



Till  
Socialtjänstnämnden

Remiss av  
**Socialstyrelsens förslag till föreskrifter och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten**  
(2 bilagor)

### Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden godkänner yttrandet

Dag Helin

Vera Josefsson

### Sammanfattning

Remissen från socialstyrelsen innehåller förslag till nya föreskrifter och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Berörda huvudmän ska utarbeta kvalitetsstrategi med bl.a. uppföljningsbara mål för SoL och LSS och ange med vilket tidsintervall verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling ska följas upp och utvärderas. Förslaget inkluderar råd/föreskrifter för arbetssätt, tillgänglighet, samverkan/samarbete, handläggning av enskilda ärenden, klagomålshantering, personalkompetens mm.

Socialtjänsten i Stockholm har redan idag integrerat ett systematiskt kvalitetsarbete i sina verksamheter. Kvalitetsaspekterna revideras och förbättras kontinuerligt dels inom ramen för stadens generella integrerade ledningssystem, ILS, dels genom socialtjänstens verksamhetsspecifika kvalitetsstrategier.

De föreslagna föreskrifterna/allmänna råden innehåller en del svagheter såsom bristande bakgrundsanalyser och motiveringar till att man övergår från allmänna råd till föreskrifter, avsaknad av förslag till uppföljningsrutiner och otydlighet i kvalitetsaspekter för dels den övergripanden nivån dels den individuella nivån.

Mot bakgrund av dessa brister och med beaktande av dagens väl fungerande kvalitetssystem anser förvaltningen det inte motiverat med nya statliga föreskrifter på området.

## **Bakgrund**

Stadsledningskontoret (SLK) har remitterat rubricerat ärende till socialtjänstnämnden för yttrande senast 2006-01-26. Ett förvaltningsutlåtande skall vara SLK till handa senast 2006-01-16.

Ärendet innehåller förslag till nya föreskrifter och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Föreskrifterna och råden föreslås ersätta de två tidigare allmänna råden för äldre- och handikappomsorgen SOSFS 1998:9 (S) och för individ- och familjeomsorgen SOSFS 2000:15 (S). Därutöver ska de nya föreskrifterna/råden även tillämpas i verksamhet enligt LSS.

Socialstyrelsen efterlyser särskilt synpunkter på förslaget i relation till Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvårdens verksamheter SOSFS 2005:12.

Förslaget är framtaget av en arbetsgrupp inom Socialstyrelsen och har remitterats till ett 50-tal remissinstanser; länsstyrelser, kommuner, fackförbund, forskningsinstitutioner, intresseorganisationer m. fl.

## **Förslaget**

Tillämpningsområdena för de föreslagna föreskrifterna och allmänna råden är verksamhet som bedrivs enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Grunden för det systematiska kvalitetsarbetet är ett sätt att uppnå de övergripande målen för respektive område, att säkerställa att grundläggande värderingar avspeglar sig i verksamheten och att verksamheternas kvalitet utvecklas och säkras.

Berörda huvudmän ska utarbeta kvalitetsstrategi med bl.a. uppföljningsbara mål för SoL och LSS och ange med vilket tidsintervall verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling ska följas upp och utvärderas.

Förslaget inkluderar allmänna råd och föreskrifter för arbetsätt, tillgänglighet, samverkan/samarbete och för handläggning av enskilda ärenden. Förslaget innehåller vidare allmänna råd och föreskrifter för innehållet i det systematiska kvalitetsarbetet såsom klagomålshantering, personalkompetens, upphandling samt för uppföljning och utvärdering av verksamheterna. Förslaget bifogas – bilaga 1.

## **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har beretts av socialtjänstförvaltningens stab med inhämtande av synpunkter från kundorienterade och individorienterade verksamheter. Socialtjänstförvaltningen har underhand samrått med SLK.

### **Förvaltningens synpunkter**

God kvalitet i socialtjänstens verksamhet har inte på ett entydigt sätt fastställts av lagstiftaren. Kvalitetsbegreppet relateras till socialtjänstens målbestämda regler d.v.s. ”att socialtjänstens insatser ges i enlighet med de mål och övriga bestämmelser som lagen anger samt på ett sådant sätt att den enskildes behov av stöd och hjälp tillgodoses och syftet med insatsen eller verksamheten uppnås”. God kvalitet exemplifieras av lagstiftare som ”rättsäkerhet, den enskildes medinflytande och en lätt tillgänglig vård och service”. Som god kvalitet nämns också ett väl genomtänkt arbetssätt och ett gott bemötande.<sup>1</sup> Lagstiftningens bestämmelser om kvalitet i socialtjänsten har delvis preciserats i Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem.<sup>2</sup>

Socialtjänsten i Stockholm har redan idag integrerat ett systematiskt kvalitetsarbete i sina verksamheter. Genom ett välfungerande planerings- och uppföljningssystem revideras och förbättras kvalitetsaspekterna kontinuerligt. Det planeringssystem som socialtjänsten arbetar utifrån är sammanfattningsvis följande:

Den gemensamma nämnaren för planeringen är stadens integrerade ledningssystem (ILS) för ledning och uppföljning av ekonomi och verksamhet. Systemet introducerade år 2001 och har successivt utvecklats. Kärnverksamheten skall vara tydligt redovisad, målen konkreta och kunna följas upp med nyckeltal och andra indikatorer. ILS fokuserar starkt på resultat och på relationen resultat/mål. Enligt utredning om stadens politiska organisation (SPO) har ILS bidragit till att verksamheternas kvalitet hamnat i centrum och att intresset flyttats från uppföljning av kostnader/intäkter till effektivitet/kvalitet i verksamheten.

