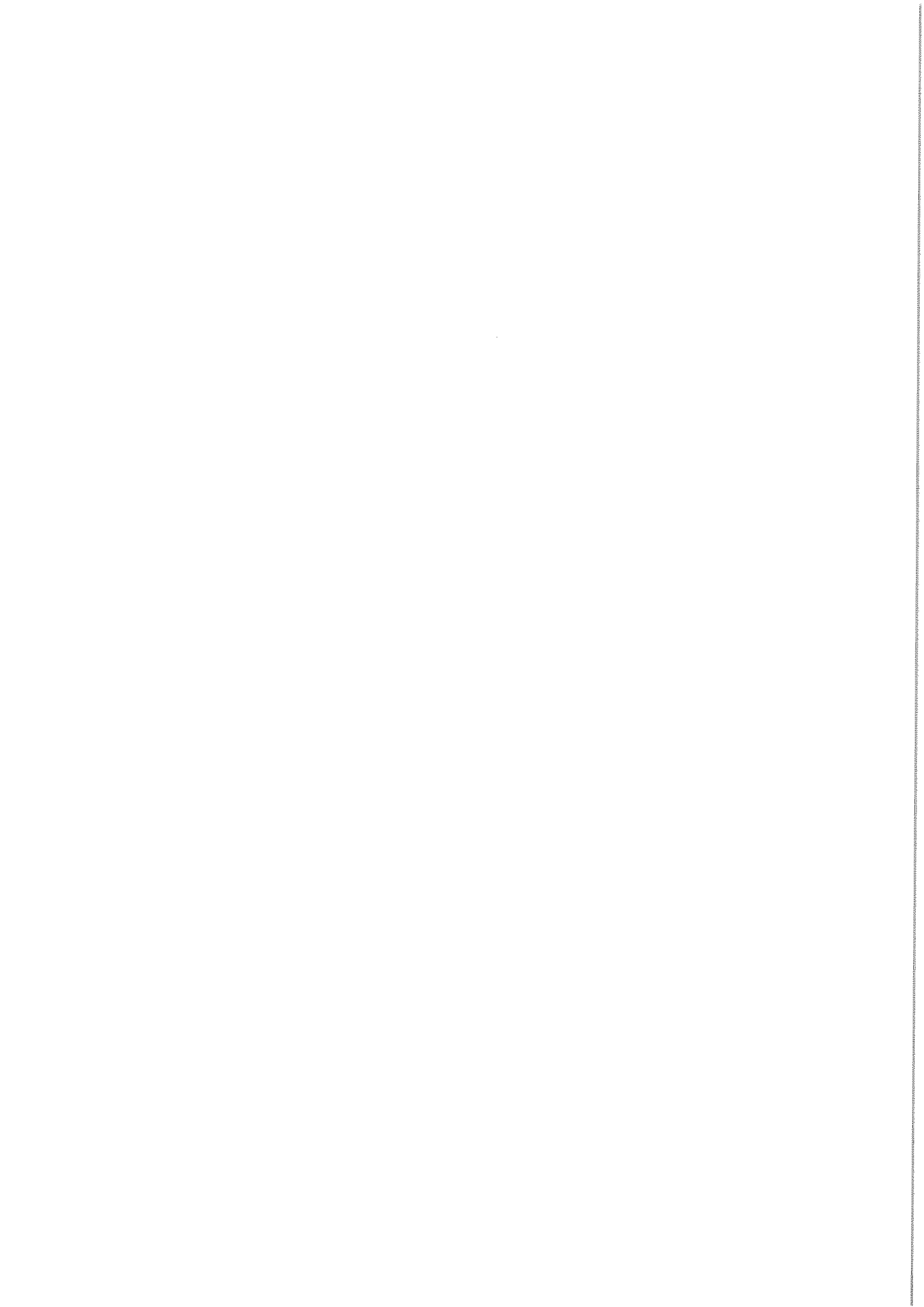
1. Vad ger de årliga uppföljningarna för svar om hemtjänsten?
2. Vad ger de årliga uppföljningarna för svar om vård- och omsorgsboende?
3. Vad ger de årliga uppföljningarna för svar om dagverksamhet?
4. Vad ger de årliga uppföljningarna för svar om servicehus?



