

**SÖDER
HAMN!**

ARBETSMARKNADS- OCH
SOCIALFÖRVALTNINGEN

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete Enligt SOSFS 2011:6



Innehållsförteckning

Innehåll

1. Kvalitetsledningssystem.....	4
1.1 Inledning och bakgrund.....	4
1.2 Syfte och mål med ledningssystemet	4
1.3 Arbetsmarknads- och Socialförvaltningens verksamheter	5
1.4 Definitioner	6
1.4.1 Definition av kvalitet.....	6
2. Verksamhet och styrning.....	7
2.1 Lagar och föreskrifter.....	7
2.2 Verksamhetens mål	11
2.3 Kommunens styr- och ledningsfilosofi	11
2.4 Systemsyn.....	11
2.5 Skapa värde genom helhetslösningar	12
2.6 Syftet med våra uppdrag.....	12
2.7 Kommunens värdegrund	12
2.7.1 Medborgarfokus	12
2.7.2 Engagemang	12
2.7.3 Tillit.....	13
2.8 Medborgares synpunkter	13
3. Roller och Ansvar.....	14
3.1 Kvalitetsnätverket.....	14
3.2 Förvaltningschef.....	14
3.3 Verksamhetschef	15
3.4 Enhetschef.....	15
3.5 Medarbetare.....	15
3.6 Kvalitetsutvecklare.....	15
3.7 IT-ansvarig	16
3.8 Externa entreprenörer	16
4. Omfattning och grundstruktur	17
4.1 Ledningssystemets grundläggande struktur	17
4.2 Processer och aktiviteter.....	18
4.3 Rutiner	18
4.4 Samverkan - intern och extern.....	18

4.5 Systematiskt förbättringsarbete	19
4.5.1 Riskanalys	19
4.5.2 Egenkontroll samt dokumentation av kvalitetsarbetet.....	20

1. Kvalitetsledningssystem

1.1 Inledning och bakgrund

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, ställer krav på att det finns ett ledningssystem som säkerställer att verksamheten bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete. Författningen ska tillämpas på verksamheter som omfattas av hälso- och sjukvårdslagen, HSL, Socialtjänstlagen, SoL och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

Den som bedriver socialtjänst är:

- Socialnämnd eller motsvarande kommunal nämnd, i fråga som gäller socialtjänst som kommunen bedriver i egen regi.
- Statens institutionsstyrelse, då den myndigheten bedriver socialtjänst.
- Annan juridisk person än staten eller kommun som bedriver socialtjänst, till exempel bolag eller stiftelser. Detta omfattar även vissa enskilda näringsidkare som bedriver socialtjänst.

Kravet på att ha ett ledningssystem gäller både för den verksamhet som innefattar myndighetsutövning, till exempel ärendehandläggning, såväl som för den verksamhet som gäller genomförandet av insatser.

1.2 Syfte och mål med ledningssystemet

Ledningssystemet ska användas för att *planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten*. Ledningssystemet säkerställer att rätt saker görs på rätt sätt och vid rätt tillfälle, och skapar ordning så att missförhållanden och andra avvikelser kan förebyggas. Genom ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete arbetar verksamheten utifrån ett systemperspektiv som skapar struktur för ledning och styrning där ett kontinuerligt förbättringsarbete bedrivs.

Syftet med ett ledningssystem för kvalitet är att skapa systematik, struktur och samordning med verksamhetens kvalitetsarbete och kvalitetsutveckling. Ledningssystemet säkerställer att arbetsmarknads- och socialförvaltningen utvecklar tjänster av god kvalitet, i enlighet med gällande regelverk.

1.3 Arbetsmarknads- och Socialförvaltningens verksamheter

Inom arbetsmarknads-och socialförvaltningen i Söderhamns kommun bedrivs verksamheter inom SoL och LSS.

Följande verksamheter utgör arbetsmarknads-och socialförvaltningens huvudprocesser:

- Barn och ungdomsvård
- Familjerätt och familjehem
- Familjeteam
- Stödboende för unga
- Mottagningsenhet
- Vuxenenhet
- Våld i nära relationer
- Anhörigstöd
- Ekonomiskt bistånd
- Råd och stöd
- Kommunplacering
- missbruks- och beroendevård
- HVB hem för män
- Stödboende för ensamkommande barn
- Daglig verksamhet
- Administrativ enhet
- Bemanningenhet
- Bilpool
- Arbetsmarknadsenhet

SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, anger att ledningssystemet ska anpassas till verksamhetens inriktning och omfattning. Organisationens utformning, bemanning och medarbetarnas kompetens utgör förutsättningar och möjligheter att lösa tilldelade arbetsuppgifter. Ansvar för olika delar av verksamhetens systematiska kvalitetsarbete utgår från verksamhetens organisation. Ansvar avser tillsyn, uppföljning, utförande eller en kombination av dessa.

1.4 Definitioner

1.4.1 Definition av kvalitet

SOSFS 2011:9 innehåller bestämmelser om hur kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Definitionen av kvalitet utgör både grunden för hur ledningssystemet ska byggas upp samt det som ska uppnås med hjälp av ledningssystemet. Definitionen av kvalitet är därför av central betydelse.

I socialtjänstlagen (SoL) framgår att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Kvalitet kan uttryckas som förhållandet mellan förväntan och upplevelse. Det ska vara tydligt för medborgare och brukare vad de kan förvänta sig av arbetsmarknads- och socialförvaltningen. Den/de som kommer i kontakt med arbetsmarknads- och socialförvaltningen bedömer kvaliteten i förhållande till vad hen har förväntat sig. Medborgare har rätt att få adekvat stöd och hjälp av god kvalitet.

