

Bilaga till svar på aktiviteten "I samarbete med äldrenämnden och stadsdelsnämnderna utveckla principer och metoder för uppföljning och styrning inom äldreomsorgen"

Stockholms stads uppföljningsmodell för verksamheter inom äldreomsorgen

KOMMUNFULLMÄKTIGES BESLUT

Kommunfullmäktige har beslutat 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 verksamhet. Resultaten av uppföljningarna ska rapporteras till äldreförvaltningen för sammanställning i en rapport till Kommunfullmäktige.

Syfte

Syftet med uppföljningen 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 även som avtalsuppföljning.

ANSVARSFÖRDELNING

Övergripande

- Äldreförvaltningen ansvarar för utformning av de stadsgemensamma uppföljningsmallarna.
- Äldreförvaltningen översänder årligen webblänkar för respektive verksamhet som ska följas upp, till stadsdelsförvaltningarnas kontaktpersoner.
- Uppföljningarna, inkl. sammanfattande bedömning och eventuella förslag till åtgärder, görs av stadsdelsförvaltningarna.
 - Uppföljning av verksamheter i egen regi, inkl. entreprenader och intraprenader, görs av respektive ansvarig stadsdelsförvaltning.
 - Uppföljningsansvaret för privata verksamheter med ramavtal har fördelats mellan stadens stadsdelsförvaltningar.
- Stadsdelsförvaltningarna registrerar genomförda uppföljningsresultat i respektive länkat webbformulär i det webbaserade systemet, f.n. Quick Search.

- Genomförda uppföljningar med sammanfattande bedömningar och utvecklingsområden samt brister, ska vara slutligt rapporterade i det webbaserade systemet senast 31 december aktuellt år.
- Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för uppföljning av att identifierade brister åtgärdas.
- Äldreförvaltningen ansvarar för att sammanställa en sammantagen rapport till äldrenämnden och kommunfullmäktige.

Egen regi, entreprenader och intraprenader

- Uppföljning av verksamheter i egen regi, inkl. entreprenader och intraprenader, i enlighet med kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmodell, görs av respektive stadsdelsförvaltning.
- 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, inkl. entreprenader och intraprenader.

Privat regi, verksamheter med ramavtal

- Uppföljningsansvaret avseende ekonomisk och finansiell ställning för privata verksamheter med ramavtal, åligger äldreförvaltningen.
- Uppföljningsansvaret i enlighet med kommunfullmäktiges beslutade uppföljningsmodell avseende privata verksamheter med ramavtal har fördelats mellan stadens stadsdelsförvaltningar.
- Stadsdelsförvaltningarna har ansvar för att följa upp att identifierade brister åtgärdas.
- Stadsdelsnämnderna *kan* föreläggas uppföljningar avseende privata verksamheter med ramavtal, för kännedom.
- Stadsdelsförvaltningarna kontaktar äldreförvaltningen i de fall brister av allvarlig eller återkommande karaktär föreligger.
- Äldreförvaltningen ansvarar då för vidare åtgärder.

GENOMFÖRANDE

Uppföljningen ska ske årligen utifrån aktuell mall för verksamheten. Enheten kontaktas och informeras om uppföljningen. Uppföljningsmallen ska inte skickas ut i förväg.

Inför uppföljningsbesöket ska uppföljningsansvarig ta del av gällande avtal i de fall uppföljningen avser privat utförare eller entreprenad samt gå igenom föregående uppföljningsrapport samt senast genomförda individuppföljning och brukarundersökning.

Vid uppföljningen ska enhetschef från utföraren finnas representerad samt minst en representant för omvårdnadspersonalen.

Metod för uppföljningen ska vara intervjuer, dokumentationsgranskning och eventuellt observation. Ordinarie uppföljningsbesök ska vara förankrat och efterfrågade handlingar ska finnas tillgängliga hos utföraren.

I uppföljningsmallen finns efter varje delområde möjlighet till kommentarer. Avvikelse gentemot något eller några påståenden ska alltid kommenteras.