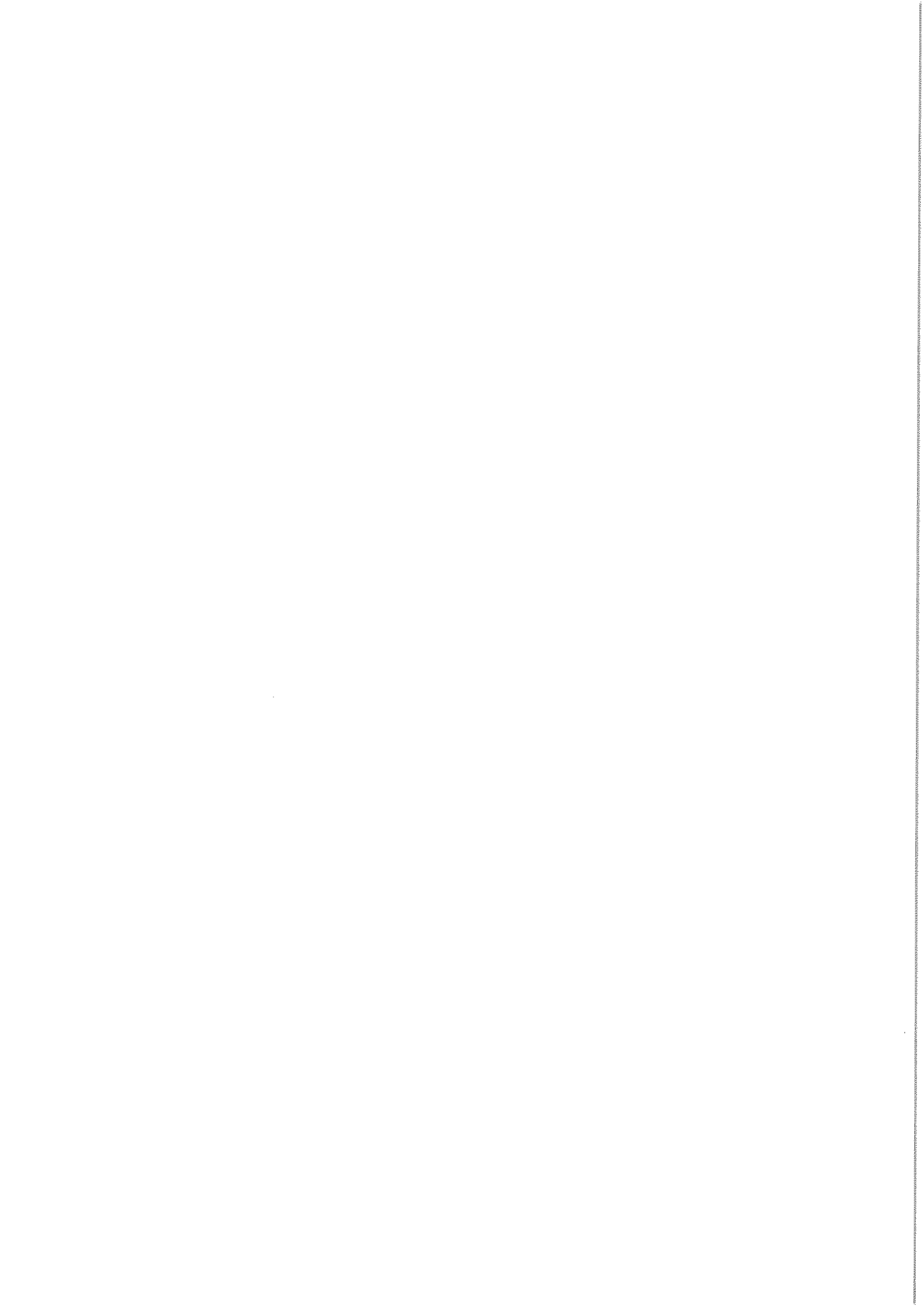
## Bilaga 1. Vad ger de årliga uppföljningarna för svar om vård- och omsorgsboende?

