



Kvalitetsplan

Äldrenämnden

2018

Innehållsförteckning

I	Kvalitetsplan	3
1.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	3
2	Syfte med kvalitetsarbete	3
3	Identifierade förbättringsområden	3
4	Identifierade risker	4
4.1	Risker	4
5	Plan för årets kvalitetsarbete	5
5.1	Egenkontroll.....	5
5.2	Förbättrande åtgärder	6

I Kvalitetsplan

I.1 Vad är kvalitet i verksamheten?

I författningen om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9 framgår att kvalitet inom socialtjänsten kan ses utifrån tre perspektiv. Lagen, verksamhetens och kundens.

God kvalitet har en tydlig koppling till en kunskapsbaserad praktik som består av en sammanvägning av kundens erfarenheter, de professionellas expertis, verksamhetens förutsättningar och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap.

Enligt föreskriften SOSFS 2011:9 definieras kvalitet på följande sätt:

Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt

- lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och
- beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet inom socialtjänst.

God kvalitet inom sociala omsorgsprocessen styrs även utifrån Nacka kommuns vision, värdering och övergripande mål. Alla beslut och all verksamhet ska genomsyras av visionen "öppenhet och mångfald" samt den grundläggande värderingen "Förtroende och respekt för människors kunskap och egna förmåga samt för deras vilja att ta ansvar".

Tjänsterna som utförs ska utgå ifrån Socialstyrelsen kvalitetskriterier: självbestämmande och integritet, helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet, tillgänglighet, effektivitet.

2 Syfte med kvalitetsarbete

Kvalitetsarbetet ska säkerställa att medborgarna får service och insatser av god kvalitet. Det ska ge även ge underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till medborgare, politiker och medarbetare.

Syftet med kvalitetsarbetet är att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. De personer som kommer i kontakt med sociala tjänster har rätt till bemötande och insatser med god kvalitet.
























Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för förändrings- och utvecklingsarbete.

3 Identifierade förbättringsområden

Ingen kvalitetsberättelse har sammanställts för 2017. Enheten har i februari redovisat resultaten efter uppföljningen av anordnare för nämnden. Brukar- och kundenkäter har tidigare redovisats för nämnden likväl som socialstyrelsens öppna jämförelser. För 2018 kommer nämnden att få en fullständig redogörelse för kvaliteten i verksamheten genom kvalitetsberättelsen.

4 Identifierade risker

4.1 Risker

Process	Risk	Riskbedömning	Enhet / Arbetsgrupp
Hälsofrämjande åtgärder	Att medborgare inte nås av information om hälsofrämjande insatser.		Äldrenämnden
Utreda stöd och omsorgsbehov äldre	Kund får inte rätt insats då beslut inte omprövas i tid		Biståndshandläggargruppen
	Mindre välgrundade utredningar.		Biståndshandläggargruppen
	Att beslut om särskilt boende inte verkställs i tid.		Biståndshandläggargruppen
	Att vi inte kan tillgodose en persons behov genom kundvalet		Biståndshandläggargruppen
Hantera bostadsanpassningsbidrag	Enskilde får inte sitt behov tillgodosett		Stöd- och handläggargruppen
	Rätt beviljat bidrag inte betalas ut till sökande i tid innan sökande kan betala sin räkning		Stöd- och handläggargruppen
Utomkommunala ansökningar	En risk är att bristande kunskap om hur handläggning av utomkommunal ansökan ska ske leder till att handläggare missar att göra en personkretsbedömning.		Biståndshandläggargruppen
Utreda färdtjänstbehov	Läkarintyg inkommer inte till Nacka kommun		Stöd- och handläggargruppen
	Sökande av färdtjänst dyker inte upp (uteblivet besök)		Stöd- och handläggargruppen
	Mycket pappershantering per post bland annat färdtjänstansökan		Stöd- och handläggargruppen
Verkställa särskilt boende	Ej verkställda beslut SÄBO inom 90 dagar		Stöd- och handläggargruppen
Synpunkter och klagomål	Synpunkter och klagomål registreras inte systematiskt		Äldreenheten
Interna avvikelser	Rutinen för interna avvikelser är inte känd		Äldreenheten
Lex Sarah	Rutinen är inte tillräckligt känd		Äldreenheten
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	Nuvarande villkor och överenskommelser är bristfälliga		Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Handlägga kundval	Att handläggningen pga. resursbrist inte håller samma höga kvalitet som tidigare.		Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Verksamhetsbidrag	Då 2018 är första året vi ska ansvara för detta inom enheten riskeras att kunskaper och rutiner tappas bort.		Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Att äldre i behov av sociala aktiviteter inte nås av föreningarnas utbud		Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Verksamhetsuppföljning	Resurser för uppföljning är inte tillräckliga alternativt resurserna används inte effektivt. Detta leder till att verksamheter inte följs upp i tillräcklig omfattning. Detta kan leda till sämre kvalitet för kunden.		Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Information och erfarenheter mellan KOS och myndigheten brister. Detta resulterar i att information och underlag för förbättringar går förlorade.		Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Nämndprocessen	Otydliga uppdrag		Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Alla uppdrag och arbetsuppgifter blir inte utförda inom rimlig tid		Kvalitets- och stödgruppen Äldre

