

Handläggare

Eva Lindgren
Kvalitetscontroller
Kommunstyrelseförvaltningen

Handlingstyp

Tjänsteskrivelse

Datum

2020-11-30

Sida

1 (5)

Diarienummer

2020/ASN 0109 010

Mottagare

Arbetsmarknad- och socialnämnden

Granskningsplan 2021 för Arbetsmarknads- och socialnämndens verksamhetsområden

Arbetsmarknads- och socialförvaltningens förslag till beslut till Arbetsmarknads- och socialnämnden

1. Granskningsplan 2021 för Arbetsmarknads- och socialnämndens verksamhetsområden fastställs.
2. Granskningsplan 2021 för Arbetsmarknads- och socialnämndens verksamhetsområden anmäls till kommunstyrelsen.

Anna-Lena Engstedt
Förvaltningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade i december 2019 att granskningsverksamheten behövde utvecklas och att planeringen för granskning och uppföljning ska kopplas närmare ansvarig nämnd. Kommunfullmäktige beslutade att respektive nämnd som ansvarar för socialtjänst årligen fastställer en granskningsplan som anmäls till kommunstyrelsen.

I ärendet beskriver förvaltningen de metoder som används vid kvalitetsgranskningarna, grunderna för bedömning av verksamhetens kvalitet och på vilket sätt återföring av resultat från granskning till verksamheten ska ske samt hur redovisning av granskning till nämnd ska genomföras.

Förvaltningen beskriver även kriterier för urval av verksamheter till granskningsplan. Utifrån de kriterierna föreslår förvaltningen att följande verksamheter ska granskas under 2021.

- **Verksamheter som tidigare inte granskats:**
 - Måsen, vuxenenhetsens öppenvård för personer med missbruk eller beroende (kvarstår från 2020)
- Familjevården (kvarstår från 2020)
- **Nystartsgranskning:**
 - Källan, stödboende för vuxna personer med missbruksproblematik (ny utförare 2020)

Under året kan även förvaltningschefen begära granskning/genomlysning av verksamhet både vad gäller kvalitet och/eller effektivitet. Granskningar som initierats genom att det framkommit allvarliga brister i verksamheten ska prioriteras.

Beskrivning av ärendet

År 2015 fastställde Kommunfullmäktige ett program för uppföljning av privata och kommunala utförare som huvudsakligen omfattar verksamheter inom socialtjänst, både upphandlade privata utförare och verksamheter inom kommunal regi. Av programmet framgår att kommunstyrelsen årligen ska fastställa en övergripande plan för vilka granskningar som ska genomföras. Granskningarna utgår från medborgarperspektivet och ska genomföras av ett fristående granskningsorgan i kommun i syfte att kvaliteten i verksamheterna säkras och utvecklas.

Under 2020 genomfördes en organisatorisk förändring i kommunen. Förändringen innebar bland annat att kvalitetsenheten utvecklades och att uppdragen fördelades till andra avdelningar och enheter.

Handlingstyp
Tjänsteskrivelse

Sida
3 (5)

Datum
2020-11-30

Diarienummer
2020/ASN 0109

Kommunfullmäktige beslutade i december 2019 att granskningsverksamheten behövde utvecklas och att planering för granskning och uppföljning skulle kopplas närmare ansvarig nämnd. Kommunfullmäktige beslutade att respektive nämnd som ansvarar för socialtjänst årligen fastställer en granskningsplan som anmäls till kommunstyrelsen.

Några av de verksamheter som föreslogs i granskningsplan för 2020 har på grund av olika anledningar inte kunnat genomföras, bland annat på grund av den pågående smittspridningen av Covid-19 och kvarstår därför. Om denna situation fortgår under 2021 kan metoderna i verksamhetsgranskningen behöva anpassas till rådande läge.

Beskrivning av metod för kvalitetsgranskning

Granskning av socialtjänstens områden genomförs av kvalitetscontrollers från enheten för juridik och utredning. Granskningen utgår från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, riktlinjer och gällande avtal/överenskommelser.