God kvalitet inom arbetsmarknads- och socialförvaltningen verksamhet innefattar **bland annat** rättssäkerhet, bemötande, delaktighet och att arbetsmarknads- och socialförvaltningens insatser ges i enlighet med de mål och övriga bestämmelser som lagarna anger. För att kunna få kunskap om, och utveckla kvaliteten i verksamheten och kunna bedöma resultatet krävs metoder för analys, uppföljning och utvärdering samt en systematisk dokumentation av detta arbete. Dokumentation av hur arbetsmarknads- och socialförvaltningen arbetar med kvalitetsaspekter medför också ökad insyn och öppenhet för kommunens medborgare, och andra.

2. Verksamhet och styrning

2.1 Lagar och föreskrifter

Aktuella författningar som arbetsmarknads- och socialförvaltningen har att förhålla sig till.

SFS Svensk författningssamling; lagar och förordningar

SOSFS Socialstyrelsens författningssamling; föreskrifter och allmänna råd

HSLF-FS Gemensamma författningssamlingen avseende hälso- och sjukvård, socialtjänst, läkemedel, folkhälsa m.m.

SFS 1942:740	Rättegångsbalk
SFS 1949:105	Tryckfrihetsförordning
SFS 1949:381	Föräldrabalk
SFS 1962:700	Brottsbalk
SFS 1970:994	Jordabalk
SFS 1971:289	Lag om allmänna förvaltningsdomstolar
SFS 1971:291	Förvaltningsprocesslag
SFS 1971:309	Lag om behörighet för allmän förvaltningsdomstol att pröva vissa mål
SFS 1971:796	Lag om internationella rättsförhållanden rörande adoption
SFS 1972:207	Skadeståndslag
SFS 1974:152	Regeringsformen
SFS 1976:580	Lag om medbestämmande i arbetslivet
SFS 1977:654	Lag om kungörande i mål och ärenden hos myndighet m.m.
SFS 1977:937	Lag om allmänna förvaltningsdomstolars behörighet m.m.
SFS 1977:1160	Arbetsmiljölager
SFS 1977:1166	Arbetsmiljöförordning
SFS 1979:1001	Lag om erkännande av nordiska faderskapsavgöranden
SFS 1981:1370	Förordning om skyldighet för socialnämnderna att lämna statistiska uppgifter
SFS 1982:80	Lag om anställningsskydd
SFS 1982:763	Hälso- och sjukvårdslag
SFS 1984:387	Polislag
SFS 1985:367	Lag om internationella faderskapsfrågor
SFS 1985:796	Förordning med vissa bemyndiganden för Socialstyrelsen att meddela föreskrifter m.m.
SFS 1985:206	Lag om viten
SFS 1986:223	Förvaltningslag
SFS 1987:230	Äktenskapsbalk
SFS 1988:870	Lag om vård av missbrukare i vissa fall
SFS 1988:1465	Lag om ledighet för närståendevård
SFS 1990:52	Lag om särskilda bestämmelser om vård av unga
SFS 1990:782	Arkivlag
SFS 1990:1404	Lag om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård
SFS 1991:446	Arkivförordning
SFS 1991:481	Folkbokföringslag
SFS 1991:900	Kommunallag
SFS 1992:859	Läkemedelslag
SFS 1993:387	Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade

SFS 1993:1090	Förordning om stöd och service till vissa funktionshindrade
SFS 1993:1617	Ordningslag
SFS 1994:137	Lag om mottagande av asylsökande m.fl.
SFS 1994:361	Förordning om mottagande av asylsökande m.fl.
SFS 1996:242	Lag om domstolsärenden
SFS 1996:799	Patientskadelag
SFS 1996:1620	Lag om offentligt biträde
SFS 1997:735	Lag om riksfärdtjänst
SFS 1997:736	Lag om färdtjänst
SFS 1998:204	Personuppgiftslag
SFS 1998:1191	Personuppgiftsförordning
SFS 1998:808	Miljöbalk
SFS 1998:980	Körkortsförordning
SFS 1998:1656	Lag om patientnämndsverksamhet m.m.
SFS 2001:453	Socialtjänstlag
SFS 2001:454	Lag om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
SFS 2001:937	Socialtjänstförordning
SFS 2001:1063	Avfallsförordningen
SFS 2003:192	Lag om gemensam nämnd inom vård- och omsorgsområdet
SFS 2003:778	Lag om skydd mot olyckor
SFS 2003:1210	Lag om finansiell samordning av rehabiliteringsinsatser
SFS 2004:16	Förordning om utlämnande av uppgifter som avser stöd och service till vissa funktionshindrade
SFS 2004:168	Smittskyddslag
SFS 2004:255	Smittskyddsförordning
SFS 2005:429	Lag om god man för ensamkommande barn
SFS 2005:716	Utlänningslag
SFS 2006:94	Förordning om register hos Socialstyrelsen över insatser inom den kommunala hälso- och sjukvården
SFS 2006:304	Lag om rättsprövning av vissa regeringsbeslut
SFS 2007:171	Lag om registerkontroll av personal vid vissa boenden som tar emot barn
SFS 2007:515	Myndighetsförordning
SFS 2007:1091	Lag om offentlig upphandling
SFS 2008:342	Lag om utjämning av kostnader för stöd och service till vissa funktionshindrade
SFS 2008:344	Lag om hälso- och sjukvård åt asylsökande m.fl.
SFS 2008:355	Patientdatalag
SFS 2008:360	Patientdataförordning
SFS 2008:567	Diskrimineringslag
SFS 2008:962	Lag om valfrihetsystem
SFS 2008:975	Förordning om uppgiftsskyldighet i vissa fall enligt socialtjänstlagen
SFS 2009:47	Lag om vissa kommunala befogenheter
SFS 2009:400	Offentlighets- och sekretesslag
SFS 2009:641	Offentlighets- och sekretessförordning
SFS 2010:110	Socialförsäkringsbalk
SFS 2010:659	Patientsäkerhetslag
SFS 2010:800	Skollag
SFS 2010:900	Plan- och bygglag
SFS 2010:1369	Patientsäkerhetsförordning
SFS 2010:1932	Delgivningslag
SFS 2011:846	Lag om miljökrav vid upphandling av bilar och vissa kollektivtrafiktjänster
SFS 2011:847	Förordning om miljökrav vid upphandling av bilar och vissa kollektivtrafiktjänster
SFS 2011:1040	Upphandlingsförordning