Dnr 111-282/2015

	Trygghet och välbefinnande	Självbestämmande	Inflytande/delaktighet	Aktiviteter/utevistelse	Mat och måltider
Verksamhetsuppföljning	Om de boende har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska		Om boendet har rutiner för synpunkts-/klagomålshantering	Om boendet har rutiner för dagligt erbjudande om aktiviteter	Om boendet har rutiner för måltider
	Andel utbildad personal			Om de boende erbjuds dagliga aktiviteter	Om måltiderna är jämt fördelade över dygnet
	Om det finns rutiner för samverkan internt, externt			Om boendet har rutiner för dagligt erbjudande om utevistelse	Om boendet erbjuder valmöjlighet mellan två rätter
	Om det finns rutiner för överrapportering/ Informationsöverföring			Om de boende erbjuds daglig utevistelse	Om maten är anpassad efter den boendes behov och önskemål
Brukarundersökning	Om den boende känner sig trygg på äldreboendet	Om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras	Om de boende vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter/ klagomål	Boendes nöjdhet med möjligheterna att komma utomhus	Om maten smakar bra
	Om den boende har förtroende för personalen	Om de boende brukar kunna påverka vilka tider de vill få hjälp		Boendes nöjdhet med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	Om måltiden är en trevlig stund på dagen
	Om personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar				
	Om det är trivsamt inomhus på boendet				
Kommun och enhets undersökningen	Om personalen brukar ha ett bra bemötande				
	Sammantagen nöjdhet				
	Andel boende som har en namngiven kontaktperson	Andel boende som har en aktuell genomförandeplan	Om de boende har möjlighet att delta i s.k. "borådsmöten"	Hur ofta boendet anordnar aktiviteter för de boende	Om boendet har rutiner som beskriver hur måltider ska genomföras
		Andel boende som kan välja när de vill gå och lägga sig för natten		Om boendet har tillgång till en träningslokal	Om rutinen inkluderar FAMM (Five Aspects of Meal Model) enligt Gustafsson, 2006



