

Bilaga 3d

Ledningssystem för kvalitet inom individ- och familjeomsorg - verksamhetsområdet Ekonomiskt bistånd

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	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><i>Bemötande</i> Enheten har riktlinjer och rutiner som säkerställer att:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Den enskilde ska bemötas med respekt. * Den enskilde får information om ekonomiskt bistånd så att denne kan överklaga besluten som han är missnöjd med. * Insatserna utformas efter den enskildes behov och så långt som möjligt i samråd med den enskilde. <p><i>Innehåller b.a.</i> Riktlinjer för bemötande och förhållningssätt Lagstiftning, riktlinjer Dokumentation</p> <p>Enheten har systematisk klagomålshandling och vid behov vidtas åtgärder utifrån den enskildes synpunkter.</p> <p>Enheten medverkar vid tillsyn från myndigheter och tar del av och åtgärdar vid behov de synpunkter som framförs.</p>	<p>Egenkontroll Kvalitetsrevisioner Enkäter</p>	<p>Enhetschef Avdelningschef</p>
<p>Kvalitetsarbetet bör omfatta analyser av hur tjänsterna svarar mot enskilda och grupperns behov.</p>	<p>Utvärderingsmetoder finns. Ärendegenomgångar görs regelbundet</p>	<p>Egenkontroll</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>Förbättringsarbete görs med anledning av utvärderingar, omvärldsanalyser, resultat av forskning, revisionsrapporter mm.</p>	<p>Egenkontroll</p>	

2. Tillgänglighet (allmänna råd)			
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> Enheten för ekonomiskt bistånd har lokala rutiner för lokalernas och byggnadens tillgänglighet. Även säkerhetsrutiner, tex om Hot och våld.</p> <p><i>Kontakter</i> Enheten för ekonomiskt bistånd har lokala rutiner för hur den enskildes behov av kontakt med handläggare sker.</p> <p><i>Information</i> Enheten för ekonomiskt bistånd har informationsbroschyrer som lämnas till den enskilde vid det första besöket. Informationen uppdateras vid förändringar. I besökshytterna ges kontinuerlig information. Kontaktcenter (KC) ger också information om ek. bistånd.</p>	<p>Egenkontroll</p> <p>Egenkontroll</p> <p>Egenkontroll Enkäter</p>	<p>Enhetschef 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><i>Rutiner finns för:</i></p> <p>Informationsöverföring mellan handläggare, inom andra avdelningar/enheter på stadsdelsförvaltningen, Jobbtorg, AF, VC, Psykiatriskt mottagning, Skattemyndigheten, Polisen,</p> <p>Samverkan och informationsöverföring sker i samband med gemensamma ärenden</p> <p>Samverkan sker även på övergripande nivå genom samarbetsavtal</p>	<p>Journalanteckningar i gemensamma datasystem, Paraplyet, Närrapp. Trepartsmöten</p> <p>Protokoll sparas</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>Rutiner finns för medgivande att samtala med t.ex. arbetsförmedlingen, läkarkontakter etc.</p>	<p>Att den enskilde givit sitt tillstånd dokumenteras i ansökan, i journaler eller genom ett skriftlig medgivande. Skriftlig eller muntlig fullmakt dokumenteras.</p>	<p>Enhetschef avdelningschef</p>

4. Handläggning och dokumentation m.m. av ärenden som rör enskilda (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning sårbarhet	Ansvar
<p>2 § Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. handläggning och dokumentation av ett ärende 2. hur uppgifter ska lämnas mellan den som fattar beslut om en insats och den som ansvarar för det praktiska genomförandet 3. dokumentation av genomförandet av beslutad insats 4. uppföljning och utvärdering av en beslutad insats 	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Ansökan och beslut * Utredning, hur och när den ska göras och besked till den enskilde om utredning * Grundutredning vid nybesök * Hur olika typer av utredning ska genomföras * Mål och beslut om insatser, tex Egna medel. * Arbetsplaner * Överklagande * Fullmakter och medgivanden 	<p>Levande dokument som utvärderas kontinuerligt</p>	<p>Enhetschef</p>

5. Fel och brister i verksamheten (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning sårbarhet	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 viktiga 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 * Internkontroll * Kontroll i samband med avstämning av beslut * Delegation <p>Konsekvensbeskrivning och riskanalyser görs vid verksamhetsförändringar i samverkan med personalen och de fackliga organisationerna</p> <p>Förebyggande arbete med riskanalyser och andra åtgärder för att minimera risker.</p>	<p>Granskning av dokumentation Statistik Internkontroll rapporter</p> <p>Dokumentation</p>	<p>Enhetschef Avdelningschef</p> <p>Enhetschef Avdelningschef</p>

6. Synpunkter och klagomål på verksamheten (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning sårbarhet	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 tas om hand, utreds och åtgärdas * Hur anmälan brister vid handläggning, tas om hand och åtgärdas 	Granskning av dokumentation	Enhetschef

7. Personal och kompetensförsörjning (föreskrifter)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning sårbarhet	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"> * Annonsering * Personalförstärkning vid tex. ökad arbetsbörda * Anställning * Introduktion * Ansvarsbeskrivningar * Bemanning och kompetensutveckling * Medarbetarsamtal * APT, påverkansmöjlighet * Kompetens- och kunskapsutveckling 	Granskning av dokumentation	Enhetschef Avd. chef

8. Försörjning av varor och tjänster (allmänna råd)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning sårbarhet	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> Hur inköp av varor och tjänster ska gå till och vilka anordnare som bör anlitas.	Granskning av dokumentation.	Enhetschef

9. Uppföljning och utvärdering av verksamheten (föreskrifter & allmänna råd)			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning sårbarhet	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 * Framtagande av årliga kvalitetsgarantier <p>Verksamhetsuppföljning/ILS, T1 och T2, Vb.</p> <p>Årlig genomgång och uppdatering av gällande rutiner och kvalitetssystem.</p> <p>Årlig genomgång och uppdatering av gällande rutiner och kvalitetssystem samt klagomålshantering.</p>	<p>Granskning av dokumentation</p> <p>Granskning av dokumentation</p>	<p>Avdelningschef / enhetschef</p>