SFS 2011:1244	Skatteförfarandelag
SFS 2011:1575	Tillkännagivande av tröskelvärden vid offentlig upphandling
SFS 2012:663	Lag om ersättning på grund av övergrepp eller försummelser i samhällsvården av barn och unga i vissa fall
SFS 2013:196	Förordning om underrättelse till Inspektionen för vård och omsorg om beslut att avskeda legitimerad yrkesutövare
SFS 2013:390	Förordning om mål i allmän förvaltningsdomstol
SOSFS 1997:15	Tillämpningen av lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga
SOSFS 1998:13	Anmälan av verksamheter på hälso- och sjukvårdens område
SOSFS 2002:8	Avgifter inom äldre- och handikappomsorg
SOSFS 2002:9	Bostad med särskild service för vuxna enligt 9 kap 9 § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS
SOSFS 2003:15	Socialnämndens skyldighet att föra förteckning över barn som vistas i familjehem eller annat enskilt hem
SOSFS 2003:16	Anmälan om missförhållanden enligt socialtjänstlagen 14 kap. 1 §
SOSFS 2003:20	Hem för vård och boende
SOSFS 2005:6	Buller inomhus
SOSFS 2005:15	Temperatur inomhus
SOSFS 2005:21	Kommunens skyldighet att lämna uppgifter om statistik om stöd och service till vissa funktionshindrade
SOSFS 2005:26	Hantering av smittförande avfall från hälso- och sjukvården
SOSFS 2005:27	Samverkan vid in- och utskrivning av patienter i sluten vård
SOSFS 2005:28	Lex Maria
SOSFS 2005:29	Utfärdande av intyg inom hälso- och sjukvården m.m.
SOSFS 2006:5	Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS
SOSFS 2006:9	Säkerhet vid sjukvårdsinrättningar som ger psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård samt vid enheter för rättspsykiatrisk undersökning
SOSFS 2006:12	Handläggning och dokumentation av ärenden som rör barn och unga
SOSFS 2006:14	Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör barn och unga
SOSFS 2006:16	Riskutredning inför prövning av omvandling av fängelse på livstid
SOSFS 2006:20	Socialnämndens ansvar vid behov av ny vårdnadshavare
SOSFS 2007:8	Uppgiftsskyldighet till register över insatser inom den kommunala hälso- och sjukvården
SOSFS 2007:10	Samordning av insatser för habilitering och rehabilitering
SOSFS 2007:17	Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser äldre personer
SOSFS 2007:19	Basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m.
SOSFS 2007:23	Erkännande av yrkeskvalifikationer inom hälso- och sjukvården
SOSFS 2008:1	Användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården
SOSFS 2008:8	Socialnämndens handläggning av ärenden om adoption
SOSFS 2008:14	Informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården
SOSFS 2008:18	Psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård
SOSFS 2008:1	Användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvården
SOSFS 2008:8	Socialnämndens handläggning av ärenden om adoption
SOSFS 2008:30	Handläggning av ärenden som gäller unga lagöverträdare
SOSFS 2008:32	Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som avser personer med funktionshinder
SOSFS 2009:6	Bedömningen av om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård
SOSFS 2009:8	Ansökan om och beräkning av statsbidrag till handikapporganisationer
SOSFS 2009:22	Socialnämndens arbete med våldsutsatta kvinnor samt barn som bevittnat våld