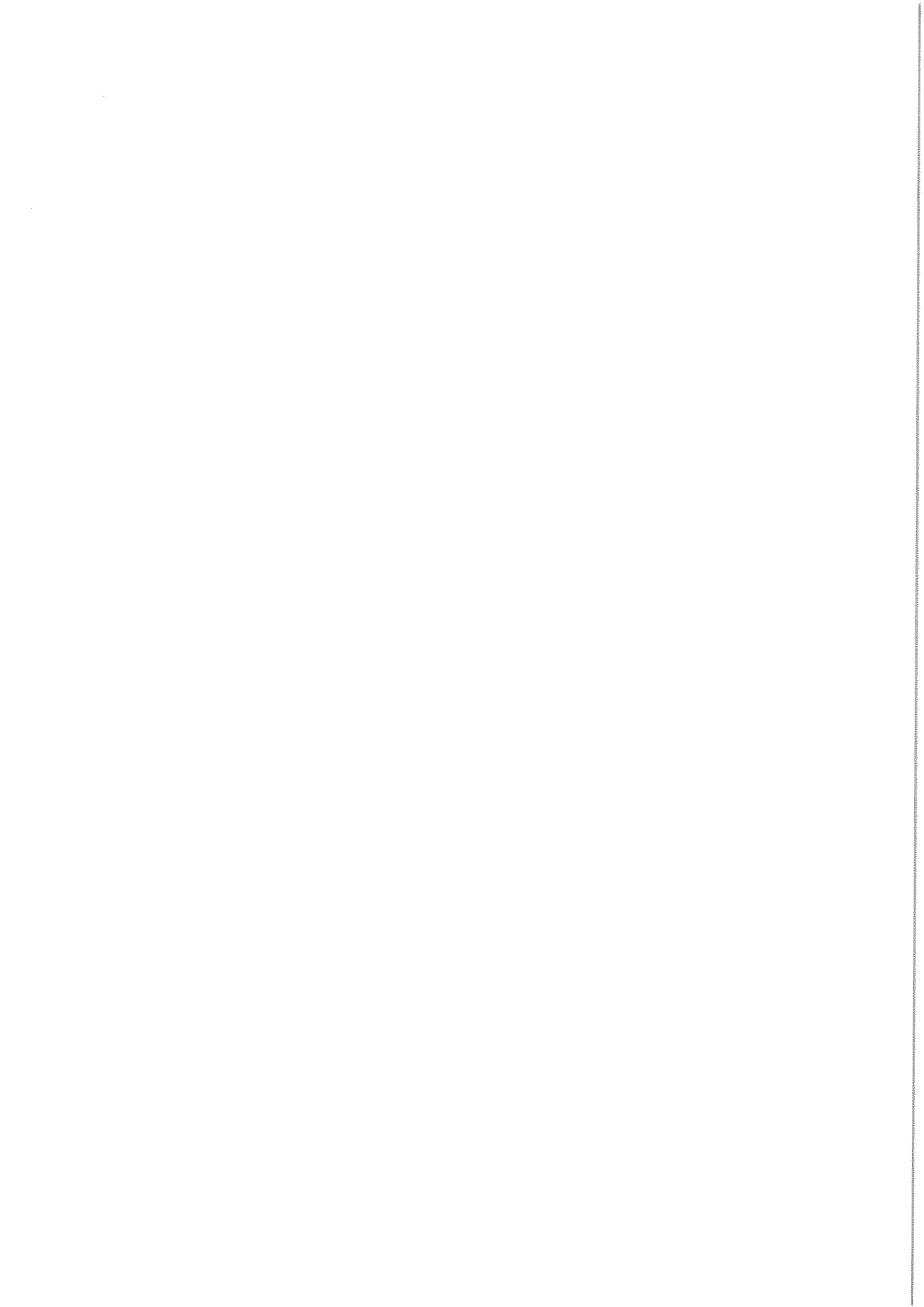
Forts. K & E undersökningen	Trygghet och välbefinnande	Självbestämmande	Inflytande/ delaktighet	Aktiviteter/ utevistelse	Mat och måltider
				Hur ofta de boende har tillgång till regelbunden styrke- och balansträning som leds av personal	Andel boende som har en aktuell genomförandeplan som innehåller en beskrivning av önskemål och behov i samband med måltiderna



## Bilaga 2. Vad ger de årliga uppföljningarna för svar om hemtjänsten?

Dnr 111/282/2015

	Trygghet och välbefinnande	Självbestämmande	Inflytande/delaktighet	Kontinuitet	
Verksamhetsuppföljning	Rutiner för överrapporterering/informationsöverföring	Andel kunder som har godkänt sin genomförandeplan	Om verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering	Stickprov, antal personal som arbetat hos en kund under en månad	
	Andel utbildad omvårdnadspersonal				
	Rutiner för samverkan internt, externt				
	Rutiner för kontaktmannaskap				
Brukarundersökning	Om kunden upplever trygghet att bo hemma med stöd från hemtjänsten	Om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras	Om kunderna vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter & klagomål	Om personalen brukar komma på avtalad tid	
	Om personalen brukar ha tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete	Om kunden kan påverka vid vilka tider personalen kommer	Om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras		
	Om personalen brukar meddela i förväg om tillfälliga förändringar		Om kunderna kan påverka vilka tider personalen ska komma		
	Om personalen brukar ha ett bra bemötande				
	Om kunden känner förtroende för personalen som kommer				
	Om kundens möjligheter att få kontakt med personalen v.b				
	Sammantagen nöjdhet med hemtjänsten				
	Hur många kunder som har en namngiven kontaktperson	Hur stor andel av kunderna som har en aktuell genomförandeplan	Hur ofta de äldre kan påverka när personalen ska komma hem till dem		
	Kommun- och enhetsundersökningen				

