

Tillsynsplan för hemvården efter införande av kundval

I ett kundvalssystem enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV har kommunen två roller. Dels rollen som myndighet. Vilket innebär att kommunen bestämmer ersättning, godkänner utförare och svarar för uppföljning och utvärdering. Dels rollen som utförare på samma villkor som privata utförare.

En mycket viktig faktor för att ett valfrihetssystem ska fungera och få den enskildes förtroende är att uppföljningen och kontrollen av både de externa leverantörerna och egenregiverksamheten fungerar väl. Det är kommunen som ansvarar för att kontrollera att alla de krav som angivits i förfrågningsunderlaget är uppfyllda under hela kontraktstiden. Om så inte är fallet ska kommunen vidta de åtgärder som är nödvändiga, och i sista hand häva avtalet

Uppföljningen och utvärderingen bör bl.a. göras utifrån

- hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen,
- hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och gruppers behov, samt
- hur den enskilde och andra intressenter uppfattar verksamhetens kvalitet.

Uppföljningen av kundvalet i Skara kommun sker bl.a. genom tillsynsbesök, intervjuer och enkäter till utförare och brukare. Tillsynen omfattar i huvudsak följande moment:

- En gång per år görs en övergripande uppföljning av utförarnas verksamhet, kallad avtalsuppföljning. Den övergripande uppföljningen bygger på skriftliga uppgifter som utförarna lämnat. Dessutom görs regelbundet fördjupade granskningar av utförarnas verksamhet.
- Vid fördjupad granskning besöker kommunens verksamhetsutvecklare och MAS utföraren och träffar ledning och personal. Vid denna granskning inhämtas även synpunkter från brukare och anhöriga.
- Kommunen genomför regelbundet brukarenkäter. Brukarna får då möjlighet att lämna synpunkter på den hjälp som de beviljats. Resultatet av brukarenkäterna och annan uppföljning redovisas till omsorgsnämnden. Brukarundersökningar görs även på nationell nivå.
- En viktig del av kvalitetsuppföljningen är klagomål, synpunkter och allvarliga händelser, som rapporteras till kommunen.

Postadress
Skara kommun
532 88 Skara

Telefon
0511-325 30

Hemsida
www.skara.se

Org nr
212000-1702

Bankgiro
269-9239

Besöksadress
Viktoriegatan 2

Telefax
0511-325 32

E-postadress
omsorgen@skara.se

Postgiro
2 10 12-0

Avtalsuppföljning

Verksamhetsutvecklare genomför årligen en avtalsuppföljning som belyser nedanstående områden:

- Volymer
 - Antal kunder, timmar dag/kväll
- Dokumentation
 - Hur dokumenteras arbetet kring varje kund?
 - Mall/metod för genomförandeplan och ansvar för dess upprättande
 - Antal personer som har/respektive inte har en individuell genomförandeplan. Orsak anges, om plan saknas
- Personal
 - Personalomsättning, antal personer som slutat
 - Redovisning av det gångna årets kompetensutveckling
 - Plan för det kommande årets kompetensutveckling
- Kvalitetssystem
 - Rutin för synpunktshantering, avvikelshantering och anmälan om missförhållanden
 - Redovisning av resultat för eventuella brukarundersökningar
 - Antal kunder som avbrutit sitt uppdrag på grund av:
 - att behovet inte kvarstår
 - val av annan utförare
- Verksamhetsinnehåll
 - Redovisning av verksamhetsinnehåll
 - Förändringar i verksamheten under föregående år och planer för utveckling

Samtliga uppgifter inlämnas under första kvartalet.

Fördjupad granskning

En fördjupad granskning görs vid besök i verksamheten en gång per år eller vid stickprovskontroller på förekommen anledning. Genomförs av verksamhetsutvecklare och Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS.

Målgrupp: verksamhetens ledning och personal samt biståndshandläggare
Synpunkter ska inhämtas på lämpligt sätt från brukare och ev. närstående.

Dokumentationsgranskning

- Rutiner för dokumentationen kring den enskilde
 - Vilka har tillgång till den?
 - Hur förvaras den?

- Vem ansvarar för att den görs?
- Framgår det vem som dokumenterar?
- Genomförandeplaner
 - Hur många har?
 - Om det saknas, varför?
 - Hur ser de ut och hur följs de upp?
 - Vilka deltar och godkänner planen?
- Vad händer med dokumentationen efter avslutat uppdrag?

Personal

- Personalomsättning
- Utbildning och erfarenheter. Förändringar?
- Kompetensutveckling, föregående år och för kommande år?
- Tillgång till handledning? (extern/intern)
- Kunskap om lagar som berör verksamheten?
- Samarbetet internt?
- Antal personer kring varje kund

Bemanning

- Dag/kväll

Kvalitetssystem

- Kvalitetssystem och rutiner för att säkra kvaliteten
 - Hur är kvalitetssystemet dokumenterat ? Visa.
 - Finns kunskap om och involveras medarbetarna i kvalitetsarbetet?
 - Rutin för synpunktshantering, avvikelshantering och anmälan om missförhållanden
- Uppföljning av kvaliteten
 - Brukarundersökningar
 - Antalet klagomålshantering, andra synpunkter, missförhållanden och avvikelser

Verksamhetens resultat

- Finns mätbara mål?
- Hur följs resultatet upp av brukarundersökningar?
- Hur redovisas detta?

Verksamhetsinnehåll

- Verksamhetens mål och inriktning
- Förändringar som har skett

Trygghet och säkerhet

- Rutiner för säkerhet för brukaren?
 - Har personalen tjänstekort eller legitimation?
 - Hur introduceras ny personal?
 - Hantering av nycklar och brukarens egna medel
 - Hur får personalen kännedom om regler och rutiner?
 - Hur följs rutinerna upp?
- Allvarliga händelser (missförhållanden, klagomål och avvikelser)
 - Har något hänt?
 - Hur åtgärdades det?
 - Ev. nya rutiner med anledning av en allvarlig händelse?

Bemötande

- Synsätt kring bemötandefrågor
 - Kriterier för ett gott bemötande?
 - Gott bemötande för närstående?
 - Hur diskuteras detta i personalgruppen?
 - Vilka åtgärder vidtas, om någon inte lever upp till detta?

Brukarinflytande

- Vilka former finns?
- Hur tas synpunkter tillvara?

Samverkan och informationsöverföring

- Hur ser samverkan ut med beställaren?

Brukarundersökningar

Omsorgsnämnden genomför regelbundet brukarundersökningar, för närvarande vartannat år.