SOSFS 2009:27	Läkemedelsassisterad behandling vid opiatberoende
SOSFS 2011:2	Socialnämndens utredning och fastställande av faderskap
SOSFS 2011:3	Socialnämndens utredning och fastställande av föräldraskap
SOSFS 2011:5	Lex Sarah
SOSFS 2011:9	Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
SOSFS 2011:9	Hälsundersökning av asylsökande m.fl.
SOSFS 2011:12	Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre
SOSFS 2011:13	Socialnämndernas skyldighet att lämna statistiska uppgifter
SOSFS 2012:3	Värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre
SOSFS 2012:4	Socialnämndens ansvar för vissa frågor om vårdnad, boende och umgänge
SOSFS 2012:6	Bostad med särskild service för barn eller ungdomar enligt LSS
SOSFS 2012:11	Socialnämndens ansvar för barn och unga i familjehem, jourhem eller hem för vård eller boende
SOSFS 2012:12	Ansvaret för personer med demenssjukdom och bemanning i särskilda boenden
SOSFS 2013:1	Ekonomiskt bistånd
SOSFS 2013:35	Uppgiftsskyldighet till Socialstyrelsens patientregister
SOSFS 2014:2	Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning
SOSFS 2014:4	Våld i nära relationer
SOSFS 2014:5	Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS
SOSFS 2014:6	Handläggning av ärenden som gäller barn och unga
SOSFS 2014:7	Behörighet att utföra vissa arbetsuppgifter i socialtjänstens barn- och ungdomsvård
SOSFS 2014:10	Förebyggande av och behandling vid undernäring
SOSFS 2015:10	Basal hygien i vård och omsorg
HSLF-FS 2015:30	Socialnämndernas skyldighet att lämna statistiska uppgifter om ekonomiskt bistånd
HSLF-FS 2015:34	<u>Undantag från vissa bestämmelser i föreskrifterna och allmänna räden (SOSFS 2003:20) om hem för vård eller boende</u>
HSLF-FS 2016:3	Socialnämndernas skyldighet att lämna statistiska uppgifter om insatser för barn och unga
HSLF-FS 2016:55	Hem för vård eller boende
HSLF-FS 2016:56	Stödboende
HSLF-FS 2016:61	Statsbidrag till kvinno- och tjejjourer
HSLF-FS 2016:86	Socialnämndernas skyldighet att lämna statistiska uppgifter om insatser till äldre och personer med funktionsnedsättning

2.2 Verksamhetens mål

Verksamhetens mål utgår från:

- Socialstyrelsens lagar och föreskrifter
- Kommunens styr och ledningsfilosofi
- Kommunens värdegrund
- Medborgares synpunkter

2.3 Kommunens styr- och ledningsfilosofi

Vi samverkar för långsiktiga effekter utifrån medborgarens behov. Kommunens styr- och ledningsfilosofi beskriver processer som styr arbetet på övergripande nivå.

För att frigöra organisationens kraft och kreativitet och ha rätt fokus är det viktigt med gemensamma utgångspunkter för vårt dagliga arbete, de uttrycks bland annat i vår värdegrund.

Vår ledningsfilosofi bygger framför allt på systemsyn och medborgarens behov - vi samverkar i ett system utifrån medborgarens behov. Genom fokus på effekter kan vi arbeta mer långsiktigt, med fler nöjda kunder och effektivare resursanvändning.

Modeller för uppföljning av effekter, mål och ekonomi ger oss stöd och anger vad som ska följas upp, när och på vilket sätt.

2.4 Systemsyn

Hur uppfattas vår verksamhet av någon som inte känner till medarbetare, enheter och förvaltningar? Jo, som ett system. Det intressanta är **relationer och samband** mellan olika verksamheter i systemet och **hur de fungerar tillsammans** för att uppfylla medborgarens behov. För att ge bästa service till dem vi är till för, behöver vi lyfta blicken, se utanför vår egen verksamhet och samverka med andra förvaltningar eller externa organisationer.

Du som arbetar närmast dem vi är till för är viktig. Du ser behoven hos olika grupper och individer. Du kan påverka vilka effekter din arbetsplats och organisationen behöver sträva mot. Tillsammans har vi stort ansvar att skapa rätt effekter. Det uttrycks tydligt i den gemensamma värdegrunden, som vägleder dig i ditt arbete och hjälper våra chefer att leda genom värdebaserad styrning. Att styra med värden stimulerar kompetens och kreativitet. Det skapar möjligheter för dig att ta större ansvar, våga prova nya idéer och utveckla verksamheten.

2.5 Skapa värde genom helhetslösningar

Vi behöver lägga stor vikt vid det som är värdeskapande för medborgaren. Då kan vi undvika onödiga kostnader och skapa helhetslösningar som ger goda effekter på lång sikt. Vi kommer att ha mindre fokus på kvantitativa och kortsiktiga mål och mer fokus på vilka värden och effekter vi skapar, inom våra givna ramar.

2.6 Syftet med våra uppdrag

Allt arbete vi utför, mål, mätmetoder och uppföljning, ska kunna kopplas till syftet med våra uppdrag - utifrån medborgarens behov. Vad förväntas vi göra och hur?

Vår förståelse för syftet tillsammans med din kompetens och kreativitet ger kvalitet i våra verksamheter.

2.7 Kommunens värdegrund

Hur vill jag ha det på jobbet? Hur bemöter vi varandra och dem vi är till för? De bärande orden i kommunens värdegrund, medborgarfokus, engagemang och tillit, har vi jobbat fram tillsammans.

2.7.1 Medborgarfokus

Vi utgår från syftet med verksamheten och arbetar med värde för dem vi finns till för genom att kommunicera tydligt, vara tillgängliga, ge god service och hålla vad vi lovar. Våra verksamheter och arbetssätt formas i helhetslösningar utifrån medborgarens eget fokus. Om du ställer dig i medborgarens skor, följer hans händelser och kontakter med organisationen, kan du forma bra kundflöden, utifrån och in. Jämför medborgaren i fokus = där du tittar på medborgaren utifrån ditt perspektiv och dina behov.

- Är din verksamhet formad utifrån medborgarens behov?
- Vet du vad som är värdeskapande för dem vi är till för?

2.7.2 Engagemang

Vi tar ansvar och är delaktiga för att helheten ska fungera samt stödjer och uppmuntrar varandra till utveckling och nytänkande.

2.7.3 Tillit

Vi samverkar i ömsesidigt samspel och respekterar varandras profession, kompetens och betraktelsesätt. Värde uppstår i mötet mellan medarbetare och medborgare. Du som möter medborgaren behöver ha befogenheter och handlingsutrymme för att kunna ge bra service. Ledningens roll är att ge tillit, goda förutsättningar och coacha dig så att du kan göra ett bra jobb.