5 Plan för årets kvalitetsarbete

5.1 Egenkontroll

Process	Egenkontroll	Periodicitet	Enhet / Arbetsgrupp
Utreda stöd och omsorgsbehov äldre	Loggkontroll combine för att säkerställa rättssäker handläggning <i>Gör stickprov enligt rutin för behörighetsstyrning och loggkontroll i mars och oktober för 30 kunder. Enhetschef ger servicecenter i uppdrag att genomföra detta. Ingår i nämndens internkontrollplan.</i>	Halvår	Äldrenämnden
	Antal beslut som behöver omprövas. <i>Inhämta information varje tertial från handläggarna hur många omprövningar som behöver göras.</i>	År	Biståndshandläggargruppen
	Rättssäkerhetsgranskning av handläggning <i>årlig rättssäkerhetsgranskning på hösten.</i>	År	Biståndshandläggargruppen
	Följa upp att introduktionsplan används. <i>När introduktionsplanen är färdig ska den förankras bland medarbetarna. Vid varje ny introduktion ska den färdiga planen användas.</i>	År	Biståndshandläggargruppen
	Regelbunden kontroll av ärendetal varje kvartal. <i>Ta ut en rapport över totalt antal ärenden på enheten. Därefter se om det behöver omfördelas. Om det behöver omfördelas så ska en arbetsgrupp tillsättas för det arbetet.</i>	Kvartal	Biståndshandläggargruppen
	Kollegiegranskning av utredningar <i>Genom att läsa varandras utredningar oftare förbättras kunskap om att resonera mer och få med väsentlig information i utredning. Handläggarna läser varandras utredningar i större omfattning.</i>	År	Biståndshandläggargruppen
Verkställa beslut	Ej verkställda beslut SÄBO (boendesamordnare) <i>I början på varje månad göra en genomgång av kunder som närmar sig en väntetid på 90 dagar och eventuellt göra planering om erbjudande</i>	Månad	Äldrenämnden
	Regelbunden rapport om ej verkställda beslut. <i>Göra regelbunden genomgång av beslutade insatser som ej verkställs.</i>	År	Biståndshandläggargruppen
Hantera bostadsanpassningsbidrag	Andel kunder som beviljats och fått utbetalt bostadsanpassningsbidrag <i>Jämföra med 2017</i>	År	Stöd- och handläggargruppen
	Beviljat bostadsanpassningsbidrag inte betalas ut i tid - koll av kontonummer och utbetalningsdatum 2 ggr per vecka <i>Kolla 2 gånger i veckan gällande kontonummer och utbetalningsdatum Enligt skriftlig rutin i stratsys</i>	Vecka	Stöd- och handläggargruppen
Utomkommunala ansökningar	Slumpvis utvalda utredningar om utomkommunal ansökan läses. <i>Två gånger per år plocka ut några 2a 8 utredningar och gå igenom dem.</i>	År	Biståndshandläggargruppen
Verkställa särskilt boende	Ej verkställda beslut inom 90 dagar SÄBO <i>I början av varje månad göra en genomgång av kunder som</i>	Månad	Stöd- och handläggargruppen