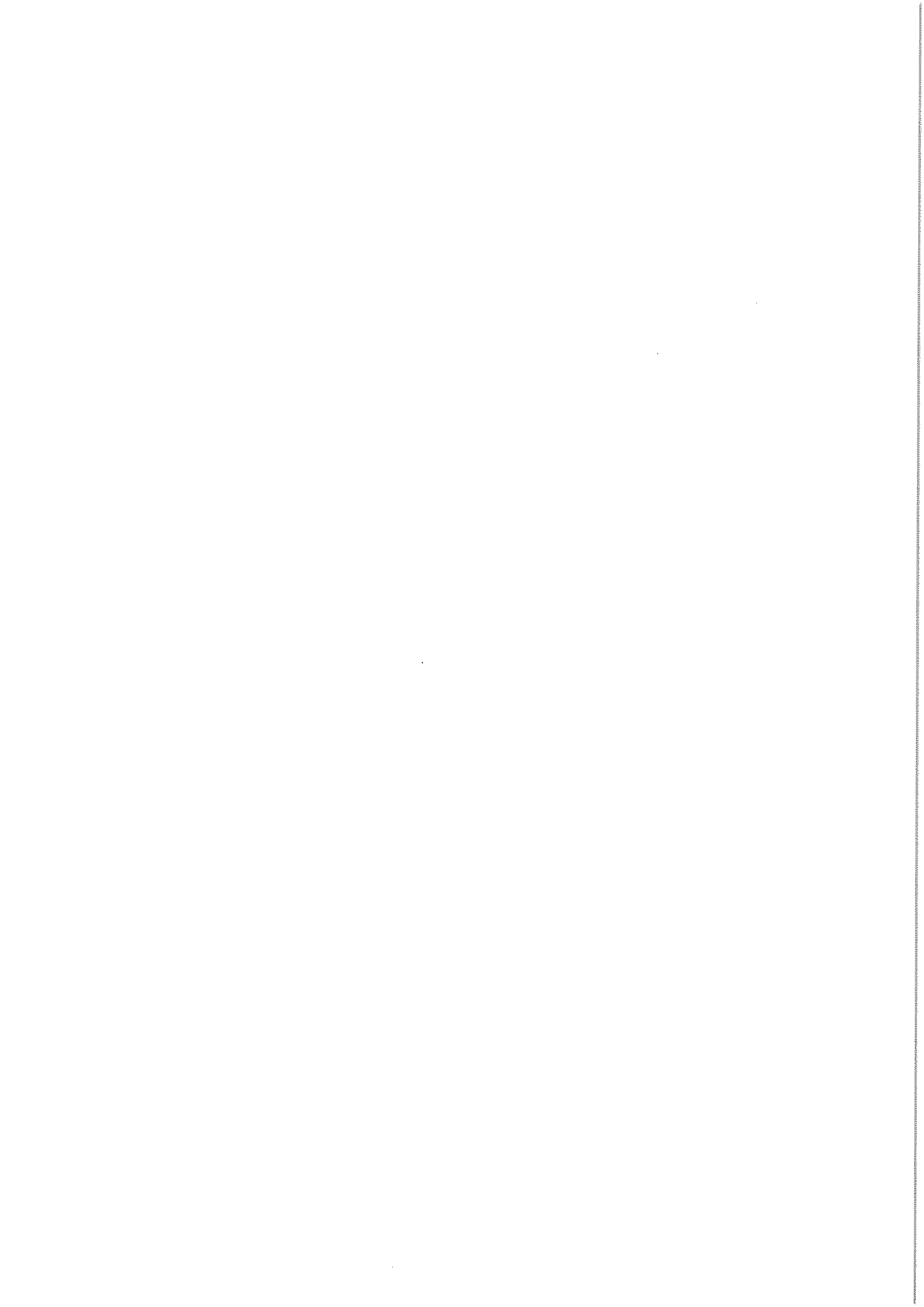




### Bilaga 3. Vad ger de årliga uppföljningarna för svar om dagverksamhet?

Dnr 111/282/2015

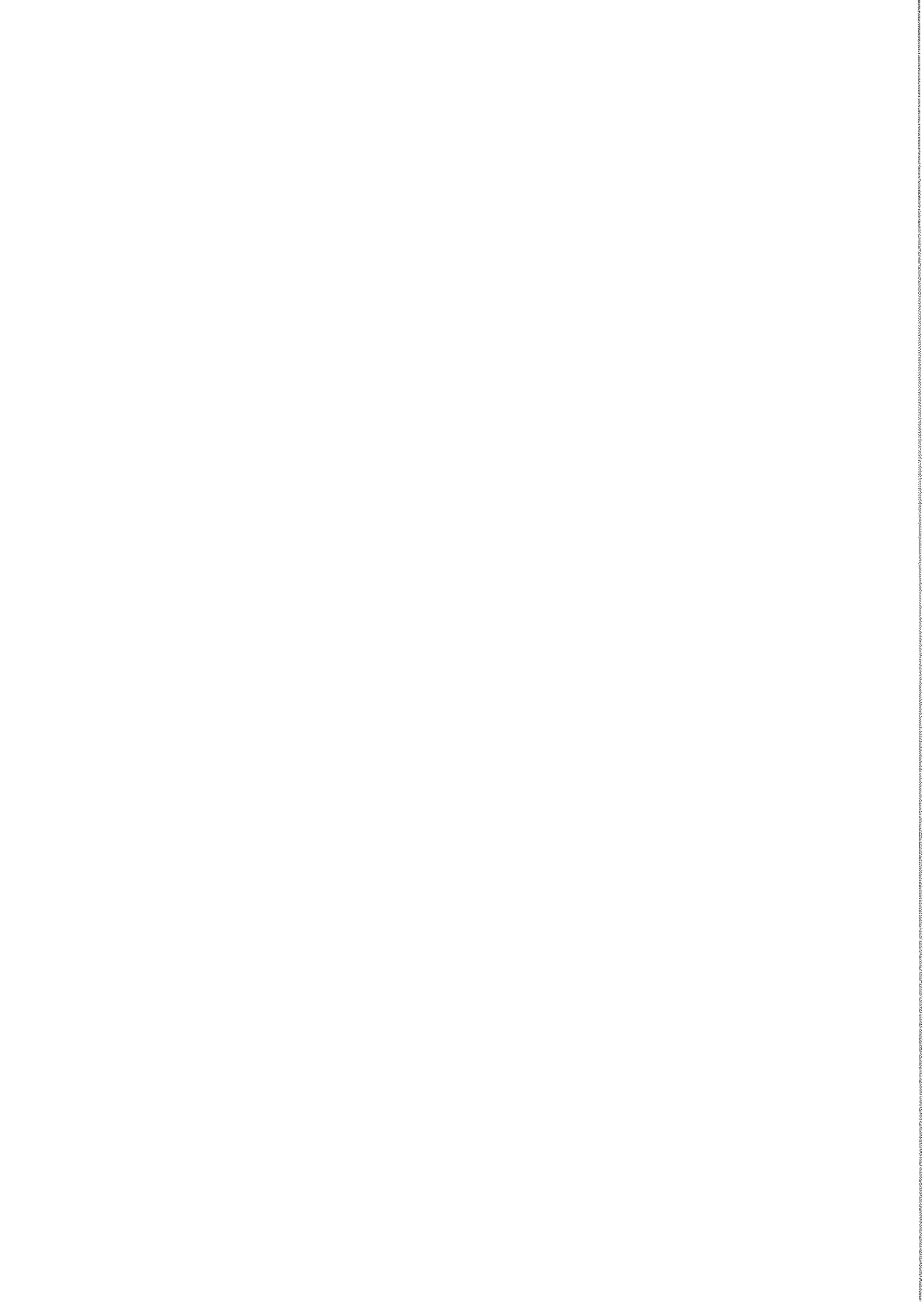
	Trygghet och välbefinnande	Självbestämmande	Inflytande/delaktighet	Mat & måltider	Aktiviteter
Verksamhetsuppföljning	Rutiner för överrapportering/informationsöverföring	Andel kunder som har godkänt sin genomförandeplan	Om verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshantering	Om verksamheten har rutiner för måltider	Om verksamheten har rutiner för erbjudande om aktiviteter
	Andel utbildad omvårdnadspersonal				Om gemensamma och individuella aktiviteter erbjuds
	Rutiner för samverkan internt, externt				
	Rutiner för kontaktmannaskap				
Brukarundersökning	Om kunden känner sig trygg på dagverksamheten	Om personalen lyssnar på kundens önskemål	Om synpunkter & klagomål tas om hand	Om maten smakar bra	Om kunden är nöjd med aktiviteterna
	Om personalen brukar ha ett bra bemötande	Om kunden kan påverka vid vilka dagar den vill vara på dagverksamhet	Om dagverksamheten är så kunden önskar att den ska vara	Om måltiden är en trevlig stund på dagen	Om kund har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas
	Om kunden har förtroende för personalen				
	Sammantagen nöjdhet med dagverksamheten				