2.8 Medborgares synpunkter

Det är viktigt att kvalitetsmål också fångar medborgares behov och synpunkter. Utgångspunkten kan exempelvis vara resultat från brukarenkäter samt klagomål och synpunkter.

- I årshjulet framgår hur uppföljning av kvalitetsarbete sker inom arbetsmarknads- och socialförvaltningens verksamheter

3. Roller och Ansvar

Ansvar för- och användning av ledningssystemet inom arbetsmarknads- och socialförvaltningen.

Arbetsmarknads- och socialnämnden ansvarar för ledning, styrning och uppföljning av verksamheten och beslutar om ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Detta innebär att **arbetsmarknads- och socialnämnden** ska:

- Fastställa mål för kvalitetsarbetet, samt följa upp och utvärdera dessa mål
- Se till att verksamheten ges resurser så att förutsättning finns för måluppfyllelse, i alla de mål som finns för verksamheten
- Anmäla ny verksamhet, förändringar i verksamhet eller flytt av verksamhet till Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
- Integrera kvalitetsledningssystemet med de befintliga systemen för budget- och verksamhetsplanering som nämnden har. Nämnden ska också försäkra sig om att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete i övrig yrkesmässigt bedriven verksamhet där nämnden upphandlar tjänster eller har avtal med.

3.1 Kvalitetsnätverket

- Ansvarar för att föra ut ledningssystemet i organisationen och hålla det levande.
- Se över antagna/befintliga rutiner och processer som ingår i kvalitetsnätverket
- Förändra ledningssystemet om/när behov finns t.ex. ny föreskrift, brist inom en verksamhet.
- Lämna förslag på förbättringar till verksamhetschefer
- Nätverket ändrar rutiner/riktlinjer efter beslut från verksamhetschefer
- Nätverket träffas 1 gång i månaden
- Sammankallande: kvalitetsutvecklare
- Deltagare: utsedda enhetschefer, kvalitetsutvecklare, nämndsekreterare.

3.2 Förvaltningschef

Förvaltningschefen ansvarar för att avsikten med kvalitetsutvecklingen omsätts i praktisk handling. Detta innebär att:

- Organisera verksamheten utifrån givna mål och resurser
- Samordna förvaltningens övergripande kvalitetsarbete och se till att kompetens inom området finns i arbetsmarknads- och socialförvaltningens ledning.
- Bereda ärenden till nämnden så att de kan besluta i enlighet med mål, uppdrag
- Riktlinjer, policys, lagar, speciallagar och andra förordningar följs.
- Göra analyser och lämna rapportunderlag till nämnden och kommunledningen
- Intern kontroll av verksamheten sker systematiskt och kontinuerligt

3.3 Verksamhetschef

- Verksamhetschef har ett samlat ledningsansvar för det operativa kvalitetsarbetet inom sitt verksamhetsområde så att god kvalitet säkerställs.

3.4 Enhetschef

- Enhetschef ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. De ska ange hur uppgifterna, som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten, är fördelade.
- Fastställa och dokumentera rutiner för hur det systematiska kvalitetsarbetet kontinuerligt ska bedrivas för att kunna styra, följa upp och utveckla verksamheten
- Se till att medarbetare med lämplig kompetens finns inom område
- Utföra granskningar och uppföljningar inom verksamhetens område enligt fastställda dokument från nämnden samt utifrån klagomål, avvikelser och särskilda uppdrag

3.5 Medarbetare

- Alla medarbetare har ansvar för att kontinuerligt medverka i det systematiska kvalitetsarbetet.
- Medarbetarna ska skapa förtroende och god kvalitet genom att visa engagemang, lyhördhet, positiv inställning och respekt i varje möte med brukare, närstående, medborgare och varandra.
- Alla medarbetare ska delta i framtagande, tillämpning och vidareutveckling av rutiner och arbetsmetoder samt delta i arbetet kring uppföljning av mål och resultat.

3.6 Kvalitetsutvecklare

- Redovisa resultat av granskningar till förvaltningens ledningsgrupp och nämnd
- Utfärda och revidera riktlinjer utifrån aktuell lagstiftning
- Sammanställa material och rapportera detta till förvaltningschefen i samband med delårsrapporter och årsbokslut.
- Vara behjälplig till chefer i förvaltningen inför verksamheternas verksamhetsplanering, delårsrapporter och årsbokslut
- Delta i och samordna övergripande kvalitetsprojekt
- Initiera till förvaltningsledningen då nya processer behöver utarbetas och säkerställas
- Ansvarar för att sammankalla förvaltningens interna kvalitetsnätverk
- Upprätta en årlig kvalitetsberättelse i samråd med förvaltningschefen samt redovisa denna till nämnden i samband med årsredovisningen.
- Utveckla och implementera det gemensamma, elektroniska verksamhetssystemet som beskriver förvaltningens processer och rutiner.

3.7 IT-ansvarig

- Följa utvecklingen på nationell och lokal nivå samt företräda arbetsmarknads- och socialförvaltningen i nätverk och samverkan inom IT-området
- Ha det övergripande ansvaret för ledning och styrning av verksamhetssystemet
- Säkerställa att verksamhetssystemet uppfyller de krav som gällande lagstiftning kräver
- Se till att systemet löpande utvecklas så att det ger största möjliga nytta för verksamheten
- Upprätthålla och vidareutveckla verksamhetssystemet utifrån krav från verksamheten och förändrade direktiv och lagstiftning ställer
- Samarbetar med systemleverantör och driftleverantör
- Support till systemets användare
- Ansvarar för manualer, utbildningsmaterial, checklistor etc.
- Ansvarar för användarutbildning, applikationssupport, information om förändringar i systemets funktion
- Ansvarar för användarbehörighet, styrparametrar, grundvärden, loggar, loggrutin, tar emot fel och ändringsönskemål från användarna.

