



SKÄRHOLMENS STADSDELSFÖRVALT-
NING

Vuxenenheten

Vuxenenheten
Skärholmens stadsdelsförvaltning

**Ledningssystem för systematiskt
kvalitetsarbete 2012**



SKÄRHOLMENS STADSDELSFÖRVALT- NING

Vuxenenheten

Systematiskt kvalitetsarbete

Verksamheterna i Skärholmen driver verksamhet enligt gällande lagstiftning och riktlinjer. Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS.

Föreskriften SOSFS 2011:9 (M och S) ska hjälpa enheterna att säkerställa det systematiska kvalitetsarbetet samt tydliggöra enhetens ledningssystem. Föreskriften måste tillämpas i verksamheter som omfattas av;

1. 31 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763),
 2. 16 § tandvårdslagen (1985:125),
 3. 6 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, och
 4. 3 kap. 3 § tredje stycket socialtjänstlagen (2001:453).
- 2 § Föreskrifterna ska även tillämpas i det systematiska patientsäkerhetsarbetet som vårdgivare ska bedriva enligt 3 kap. patientsäkerhetslagen (2010:659).

Ansvar för och användning av ett ledningssystem

1 § Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

2 § Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

3 § Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ange hur uppgifterna som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten är fördelade i verksamheten.

Kännetecknade för föreskrifter är att de är bindande och gäller generellt, allmänna råd består av generella rekommendationer om hur en författning kan eller bör tillämpas.

God kvalitet inom verksamheter som berörs av SoL och LSS

Verksamheten enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. De slår fast att allt arbete och utformning av insatser alltid ska utgå från den enskildes behov och livssituation. När åtgärder rör barn ska hänsyn till barnets bästa särskilt beaktas.



SKÄRHOLMENS STADSDELSFÖRVALT- NING

Vuxenenheten

Kvalitetsindikatorer

God kvalitet i socialtjänstens verksamheter kan beskrivas i termer av att tjänsterna svarar mot de mål (lagar, förordningar, föreskrifter samt politiska beslut) som beslutats samt att de:

- Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet
- Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet
- Är kunskapsbaserade och effektivt utförda
- Är tillgängliga och jämlikt fördelade
- Är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen.

Skärholmens stadsdelsnämnd värdegrund

Alla verksamhet i Skärholmens stadsdelsförvaltning utgår från den gemensamma värdegrunden;

- Vi utvecklar verksamheten i samspel med brukare och medarbetare samt i dialog med politisk ledning.
- Vi bemöter alla med respekt.
- Vi tar tillvara olikhet och mångfald.
- Vi använder våra resurser väl.
- Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar.
- Vi samarbetar och skapar god stämning.
- Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång.
- Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens.
- Vi tar ansvar för vår egen och Skärholmens utveckling.



SKÄRHOLMENS STADSDELSFÖRVALT- NING

Vuxenenheten

Ledningssystem inom Vuxenenheten

Ansvarig chef

Karin Rosenqvist, enhetschef
Storholmsgatan 3, 1 tr, 126 36 Skärholmen.

Brukare

Vuxenenheten vänder sig till vuxna från 19 år som missbrukar beroendeframkallande substanser och/eller har andra svårigheter som hindrar dem att leva självständigt, t.ex. hot- och våldsutsatta kvinnor och män. Ca 200 klienter är aktuella i genomsnitt/dag.

Verksamhetsidé och organisation

Att utifrån givna resurser tillsammans med klienter och samarbetspartners skapa mätbara mervärden för våra klienter och därigenom för oss själva i form av ökad självuppskattning och professionalitet.

Vi ser klagomål som en gåva, såtillvida att klagomål kan användas till att förbättra verksamheten och förhindra framtida klagomål.

Vi ser verksamheten som processer som skapar värde för brukarna. Processorientering stimulerar till att analysera och förbättra arbetsflöden och organisation och lägger grunden för kundorienterad verksamhetsutveckling.

Vi implementerar och utför ett systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete enligt stadens direktiv och Socialstyrelsens nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård (*Nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård, Socialstyrelsen, 2007*). Vi följer stadens riktlinjer (*Riktlinjer för handläggning av insatser enligt Socialtjänstlagen till vuxna med missbruks-/beroendeproblematik*, dnr: 325-1789/2010), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2006:5 (S)) samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2011:9 (M och S)).

Vuxenenheten har ett brett samarbete både inom och utom stadsdelen, med såväl professionella som frivilliga aktörer. Vi samarbetar med frivilliga organisationer som Föräldraföreningen Mot Narkotika, KRIS, X-CONS, Nobba Brass & Nubbe, NA, AA och Länkarna.

Enheten använder evidensbaserade behandlingsmetoder och i första hand stadsdelens öppenvård. Vid placeringar används i första hand stadens upphandlade vårdgivare.

