

## Bilaga 3c

### Ledningssystem för kvalitet inom individ- och familjeomsorg - verksamhetsområdet Socialpsykiatri

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

<b>1. Kvalitetssäkring av sociala tjänster (allmänna råd)</b>			
Krav	Gällande rutiner/processer Verkställighetsprocessen	Uppföljning spårbarhet	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>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Överföring av information mellan biståndshandläggare och verkställande verksamhet.</li> <li>* Mottagande av beställning.</li> <li>* Möte med brukaren.</li> <li>* Upprättande av genomförandeplan.</li> <li>* Verkställande av insatsen i enlighet med Genomförandeplanen.</li> <li>* Uppföljning av genomförandeplanen.</li> <li>* Avslutande av verkställighet.</li> </ul>	<p>Egenkontroll</p> <p>Kvalitetsuppföljning</p>	<p>Bitr. enhetschef Enhetschef</p> <p>Avdelningschef</p>
Kvalitetsarbetet bör omfatta analyser av hur tjänsterna svarar mot enskilda och grupperns behov.	Verksamheterna ska regelbundet, såväl i den dagliga omsorgen som i samband med olika uppföljningar/enkäter, inhämta den enskildes syn på hur beslutade insatsernas utförs. Synpunkterna ska ligga till grund för förbättringar.		Bitr. enhetschef
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 verksamheterna medverkar vid tillsyn från myndigheter och tar del av och åtgärdar vid behov de synpunkter som framförs.		Bitr. enhetschef Enhetschef

<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> Boenden och sysselsättning har lokala rutiner för lokalernas och byggnadens tillgänglighet.</p> <p><i>Kontakter</i> Myndighetssektionen har lokala rutiner för hur den enskildes behov av kontakt med biståndshandläggare sker.</p> <p><i>Information</i> Bitr. 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. Information om privata- och kommunala verksamheter inom stadsdelen finns på webben.</p>	Egenkontroll  Kvalitetsuppföljning	Bitr. enhetschef Enhetschef Avdelningschef  Avdelningschef

<b>3. Samverkan och samarbete (föreskrifter)</b>			
Krav	Gällande rutiner/processer	Uppföljning spårbarhet	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 LSS och SoL.	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informationsöverföring mellan biståndshandläggare och utförande verksamhet.</li> <li>* Informationsöverföring mellan boenden, sysselsättning och boendestöd.</li> <li>* Informationsöverföring från en kommunal utförare till en privat utförare.</li> <li>* Överföring av journalanteckningar från en kommunal utförare till en privat utförare, att den enskilde givit sitt tillstånd att överföra information.</li> <li>* Informationsöverföring mellan andra för brukaren viktiga aktörer, att den enskilde givit sitt tillstånd att överföra information.</li> </ul>	Egenkontroll  Kvalitetsuppföljning  Granskning av dokumentation	Bitr. enhetschef Enhetschef Avdelningschef  Bitr. enhetschef Enhetschef

<b>4. Handläggning och dokumentation m.m. av ärenden som rör enskilda (föreskrifter)</b>			
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, uppföljning och utvärdering av en beslutad insats</li> </ol>	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ta emot ansökan/anmälan</li> <li>* Utredda behov</li> <li>* Möte med brukaren</li> <li>* Fatta beslut</li> <li>* Val av utförare</li> <li>* Överföring av information mellan myndighetssektionen och utförande verksamhet.</li> <li>* Uppföljning på individnivå/följa upp behov.</li> <li>* Avsluta ärenden</li> </ul>	<p>Egenkontroll</p> <p>Kvalitetsuppföljning</p>	<p>Enhetschef</p> <p>Avdelningschef</p>

<b>5. Fel och brister i verksamheten (föreskrifter)</b>			
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 om allvarliga missförhållanden</li> <li>* Avvikelsehantering i samarbetet mellan kommun och landsting</li> <li>* Överrapportering mellan arbetspass</li> </ul> <p>Konsekvensbeskrivning vid verksamhetsförändringar</p>	<p>Egenkontroll</p> <p>Kvalitetsuppföljning</p> <p>Dokumentationstatistik</p> <p>Protokoll</p>	<p>Bitr. enhetschef</p> <p>Enhetschef</p> <p>Avdelningschef</p>

<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 tas om hand , utreds och åtgärdas.</li> <li>* Hur anmälan om allvarliga missförhållanden rapporteras, tas om hand, utreds 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>	<p>Egenkontroll</p> <p>Kvalitetsuppföljning</p>	<p>Bitr. enhetschef</p> <p>Enhetschef</p> <p>Avdelningschef</p>

<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>* Rekryteringsstrategi</li> <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>	<p>Egenkontroll</p> <p>Kvalitetsuppföljning</p>	<p>Bitr. enhetschef</p> <p>Enhetschef</p> <p>Avdelningschef</p>

<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.	<p><i>Rutiner finns för:</i></p> <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>	Granskning av dokumentation	Bitr. enhetschef Enhetschef Avdelningschef

<b>9. Uppföljning och utvärdering av verksamheten (föreskrifter &amp; allmänna råd)</b>			
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> <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>	<p><i>Rutiner finns för</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Egenkontroll</li> <li>* Kvalitetsuppföljning</li> <li>* Uppföljning på individnivå vid nyprövning, omprövning och uppföljning av beslutad insats.</li> </ul> <p>Granskning av social dokumentation Årlig genomgång och uppdatering av gällande rutiner i kvalitetssystem.</p> <p>Avtalsuppföljning</p> <p>Kvalitetsuppföljning Uppföljning på individnivå vid nyprövning, omprövning och uppföljning av beslutad insats.</p>	Egenkontroll  Kvalitetsuppföljning  Dokumentation Protokoll Tertialrapporter Verksamhetsberättelser	Bitr. enhetschef Enhetschef  Avdelningschef  Bitr. enhetschef Enhetschef Avdelningschef