3.8 Externa entreprenörer

Utöver socialnämnd eller motsvarande kommunal nämnd, Statens institutionsstyrelse och staten, är även externa entreprenörer (exempelvis bolag, stiftelser, enskilda näringsidkare) ansvariga för att upprätta ett eget kvalitetsledningssystem. Kravet på att ha ett ledningssystem gäller både för den verksamhet som innefattar myndighetsutövning, till exempel ärendehandläggning, som för den verksamhet som gäller genomförandet av insatser. Ansvar för ledningssystem innebär kvalitetsuppföljning, kvalitetsutveckling, att involvera medarbetare i kvalitetsarbetet, samt att ge information om resultatet till sina medarbetare inom respektive verksamhetsområde. Externa entreprenörer är ansvariga för att informera nämnden om resultat av kvalitetsuppföljningar.

4. Omfattning och grundstruktur

Kvalitetsledningssystemet omfattar alla verksamheter och alla nivåer inom arbetsmarknads- och social förvaltningen.

4.1 Ledningssystemets grundläggande struktur

Verksamheten ska identifiera, beskriva och fastställa de processer som behövs för att säkra kvaliteten. Kartläggningen görs på olika nivåer beroende på verksamhetens omfattning och struktur där varje verksamhet identifierar och kartlägger "sina" processer och aktiviteter med tillhörande riktlinjer/rutiner för att säkra kvaliteten. Processkartorna är underlag för såväl uppföljning som utveckling av verksamhetens arbete.

Med process menas:

En serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat

Med rutin menas:

Rutin ska beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras och hur ansvaret för utförandet är fördelat

Genom att kartlägga en process och se hur aktiviteterna hänger ihop med varandra skapas en gemensam bild av hur vi jobbar, en processkarta. En rad fördelar uppnås genom att man arbetar med processkartläggning:

- Helhetssyn och överblickbarhet över verksamheten
- Identifiering av flaskhalsar och onödiga arbetsmoment
- Synliggöra aktiviteter och samverkan mellan olika parter
- Ökad förståelse för varför förändring är nödvändig
- Bättre resursanvändande och högre effektivitet
- Högre kvalitet och färre fel
- Mer fokus på medborgaren
- Mindre stress och ökad arbetsglädje

I korthet kan man säga att processkartläggning går ut på:

1. Fastställa vad som ger värde för medborgaren
2. Identifiera alla steg i processen. Ta bort eller reducera de steg som inte skapar värde. Förenkla!
3. Sätta samman de återstående stegen i en tät integrerad process så att det skapas ett flöde i processen, med så få stopp som möjligt.
4. Att processen producerar det medborgaren vill ha
5. Sträva efter ständiga förbättringar

4.2 Processer och aktiviteter

Närmast ansvarig chef för en enhet/verksamhet ska identifiera, beskriva och fastställa *processer* som behövs för att säkra kvalitén i verksamheten. Därefter ska samma person fastställa vilka *aktiviteter* som ingår i processerna. Varje chef ska ha en sammanställning av de processer och aktiviteter som finns inom det arbetsområde som denne ansvarar för. Förvaltningschef har motsvarande ansvar för verksamhetsövergripande processer.

4.3 Rutiner

För varje aktivitet som identifierats enligt ovan ska riktlinjer/rutiner tas fram som beskriver hur aktiviteten utförs och hur ansvaret för utförandet är fördelat. Närmast ansvarig chef ansvarar för att det finns rutiner för de aktiviteter som behövs för att säkra kvaliteten i verksamheten. Närmast ansvarig chef ansvarar också för att ändra på processerna och rutinerna/riktlinjerna om någon form av avvikelse (klagomål, avvikelse, missförhållande, etc.) visar att det finns brister i dessa. Varje chef ska ha en uppdaterad och lättillgänglig sammanställning av de riktlinjer/rutiner som gäller i verksamheten inom sitt ansvarsområde. Förvaltningschef har ansvar för att fastställa verksamhetsövergripande rutiner. Ett system finns för hur rutiner ska publiceras och sorteras.

4.4 Samverkan - intern och extern

Närmast ansvarig chef ska identifiera i vilka processer det behövs samverkan för att kunna säkra kvaliteten. I alla processer och rutiner ska det beskrivas hur samverkan internt och/eller externt ska ske.

För de personer som kommer i kontakt med arbetsmarknads- och socialförvaltningen och som har sammansatta behov krävs en samverkan och samarbete såväl internt, inom och mellan förvaltningar, som externt med andra myndigheter och aktörer. Samverkansskyldigheten inom arbetsmarknads- och socialtjänstens område regleras i olika lagar och föreskrifter, bl.a. förvaltningslagen, socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen samt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Samverkan är en förutsättning för att den enskilde ska få det stöd som motsvarar hennes eller hans behov, om det inte finns hinder för detta i offentlighets- och sekretesslagen och bestämmelser om sekretess i SoL och LSS. Samverkan är en nödvändig faktor för att säkerställa att den enskilde inte hamnar mellan olika myndigheters ansvarsområden och att brukaren uppnår god kvalitet.

