

**Ledningssystem för kvalitet i verksamhet funktionsnedsättning enligt SOSFS 2006:11****Avdelningen för stöd och service till personer med funktionshinder, Enskede - Årsta - Vantörs stadsdelsförvaltning**

<b>KRAV/ALLMÄNNA RÅD I FÖRFATTNINGEN</b>	<b>ANSVAR RUTINER/RIKTLINJER</b>	<b>ANSVAR RUTINER/RIKTLINJER</b>
<p><b>Kvalitetssäkring (allmänna råd)</b> Enligt 4 kap allmänna råd bör ledningssystemet säkerställa att viktigaste sociala tjänsterna och tillhörande processerna beskrivs. Även analyser av hur tjänsterna svarar mot enskilda och grupper behov samt lagstiftningens krav bör ingå.</p>	<p>Följa upprättad organisation och arbetsprocess för det systematiska kvalitetsarbetet för avdelningen samt dokumentera arbetet.</p>	<p>Följa upprättad organisation och arbetsprocess för det systematiska kvalitetsarbetet för enheten samt dokumentera arbetet.</p>
<p><b>Tillgänglighet (allmänna råd)</b> Ledningssystemet bör säkerställa att verksamheten görs tillgänglig. Med tillgänglighet avse bl.a. tillgänglighet till lokaler och byggnader, hur besök och andra kontakter organiseras och hur information om verksamheten ges.</p>	<p>Rutiner/riktlinjer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• telefonpolicy</li> <li>• regler för elektronisk post</li> <li>• anvisningar och instruktioner beträffande IT</li> </ul> <p>Ansvarar för:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uppdatera avdelningens information på webb och intranät</li> <li>• Samverka med förvaltningens lokal- och fastighetsansvariga</li> <li>• Samverka med Handikapprådet</li> <li>• Samverka med IT</li> <li>• Samverka med förvaltningens informationsansvariga</li> <li>• Samverka med Lokalplanerarna vid utbyggnad av grubbostäder</li> </ul>	<p>Enheten ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Följa stadens telefonpolicy, regler för elektronisk post samt anvisningar och instruktioner beträffande IT</li> </ul> <p>Ansvarar för:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förse webbansvariga med erforderlig aktuell information för webb och intranät</li> <li>• Tillhandahålla erforderlig skriftlig information vid upprättande av broschyrer</li> <li>• Ha aktuell information anslagen väl synlig på enheten</li> <li>• Beakta behovet av tillgänglighetsaspekter</li> <li>• Samverka med andra t ex fastighetsägare om utemiljön</li> </ul>

<p><b>Samverkan och samarbete (krav)</b> Enligt kap. 4 § 1 ska ledningssystemet säkerställa att tydliga rutiner finns för</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ansvaret för samarbete internt, t.ex. överföring av information som är väsentligt för att den enskildes behov ska tillgodoses</li><li>2. hur samverkan ska bedrivas internt och externt med beaktning av bestämmelserna i sekretesslagen</li></ol>	<p>Rutiner/riktlinjer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL/LSS inom äldreomsorgen (daterad 2007-12-11)</li><li>• Offentlighet och sekretess</li><li>• Överrapportering mellan beställare och utförare</li><li>• Överrapportering inom enheten</li><li>• Informationsöverföring och samordnad vårdplanering mellan sjukvårdsområdet och stadsdelsförvaltningen</li><li>• Uppsökande verksamhet med munhälsobedömning - anvisningar för kommunens personal, manual utfärdande av tandvårdsstödsintyg</li><li>• Rutiner för basal vårdhygien (smittskyddsinstitutet) samt tillämpning av vårdprogram för MRSA (dat 2005-04-25)</li><li>• Ramavtal om köp av ledsagning/avlösning enligt SoL/LSS (Dnr 125-3822/2006)</li><li>• Policy för bemötande</li></ul>	<p>Enheten ska:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• följa de riktlinjer, tillämpningsanvisningar, överenskommelser som gäller för sin verksamhet</li><li>• ha rutiner för överrapportering/uppföljning mellan enheten och beställaren samt den enskilde/god man</li><li>• ha rutiner för överrapportering/uppföljning inom enheten</li><li>• ha rutiner för sekretess</li><li>• ha rutiner för samverkan, hantering av information samt överrapportering/uppföljning med landstinget (primärvården, habiliteringen etc).</li><li>• ha rutiner för genomförandet av tandvårdsenhetens uppsökande verksamhet med munhälsobedömning och utfärdande av tandvårdsstödsintyg för nödvändig tandvård</li><li>• ha rutiner för vårdhygien</li><li>• ha rutiner för in och utflyttning</li><li>• följa avdelningens policy för bemötande</li><li>• följa stadens handikapplan</li></ul>
---	---	--

