

Bilaga 3a

Ledningssystem för kvalitet inom individ- och familjeomsorg - verksamhetsområdet Barn och ungdom

Stadsdelsnämnden 25 november 2008

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

1. Kvalitetssäkring av sociala tjänster (allmänna råd)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning metod	Ansvar
<p>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> <p>Kvalitetsarbetet bör omfatta analyser av hur tjänsterna svarar mot enskilda och grupperns behov.</p> <p>Resultatet av analyserna samt forskning och erfarenheter från bland annat tillsynsverksamhet bör ligga till grund för arbetet med att utveckla och säkra tjänsternas kvalitet</p>	<p>Enheterna har riktlinjer och rutiner som säkerställer att:</p> <ul style="list-style-type: none"> * den enskilde blir bemött med respekt för sitt självbestämmande och sin integritet * den enskilde har god tillgänglighet till verksamheten * att insatser utformas med respekt för den enskildes integritet * Att tjänsterna präglas av hög rättsäkerhet och professionalism <p>Enheterna ska i kontakt med klienter kontinuerligt inhämta den enskildes uppfattning om kontakten med handläggaren/behandlaren samt utfall av insatsen. Behov finns att genomföra årliga strukturerade utvärderingar t.ex. i form av enkäter/fokusgrupper och statistik. Löpande omvärldsbevakning så att verksamheten anpassas utifrån stadsdelens behov.</p> <p>Det eftersträvas att ett förbättringsarbete görs utifrån utvärderingar, omvärldsanalyser, resultat av forskning. Efter resultat från tillsynsrapporter då ev. brister identifierats, förbättras rutinerna så att risk för återupprepning minimeras.</p>	<p>Egenkontroll</p> <p>Kvalitetsuppföljning</p> <p>Egenkontroll</p> <p>Egenkontroll</p>	<p>Enhetschef</p> <p>Avdelningschef</p>

2. Tillgänglighet (allmänna råd)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning metod	Ansvar
<p>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>	<p>Information finns för enheterna på webb. För vissa verksamheter finns också informationsbroschyr i pappersform.</p>	<p>Egenkontroll</p>	<p>Enhetschef</p> <p>Avdelningschef</p>

3. Samverkan och samarbete (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning metod	Ansvar
<p>1 § Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner som tydliggör</p> <p>1. ansvaret för samarbete, internt och externt, som gäller den enskildes behov av insatser vad avser t.ex. överföring av information</p>	<p>Det finns interna samarbetsrutiner för Barn och ungdomsverksamheten, samt rutiner som styr hur en anmälan/information till barn och ungdomsenheten ska ske. Sekretesslagen styr vilken informationsöverföring som för övrigt kan ske.</p>	<p>Egenkontroll samt att överenskommelser ska utvärderas och uppdateras minst 1 gång/år.</p>	<p>Enhetschef / avdelningschef</p>
<p>2. 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>	<p>Enligt lokala samverkansöverenskommelser t.ex. BUS-utredningen</p> <p>Under 2009 kommer ett nytt samverkansavtal utformas med skolan</p>	<p>Egenkontroll och årlig uppdatering</p>	<p>Enhetschef / avdelningschef</p>

4. Handläggning och dokumentation m.m. av ärenden som rör enskilda (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p>2 § Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för</p> <p>1. handläggning och dokumentation av ett ärende</p> <p>2. hur uppgifter ska lämnas mellan den som fattar beslut om en insats och den som ansvarar för det praktiska genomförandet</p> <p>3. dokumentation av genomförandet av beslutad insats</p> <p>4. uppföljning och utvärdering av en beslutad insats</p>	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <p>handläggning och dokumentation av ett ärende med hela flödesprocessen för:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ta emot en ansökan/anmälan - Utredda behov - Fatta beslut - Val av insats och utförare - Överföring av information mellan myndighetsenhet och utförande verksamhet - Genomförande av insats hos Öppen-vårdsenheten - Uppföljning av insats på individnivå/följa upp behov - Avsluta ärenden 	<p>Egenkontroll Kvalitetsuppföljning minst 1 gång/år eller tätare vid behov</p>	<p>Enhetschef</p>

5. Fel och brister i verksamheten (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p>3 § 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"> * Klagomålshantering med plan för åtgärdshantering * Avvikelsehantering i samarbete mellan kommun och landsting <p>Konsekvensanalyser genomförs vid planerade verksamhetsförändringar.</p>	<p>Granskning av dokumentation Statistik</p> <p>Dokumentation</p>	<p>Enhetschef Avdelningschef</p> <p>Enhetschef Avdelningschef</p>

6. Synpunkter och klagomål på verksamheten (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p>4 § 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"> 1. förebygga fel och brister 2. utveckla verksamheten 3. identifiera nya eller ej tillgodosedda behov 	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand, utreds och åtgärdas * Identifiering, dokumentation och analys av felaktigheter, skador och avvikelser * Hur orsaker till fel och brister åtgärdas * Hur erfarenheter från avvikelsehantering återförs i förebyggande syfte 	<p>Granskning av dokumentation</p>	<p>Enhetschef Avdelningschef</p>

7. Personal och kompetensförsörjning (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p>5 § Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för att fortlöpande kontrollera att</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Det finns bemanning som behövs för att utföra socialtjänstens uppdrag 2. Personalen har den kompetens som krävs för att utföra uppgifterna 3. Personalen ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutveckling inom verksamhetsområdet. 	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Mätning av arbetsbelastning genom medarbetarsamtal, avgångssamtal, APT, och påverkansmöjlighet * Kravspecifikation vid rekrytering <p>Inför varje verksamhetsplaneringsperiod görs bedömning om vilken kompetensutveckling som behövs. I medarbetarsamtal tas extra hänsyn till individuella behov.</p>	Granskning av dokumentation	Enhetschef Avdelningschef

8. Försörjning av varor och tjänster (allmänna råd)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	Ansvar
<p>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.</p>	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Att skapa arbetsgrupper vid behov då upphandling ska genomföras. De ska vara sammansatta utifrån olika kompetenser. 	Granskning av dokumentation	Enhetschefer Avdelningschef

9. Uppföljning och utvärdering av verksamheten (föreskrifter & allmänna råd)			
Krav	Gällande rutiner/processer	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> <ul style="list-style-type: none"> * Hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen * Hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupper behov * Hur den enskilde och andra intressenter uppfattar verksamhetens kvalitet 	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Egenkontroll * Kvalitetsuppföljning <p>Verksamhetsuppföljning/ILS Internkontroll</p> <p>Uppföljning på individnivå vid avslut och omprövning av beslut om insats</p> <p>Avtalsuppföljning</p> <p>Årlig genomgång och uppdatering samt utvärdering av gällande rutiner och kvalitetssystem.</p>	<p>Dokumentation Protokoll Tertialrapporter och i VB</p> <p>Egenkontroll på enhetsnivå och individnivå</p>	<p>Avdelningschef Enhetschef</p>