Process	Egenkontroll	Periodicitet	Enhet / Arbetsgrupp
	<i>närmar sig väntetid på 90 dagar och eventuellt göra en planering om erbjudande oavsett kundval</i>		
	Ej verkställda beslut inom 90 dagar <i>Föra statistik över hur många erbjudna varje månad och hur stor andel av dessa som är erbjudna inom 90 dagar</i>	Månad	Stöd- och handläggargruppen
Lex Sarah	Antal Lex Sarah rapporter <i>Räkna antalet inkomna Lex Sarah rapporter och säkerställ att dessa är registrerade korrekt och har gått till nämnd som informationsärenden</i>	År	Äldrenämnden
	Redovisade åtgärder i Lex Sarah utredningar har genomförts <i>Lex Sarah ansvarig ska gå igenom samtliga Lex Sarah rapporter/utredningar för att undersöka om redovisade åtgärder har genomförts.</i>	År	Äldrenämnden
Direktupphandling	Användning av ramavtal <i>Kontroll av genomförda direktupphandlingar för att säkerställa att dessa inte är otillåtna.</i>	År	Äldrenämnden
Ekonomiprocesser	Fel underlag inkomstförfrågan - kontakta kund/närstående <i>Kontakta kund/närstående för kompletterande uppgifter</i>	År	Äldrenämnden
	Vidareutveckla underlag för taxifakturerings och följa upp vilka avtal som finns i E-avrop <i>Görs av respektive handläggare</i>	Tertial	Äldreheten
	Vidareutveckla underlag för taxifakturerings och följa upp vilka avtal som finns i E-avrop <i>Görs av respektive handläggare</i>	Tertial	Stöd- och handläggargruppen
	Fel underlag inkomstförfrågan- kontakta kund/närstående <i>Kontakta kund/närstående för att komplettera uppgifter</i>	År	Stöd- och handläggargruppen
	Ange alltid rätt faktureringsadress vid kontakt med leverantörer - om inkasso tillkommer kontakta inkassoföretaget för att minimera extrakostnader kring fakturan	Månad	Stöd- och handläggargruppen
	Upprätta rutinbeskrivning för att minimera handläggningstid av fakturan i inkorgen	Månad	Stöd- och handläggargruppen
	Använda konteringshjälpen i UBW och konteringsmallar <i>Även dialog med controller och ekonom vid upprättande av nya konton ansvar och verksamhet</i>	Tertial	Stöd- och handläggargruppen

5.2 Förbättrande åtgärder

Process	Åtgärd	Slutdatum	Enhet / Arbetsgrupp
Hälsöfrämjande åtgärder	Förtydliga uppdrag till utförare av hälsofrämjande insatser att marknadsföra sig.	2018-04-30	Äldrenämnden
	Se över informationen om det hälsofrämjande utbudet på hemsidan.	2018-06-01	Äldrenämnden
Utreda stöd och omsorgsbehov äldre	Rutiner för att kontinuerligt arbeta med uppföljningar	2018-03-31	Biståndshandläggargruppen
	I kvalitetssäkringsprojektet göra riskbedömning om tidsbegränsade beslut är bättre ur kundperspektiv.	2018-10-31	Biståndshandläggargruppen