Den skriftliga rapporten ska delges utföraren för sakgranskning innan rapporten slutförs.

Den slutgiltiga rapporten registreras och sparas i det webbaserade systemet. Uppföljningen är därmed insänd till Äldreförvaltningen. Uppföljningen länkas därefter till [stockholm.se/Jämför Service](http://stockholm.se/JämförService).

BRISTER I UTFÖRARENS VERKSAMHET

I de fall påtalad brist vid uppföljningen ska följas upp med återbesök senast 31 december under aktuellt år, bör den slutliga registreringen ske och rapporten sparas efter det senaste återbesöket och inkludera uppgift om återbesökets resultat.

När brister i utförarens verksamhet inte bedöms allvarliga

Om bristerna inte bedöms vara allvarliga ges utföraren möjlighet att vidta åtgärder.

Uppföljning av dessa brister görs utifrån bedömning, exempelvis vid nästa uppföljningstillfälle eller vid annat fastställt datum.

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

Respektive stadsdelsnämnd ansvarar för att bristerna åtgärdas.

Vid allvarliga brister i utförarens verksamhet i privat regi (ej entreprenader)

Äldreförvaltningen/ansvarig handläggare kontaktas omedelbart för ställningstagande om den fortsatta hanteringen av ärendet.

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. Vid osäkerhet kontaktas Äldreförvaltningen.

Till allvarlig brist hör även underlåtenhet att åtgärda påtalade brister. Äldreförvaltningen ska i sådant fall, omedelbart informeras.

ÖVRIG UPPFÖLJNING

Uppföljning av enskilda ärenden

För uppföljning av enskilda ärenden ansvarar respektive stadsdelsnämnd. Del av uppföljningen sker enligt stadsgemensam mall.

En rekommendation är att individuppföljningen och övrig uppföljning av enskilda ärenden, föregår verksamhetsuppföljningen och det sammantagna resultatet ingår som komplement till/vid verksamhetsuppföljningen.

Uppföljning av hälso- och sjukvårdsfrågor

För uppföljning av hälso- och sjukvårdsfrågor inom verksamheter i egen regi och på entreprenad ansvarar respektive stadsdelsnämnd. Uppföljningen sker enligt stadsgemensam mall. Uppföljningen ger även underlag till inrapportering av socialstyrelsens indikatorer.

En rekommendation är att uppföljningen av hälso- och sjukvårdsfrågor ingår som komplement till/vid individuppföljningen och vid verksamhetsuppföljningen.

Inspektioner

Äldreförvaltningens inspektionsenhet genomför inspektioner utifrån socialtjänstlagen respektive hälso- och sjukvårdslagen. Inspektionerna kan vara planerade eller påkallade, anmälda eller oanmälda. Inspektionerna sker utifrån ett brukarperspektiv.

Kvalitativa inspektioner och granskningar görs av äldreförvaltningens inspektörer. Verksamhetsuppföljningar, brukarundersökningar och andra aktuella uppföljningar, utgör underlag inför inspektionerna

Kvantitativa uppföljningar som tex screening eller annan ”temperaturtagning”, görs av äldreförvaltningen inspektörer tillsammans med en definierad och kontinuerlig grupp av uppföljare från stadsdelsförvaltningarna.

Slutsatser från granskningarna sammanfattas och ingår tillsammans med bl.a. verksamhetsuppföljningarna, i Äldreförvaltningens analysunderlag för verksamhets- och kvalitetsutveckling.

Kvalitetsuppföljning

Inom staden pågår ett projekt med att ta fram en stadsgemensam uppföljningsmodell för vård- och omsorgsboenden som syftar till att mäta kvaliteten där den uppstår – i mötet med den äldre.

Brukarnära kvalitetsfaktorer ska tas fram och utgöra underlag för uppföljningen, som ska ske genom närvarande observationer i omvårdnaden kring den äldre.

Uppföljningsmodellen ska i förlängningen även kunna appliceras på andra verksamhetsinriktningar inom omsorgen.

