

KOMMUNLEDNINGSKONTORET
Kerstin Stolt

Socialnämnden 2012-11-21

Avtals- och verksamhetsuppföljning samt brukarundersökningar 2013

Verksamhet inom socialnämndens ansvarsområde ska regelbundet följas upp. Resultatet från uppföljningarna ska dokumenteras och i vissa fall rapporteras till socialnämnden och i några fall även till kommunfullmäktige.

Sammanfattning

Rapportering till av avtals- och verksamhetsuppföljningar samt resultat från genomförda brukarundersökningar ska ske i en gemensam rapport till socialnämnden i april 2014.

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att avtals- och verksamhetsuppföljningar samt brukarundersökningar under 2013 ska genomföras och rapporteras i enlighet med tjänsteutlåtande daterat 2012-10-30.

Ärendet

Ärendet avser att tydliggöra och precisera omfattningen av och innehållet i avtals- och verksamhetsuppföljningar samt tydliggöra inom vilka verksamheter som brukarundersökningar ska genomföras. Av ärendet framgår även hur och när uppföljningarna ska rapporteras till socialnämnden.

Uppföljningsområden

Inom socialnämndens ansvarsområde ska genomförda uppföljningar under 2013 rapporteras till nämnden inom två områden

1. Uppföljning av verksamheter för att säkerställa att leverantörer i kommunal och enskild regi levererar tjänster med omfattning, innehåll och kvalitet som definieras bl.a. i avtal (avtals- och verksamhetsuppföljning).
2. Uppföljning av brukarnas åsikter om de tjänster de får inom verksamheterna hemtjänst, vård- och omsorgsboende, boende för vuxna, daglig verksamhet,

boendestöd, bostad med särskild service och sysselsättning (brukarundersökningar, nöjd-kund-index)

Resultatet från uppföljningarna ska sammanställas så att det ger nämnden förutsättningar att följa utvecklingen över tid, jämföra utfall för indikatorer/kriterier mellan enheter inom samma verksamhet och mellan olika verksamheter. Av sammanställningen ska framgå vilka brister som identifierats i verksamheten samt förslag på åtgärder som kan avhjälpa bristerna. Uppföljningarna ska rapporteras till nämnden i april 2014.

Uppföljningar som genomförs inom socialnämndens ansvarsområde ska vara samordnade. Samordningen ska framförallt omfatta förhållandet till leverantörerna och rapporteringen till nämnden.

Avtals- och verksamhetsuppföljning

De avtals- och verksamhetsuppföljningar som ska genomföras på uppdrag av socialnämnden omfattar

1. Verksamhet som ingår i socialnämndens kundval/valfrihetssystem och som regleras med avtal, dvs. där driften överlämnats till enskild leverantör genom upphandling med stöd av Lag om valfrihetssystem (LOV) eller Lag om offentlig upphandling (LOU).
2. Verksamhet inom kommunens gräns där socialnämnden köper tjänster/platser med stöd av så kallad auktorisation och där verksamheten ingår i socialnämndens kundval/valfrihetssystem
3. Verksamhet som drivs i kommunens egen regi och som ingår i socialnämndens kundval/valfrihetssystem
4. Verksamhet i kommunens egen regi inom socialnämndens ansvarsområde som avser leverans av tjänst direkt till brukare

Utgångspunkten för uppföljning av verksamhet som omfattas av kundval/valfrihetssystem är avtal som tecknats med enskilda leverantörer enligt punkt 1 ovan. Det innebär att uppföljningarna i tillämpliga delar ska ha samma innehåll och omfattning oavsett vem som levererar tjänsten. Detta gäller även i tillämpliga delar för verksamhet enligt punkt 4 ovan.

Uppföljning av verksamhet i kommunens egen regi omfattar även korttidstillsyn för skolungdom enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) som efter socialnämndens beställning utförs av annan nämnd i kommunen.

Avtals- och verksamhetsuppföljning ska omfatta planerade anmälda besök vid driftenheter eller motsvarande samt oanmälda besök, dels enligt plan och dels

oplanerat då behov uppstår. Avtals- och verksamhetsuppföljning vid enhet/hos leverantör utan uppdrag de senaste 12 månaderna ska inte genomföras.

Planerade anmälda besök vid enheter inom kommunens gränser ska genomföras minst en gång per år. Detta gäller även besök hos leverantör av hemtjänst, boendestöd, ledsagarservice och avlösarservice med kontor utanför kommunens gränser.

För verksamhet som drivs vid enhet utanför kommunens gränser ska löpande uppföljning genomföras genom insamling av dokumentation från leverantören samt genom kontakt med företrädare för kommunen där verksamheten är belägen. Den löpande uppföljningen kan även kompletteras genom kontakt med företrädare för andra kommuner som tecknat avtal med leverantören.

Besök vid enhet utanför kommunens gränser ska genomföras

- då omständighet som talar för att avtal inte följs upptäcks i samband med uppföljning av biståndsbeslut, samt
- på grund av klagomål som talar för att avtal inte följs,
- anmälan om missförhållanden eller
- då omständighet som talar för att avtal inte följs upptäcks på annat sätt

Ekonomiska aspekter

Omfattningen av uppföljningen utökas här till att även omfatta avtalsuppföljning avseende driftenhet utanför kommunens gränser i vissa fall. Uppföljning i verksamhet utanför kommunens gränser har hittills endast omfattat den uppföljning som ansvarig handläggare gör av biståndsbeslut på individnivå.


Den utökade avtalsuppföljningen utanför kommunens gränser kan komma innebära ökade kostnader. Hur stor kostnadsökningen blir är avhängigt hur många leverantörer utanför kommunen som har uppdrag från socialnämnden och i vilken utsträckning det finns skäl att genomföra besök hos leverantörerna. Det ekonomiska ansvaret för att genomföra avtalsuppföljningen finns till största delen hos kommunstyrelsen. Bedömningen är att kostnadsökningen blir marginell.

Överväganden

Uppföljningar som behandlas här som har särskild betydelse för verksamhet som ingår i kundval/valfrihetssystem. Uppdraget att genomföra dessa uppföljningar finns sedan tidigare. Avsikten är att tydliggöra och precisera uppdraget.

Nuvarande uppdrag att följa upp avtal omfattar inte enhet utanför kommunens gränser. Uppföljning har i de fallen endast omfattat insats på individnivå. I många fall kan detta vara tillräckligt men bedömningen är att det är nödvändigt att klar-

göra hur den löpande uppföljning av dessa enheter ska genomföras och när det är motiverat att genomföra en uppföljning av hur avtalet följs med besök vid enheten.



Lisbeth Sämä
socialchef