

## Bilaga 1

### Ledningssystem för kvalitet inom äldreomsorgen

Stadsdelsnämnden 25 november 2008

1. Kvalitetssäkring av sociala tjänster (allmänna råd).....	2
2. Tillgänglighet (allmänna råd).....	3
3. Samverkan och samarbete (föreskrifter) .....	3
4. Handläggning och dokumentation m.m. av ärenden som rör enskilda (föreskrifter).....	4
5. Fel och brister i verksamheten (föreskrifter).....	4
6. Synpunkter och klagomål på verksamheten (föreskrifter) .....	5
7. Personal och kompetensförsörjning (föreskrifter).....	5
8. Försörjning av varor och tjänster (allmänna råd) .....	6
9. Uppföljning och utvärdering av verksamheten (föreskrifter & allmänna råd).....	6

## 1. Kvalitetssäkring av sociala tjänster (allmänna råd)

Krav	Gällande rutiner/processer <b>Verkställighetsprocessen</b>	Uppföljning metod	Ansvar
För att kvalitetsarbetet ska garantera en systematisk och fortlöpande utveckling av verksamhetens kvalitet bör ledningssystemet säkerställa att de viktigaste sociala tjänsterna och tillhörande arbetsprocesser beskrivs	<p>Enheterna har riktlinjer och rutiner som säkerställer att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Den enskilde får möjlighet att leva och bo självständigt och under trygga förhållanden samt</li> <li>* blir bemött med respekt för sitt självbestämmande och sin integritet och</li> <li>* får information om omsorgens innehåll så att den enskilde och dennes ställföreträdare kan hävda sina rättigheter</li> <li>* Insatserna utformas efter den enskildes behov och i samråd med den enskilde och/eller dennes närstående</li> </ul> <p><i>Innehåller bl.a.</i> bemötande och förhållningssätt kontaktpersonens uppgifter person-, tids-, och omsorgskontinuitet besök i den enskildes hem personlig hygien förflyttning måltider och måltidsordning samt kost och näring tandvård, munvård, munhälsobedömning tvätt städning, fönsterputs privata medel åtgärder när den enskilde inte öppnar dörren nyckelhantering läkemedelshantering vid delegering informationsöverföring omvårdnad vid livets slutskede dödsfall dokumentation</p>	Egenkontroll  Enkäter	Enhetschef Avdelningschef
Kvalitetsarbetet bör omfatta analyser av hur tjänsterna svarar mot enskilda och grupperns behov.	Enheterna ska regelbundet, såväl i den dagliga omsorgen som i årliga enkäter, inhämta den enskildes syn på service, omsorg och vård. Synpunkterna ska ligga till grund för förbättringar.		
Resultatet av analyserna samt forskning och erfarenheter från bland annat tillsynsverksamhet bör ligga till grund för arbetet med att utveckla och säkra tjänsternas kvalitet	Avdelningen och enheterna medverkar vid tillsyn från myndigheter och tar del av och åtgärdar vid behov de synpunkter som framförs		

<b>2. Tillgänglighet (allmänna råd)</b>			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning metod	Ansvar
Ledningssystemet ska säkerställa att det finns former för hur verksamheten ska göras tillgänglig till lokaler, byggnader, hur besök och andra kontakter organiseras och hur information om verksamheten ges.	<p><i>Lokaler</i> Vård- och omsorgsboende har lokala rutiner för lokalernas och byggnadens tillgänglighet.</p> <p>Biståndsenheten har lokala rutiner för lokalernas tillgänglighet.</p> <p><i>Kontakter</i> Biståndsenheten har lokala rutiner för hur den enskildes behov av kontakt med biståndshandläggare sker.</p> <p>Den som bor på vård- och omsorgsboende har fri möjlighet att ta emot besökare.</p> <p><i>Information</i> Enheterna har informationsbroschyrer som lämnas till den enskilde vid det första besöket. Biståndshandläggaren har information om både privata och kommunala utförare och har rutiner för hur informationen ska ges vid kontakten med den enskilde. Informationen uppdateras vid förändringar.</p>	Egenkontroll Enkäter	Enhetschef Avdelningschef Biståndshandläggare

<b>3. Samverkan och samarbete (föreskrifter)</b>			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning metod	Ansvar
<b>1 §</b> Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner som tydliggör ansvaret för samarbete, internt och externt, som gäller den enskildes behov av insatser vad avser t.ex. överföring av information hur samverkan ska bedrivas såväl internt, inom och mellan nämnder, som externt med myndigheter och andra aktörer, med beaktande av bestämmelser i sekretesslagen och tystnadsplikt i SoL	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informationsöverföring mellan biståndshandläggare, hemtjänst och vård- och omsorgsboende vid korttidsvård</li> <li>* Utskrivningsklar, samverkan och informationsöverföring vid utskrivning från sjukhus till vård- och omsorgsboende</li> <li>* Kontaktmannens informationsöverföring vid inflyttning till vård- och omsorgsboende från ordinärt boende</li> <li>* Informationsöverföring mellan personal som har det dagliga ansvaret för den enskilde</li> <li>* Delegering inom hemtjänst och apoteksärende</li> <li>* Lokal kvalitetsgrupp</li> <li>* Utskrivningsklar, samverkan och informationsöverföring vid utskrivning från sjukhus till vård- och omsorgsboende</li> <li>* Informationsöverföring via WebCare</li> </ul>	Egenkontroll Protokoll	Enhetschef Avdelningschef