Process	Åtgärd	Slutdatum	Enhet / Arbetsgrupp
	Juridisk kompetensutveckling	2018-12-31	Biståndshandläggargruppen
	Utarbeta en introduktionsplan samt arbeta för ett bra arbetsklimat i gruppen.	2018-12-31	Biståndshandläggargruppen
	Införa IBIC	2018-12-31	Biståndshandläggargruppen
Verkställa beslut	Ej verkställda beslut SÄBO - (boendesamordnare) - erbjuda plats när kund väntat närmare 90 dagar oavsett kundens val	2018-12-31	Äldrenämnden
	Styra upp regelverket vid erbjuden plats.	2018-04-30	Biståndshandläggargruppen
	Uppdatera rutinen i särskilt boendeprocessen med att ett informationsbrev ska skickas med beslutet hem till kund.	2018-06-30	Biståndshandläggargruppen
	Uppföljning med boendesamordnare och biståndshandläggare kring rutin om kund tackar nej till erbjudande.	2018-06-30	Biståndshandläggargruppen
	Informera om regler för och hur man gör individavtal.	2018-05-31	Biståndshandläggargruppen
Hantera bostadsanpassningsbidrag	Analysera resultat för enkät	2018-04-30	Stöd- och handläggargruppen
	Risk att beviljat bostadsanpassningsbidrag inte betalas ut till sökande- rätt uppgifter via e-tjänst, införande av Mina sidor, koppling mellan Castor och UBW, uppdatering av attest rätt	2018-12-31	Stöd- och handläggargruppen
Utomkommunala ansökningar	Juridisk kompetensutveckling.	2018-12-31	Biståndshandläggargruppen
	Regelbunden information om handläggning av 2a 8 ansökan.	2018-12-31	Biståndshandläggargruppen
Utreda färdtjänstbehov	Digitalisera med att läkare skickar läkarintyg digitalt	2018-12-30	Stöd- och handläggargruppen
	Uteblivet besök - sms påminnelse	2018-08-31	Stöd- och handläggargruppen
	Fylla i ansökan digitalt i hemmet med bank-id eller på plats med färdtjänsthandläggare	2018-12-31	Stöd- och handläggargruppen
Verkställa särskilt boende	Ej verkställda beslut SÄBO	2018-12-31	Stöd- och handläggargruppen
Synpunkter och klagomål	Gruppchefer informerar och gör sina medarbetare delaktiga i synpunktshanteringen. Detta behöver ske regelbundet.	2018-05-31	Äldreenheten
Interna avvikelser	Gruppchefer informerar och gör medarbetarna delaktiga i avvikelshanteringen.	2018-05-31	Äldreenheten
Lex Sarah	Gruppchef går igenom Lex Sarah rutin ihop med Lex Sarah ansvarig regelbundet med sin grupp.	2018-05-31	Äldreenheten
	Avvikelsehantering behöver ingå i introduktionen av nya medarbetare	2018-05-31	Äldreenheten
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	Översyn av villkor säbo, hemtjänst och dagverksamhet och överenskommelser. För in genomgång av alla avtal i årshjul.	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Skriva nya överenskommelser med VSS.	2018-03-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Handlägga kundval	Inventera och fördela arbetet	2018-03-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Se över vad som ska granskas och prioritera.	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Verksamhets- bidrag	Inhämta tidigare rutiner och implementera dessa på KOS äldre	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre

Process	Åtgärd	Slutdatum	Enhet / Arbetsgrupp
	Att kartlägga utbudet av aktiviteter till äldre med psykisk ohälsa.	2018-06-30	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Verksamhetsuppföljning	Inventera arbetsuppgifter och fördela dessa	2018-03-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Utveckla och effektivisera uppföljningar	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Utveckla rutiner och forum för intern samverkan	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Nämndprocessen	Använda oss av skriftliga uppdrag och projektdirektiv	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Regelbundna avstämningar med uppdragsgivaren i större uppdrag.	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
	Inventering av samtliga arbetsuppgifter. Fördela dessa och tidsätta dessa. Lägg in i årshjul.	2018-03-31	Kvalitets- och stödgruppen Äldre
Ekonomiprocesser	Påbörja en digitalisering av inkomstförfrågan	2018-12-31	Äldrenämnden
	När det gäller taxifakturerings - ny rutin att få in underlag. När det gäller avtal boenden - få in i E-avrop	2018-04-30	Äldreenheten
	När det gäller taxifakturerings - ny rutin att få in underlag. När det gäller avtal boenden - få in i E-avrop	2018-04-30	Stöd- och handläggargruppen
	Fel underlag inkomstförfrågan - påbörja en digitalisering av inkomstförfrågan	2018-12-31	Stöd- och handläggargruppen
	Ange alltid rätt faktureringsadress vid kontakt med leverantörer	2018-12-31	Stöd- och handläggargruppen
	Skapa rutinbeskrivning angående fakturahantering	2018-12-30	Stöd- och handläggargruppen
	Följa upp att vi har rätt adressuppgifter och annan information uppdaterad på hemsida och bland medarbetare	2018-06-30	Stöd- och handläggargruppen
	för att åtgärda felkontering - möte med controller och ekonom i samband med nytt budgetår och även uppföljningsmöten	2018-12-31	Stöd- och handläggargruppen