<p><b>Handläggning och dokumentation m.m. av ärenden som rör enskilda (krav)</b> Enligt kap. 4 § 2 skall ledningssystemet säkerställa att rutiner finns för</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Handläggning och dokumentation av ett ärende</li><li>2. Dokumentation av genomförandet av en beslutad insats</li><li>3. Hur uppgifter lämnas mellan beslutsfattare och utförare</li><li>4. Uppföljning och utvärdering av en beslutad insats</li></ol> <p>Rutinen enligt 2 § 1 bör innefatta (råd):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• När en utredning ska inledas</li><li>• Hur olika typer av utredningar skall genomföras</li><li>• Hur målen för en planerad/beslutad insats skall formuleras</li><li>• Hur besluten ska formuleras</li><li>• Hur ett överklagande skall hanteras</li></ul>	<p>Rutiner/riktlinjer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Riktlinjer för handläggning av ärenden enligt SoL/LSS inom äldreomsorgen (dat 2007-12-11)</li><li>• Insatser enl LSS och bistånd enl SoL för barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder</li><li>• Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten (Socialstyrelsen 2008)</li><li>• Användarhandledning i ParaSoL och genomförandeplan med tillhörande vägledning (2008-2009)</li><li>• Personuppgiftslagen (PUL)</li><li>• Aktuella gallringsföreskrifter för stadsdelsförvaltningarna med hanteringsanvisningar (dat 2008-01-31)</li><li>• Rutin för brukares privata medel (2008-05-09)</li></ul>	<p>Enheten ska:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• följa de riktlinjer för handläggning och dokumentation som gäller för enheten med utgångspunkt i gällande lagar och föreskrifter</li><li>• tillämpa gällande användarhandledning i ParaSoL</li><li>• följa gällande föreskrifter och anvisningar för hantering av handlingar</li><li>• följa rutinerna för brukares privata medel</li><li>• ha rutiner för hantering och förvaring av nycklar</li></ul>
--	---	---

<p><b>Fel och brister i verksamheten (krav)</b> Enligt kap. 4 § 3 skall ledningssystemet säkerställa att det finns rutiner för hur fel och brister i verksamheten skall identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas. Vidare skall även en bedömning göras om vilka fel och brister som kan uppstå vid planerade förändringar i verksamheten.</p>	<p>Rutiner/riktlinjer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anmälan om missförhållanden enligt 24 a § LSS (Lex Sarah)</li> <li>• Risk- och väsentlighetsanalys</li> <li>• System för internkontroll (daterad 2008-08-28)</li> <li>• Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2008:11</li> </ul> <p>Ansvarar för:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• upprätta risk- och konsekvensbedömning vid förändringar i verksamheten</li> <li>• driva utvecklingsarbete för att förebygga fel och brister inom avdelnings verksamheter</li> <li>• följa upp avdelnings verksamhetsplan i ILS</li> </ul>	<p>Enheten ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följa rutinen för anmälan om missförhållanden enligt 24 a § LSS (Lex Sarah )</li> <li>• följa rutinerna för risk- och väsentlighetsanalys, internkontroll och risk- och konsekvensbedömning</li> <li>• följa upp verksamhetsplanen i ILS</li> <li>• upprätta risk- och konsekvensbedömning vid förändringar i verksamheten</li> <li>• driva utvecklingsarbete på enheten för att förebygga fel och brister</li> </ul>
<p><b>Synpunkter och klagomål (krav)</b> Enligt kap. 4 § 4 skall ledningssystemet säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål 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 el. ej tillgodosedda behov</li> </ol>	<p>Ansvarar för:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redovisning av inkomna synpunkter och klagomål i ILS inför T1, T2 och VB</li> </ul>	<p>Enheten ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• upprätta en lokal rutin för hantering och uppföljning av klagomål och synpunkter</li> <li>• redovisa dessa inför T1, T2 och VB</li> <li>• rutiner för brukarråd (husmöten), kontinuerlig dialog med brukare och deras företrädare</li> </ul>

