

KVALITETSSÄKRAD VÄLFÄRD

Användarguide

FÖR VERKTYGET KRAVSORTERAREN



Sveriges
Kommuner
och Landsting



Användarguide

FÖR VERKTYGET KRAVSORTERAREN



Generella frågor om skriften besvaras av:
Lena Svensson, lena.svensson@skl.se
Annika Asplind, annika.asplind@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2012
ISBN: 978-91-7164-850-1
Omslagfoto: Rickard Liljero Eriksson
Produktion: ETC Kommunikation
Tryck: LTAB, november 2012

Förord

En allt större del av kommuner och landstings verksamheter utförs av andra än kommuner och landsting. Detta får till följd att uppföljning och kontroll kommer allt mer i fokus. Därför tar Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, fram ett antal skrifter och konkreta verktyg som stöd i detta arbete.

SKL har tagit fram ett enkelt verktyg som underlättar strukturering och analys i systematisk uppföljning. Verktuget beskrivs i användarguiden.

Underlaget till denna skrift är framtaget av Annika Asplind och Lena Svensson, SKL. Lena Svensson har varit projektledare och svarar på frågor om projektet Kvalitetssäkrad välfärd.

Stockholm i december 2012

Lennart Hansson
Sektionen för demokrati och styrning

Innehåll

- 7 Uppföljning av krav
- 9 Guide för användande av kravsorseraren
- 10 Blad i systemet
- 11 Krav, uppföljning och resultat per enhet
- 16 Skapa medelvärde, fler ark samt graf

Uppföljning av krav

Tjänster som utförs av kommuner och landsting inom vård, skola och omsorg kan antingen utföras av kommuner eller landsting i egen regi eller av andra utförare. Merparten av tjänsterna utförs i egen regi. Tjänster som utförs av andra utförare (genom privata företag, stiftelser eller enskilda) handlas upp genom lagen om offentlig upphandling (LOU) eller lagen om valfrihetssystem (LOV). Förskolor och skolor har ett annat regelverk.

Krav som ställs på tjänsterna formuleras för egen regi i interna styrdokument och för externa utförare i förfrågningsunderlag och avtal. Oavsett vem som driver verksamheten ska de krav som ställts följas upp och utvärderas. Syftet är både att kontrollera att de krav som ställts följs och att stödja förbättrings- och utvecklingsarbete.

Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, har tagit fram ett enkelt verktyg som stöd i arbetet med uppföljning på enhetsnivå. Verktöget, kravsorteraren, syftar till att underlätta strukturering och analys i uppföljningen.

I kravsorteraren anges:

- › krav som ska följas upp
- › kravets "vikt" utifrån sannolikheten att och konsekvensen av om kravet inte uppfylls
- › när, hur och av vem uppföljningen ska genomföras
- › insamlat material (uppföljningsresultat)
- › bedömning av det analyserade uppföljningsresultatet
- › eventuella åtgärder som ska vidtas.

Kravsorteraren ger:

- › en signal om hur väl kravet uppfylls
- › ett stöd i arbetet med prioritering.

