

2008-06-25

Reviderad: 2011-09-19

Reviderad: 2012-01-19

Modell för uppföljning av verksamhet som drivs av privata utförare/leverantörer

Inledning

Modellen är till stora delar densamma som gäller för verksamhet som bedrivs i kommunal regi. Ansvaret för att hålla samman uppföljningarna för verksamhet som bedrivs av privata utförare ligger på utredare i staben och enhetschef för administration. Med privata utförare/leverantörer avses både verksamheter som drivs av entreprenörer på omsorgsnämndens uppdrag och verksamheter där omsorgsnämnden gör enstaka placeringar.

Allmänt

Ett avtal mellan omsorgsnämnden och privata utförare/leverantörer bygger i grunden på ett förtroende från nämnden att dessa bedriver en god verksamhet.

Uppföljningarna kan ha olika utgångspunkter. Alla delar är viktiga att följa upp för att få en helhet. Hur uppföljningarna genomförs kommer förvaltningen och respektive utförare/leverantör överens om. Någon gång kan uppföljningen omfatta enbart avtalet/kontraktet medan man vid ett andra tillfällen kan beröra flera uppföljningsområden.

Mellan uppföljningarna kommer ofta att dyka upp frågor som behöver redas ut, ibland med kort varsel. Det kan till exempel gälla frågor om löpande ekonomisk hantering eller frågor som rör fastigheten.

Grunddokument

De dokument som ligger till grund för förvaltningens uppföljningar är:

- Aktuell budget och verksamhetsplan
- Det förfrågningsunderlag inkl. kravspecifikation som utgör underlag för upphandlingen
- Det avtal/kontrakt som tecknats mellan beställaren (omsorgsnämnden) och utföraren/leverantören

Avtalsuppföljning

Ett avtal/kontrakt skrivs mellan omsorgsnämnden och utföraren/leverantören innan verksamheten inleds. Under det första året från verksamhetsstarten genomförs uppföljning av

avtalet var fjärde månad. Därefter, så länge avtalstiden löper, skall uppföljningen upprepas varje år eller vid behov. Extra uppföljningar görs för att följa anmärkningar vid avtalsuppföljningen eller för att följa en specifik fråga. Det kan också finnas behov av extra avtalsuppföljningar t ex vid byte av verksamhetschef eller vid organisatoriska förändringar. I avtalet framgår när parterna kan påkalla en översyn av avtalet.

Avtalsuppföljningen är ett naturligt forum för en dialog mellan parterna.

Underlaget vid uppföljningen är det avtal/kontrakt som tecknats. Det innebär att bland annat kompetens och kompetensutveckling, bemanning, ansvarsfördelning, lokaler, ersättning är naturliga områden som tas upp.

Uppföljningen dokumenteras. En återkoppling görs till utföraren/leverantören och en redovisning görs till förvaltningsledning och två gånger /år till till omsorgsnämnd. Vid större avvikelser gör förvaltningen en särskild skrivelse till nämnden.

Individuppföljning

Individuppföljningen består av följande:

Uppföljning på individnivå som genomförs årligen. Om det framkommer särskilda omständigheter kan uppföljning göras med kort varsel.

Uppföljningen genomförs genom besök på plats i verksamheten (t.ex särskilt boende). Den görs på ett urval av omsorgstagarna. Uppföljningen innehåller en avstämning av genomförandeplanerna i förhållande till beslut. Vidare görs en granskning av den sociala dokumentationen och dokumentationen enligt Hälso- och sjukvårdslagen.

Uppföljningen innehåller vidare intervjuer med ett urval omsorgstagare/företrädare/närstående. Syftet med dessa är att fånga brukarnas upplevelser av den omsorg och vård som bedrivs. Intervjuerna innehåller viktiga kvalitetsområden som kontinuitet, flexibilitet, självbestämmande och integritet, trygghet, social samvaro, mat och måltider, aktiviteter, fysisk miljö samt hälso- och sjukvård.

I samband med besöket görs naturligt iakttagelser av den/de från förvaltningen som genomför uppföljningen.

Uppföljningen dokumenteras. En återkoppling görs till utföraren/leverantören och en redovisning görs till förvaltningsledning och två gånger /år till omsorgsnämnd.

Uppföljning av den inriktning av verksamheten som anges i Omsorgsnämndens budget och verksamhetsplan

I budget och verksamhetsplanen anger nämnden mål och inriktning för verksamheten. Detta är det viktigaste styrdokumentet.

Budget och verksamhetsplan utgör underlag när förvaltningen gör uppföljningar efter delår 1 (april) och efter delår 2 (september) samt efter avslutat verksamhetsår (januari påföljande år). Uppföljningarna, som redovisas till omsorgsnämnden, görs utifrån de fyra perspektiv som ingår i balanserad styrning. En stor del av uppföljningen består i att frågor ställs till enheter, distrikt och avdelningar. Frågor bör på motsvarande sätt ställas till de privata

utförarna/leverantörerna. En anpassning av frågor som ställs till förvaltningens enheter kan behöva göras innan de ställs till de privata utförarna/leverantörerna.

I de avtal/kontrakt som tecknas mellan omsorgsnämnden och de privata utförarna/leverantörerna bör framgå att även dessa omfattas av de modeller för inriktningsuppföljning som förvaltningen väljer.

Oanmälda besök

Uppföljningen av verksamheter i särskilt boende och bostad med särskild service, såväl privat drivna som kommunala, kompletteras med oanmälda besök.

Ett oanmält besök består av informationsinhämtning av olika slag

- strukturerade intervjuer med personal av olika profession; enhetschef/verksamhetschef, omsorgspersonal, sjuksköterska
- observationer som dokumenteras i ett strukturerat formulär
- inhämtande av dokumentation, SoL och HSL
- inhämtande av scheman och information om bemanning

Intervjuer med omsorgstagare bör **inte** ingå vid det oanmälda besöket då det inte går att med så kort varsel säkerställa att de som så önskar kan ha företrädare och/eller närstående med vid intervjun.

I metoden ingår också en mall för

- när på dygnet besöken görs
- vilka kontakter som tas i samband med besöket och hur
- hur sammanställning och redovisning sker

Brukarundersökningar

Såväl förvaltningen som de privata utförarna/leverantörerna genomför i varierande omfattning brukarundersökningar, d v s undersökningar där man på olika sätt försöker fånga brukarnas/närståendes uppfattningar om den omsorg och vård som ges.

De brukarundersökningar som förvaltningen genomför i egen verksamhet, och där målgruppen även finns representerad hos privata utförare/leverantörer, skall undersökningen riktas även till dessa brukare. Resultat av brukarundersökningar skall redovisas så att medborgarna har möjlighet att ta del av resultatet, t.ex på webben.

De brukarundersökningar som privata utförare/leverantörer genomför skall omsorgsnämnden kunna ta del av. Detta ska framgå i avtalet/kontraktet.

Ansvar

För att underlätta de privata utförarnas kontakter behöver tydligt framgå vem de skall vända sig till i olika frågor.

Från förvaltningen är utredare i stab och enhetschef för administration de som har huvudansvar för uppföljningarna.

Formerna för uppföljningarna varierar beroende på uppföljningarnas karaktär. I utredarens och enhetschefens ansvar ligger att samordna uppföljningarna och vara entreprenörernas kontaktman. För att kunna fullfölja detta ansvar behöver utredaren och enhetschefen delta i hela processen från det att förfrågningsunderlag tas fram till dess att avtalet skrivs med utföraren.

Ann-Christin Norlander
förvaltningschef