## Bilaga 4. Vad ger de årliga uppföljningarna för svar om servicehus?

Dnr 111/282/2015

Trygghet och välbefinnande	Självbestämmande	Inflytande/delaktighet	Aktiviteter	Kontinuitet
Rutiner för överrapportering/informationsöverföring	Andel kunder som har godkänt sin genomförandeplan	Om verksamheten har rutiner för synpunkts- och klagomålshandtering	Om gemensamma aktiviteter erbjuds dagligen	
Om de boende har en omvårdnadsansvarig sjuksköterska				
Andel utbildad omvårdnadspersonal				
Om verksamheten har rutiner för samverkan internt och externt				
Om verksamheten har rutiner för kontaktmannaskap				
Om kunden upplever trygghet att bo hemma med stöd från hemtjänsten	Om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras	Om kunderna vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter & klagomål		Om personalen brukar komma på avtalad tid
Om personalen brukar ha tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete	Om kunden kan påverka vid vilka tider personalen kommer	Om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras		
Om personalen brukar meddela i förväg om tillfälliga förändringar		Om kunderna kan påverka vilka tider personalen ska komma		
Om personalen brukar ha ett bra bemötande				
Om kunden känner förtroende för personalen som kommer				



	Trygghet och välbefinnande	Självbestämmande	Inflytande/delaktighet	Aktiviteter	Kontinuitet
forts. brukarundersökning	Om kundens möjligheter att få kontakt med personalen v.b				
	Sammantagen nöjdhet med hemtjänsten				
Kommun och enhetsundersökningen	Andel boende som har en namngiven kontaktperson	Andel boende som har en aktuell genomförandeplan	Om de boende har möjlighet att delta i s.k. "borådsmöten"	Hur ofta boendet anordnar aktiviteter för de boende	
		Andel boende som kan välja när de vill gå och lägga sig för natten		Om boendet har tillgång till en träningslokal	
				Hur ofta de boende har tillgång till regelbunden styrke- och balansträning som leds av personal	