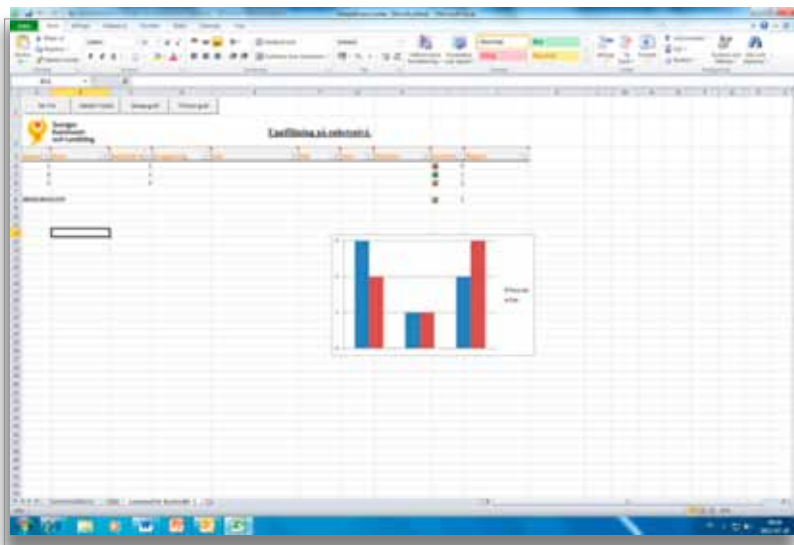
Verktyget hittar du på skr.se

Guide för användande av kravsorteraren

Kravsorteraren innehåller **makrofunktioner** som är en serie kommandon för att automatisera en åtgärd. En förutsättning för att kunna använda verktyget med dess fulla funktionalitet är att systemet tillåter att makron får köras. För att göra dessa inställningar rekommenderas att man läser Office information om ämnet. Det finns olika alternativa inställningsmöjligheter.

I Excel, tryck funktionsknappen F1 och sök efter ”aktivera makron”. Generellt rekommenderas inte denna inställning då den gör datorn sårbar för potentiellt skadlig kod. Beroende på organisationens valda IT-säkerhetsnivå kan systemadministratören ha ändrat standardinställningarna så att du inte kan ändra inställningen att makron tillåts köras.

Guiden kan tillämpas kronologiskt. Kravsorteraren har några inbyggda funktioner när du öppnar det, men är i övrigt ett tomt verktyg. Du väljer själv användningsområde och fyller i alla uppgifter och är fri att modifiera eller tillämpa verktyget på vilket sätt som helst.



Blad i systemet

Verktyget har tre blad som utökas i takt med att fler objekt läggs till. Till en början finns bladen sammanställning, hjälp och leverantör kontrakt 1.

Sammanställning

Här ser du en enkel sammanställning över granskade enheter och deras sammanlagda och genomsnittliga resultat. Klicka på ”uppdatera” och resultaten framträder.

Genom att filtrera i kolumnerna i bladet ”Leverantör kontrakt 1” kan du välja om du vill se sammanlagda resultat för alla eller bara några av kraven.

Hjälp

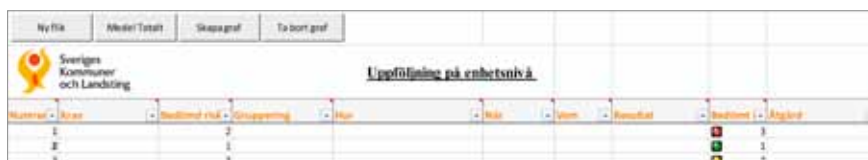
Här finns instruktionstext för kravsorteraren.

Leverantör kontrakt 1

Här fyller du i uppgifterna för den aktuella uppföljningen. Bladet kan dupliceras genom knappen ”nytt blad” och namnges efter önskemål.

Krav, uppföljning och resultat per enhet

Under "Leverantör kontrakt 1" finns tomma rubriksatta kolumner. Kolumnerna utgör de olika stegen i en systematisk uppföljning.



Nummer	År	Bedömt krav	Uppföljning	Hur	När	Vem	Resultat	Bedömt resultat	Åtgärd
1	2	2						1	
2	1	1						1	
3	3	3						2	

Kolumnerna innehåller följande moment:

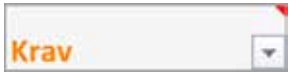
1. numrerade krav
2. aktuellt krav
3. värdering
4. gruppering
5. hur uppföljningen ska genomföras
6. när uppföljningen ska genomföras
7. vem eller vilken funktion som ska genomföra uppföljningen
8. resultat av uppföljningen
9. bedömt resultat anges
10. åtgärd med anledning av resultatet.

