

## Ledningssystem för kvalitet vid avdelningen för social omsorg

### Inledning

Av bestämmelserna i 3 kap. 3 § SoL och 6 § LSS framgår att socialtjänsten ska vara av god kvalitet både vad gäller strukturinriktade, allmänt inriktade och individinriktade insatser. Kvaliteten ska utvecklas på ett systematiskt och fortlöpande sätt.

För att säkerställa att kvaliteten utvecklas ska socialnämnden inrätta ett ledningssystem för kvalitetsarbetet. Ledningssystemet ska göra det möjligt att uppnå förbättringar i verksamheten genom att på ett systematiskt sätt planera, genomföra och utvärdera det arbete som görs och de insatser som ges. Utifrån utvärderingen sätts nya mål som ligger till grund för den nya planeringen etc.

Som vägledning och stöd för kommunernas arbete med kvalitetssystem för socialtjänsten har Socialstyrelsen utfärdat föreskrifter och allmänna råd<sup>1</sup> samt en handbok<sup>2</sup>. De riktlinjer som ges här för ledningssystemet inom avdelningen för social omsorg utgår från dessa dokument.

### Ledningssystemets innehåll och omfattning

Ledningssystemet ska innehålla en organisatorisk struktur, ett uttalat och tydligt ansvar, dokumenterade rutiner, identifierade processer samt rutiner för uppföljning. Ledningssystemet ska säkerställa att uppföljningsbara mål utifrån SoL och LSS fastställs samt att enskilda och grupper ges möjlighet att vara delaktiga och att personalen görs delaktig i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten. Det ska också säkerställa att kvalitetsarbetet dokumenteras och kontinuerligt följs upp.

Kvalitetssystemet ska fastställas av nämnden och vara integrerat med befintliga system för budget- och verksamhetsplanering. Kvalitetssystemet ska inte vara mer omfattande än vad som krävs för att uppnå målen för verksamheten.

Kvalitetsledningssystem ska finnas även i enskilt drivna verksamheter enligt SoL och LSS som nämnden upphandlar tjänster ifrån.

---

<sup>1</sup> Föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11).

<sup>2</sup> God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (Socialstyrelsen 2008)

## Vad är god kvalitet inom socialtjänsten?

God kvalitet i socialtjänsten kan beskrivas som att verksamheten uppfyller de mål som finns i lagar, förordningar och föreskrifter. Särskilt viktiga för kvaliteten är de kvalitetsområden som definieras nedan och som innebär att tjänsterna ska

- ♦ bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet

Insatser ska utgå från och bidra till att den enskilde både kan och vill styra sitt eget liv. Insatserna ska utformas med respekt för den enskildes integritet och den enskilde ska ha insyn i och reellt inflytande över de insatser som ges.

Socialtjänsten ska visa lyhördhet och inlevelseförmåga i den enskildes förhållanden och eftersträva en förtroendefull samverkan med den enskilde. Den enskilde ska ha insyn i och reellt inflytande över de insatser som ges.

- ♦ utgå från en helhetssyn, vara samordnade och präglas av kontinuitet

Den enskildes samlade livssituation ska utgöra utgångspunkten för insatserna. Socialtjänsten ska därför även beakta hur olika insatser på bästa sätt kan verka förebyggande. Om den enskilde behöver tjänster som bedrivs inom olika verksamheter och av olika utförare ska tjänsterna samordnas och vara kontinuerliga.

- ♦ vara kunskapsbaserade och effektivt utförda

Insatserna ska baseras på bästa tillgängliga kunskap om utformning, innebörd och förväntade resultat, dvs. de ska så långt möjligt bygga på vetenskap och beprövad erfarenheter.

Insatserna ska utföras på ett effektivt sätt, t.ex. genom en snabb och ändamålsenlig handläggning. För det krävs bland annat väl fungerande arbetsledning, genomtänkt arbetssätt samt personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Personalen ska också ha ett sådant förhållningssätt till enskilda och grupper så att de upplever trygghet i mötet med socialtjänsten.

Insatser ska ges på ett sådant sätt att den enskildes behov av stöd och hjälp tillgodoses och så att syftet med insatsen eller verksamheten uppnås

- ♦ vara tillgängliga och jämnt fördelade

Det ska vara lätt att få information om vilka tjänster som socialtjänsten kan erbjuda och det ska vara lätt att ta kontakt för att få del av dessa tjänster. Alla medborgare ska ha rätt till socialtjänstens insatser.

- ♦ vara trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen

Brukaren ska inte löpa någon risk att drabbas negativt av tjänsterna och rättssäkerhet ska råda vid myndighetsutövningen.