ÅTERKOMMANDE UPPFÖLJNINGAR

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

Kundnöjdhet och välbefinnande

Brukarundersökningar	Genomförande	Resultat
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. 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. Resultaten ger staden och stadsdelsnämnderna information om de enskildas uppfattning om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden inom äldreomsorgens olika verksamhetsområden.	Brukarundersökningar genomförs årligen inom verksamheterna hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet. SLK ansvarar för samtliga undersökningar. Kostnaderna belastar SLK.	A. Utvecklingen av brukarundersökningarnas resultat följs över tid på enhets- resp. stadsdelsnämnds nivå samt totalt för staden inom Äf och SLK. B. I budgeten finns indikatorer avseende vissa frågeställningar om kundnöjdheten i respektive undersökning. Resultaten rapporteras av resp. Sdn i ILS. 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. Resultaten ingår i analysunderlaget för kvalitetsutveckling. Resultaten kan ingå som del av underlag för stadsövergripande satsningar eller dylikt.

Synpunkter och klagomål	Genomförande	Resultat
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. 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. Tjänsten ger fortlöpande återkoppling avseende inkomna klagomål från både Tyck till och Äldre Direkt, till staden genom statistik i fasta tabeller. Genom kunskap om	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. Äf: Månadsvis uppföljning av inkomna klagomål per Sdf, verksamhetsområde och klagomålsområde. Vid stora avvikelser eller vid behov, kontaktas aktuellt Sdf för kompletterande information. Sdf:	Utvecklingen följs över tid samt inom och mellan Sdf och klagomålsområden. Resultatet ingår i analysunderlaget för kvalitetsutveckling. Resultatet kan utgöra underlag för särskild granskning eller inspektion Resultatet kan ligga till grund för stadsövergripande åtgärder eller satsningar.

Synpunkter och klagomål	Genomförande	Resultat
klagomålsområden och hur klagomålen fördelar sig över stadsdelsförvaltningar, regiformer och verksamhetsområden, ökar förutsättningarna för faktisk verksamhetsutveckling.	Månadsvis uppföljning av inkomna klagomål per verksamhets-, enhets- och klagomålsområde. Kvartalsvis rapport till stadsdelsnämnd, inkl. eventuella åtgärder. Äldreförvaltningen 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 jfrit med totalt antal registrerade synpunkter). Kostnaderna för Tyck till fördelas över stadsdelsnämnderna och äldrenämnden av Serviceförvaltningen. Kostnader för handläggning belastar per SdN.	

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

Screening	Genomförande	Resultat
Screening är en metod som provas 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. Screening är ett viktigt komplement till brukarundersökningar och avtalsuppföljningar då det konkret belyser ett urval av faktiska förhållanden som ingår i de båda. Screeningen är också ett led i att kvalitetssäkra avtalsuppföljningarna. Exempel på område som har belysts är mat- och måltidssituationen för äldre som bor på vård- och omsorgsboende med inriktning mot demens.	Screeningen genomförs under en och samma dag och tidpunkt på ett större antal enheter. Personal från äldreförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna genomför screeningen. Vid screeningen används standardiserat frågeformulär som fylls i av uppföljaren. Besöken aviseras generellt till stadsdelsförvaltningarna och avtalspartners, men är oanmälda på respektive enhet. Inför screeningen tas en kommunikationsplan fram i syfte att kommunicera förberedelsefasen, genomförandefasen och återkopplingen av resultaten till stadsnämnderna. Kostnaderna belastar förvaltningarna främst i form av personalkostnader.	Resultatet av screening sammanställs i en rapport till Äldrenämnden, samtliga stadsdelsnämnder och till privata vårdgivare inom äldreomsorg. Screeningen kompletterar och ger fördjupad information från andra uppföljningsresultat samt satsningar. Resultatet ingår i analysunderlaget för kvalitetsutveckling.