Verkttyget är byggt i ett format som tillåter att sortering kan göras inom varje kolumn. Genom att klicka på kolumnens pil ges möjlighet att filtrera i variablerna.



1. Numrering

Kraven kan numreras för att underlätta identifiering och eftersökning. I kolumnen skriver du nummer på kravet.



2. Aktuellt krav

Verktuget förutsätter att de krav som ställts också går att följa upp. Krav formuleras vid upphandling eller i interna styrdokument. För tjänster som inte utförs i egen regi behöver krav formuleras i förfrågningsunderlag/avtal för att de alls ska kunna ställas.

I kolumnen fyller du i det krav som ska följas upp. Till exempel "all personal ska ha en synlig namnskylt" eller "all personal ska ha kännedom om brandsäkerhetsrutinerna".



3. Värdering

Ett sätt att underlätta prioritering i uppföljning är att värdera och vikta kraven. Vikten avgörs av hur stora konsekvenserna är om kravet inte uppfylls och hur sannolikt det är att kravet inte kommer att uppfyllas. Att ge ett krav en vikt innebär alltså en värdering av kravets allvarlighetsgrad. Den värderade vikten ges ett nummer på en tregradig skala:

1= liten vikt

2= medelstor vikt

3= stor vikt

Genom att ge kraven en vikt kan man synliggöra relationen till uppföljningsresultatet, se bedömt resultat. Viktning görs också för att underlätta prioritering och avgöra omfattning och frekvens på uppföljningen. För mer om värdering av krav se skrifterna "Att följa upp avtal" (SKL, 2012) och "Kontraktsuppföljning – säkerställ goda affärer genom att följa upp" (Kammarkollegiet, 2011).

Exempel på frågor när du ska vikta krav (utifrån en subjektiv bedömning):

Krav på synlig namnskylt:

- a) Hur stor är sannolikheten att inte alla har synlig namnskylt?
- b) Vilka är de eventuella konsekvenserna av att inte alla har synlig namnskylt?

Krav på kännedom om brandsäkerhetsrutiner:

- a) Hur stor är sannolikheten att inte alla känner till brandsäkerhetsrutinerna?
- b) Vilka är de eventuella konsekvenserna av om rutinerna inte är kända?

I kolumnen fyller du i den vikt du givit det aktuella kravet.

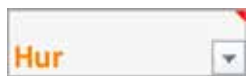


4. Gruppering av krav

Förfrågningsunderlag, avtal och uppdragsbeskrivningar innehåller ofta ett stort antal krav. Dessa kan grupperas i olika kategorier.

I kolumnen fyller du i vilken grupp av krav det aktuella kravet tillhör, exempelvis:

- › krav på leverantör – krav på tjänsten
- › struktur, process och resultat
- › kvalitetsområden, t ex delaktighet, jämställdhet, miljö.



5. Hur ska uppföljningen genomföras?

Hur kravet ska följas upp bör ha definierats redan när det formulerades. Uppföljningar genomförs på många olika sätt, till exempel genom besök i verksamheten, skriftliga frågor till utförare, brukarundersökningar, kontroll i register och så vidare.

I kolumnen fyller du i hur, det vill säga på vilket sätt, det aktuella kravet ska följas upp.

6. När ska uppföljningen genomföras?

När och hur ofta kraven ska följas upp beror på hur kravet värderats. Krav som värderats ha stor vikt följs upp oftare än krav som värderats ha liten vikt.

I kolumnen fyller du i med vilken frekvens det aktuella kravet ska följas upp och när i tid detta infaller. Till exempel ”sex månader efter avtal tecknats” eller ”november 2013”.

7. Vem eller vilken funktion ska genomföra uppföljningen?

Uppföljning kan genomföras av olika personer eller funktioner till exempel upphandlare, controller eller inspektör. Ibland genomförs uppföljning av den egna enheten och redovisas sedan för beställaren. Oavsett vem som genomför uppföljningen är det viktigt att rollen är tydlig både för den som följer upp och för den som blir granskad. Om verksamheten är konkurrensutsatt är det dessutom viktigt att uppföljningen genomförs konkurrensneutralt.