Vuxenenheten tillhör Socialtjänsten. Anställda: 1 enhetschef, 1 biträdande enhetschef, 1 administrativ sekreterare och 8,5 socialsekreterare, sju kvinnor och fem män vilka tillsammans talar 9 språk.



SKÄRHOLMENS STADSDELSFÖRVALT- NING

Vuxenenheten

Processer och rutiner

Vuxenenheten arbetar i ILS-webben 4 gånger per år: Tertialrapporterna 1 och 2, verksamhetsberättelsen samt verksamhetsplanen. Verksamhetsplanen för 2012 ger en överskådlig information över våra åtaganden och hur vi följer upp dem, varför den biläggs detta dokument (bilaga 1). Även biläggs Vuxenenhetens årliga plan för internkontroll för 2012 (bilaga 2).

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist

Samverkan

Målsättningen är att ha ett överlag snabbt, effektivt och ändamålsenligt samarbete mellan enheterna.

I samband med Socialtjänstens samråds- och remitteringsmöten planeras gemensamma insatser för exempelvis barn och unga, skyddat boende för våldsutsatta och/eller extern missbruksvård. Övergripande följs gemensamma arbetsrutiner angivna i stadsdelens samverkansdokument (bilaga 3)

Samverkan följs upp fortlöpande samt vid tertialer och verksamhetsberättelse.

Offentlighets- samt sekretesslagens intentioner följs. Vid såväl intern som extern samverkan efterfrågas alltid klienters sekretesseftergifter för att på effektivast vis kunna samarbeta över gränserna i enlighet med sekretesslagen. Ingen samverkan avseende klienters vårdbehov gör utan klientens medgivande till samt önskemål om det.

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist.

Riskanalys

Se bilaga 2 (Vuxenenhetens årliga plan för internkontroll för 2012).

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist.

Egenkontroll

Vuxenenhetens egenkontroll omfattar:

- Jämförelser av verksamhetens resultat dels med uppgifter i öppna jämförelser, dels med resultat för andra verksamheter.
- Jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat.
- Regelbunden granskning av journaler, akter och annan dokumentation.
- Undersökning av förhållningssätt och attityder bland personalen som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet.
- Inhämtande av synpunkter från revisorer, intressenter samt medarbetarenkäter.



SKÄRHOLMENS STADSDELSFÖRVALT- NING

Vuxenenheten

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist

Utredning av avvikelser

Vuxenenheten har en klagomålshantering där all personal är informerad att de kan hänvisa den som lämnar synpunkter till enhetschefen. Informationen används sedan till att förbättra verksamheten och öka den enskildes inflytande. Vi har inom ramen för vår gemensamma verksamhet vid Storholmsgatan 3 (Vuxenenheten, Resursenhetens bostöd och KBT-grupp samt Älvsjös vuxenenhets behandlingsverksamhet), en postlåda i väntrummet för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag.

Anmälningar kan göras enligt Lex Sarah. Enhetschefen har utbildat sig i hantering i Lex Sarah. Socialtjänsten har en särskilt ansvarig person för hantering av Lex Sarah. Klagomål avseende landstinget görs genom skriftliga och muntliga avvikelserapporter.

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist.

Förbättrande åtgärder i verksamheten

Genom tertial- och verksamhetsrapporter i ILS, åskådliggörs enhetens brist- och förbättringsområden. Förbättringsområdena har listats i vår årliga plan för internkontrollarbete för 2012 (bilaga 2). Internkontrollplanen är en handlingsplan för kontroll och förbättringar som under året följs upp vid efterföljande tertialer.

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist

Förbättring av processerna och rutinerna

Vi implementerar och utför ett systematiskt kvalitets- och utvecklingsarbete enligt stadens direktiv och Socialstyrelsens nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård (*Nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård, Socialstyrelsen, 2007*). Vi följer stadens riktlinjer (*Riktlinjer för handläggning av insatser enligt Socialtjänstlagen till vuxna med missbruks-/beroendeproblematik, dnr: 325-1789/2010*), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd vid handläggning av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2006:5 (S)) samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2011:9 (M och S)).

Vårt interna kvalitetsarbete grundar sig, såsom i alla kvalitetssystem, på att vi ständigt utvärderar och förbättrar våra rutiner och processer för att åstadkomma ständigt förbättrad brukarnytta.

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist.



SKÄRHOLMENS STADSDELSFÖRVALT- NING

Vuxenenheten

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Enhetschefen är ytterst ansvarig för att planera och genomföra kvalitetsarbetet.

Alla medarbetare har ansvar för att känna till och arbeta i enlighet med de lokala rutiner och riktlinjer för god kvalitet som finns. Kvalitetsarbetet tas upp på APT-möten för lärande och diskussion. Enheten arbetar ständigt med att förbättra och utveckla sina tjänster efter brukarnas behov och önskemål.

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist.

Dokumentationsskyldighet

Se under rubriken Processer och rutiner resp. Utredning av avvikelser ovan.

Ansvarig: Enhetschef Karin Rosenqvist.