<p><b>Personal- och kompetensförsörjning (krav)</b> Enligt kap. 4 § 5 skall ledningssystemet säkerställa att det finns rutiner för att fortlöpande kontrollera att:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Att det finns tillräcklig bemanning</li> <li>2. Att personalen har tillräcklig kompetens för uppgiften</li> <li>3. Personal ges förutsättning för fortlöpande kompetensutveckling</li> </ol>	<p>Rutiner/riktlinjer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Checklista för introduktion till nyanställda och praktikanter</li> </ul> <p>Ansvarar för:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sammanställa en samlad kompetensutvecklingsplan för avdelningen</li> <li>• Mätning via ILS webben för personal och kompetensförsörjning</li> </ul>	<p>Enheten ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följa rutin/checklista för introduktion och internutbildning av nyanställda och praktikanter</li> <li>• upprätta en rutin/systematiskt arbetssätt för att fortlöpande följa medarbetarnas behov av kompetensutveckling samt fortlöpande följa bemanning utifrån brukarnas omvårdnadsbehov</li> <li>• upprätta en individuell skriftlig kompetensutvecklingsplan för varje medarbetare utifrån årligt medarbetarsamtal</li> <li>• årligen upprätta en samlad kompetensutvecklingsplan för sina medarbetare (lämnas till avdelningsledning)</li> </ul>
<p><b>Försörjning av varor och tjänster (råd)</b> För att, i enlighet med 3 kap. 3§ tredje stycket SoL och 6§ första stycket LSS, garantera en systematik och fortlöpande utveckling och säkring av verksamhetens kvalitet bör ledningssystemet säkerställa att det vid formuleringen av kriterier inför en upphandling särskilt uppmärksamma sådana kriterier som bidrar till att de varor och tjänster som tillhandahålls är av god kvalitet.</p>	<p>Rutiner/riktlinjer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutin inköp samt flödesschema över inköpsprocessen (daterad 2008-05-19)</li> <li>• Stadens avtalsdatabas</li> <li>• Delegationsförteckning Enskede-Årsta-Vantörs sdf (dat 2007-07-01)</li> <li>• Upphandling av verksamheter enligt stadsdelens aktivitetsplan</li> </ul> <p>Ansvarar för:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brukar- och kvalitetsperspektiv vid upphandling av entreprenadsdrift av avdelnings verksamheter</li> <li>• Följa upp entreprenadsavtal</li> </ul>	<p>Enheten ska:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följa gällande rutiner och riktlinjer som gäller för verksamheten</li> </ul>

<p><b>Uppföljning och utvärdering av verksamheten (krav)</b></p> <p>Enligt kap. 4 § 6 skall ledningssystemet säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling.</p> <p>Uppföljningen och utvärderingen bör bl.a. göras utifrån</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen,</li><li>- hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupperns behov, samt</li><li>- hur den enskilde och andra intressenter uppfattar verksamhetens kvalitet.</li></ul>	<p>Rutiner/riktlinjer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rutiner och tillämpningsanvisningar för verksamhetsuppföljning i ILSwebben</li></ul> <p>Ansvarar för:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tillsyn och uppföljning av verksamheter (egen regi, entreprenad och enskilda verksamheter inom stadsdelsområdet)</li><li>• uppföljning av verksamhetsplanen, tertialrapporterna och verksamhetsberättelsen enligt anvisningar och ILS-mallen.</li><li>• driva utvecklingsarbete i metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling.</li></ul>	<p>Enheten ska:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• upprätta balanslistor för uppföljning, utvärdering och utveckling av gällande rutiner och uppnådda resultat</li><li>• följa upp sin verksamhet enligt gällande rutiner för ILSwebben - uppföljning verksamhetsplan, månads-/tertialrapporter och verksamhetsberättelse</li><li>• upprätta former för dialog med brukare och deras företrädare</li><li>• genomföra internkontroll/egenkontroller enligt planerad risk- och väsentlighetsanalys</li><li>• följa upp och vidta åtgärder utifrån resultatet av genomförda brukarundersökningar</li></ul>
---	---	--