I kolumnen fyller du i vilken funktion eller person som ska genomföra uppföljningen.

8. Resultat av uppföljningen

Uppföljning innebär vanligen att material i olika former samlas in och behöver sorteras.

I kolumnen fyller du i resultatet av uppföljningen till exempel ”50 procent av granskade genomförandeplaner var uppdaterade senaste halvåret” eller ”brandlarm saknas på två av fem avdelningar” eller ”95 procent av kunderna var nöjda med tillgängligheten”.

9. Bedömt resultat anges på en numrerad skala med 1, 2 eller 3

Många krav som ställs är svåra att bedöma utifrån grad av uppfyllelse och momentet kan då hoppas över. Men det är en fördel om resultatet bedöms eftersom det då blir tydligt om åtgärder behöver vidtas. Bedömningen görs genom att det insamlade resultatet bedöms i relation till det ställda kravet. Överensstämmelsen med kravet ges ett nummer på en tregradig skala:

1 = resultat som helt överensstämmer med kravet.

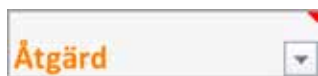
2 = resultat som delvis överensstämmer med kravet.

3 = resultat som inte alls överensstämmer med kravet.

I kolumnen fyller du i siffran.

När du fyllt i en siffra visas det bedömda resultatet automatiskt som en färg; grönt, gult eller rött

Verktyget ger en signal utifrån relationen mellan den vikt du givit kravet i kolumnen "värdering" och bedömningen du gjort av överensstämmelsen mellan kravet och resultatet av uppföljning.



10. Åtgärd med anledning av resultatet

Uppföljningen kan medföra att åtgärder måste vidtas. Här avses beställarens åtgärder och inte de åtgärder utföraren ska vidta. Åtgärderna kan utgå från en lokal "sanktionstrappa" från påpekande till uppsägning av avtal (för externa utförare).

I kolumnen fyller du i vilka åtgärder som ska vidtas, till exempel att begära åtgärdsplan från utföraren, göra avdrag på ersättningen eller genomföra ny uppföljning.

Uppföljning av åtgärd

Om uppföljningen har visat på brister som kräver åtgärd från utföraren behöver också dessa åtgärder följas upp.

Skapa medelvärde, fler ark samt graf

Det finns fyra knappar för ytterligare funktioner. För att använda dessa funktioner behöver du använda standardversionen av verktyget som innehåller makron.

A rectangular button with a thin black border and a light gray background, containing the text "Nytt blad".

Nytt blad

Klicka på "Nytt blad" för att skapa blad för fler objekt eller fokusområden. Uppgifter om till exempel krav eller uppföljningsmetod kan du kopiera in från tidigare ifyllda blad. Bladet namnges efter önskemål.

A rectangular button with a thin black border and a light gray background, containing the text "Medel total".

Medel total

För att se medelvärdet av resultatet av den aktuella uppföljningen (på bladet) klickar du på "Medel total".

Skapa graf

För att skapa en grafisk bild över relationen mellan vikt och resultat, klickar du på ”skapa graf”. Grafen visar på vikten i relation till det bedömda resultatet. I exemplet visas ett stapeldiagram men verktygets format tillåter även andra diagrambeskrivningar.

