



Upprättad av	Ansvarig	Fastställd datum	Reviderad datum	Sökväg
Elisabet Olsson	Christer de la Motte	KS 20100811 § 115		Hemsidan

2010-03-15

## Riktlinje

Sid 1/3

# Riktlinjer för verksamhetsrevision inom äldre- och handikappomsorg

Dnr KS 2010/627.003

## Bakgrund

Enligt kommunallagen har den ansvariga nämnden ansvar för att verksamheten följer de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige har beslutat om samt gällande föreskrifter. Nämnden ska också tillse att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt (Kopl 6 kap 7 § ). Detsamma gäller när kommunen överläter åt annan att bedriva verksamheten.

Av 3 kap 3 § Socialtjänstlagen (SoL) framgår att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. I Socialstyrelsens föreskrift Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11) beskrivs grunderna för det systematiska kvalitetsarbetet.

Av 31 § Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) framgår att kvaliteten i verksamheten inom hälso- och sjukvården systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. I Socialstyrelsens föreskrift Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården (2005:12) beskrivs grunderna för det systematiska kvalitetsarbetet.

## Områden för verksamhetsrevision

Verksamhetsrevisionen ska utgå från de kvalitetskriterier som Omsorgs- och utbildningsutskottet har beslutat om och gällande riktlinjer.

Uppföljningen och utvärderingen ska även göras utifrån hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen, hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupperns behov samt hur den enskilde och andra intressenter uppfattar verksamhetens kvalitet.

Inom socialtjänsten kan kvalitetskraven kompletteras med följande områden:

- Tillgänglighet
- Samverkan och samarbete
- Dokumentation
- Fel och brister i verksamheten
- Synpunkter och klagomål på verksamheten
- Personal- och kompetensförsörjning
- Personalkontinuitet
- Kost



Inom hälso- och sjukvårdsområdet kan kvalitetskraven kompletteras med följande områden:

- Samverkan och samarbete
- Dokumentation
- Läkemedelshantering
- Riskhantering
- Avvikelsehantering
- Munvård
- Delegering
- Medicinteknik
- Personal- och kompetensförsörjning
- Nutrition

Verksamhetsrevisionen riktas mot äldreomsorgen och handikappomsorgen samt biståndshandläggning och omfattar både kommunala och privata utförare.

## **Metoder för verksamhetsuppföljning**

Verksamhetsuppföljningen ska göras varje år.

### **Besök i verksamheten**

Besök i verksamheten kan göras både anmälda och oanmälda. Besöken kan ske på kontorstid och vid andra tidpunkter (kväll, natt och helger).

### **Enkäter**

Verksamhetsenkäter, brukarenkäter, medarbetarenkäter.

### **Andra informationskällor**

Granskning av dokumentation (både myndighetsutövning och verkställighet)

Verksamhetsberättelser.

Verksamhetens informationsmaterial (skrifter och webb-material).

Tillsynsrapporter från kommunen och andra myndigheter.

Statistik från nationella kvalitetsregister.

Öppna jämförelser.

Samtal med kunder, anhöriga och legala företrädare.

Samtal med ansvariga chefer och personal.

## **Dokumentation av verksamhetsuppföljningen**

Verksamhetsuppföljningen ska dokumenteras i en uppföljningsrapport. Rapporten utgör ett underlag för verksamheten om vad som är bra och vilka förbättringsområden som finns samt är ett stöd för uppföljningen vid kommande besök.

I rapporten ska ingå redogörelse för:



- Uppföljningsobjekt
- När uppföljningen gjordes
- Vilka som medverkade
- Hur uppföljningen har genomförts (besök, samtal med, aktgranskning e.t.c.)
- Vad som hänt sedan föregående besök
- Resultat av vad som iakttagits vid uppföljningen, d.v.s. vad som framkommit

Uppföljningens resultat ska värderas utifrån en bedömning av vad som är god kvalitet och rättsäkerhet inom den granskade verksamheten. I bedömningen ska framgå

- Vad som är bra i verksamheten.
- Vad som kan bli bättre i verksamheten.
- Eventuella förslag till förbättringar.
- Andra reflexioner och kommentarer.

Vid behov ska berörd enhetschef eller berörd extern utförare upprätta en handlingsplan utifrån de synpunkter och förbättringsområden som framkommit vid verksamhetsuppföljningen.

Rapporten skickas till berörda av uppföljningen samt till berörda politiska organ.

**Monica Rask-Carlsson**  
MAS

**Elisabet Olsson**  
Kvalitetsutvecklare