Följsamhet mot lagar, avtal, riktlinjer

Inspektion/granskning - SoL	Genomförande	Resultat
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. 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.	Anmälda/oanmälda granskningar/inspektioner. Genomförs i regel av två inspektörer från inspektionsenheten. 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. De kriterier som ligger till grund för granskningen är utformade i linje med stadens kvalitetsstrategi och kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. <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. <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. Kostnaden belastar äldreförvaltningen	Efter granskningen ges muntlig återkoppling till ledningen för respektive enhet samt för faktakontroll. Resultatet av granskningar och inspektioner anmäls löpande på lista till äldre nämnden och som samlingsrapport för perioden i samband med tertiärrapporter och verksamhetsberättelse. Resultatet avseende verksamheter i egen regi, entreprenader och intraprenad överlämnas till respektive stadsdelsförvaltning; direktör och äldreomsorgschef. Resultatet avseende verksamheter i privat regi överlämnas till respektive chef för verksamheten. Slutsatser från granskningen sammanfattas och ingår i Äldreförvaltningens analysunderlag för kvalitetsutveckling. Resultatet kan ligga till grund för stadsövergripande åtgärder/satsningar.

Inspektion/granskning - HSL	Genomförande	Resultat
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 äldreomsorgen. 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.	Anmälda/oanmälda granskningar/inspektioner. Genomförs i regel av två inspektörer från inspektionsenheten. Granskningen omfattar särskilda boendeformer och den verksamhet där staden har ett hälso- och sjukvårdsansvar. Inspektionen ska avse kvaliteten ur ett brukarperspektiv i de insatser som ges. De kriterier som ligger till grund för granskningen är utformade i linje med stadens kvalitetsstrategi och kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet. <u>Planerade</u> inspektioner/granskningar genomförs enligt fastställd plan. Urvalet	Efter granskningen ges muntlig återkoppling till ledningen för respektive enhet och för faktakontroll. Resultatet av granskningar och inspektioner anmäls löpande på lista till äldre nämnden och som samlingsrapport för perioden i samband med tertiärrapporter och verksamhetsberättelse. Resultatet avseende verksamheter i egen regi, entreprenader och intraprenad överlämnas till respektive stadsdelsförvaltning; direktör och äldreomsorgschef. Resultatet avseende verksamheter i

	av de verksamheter eller områden som ska inspekteras görs genom analys av framkomna resultat i verksamhetsuppföljningar, brukarenkäter etc. <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. Kostnaden belastar äldreförvaltningen	privat regi överlämnas till respektive chef för verksamheten. Slutsatser från granskningen sammanfattas och ingår i Äldreförvaltningens analysunderlag för kvalitetsutveckling. Resultatet kan ligga till grund för stadsövergripande åtgärder/satsningar.
--	---	--

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

Verksamhetsuppföljning - SoL, HSL	Genomförande	Resultat
Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmall för äldreomsorgens verksamheter. Beslutet innebär bl.a. att alla verksamheter, oavsett regiform, ska följas upp årligen utifrån en stadsgemensam mall för respektive verksamhet.	Äldreförvaltningen ansvarar för utformning av de stadsgemensamma uppföljningsmallarna avseende hemtjänst, servicehus, vård- och omsorgsboende samt dagverksamhet. Uppföljning av samtliga enheter oavsett regiform görs 1 gång per år. Brister kan föranleda återbesök och ev sanktioner. Uppföljningarna, inkl. sammanfattande bedömning och eventuella förslag till åtgärder, görs av stadsdelsförvaltningarna. Ansvarsfördelning och Handlägningsprocess se Metodboken Kostnaderna för uppföljningens genomförande belastar respektive stadsdelsnämnd. I genomförandet ingår även resor t.o.r och ev uppehåll i andra delar av landet.	Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för uppföljning av att identifierade brister åtgärdas. Äldreförvaltningen ansvarar för vidare åtgärder vid allvarliga brister hos privata utförare. Stadsdirektören/KS ansvarar för sanktioner i de fall brister av allvarlig karaktär föreligger. Resultaten av uppföljningarna rapporteras till äldreförvaltningen för sammanställning i en rapport till Kommunfullmäktige vartannat år.