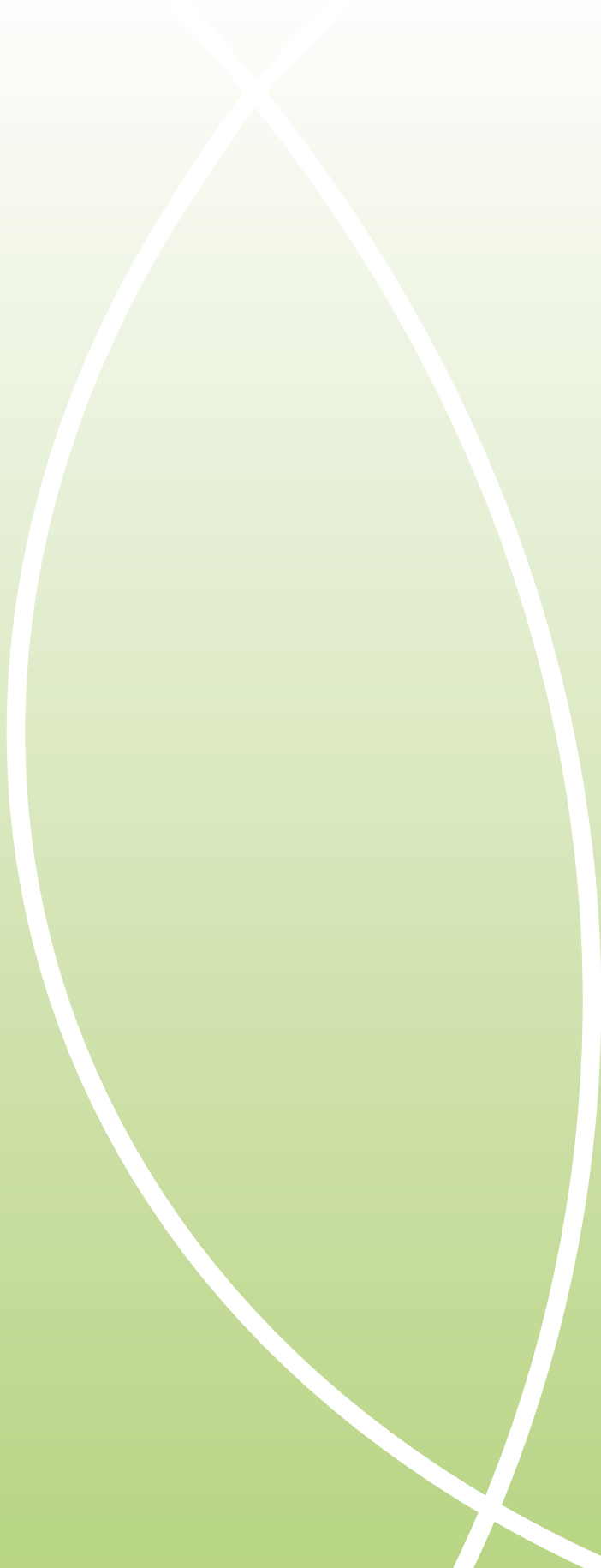
Ta bort graf

Klicka för att ta bort graf.

Att använda verktyget för att följa upp tema

Verktyget kan också användas för att följa upp ett specifikt krav eller fokusområde, till exempel tillgänglighet. Om detta alternativ används tänk på att:

- › I kolumnen ”krav” anges namnen på de granskade enheterna/avtalen istället för de olika kraven.
- › Alla enheter med respektive resultat på anges på samma blad.
- › För att se resultaten per enhet klicka på ”skapa graf”. Grafen ger en bild över alla inlagda enheter och deras respektive resultat.
- › Sammanställningen visar det samlade resultatet från alla enheter. Till exempel det genomsnittliga resultatet för samtliga enheter inom området ”tillgänglighet”.



Användarguide

För verktyget kravsorteraren

En allt större del av kommuner och landstingsverksamheter utförs av andra än kommunen och landstinget. Detta får till följd att uppföljning och kontroll kommer allt mer i fokus. Därför tar Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, fram ett antal skrifter och konkreta verktyg som stöd i detta arbete.

SKL har tagit fram ett enkelt verktyg, kravsorteraren, som stöd i arbetet med uppföljning på enhetsnivå i syfte att underlätta strukturering och analys i systematisk uppföljning.