#### 4. Handläggning och dokumentation m.m. av ärenden som rör enskilda (föreskrifter)

Krav	Gällande rutiner/processer <b>Myndighetsprocessen</b>	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p><b>2 §</b> Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. handläggning och dokumentation av ett ärende</li> <li>2. hur uppgifter ska lämnas mellan den som fattar beslut om en insats och den som ansvarar för det praktiska genomförandet</li> <li>3. dokumentation av genomförandet av beslutad insats</li> </ol> <p>uppföljning och utvärdering av en beslutad insats</p>	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <p>Ta emot ansökan/anmälan Utreda behov Hur olika typer av utredning ska genomföras Möte med brukaren Fatta beslut Följa upp mål Uppföljning på individnivå/Följa upp behov Avsluta ärende</p>	Egenkontroll	Avdelningchef Enhetschef

#### 5. Fel och brister i verksamheten (föreskrifter)

Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning Spårbarhet	Ansvar
<p><b>3 §</b> Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp.</p> <p>Kvalitetsarbetet ska omfatta en bedömning av vilka fel och brister som kan komma att uppstå vid planerade förändringar i verksamheten.</p> <p>Den bedömning som gjorts ska användas som ett underlag för att minimera risken för att fel och brister uppkommer</p>	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Klagomålshantering</li> <li>* Anmälan enligt Lex Sarah</li> <li>* Avvikelsehantering i samarbetet mellan kommun och landsting</li> <li>* Överrapportering mellan arbetspass och yrkesgrupper</li> <li>* Konsekvensbeskrivning vid verksamhetsförändringar</li> <li>* Kvalitetsråd</li> </ul>	Egenkontroll Protokoll	Enhetschef Avdelningschef

<b>6. Synpunkter och klagomål på verksamheten (föreskrifter)</b>			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p><b>4 §</b> Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från t.ex. myndigheter och organisationer för att</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. förebygga fel och brister</li> <li>2. utveckla verksamheten</li> <li>3. identifiera nya eller ej tillgodosedda behov</li> </ol>	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand, utreds och åtgärdas</li> <li>* Hur anmälan om missförhållanden, övergrepp och skada ska rapporteras, tas om hand och åtgärdas (Lex Sarah)</li> <li>* Identifiering, dokumentation och analys av felaktigheter, skador och avvikelser</li> <li>* Hur orsaker till fel och brister åtgärdas</li> <li>* Hur erfarenheter från avvikelshantering återförs i förebyggande syfte</li> </ul>	Egenkontroll Protokoll	Enhetschef Avdelningchef

<b>7. Personal och kompetensförsörjning (föreskrifter)</b>			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p><b>5 §</b> Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för att fortlöpande kontrollera att</p> <p>Det finns bemanning som behövs för att utföra socialtjänstens uppdrag.</p> <p>Personalen har den kompetens som krävs för att utföra uppgifterna.</p> <p>Personalen ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutveckling inom verksamhetsområdet.</p>	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Annonsering</li> <li>* Anställning</li> <li>* Introduktion</li> <li>* Ansvarsbeskrivningar</li> <li>* Bemanning och kompetens</li> <li>* Medarbetarsamtal, Avgångssamtal</li> <li>* APT, påverkansmöjlighet</li> <li>* Kompetens- och kunskapsutveckling</li> </ul>	Egenkontroll	Enhetschef Avdelningschef

<b>8. Försörjning av varor och tjänster (allmänna råd)</b>			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
Ledningssystemet bör säkerställa att det vid formuleringen av kriterier inför upphandling särskilt uppmärksammas sådana kriterier som bidrar till att de varor och tjänster som tillhandahålls är av god kvalitet.	<i>Rutiner finns för:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Krav på Trygghetslarm och säker användning och hantering av trygghetslarm</li> <li>* Krav på generella larm och säker användning och hantering av generella larm</li> <li>* Krav på Medicintekniska produkter och säker användning och hantering av medicintekniska produkter, <i>se MAS riktlinjer</i></li> <li>* Krav på IT-system och säker användning och hantering av IT-system</li> </ul>	Egenkontroll	Enhetschef Avdelningschef

<b>9. Uppföljning och utvärdering av verksamheten (föreskrifter &amp; allmänna råd)</b>			
Krav	Gällande rutiner/processer <b>Uppföljnings- och utvärderingsprocessen</b>	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p>6 § Ledningssystemet ska säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling</p> <p><i>Allmänna råd</i> Uppföljningen och utvärderingen bör bl.a. göras utifrån:</p> <p>Hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen</p> <p>Hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupperns behov</p> <p>Hur den enskilde och andra intressenter uppfattar verksamhetens kvalitet</p>	<i>Rutiner finns för</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Egenkontroll/kvalitetsrevision</li> <li>* Verksamhetsuppföljning/ILS</li> <li>* Brukarundersökningar/enkäter</li> <li>* Årlig genomgång och uppdatering av gällande rutiner och kvalitetssystem</li> <li>* Uppföljningar på individnivå vid nyprövningar</li> <li>* Äldreomsorgens uppföljningsmodell</li> <li>* Granskning av dokumentationen</li> <li>* Avtalsuppföljning</li> <li>* Ledningens genomgång</li> <li>* Stadsdelsnämndens pensionärsråd</li> </ul>	Egenkontroll	Avdelningschef Enhetschef