Vid granskningen kan flera olika metoder användas:

Dokumentgranskning

Den sociala dokumentationen som rör individen granskas utifrån hur den svarar mot Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) rörande dokumentation inom socialtjänsten. Verksamheternas styrdokument, som till exempel verksamhetsplan och kvalitetsberättelse, arbetsdokument och rutiner granskas. Resultat från tidigare granskningar, synpunkter och klagomål, brukarundersökningar och andra bedömningar av kvaliteten utgör ett kunskapsunderlag vid granskningen.

Intervjuer och dialog

Granskningen omfattar intervjuer och samtal med ledning och personal. Temat och frågorna till de professionella relaterar bland annat till de styrdokument som verksamheten har och de anställda ges möjlighet att ge sin bild av hur rutiner och processer fungerar i verkligheten. Oftast inhämtas synpunkter från de som berörs av verksamheten och deras närstående eller företrädare. Samtal och intervjuer sammanställs och utgör ett underlag till den sammanfattande analysen.

Observationer

När det är lämpligt används olika typer av observationer¹ som metod för att få en bild av hur verksamheten fungerar i vardagen. Observationstillfällena ger också möjlighet att ha informella samtal med personal och personer som berörs av verksamheten, vilket är ett sätt att få inblick i verksamheten.

Granskningsbesöken i verksamheten är ibland föränmälda, ibland oanmälda. Den granskade verksamheten vet oftast att granskningen kommer att ske, men vet inte alltid vilka dagar och tider som granskarna vistas i verksamheten.

Bedömning av verksamhetens kvalitet

Bedömningen av verksamhetens kvalitet vägs samman av:

- Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)
- Arbetet i verksamheten (processkvalitet)
Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.
- Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)

Bedömningen utgår från de krav som framgår av Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Verksamhetens ledning får en muntlig återkoppling efter avslutad granskning. Återkopplingen är en viktig del för att i dialog med de ansvariga lyfta det som fungerar bra och det som behöver utvecklas och eventuella brister i verksamheten som behöver åtgärdas. Kvalitetscontrollers kan i samband med granskning och vid återföringen erbjuda stöd, råd och tips till verksamheten.

Efter genomförd granskning redovisas granskningsrapporten för nämnden. Om brister har uppmärksammats sker återkoppling av de åtgärder som vidtagits av verksamheten till nämnden.

Inom kommunens egna verksamheter ingår även eventuella åtgärder i verksamheternas årsplanering och uppföljning. Detta utgör en grund för nämndens delårsrapporter och verksamhetsberättelse samt det systematiska kvalitetsarbetet.

¹ Observation och deltagandeobservationer. Vid observation, observerar granskaren vad som sker medan man vid deltagande observationer är mer aktiv i aktiviteten som pågår medan man observerar.

Beskrivning av urval av verksamheter till granskningsplanen

Vilka specifika områden eller verksamheter som ska granskas tas fram i dialog med förvaltningen. Verksamheter med endast ett fåtal brukare granskas inte av kvalitetscontrollers. Uppföljningsansvaret handlar då om individuppföljning och avtalsuppföljning. Urvalet av verksamheter görs utifrån följande kriterier:

- Nystartsgranskning av verksamhet inom ett år efter att verksamheten startat eller bytt utförare.
- Uppföljande granskning av verksamhet som efter tidigare granskning kan ha kvarstående brister och utvecklingsområden.
- Granskning av verksamhet där det uppkommit misstanke om kvalitetsbrister i samband med till exempel avtalsuppföljningar, lex Sarah-utredningar, låga resultat eller kraftigt avvikande resultat i brukarundersökningar etc.
- Tematiska granskningar utifrån ett särskilt genomgående ämne eller särskilt fokus på en fråga till exempel socialdokumentation, delaktighet etc.

Under året kan även förvaltningschefen begära granskning/genomlysning av verksamhet både vad gäller kvalitet och/eller effektivitet. Granskningar som initieras genom att det framkommit allvarliga brister i verksamheten ska prioriteras omgående.

Förvaltningens förslag på granskningsplan för 2021

- **Verksamhet som tidigare inte granskats:**
Måsen, vuxenheten öppenvård för personer med missbruk eller beroende
Familjevården
- **Nystartsgranskning:**
Källan, stödboende för vuxna personer med missbruksproblematik (ny utförare sedan 2020)

Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

Ärendet bedöms inte beröra barn varför någon prövning av barnets bästa inte har genomförts.