## Övrigt

Kvaliteten på tjänsterna ska bedömas ur både klient/brukar-, personal-, lednings- och medborgarperspektiv.

Övrigt som ska beaktas när kvaliteten bedöms är att socialtjänsten ska bedrivas i enlighet med grundläggande etiska riktlinjer, såsom respekt för alla människors lika värde. Diskriminering på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning eller funktionshinder får inte förekomma.

Vid bedömning av hur socialtjänsten fungerar ska könsperspektivet beaktas och analyseras. Vid åtgärder som rör barn ska hänsyn tas till vad som är barnets bästa.

## **Hur förhåller sig Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd till ILS?**

I Stockholms stads ledningssystem ILS (integrerat system för ledning och uppföljning av stadens ekonomi och verksamhet) anges de politiska målen och de ekonomiska ramarna för verksamheten. ILS och verktyget ILS-webben används för att planera, följa upp och utveckla stadens verksamheter ned på enhetsnivå.

Socialstyrelsens föreskrifter utgår från socialtjänstlagen och LSS. Nämndens ledningssystem för kvalitet ska ha sin utgångspunkt i lagstiftningen samtidigt som det så långt som möjligt använder sig av ILS-systemet för att fastställa och följa upp mål.

## **Anvisningar**

Ledningssystemet ska beskrivas i ett dokument som kortfattat redogör för de metoder, rutiner etc. som gäller vid varje enhet inom social omsorg och hur ansvaret är fördelat mellan olika nivåer (t.ex. avdelningschef, enhetschef, medarbetare eller annan befattningshavare) på respektive punkt.

Redogörelsen skrivs i mallen som finns i bilaga 1. Redogörelsen ska vara kortfattad, gärna i punktform (som t.ex. att "rutiner finns i metodpärmen").

Enhetschefen ansvarar för att dokumentet upprättas, tillämpas och revideras när det behövs.

Originaldokumentet förvaras på enheten. En kopia av det skickas till administrativa sekreteraren vid social omsorg.

## **Bilaga:**

1. Mall för enheternas kvalitetsledningssystem



## KVALITETSLEDNINGSSYSTEM

**Enhetens namn:** .....

Enheten ska ange vilka metoder, rutiner etc som tillämpas vid just den enheten på varje område nedan. Enheten ska också ange på vilken nivå (avdelningschef, enhetschef, medarbetare eller annan) som ansvaret ligger för de olika punkter som tas upp.

### 1. Kvalitetssäkring av de sociala tjänsterna

#### a) Beskriva

De viktigaste sociala tjänsterna och tillhörande arbetsprocesser ska beskrivas.

*Exempel på beskrivningar (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Verksamhetsplaner (inledningstexten samt åtaganden och arbetssätt)
- Stadens riktlinjer och handböcker
- Rutiner och riktlinjer för särskilda områden: sekretess, egna medel, livsmedelshygien, bemötande, jämlikhet och mångfald etc.

*Skriv här:*

*Beskrivning:*

*Ansvarsfördelning:*

#### b) Analysera

Analys ska göras av hur tjänsterna svarar mot de behov som finns hos enskilda och grupper samt mot de krav som finns i lagstiftningen.

*Exempel på metoder (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Uppföljningar i enskilda ärenden
- Brukarundersökningar, fokusgrupper etc
- Synpunkter från klagomålshantering
- Uppföljningar av åtaganden, indikatorer och aktiviteter i tertialrapporter och verksamhetsberättelse
- Egna utvärderingar, kollegiegranskningar
- Erfarenheter från forskning och tillsyn

*Skriv här:*

*Analysmetoder*

*Ansvarsfördelning:*

**c) Förbättra**

Resultatet av analyserna ska tillsammans ligga till grund för arbetet med att förbättra de tjänster som redan finns och att skapa tjänster som tillgodoser nya eller tidigare inte kända behov hos brukarna.

*Skriv här:*

*Metoder:*

*Ansvarsfördelning:*

**2. Tillgänglighet**

Arbetsformer ska finnas för hur verksamheten ska göras tillgänglig vad gäller lokaler, besök, information m.m.

*Exempel på metoder (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Systematiskt samarbete med lokalansvariga om tillgänglighet till lokaler och byggnader.
- Samarbete med arbetsterapeut.
- Samarbete med bostadsanpassningsavdelningen.
- Lättfunnen och aktuell information på förvaltningens webbplats.
- Egna webbplatser för enheterna.
- Klarspråks- och lättlästarbete

*Skriv här:*

*Arbetsformer:*

*Ansvarsfördelning:*

**3. Samverkan och samarbete****a) Enskilda ärenden**

Rutiner ska finnas som tydliggör ansvaret för samarbete, internt och externt, som gäller den enskildes behov av insatser.