Många som kommer i kontakt med arbetsmarknads- och socialförvaltningen har sammansatta behov, vilket kräver en fungerande samverkan såväl internt som externt. Samverkan är en lagstadgad skyldighet och en förutsättning för att den enskildes behov ska kunna tillgodoses. **Kvalitetsledningssystemet säkrar att det finns rutiner som tydliggör** ansvaret för samarbete, internt och externt, vad gäller den enskildes behov av insatser vad avser t.ex. överföring av information, hur samverkan ska bedrivas inom och mellan nämnder samt med myndigheter och andra aktörer med beaktande av bestämmelserna i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och bestämmelserna om tystnadsplikt i SoL eller LSS.

Genomförande

- Aktivt arbeta för att stärka befintligt samarbete internt och externt samt utveckla nya former för samarbete, utifrån de behov som uppstår i verksamheten, för att kunna tillgodose den enskildes behov.

Stödjande dokument, exempel

Internt

- Individsamverkan inom Socialtjänsten
- Modell för arbetsformer gällande individärenden som berör flera verksamheter
- Vårdplaner
- Genomförandeplaner

Externt

- SIP (Samordnad Individuell Planering)
- Organisation för Länsledning
- Skola, Förskola, Kultur, Primärvård, Polis
- Olika samverkansavtal med andra kommuner
- Olika samverkansavtal med privata aktörer

Uppföljning

- Individuella uppföljningar enligt lagar, författningar och rutiner
- Resultat av synpunkts- och klagomålshantering
- Uppföljning och analys av resultat av genomförda brukarundersökningar, i årliga kvalitetsrapporter

4.5 Systematiskt förbättringsarbete

För att kunna få kunskap om, och utveckla kvaliteten i verksamheten och kunna bedöma resultatet krävs metoder för analys, uppföljning och utvärdering samt en systematisk dokumentation av detta arbete. Dokumentation av hur arbetsmarknads- och socialförvaltningen arbetar med kvalitetsaspekter medför också ökad insyn och öppenhet för kommunens medborgare, brukare och andra. Det systematiska förbättringsarbetet består av följande komponenter:

4.5.1 Riskanalys

Riskanalys är en metod för att identifiera och bedöma risker och hot som finns i verksamheten. Metoden lyfter fram hur stor sannolikheten är att en oönskad händelse inträffar. Enligt SOSFS 2011:9 ska alla vårdgivare eller verksamheter som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som medför brister i verksamhetens kvalitet.

När ska en riskanalys genomföras?

Varje gång det inträffar eller skulle kunna inträffa en händelse som skulle medföra brister i verksamhetens kvalitet. Riskanalyser kan exempelvis göras i samband med pågående arbetsprocesser (det som händer i det dagliga arbetet), inför förändringar (till exempel semesterplanering) och vid övergripande organisationsförändringar.

Inom Arbetsmarknads- och socialförvaltningen finns rutiner för hantering av riskbedömningar och handlingsplaner. Rutinen finns på Intranätet.

4.5.2 Egenkontroll samt dokumentation av kvalitetsarbetet

Egenkontroll innebär att det sätt som arbetet har utförts på granskats, särskilt i jämförelse med andra och med sig själv över tid.

Närmast ansvarig chef ansvarar för att:

- Jämföra sitt resultat med nationella/regionala kvalitetsregister
- Jämföra sitt resultat med öppna jämförelser
- Jämföra sitt eget resultat med egna tidigare resultat och andra verksamheters resultat
- Granska journaler, akter och annan dokumentation på sitt område
- Undersöka om det finns förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet

Utifrån egenkontrollen ska åtgärder vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

Förvaltningschef ansvarar för egenkontrollen på ett övergripande plan genom att jämföra verksamhetens resultat med **kvalitetsregister**, övriga kommuners resultat och sina egna tidigare resultat. Utifrån enhetschefernas egenkontroll granskas dokumentationen på ett övergripande plan. Inför framtagandet av nämndens årliga egenkontrollplan ansvarar förvaltningschef för att sammanställa de processer som hen bedömer som mest angelägna att lyfta in i egenkontrollplanen.

I uppföljningen och utvärderingen av ledningssystemet är det angeläget att undersöka om de fastställda rutinerna följs och är ändamålsenliga. Det är nämndens ansvar att säkerställa att både verksamheten och ledningssystemet följs upp och utvärderas. För att kontinuerligt utveckla kvaliteten i verksamheten måste såväl organisation och arbetsprocesser som resultat och mål vara föremål för uppföljning och utvärdering.

Kvalitetsledningssystemet säkrar att

- det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling
- uppföljning och utvärdering görs utifrån lagstiftning och kommunala mål, hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupperns behov samt hur brukare, intresseorganisationer och medborgare uppfattar verksamhetens kvalitet

Kvalitetsledningssystemet säkrar att det finns rutiner för

- regelbunden uppföljning och redovisning av verksamhetens resultat
- regelbunden granskning av metodernas, rutinernas, och processernas ändamålsenlighet och effektivitet för att uppnå målen,
- hur resultatet av granskningar ska dokumenteras och återföras till berörda,
- att dokumentera förbättringsåtgärder

Genomförande

- Ledningens genomgång
- Uppdrag Intern kontroll från Kommunfullmäktige
- Löpande interna kontroller
- Årliga Kvalitetsrapporter
- Medarbetarenkät
- Brukarundersökningar (egenproducerade samt producerade av externa utförare och av Socialstyrelsen)
- Nyckeltalsjämförelser
- Arbetsplatsträffar
- Nationella jämförelser som t ex SCB's medborgarundersökning, Öppna jämförelser och KKiK (Kommunens kvalitet i korthet)
- Socialtjänstens resursfördelningssystem

Stödjande dokument, exempel

- Intern budget
- Manual för rapporter och brukarundersökningar
- Plan för egna brukarundersökningar
- Rutin för avvikelshantering i form av synpunkter, klagomål och Lex Sarah
- Löpande egenkontroll

Utredning av avvikelser

Med avvikelse avses att verksamheten inte når upp till krav och mål som anges i lagar, föreskrifter och beslut fattade med stöd av sådana samt övriga av socialnämnden fastställda krav och mål.