Verksamhetsuppföljning - SoL, HSL	Genomförande	Resultat
	Kostnaderna för utveckling av mallar och det webbaserade verktyget samt länkar belastar Äf.	

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

Verksamhetsuppföljning - ekonomi, administration	Genomförande	Resultat
Kommunfullmäktige har beslutat om en stadsgemensam uppföljningsmall för äldreomsorgens verksamheter. I uppföljningen ingår därutöver ekonomisk uppföljning av de privata hemtjänstverksamheterna.	Uppföljningsansvaret avseende ekonomisk och finansiell ställning för privata hemtjänstverksamheter, åligger äldreförvaltningen. Äldreförvaltningen bevakar fortlöpande utförare och underleverantörers kredit- och affärsinformation (bolagsform, registrering F-skatt, styrelse, revisor, restförda skatter och avgifter etc.) via Business check. 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. Äldreförvaltningen kontrollerar en gång per år att aktuell ansvarsförsäkring finns och att underleverantörer och verksamhetsansvariga överensstämmer med godkänt underlag. Kostnaderna i form av handläggning och abonnemang belastar Äf.	Äldreförvaltningen har ansvar för att följa upp att identifierade brister åtgärdas. Äldreförvaltningen ansvarar för vidare åtgärder. Stadsdirektören/KS ansvarar för sanktioner i de fall brister av allvarlig karaktär föreligger.

Enskilda ärenden	Genomförande	Resultat
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). 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	Ansvar för uppföljning av enskilda ärenden/individuppföljning åligger respektive beslutande nämnd. Uppföljning av beslutad insats görs vid behov, men minst en (1) gång per år. 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. Äldreförvaltningen har tillsammans med stadsledningskontoret och stadsdelsförvaltningarna, inlett ett arbete för en stadsgemensam utformning. Individuppföljning ska göras såväl av	Sdf följer och analyserar antalet överklaganden och dess beslut. Äf följer per Sdn antal ansökningar om insats och beslut resp avslag per verksamhetsområde; VoB, hemtjänst, servicehus, dagverksamhet, korttid.

självständigt liv som möjligt. Beslut om insats kan överklagas.	hemtjänstinsatser som insats i form av vård- och omsorgsboende Kostnaderna för uppföljningens genomförande belastar respektive stadsdelsnämnd.	
--	---	--

Budgethållning

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

Äldreomsorg – ansvarsfördelning för upphandling och förvaltande av avtal

	Äldrenämnden/ Äldreförvaltningen	Stadsdelsnämnder/ stadsdelsförvaltningar	Kommunstyrelsen/ Stadsledningskontoret
Lov – central upphandling			
Hemtjänst	Upphandlingsprocess en Förvaltar avtal	Äldreförvaltning som förvaltar avtal har uppdragit åt stadsdelsförvaltningarna att göra verksamhetsuppföljningarna som ingår i ansvaret för förvaltande av avtal.	Tecknar avtal
Dagverksamhet	Upphandlingsprocess en 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	Upphandlingsprocess en Förvaltar avtal	Äldreförvaltning som förvaltar avtal har uppdragit åt stadsdelsförvaltningarna att göra verksamhetsuppföljningarna som ingår i ansvaret för förvaltande av avtal.	Tecknar avtal
LOU - central upphandling			
Vård- och omsorgsboende -profilboende och korttidsvård	Upphandlingsprocess en 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	Upphandlingsprocess en Tecknar avtal Förvaltar avtal		
Hemtjänst ickevalsalternati v	Upphandlingsprocess en Förvaltar avtal	Äldreförvaltning som förvaltar avtal har uppdragit åt stadsdelsförvaltningarna att göra verksamhetsuppföljningarna som ingår i ansvaret för förvaltande av avtal.	Tecknar avtal
LOU – upphandling av stadsdel			
Entreprenad/intr aprenad ex vård- och omsorgsboende, dagverksamhet, hemtjänst		Upphandlingsprocess Tecknar avtal Förvaltar avtal	