*Exempel (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Ansvarsfördelning mellan olika enheter inom förvaltningen i enskilda ärenden
- Former för samarbete mellan olika enheter
- Rutiner för kontakter med anhöriga, gode män och företrädare
- Rutiner för samarbete i enskilda ärenden med privata utförare

*Skriv här:*

*Rutiner:*

*Ansvarsfördelning:*

**b) Principfrågor**

Rutiner ska finnas som tydliggör hur samverkan ska bedrivas såväl internt, inom och mellan nämnder, som externt, med myndigheter och andra aktörer.

*Exempel (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Avtal med andra förvaltningar
- Avtal med andra kommuner
- Avtal med landstinget, försäkringskassan och arbetsförmedlingen

Skriv här:

Rutiner:

Ansvarsfördelning:

**4. Handläggning, dokumentation mm.**

Rutiner ska finnas för

- 1) handläggning och dokumentation av ett ärende,
- 2) dokumentation av genomförandet av en beslutad insats,
- 3) hur uppgifter ska lämnas mellan den som fattar beslut om en insats och den som ansvarar för det praktiska genomförandet, och
- 4) uppföljning och utvärdering av en beslutad insats.

*Exempel på rutiner*

- Stadens riktlinjer för handläggning och dokumentation vid utredning och genomförande av insatser samt stadens verksamhetssystem (Paraplyet och Parasol)
- Särskilda rutiner inom förvaltningen

Skriv här:

Rutiner:

Ansvarsfördelning:

**5. Fel och brister i verksamheten****a) I befintlig verksamhet**

Rutiner ska finnas för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp.

*Exempel (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Rutiner för anmälan enligt Lex Sarah
- Rutiner vid hot och våld
- Rutiner för hantering av muntliga klagomål och synpunkter
- Risk- och väsentlighetsanalys i samband med verksamhetsplanen samt internkontroll

Skriv här:

Rutiner:

Ansvarsfördelning:

### **b) Vid planerad förändring av verksamheten**

Bedömningar ska göras av vilka fel och briser som kan komma att uppstå vid planerade förändringar i verksamheten.

*Exempel på rutin (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Riskbedömningar utifrån det systematiska arbetsmiljöarbetet.
- Rutiner för samverkan med de fackliga organisationerna.

Skriv här:

Rutiner:

Ansvarsfördelning:

## **6. Synpunkter och klagomål på verksamheten**

Rutiner ska finnas för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda samt från t.ex. myndigheter och organisationer.

*Exempel (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Rutiner för att hantera synpunkter som lämnas via webben
- Rutiner för att hantera synpunkter som lämnas på klagomålsblankett
- Rutiner för att hantera synpunkter som lämnas muntligen

Skriv här:

Rutiner

Ansvarsfördelning:

## **7. Personal- och kompetensförsörjning**

Rutiner ska finnas för att fortlöpande kontrollera att

- 1) det finns den bemanning som behövs för att utföra socialtjänstens uppdrag
- 2) personalen har den kompetens som krävs för att utföra uppgifterna, och
- 3) personalen ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområdet.

*Exempel (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Bemanningen utgår från tilldelade resurser i verksamhetens budget samt antal utredningar eller beställningar. Arbetsbelastningen för enskilda medarbetare diskuteras vid arbetsplatsträffar.
- Kompetensutveckling diskuteras och planeras årligen i medarbetarsamtalet.

*Skriv här:*

*Rutiner:*

*Ansvarsfördelning:*

## **8. Upphandling**

Vid formuleringen av kriterier inför en upphandling ska särskilt sådana kriterier uppmärksammas som bidrar till att de varor och tjänster som tillhandahålls är av god kvalitet.

### *Metod*

Medarbetare från det aktuella verksamhetsområdet medverkar i upphandlingen med synpunkter på vilka kriterier som är relevanta för kvaliteten.

### *Ansvarsfördelning*

Avdelningschef tillsammans med upphandlaren.

## **9. Uppföljning och utvärdering**

Metoder ska finnas för att följa upp och utvärderas verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling.

### *Exempel på metoder (tas bort i det färdiga dokumentet)*

- Ekonomisk månadsuppföljning och tertialrapporter, verksamhetsberättelse och bokslut
- Brukarundersökningar, brukar- och anhörigmöten, brukarråd, handikappråd etc.
- Uppföljning av insatser på individnivå
- Internkontroll

*Skriv här:*

*Rutiner:*

*Ansvarsfördelning:*