Inom ramen för ledningssystemet ska arbetsmarknads- socialnämnden:

- Ta emot och utreda interna och externa klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.
- Ha rutiner för rapporteringsskyldighet och skyldighet att utreda samt vid behov avhjälpa och undanröja missförhållanden enligt SoL.
- Göra sammanställning och analys av inkomna rapporter, klagomål och synpunkter.

Arbetsmarknads-och socialförvaltningens ledningssystem innehåller rutiner för klagomåls- och synpunktshantering, rutiner för hantering av missförhållanden enligt SoL och LSS, Samt sammanställning och analys. Avvikelser redovisas sedan årligen i en kvalitetberättelse.

Arbetsmarknads-och socialförvaltningens Socialnämndens hantering av utredning av avvikelser synpunkter finns beskriven i en handbok. Handboken finns på Intranätet.

Klagomål och synpunkter

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkt avses övrigt som framförs och som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag till förbättringar. Arbetsmarknads-och socialförvaltningens hantering av klagomål och synpunkter finns beskriven i en rutin. Rutinen finns på Intranätet. Närmast ansvarig chef ansvarar för att löpande ta emot klagomål och synpunkter från brukare/klienter, anhöriga, personal, andra intressenter inom förvaltningen. Utifrån inkomna klagomål och synpunkter ska åtgärder vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

Utifrån enheternas systematiska arbete med klagomål och synpunkter ansvarar kvalitetsutvecklare för att årligen presentera en sammanställning för nämnden kring inkomna klagomål och synpunkter samt att åtgärder vidtagna med anledning av brister som uppdragats i dessa.

Rapporteringsskyldighet

Det finns en lagstadgad skyldighet att rapportera missförhållanden och risk för missförhållanden då någon lidit skada eller det finns en konkret och uppenbar risk att någons liv, säkerhet, psykiska eller fysiska hälsa kan skadas (SoL och LSS). Förvaltningen har rutiner för hanteringen av missförhållanden enligt Lex Sarah.

Utöver detta har kvalitetsutvecklaren i uppdrag att ta fram lämpliga rutiner, utredningsmall m.m. för verksamheten. Utifrån rapporterade, missförhållanden och risker för missförhållanden ska åtgärder vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har skyldighet att dokumentera, utreda, avhjälpa eller undanröja ett missförhållande. Den som fullgör uppgifter inom socialtjänstens område är skyldig att genast rapportera missförhållande eller risk för missförhållande. Rapporteringsformulär finns på Intranätet.

Personalens medverkan

För att uppnå en god kvalitet och säkerhet är medarbetarnas engagemang och delaktighet en nödvändighet. Enligt SoL och LSS är personalen skyldig att medverka till god kvalitet. Se ansvarsfördelning ovan. Respektive chef ska säkerställa att deras personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet.

Nationella bedömningskriterier

Socialstyrelsen har med utgångspunkt i **socialtjänstlagens kvalitetsparagraf och föreskriften om ledningssystem** utarbetat fyra nationella bedömningskriterier enligt nedanstående indelning och målformulering:

1. Att det finns processer och rutiner för att säkra kvaliteten i verksamheten
2. Riskanalyser görs för att säkra kvaliteten i verksamheten
3. Egenkontroller görs för att säkra kvaliteten i verksamheten
4. Klagomål och synpunkter samt rapporter om missförhållanden används för att säkra kvaliteten i verksamheten

De fyra bedömningskriterierna ska ses som ett arbete i att skapa förutsättningar för tillsyn av ledningssystem och ska även utgöra ett stöd i tillsynsarbetet. Till varje bedömningskriterium finns ett antal angivna variabler och informationskällor som kan vara en vägledning i samband med framtagandet av ledningssystem i kommunen.

Dokumentationsskyldighet

För att socialnämndens arbete ska kunna förbättras och utvecklas och för att det ska vara möjligt att på ett systematiskt sätt undersöka om arbetet bedrivs på föreskrivet sätt, är det en grundläggande förutsättning att verksamheten dokumenteras på ett tillfredsställande sätt. Att insatser dokumenteras och följs upp är centralt i arbetet med att systematiskt följa upp om insatsen leder till ett resultat som innebär förbättringar för den enskilde. Dokumentation är även nödvändigt för den interna kontrollen och den statliga tillsynen samt vid överprövning av beslut i förvaltningsdomstolarna. Dokumentation ska därför uppfylla flera syften.

Arbete och arbetsformer med systematiskt kvalitetsarbete ska dokumenteras löpande utifrån ledningssystemets uppbyggnad. Syftet är att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna.

Kvalitetsberättelse

Verksamheterna ska dokumentera arbetet med kvalitet i en sammanställning. Kvalitetsutvecklare sammanställer arbetsmarknads-och socialförvaltningens Övergripande kvalitetsberättelse. Redovisning av kvalitetsberättelsen sker årligen till arbetsmarknads- och socialnämnden.