Den successiva utvecklingen av ILS fortgår och under år 2006 skall förbättringar särskilt fokusera på ”uppföljning”. Det innebär bl. a att analyser av måluppfyllelse, utveckling och effektivisering skall förbättras. En ILS- ansvarig skall utses inom varje förvaltning.

Stockholms kommunfullmäktige antog i maj 2004 stadens reviderade kvalitetsstrategi. Strategin innehåller bl.a. utvecklingen av stadens kvalitetsarbete samt fortsatta aktiviteter med kvalitetsutmärkelse.

<sup>1</sup> Regeringens proposition 1996/97:124. Ändring i socialtjänstlagen, s 47-61

<sup>2</sup> Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, SOSFS 200:15, SOSFS 2005:4 samt Socialstyrelsens allmänna råd om kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade, SOSFS 1998:8, SOSFS 2005:3

Socialtjänstnämnden introducerade år 2003 ett system med interna överenskommelser/kontrakt. I dessa preciseras uppdrag, prestationer, åtaganden, arbetssätt, uppföljning samt resurser för uppdragens genomförande. Ledning och enhetsansvariga följer upp kontrakten i samband med tertiärrapporter och bokslut.

För de verksamheter som vänder sig direkt till brukare/medborgare har åtagandena utvecklats till kvalitetsgarantier som godkänns av Socialtjänstnämnden i samband med budget/verksamhetsplan. För närvarande har ett 50-tal verksamheter sådana kvalitetsgarantier. Uppföljning av åtaganden och kvalitetsgarantier har hög prioritet inom förvaltningen. Uppföljningar håller garantierna levande och ger underlag för förbättringar. Ett system med klagomålshantering är kopplat till varje kvalitetsgaranti. Klagomål följs systematiskt upp, dokumenteras och åtgärdas efter fastställda rutiner.

Socialtjänstförvaltningens Lathund för kvalitetsarbetet bifogas, bilaga 2.

En utredning om ”Översyn av styrdokument” har godkänts av kommunfullmäktige i april 2005. I beslutet ingår att antalet styrdokument bör minskas, att styrningen bör kopplas tydligare till budgeten, att samordningen mellan olika styrdokument ska förbättras samt att skillnaden mellan tvingande/ icke-tvingande regler/råd bör preciseras. Styrdokumenterna skall följas upp i enlighet med principerna för ILS. Uppföljningsarbetet har hittills fokuserat på i vilken utsträckning innehållet i styrdokumenterna tillämpas. Framöver skall i högre grad fokuseras på effekter för medborgarna.

Socialstyrelsens förslag till föreskrifter och allmänna råd till systematiskt kvalitetsarbete blir – om de antas – ett betydande styrdokument för den samlade sociala verksamheten i landet. Oaktat sin stora räckvidd lämnar förslaget inga motiveringar till att ett nytt styrdokument introduceras d.v.s. att man övergår från allmänna råd till föreskrifter beträffande systematiskt kvalitetsarbete. Förslaget redovisar ingen information om vilka erfarenheter man har från nu gällande allmänna råd och vilka motiven är att övergå från råd till föreskrifter ett det systematiska kvalitetsarbetet.

De föreslagna råden/ föreskrifterna är allmängiltiga och gäller för samtliga verksamheter som faller under SoL, LVU, LVM och LSS. Sektorspecifika analyser redovisas inte och inte heller motiveringar till olika sektors behov av råd/anvisningar.

En ytterligare svaghet med förslaget är att man inte närmare utvecklar kvalitetsaspekter för dels den övergripanden nivån där verksamheter planeras, budgeteras och följs upp och dels den individuella nivån som rör enskilda människor med allt vad det innebär i beslut, genomförande, uppföljning mm. Kap. 5 Arbetsätt § 3 ”Handläggning av ärenden som rör enskilda, genomförande av insatser samt uppföljning och utvärdering” rör enskilda ärenden. I övrigt handlar förslaget om en övergripande planerings- och uppföljningsnivå. Metodutveckling och systematisk uppföljning skiljer sig avsevärt mellan de bägge nivåerna och de föreslagna råden/föreskrifterna ger ingen vägledning i det avseendet.

En brist är också att förslaget inte redovisar hur råden/föreskrifterna skall följas upp. Utan planerad och organiserad uppföljning kan råden/föreskrifterna bli mera hämmande än utvecklande för de enskilda verksamheterna.

Mot bakgrund av dessa brister och med beaktande av dagens väl fungerande kvalitetssystem anser förvaltningen det inte motiverat med nya statliga föreskrifter på området.

### **Bilaga**

1. Föreskrifter och allmänna råd om systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten
2. Lathund för Socialtjänstförvaltningens kvalitetsarbete