

# Uppföljningsplan för kvalitet 2017- resultat

## Sociala Omsorgsprocessen

### Barn – och familjeenheten och Omsorgsenheten

De personer som kommer i kontakt med sociala tjänster har rätt till bemötande och insatser med god kvalitet. I socialtjänsten skapas kvalitet till stor del i möten mellan människor, mellan medarbetare och medborgare och i samverkan med samarbetspartners. Begreppet kvalitet är ofta kopplat till värderingar, synsätt och förhållningssätt. Vad som är kvalitet förändras över tid, bland annat när samhällets och medborgarnas behov och förväntningar förändras. Kvalitet kan därför bara förverkligas och säkras i en organisation som har förmåga att förändra sig till nya kvalitetskrav. En förtroendefull samverkan, respekt för den enskildes integritet och brukarens inflytande över det praktiska sociala arbetet är därför av stor betydelse. Mötet med socialtjänsten ska upplevas som objektivt, korrekt och professionellt samt överensstämma med aktuell lagstiftning.



God kvalitet har även en tydlig koppling till en kunskapsbaserad praktik som består av en sammanvägning av brukarens erfarenheter, de professionellas expertis och förtrogenhetskunskap samt bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap.

## Syfte

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

## Beskrivning

Uppföljningsplanen är en del av ledningssystemet för kvalitet som ska ge en struktur för verksamhetens ledning och styrning för att säkra kvaliteten i bemötande och insatser samt för att kontinuerligt bedriva ett förbättringsarbete. Egenkontrollerna har tagits fram utifrån riskanalyser i verksamheterna. Mätningar och kontroller är inte målet utan medlet för förbättringsarbetet. Nämnden ska årligen fastställa uppföljningsplanen för kvalitet. Enheterna ska rapportera resultaten från uppföljningsplanen vid årsredovisning eller oftare vid behov.

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
SOCN 2016/343			Socialnämnd	Kvalitetsutvecklare på sociala kvalitetsenheten

## Utgångspunkter för god kvalitet

God kvalitet inom socialtjänstens verksamheter innebär att socialtjänstens insatser ges i enlighet med de mål och övriga bestämmelser som socialtjänstlagen, lagar och föreskrifter anger samt socialnämndens mål. Alla beslut och all verksamhet ska genomsyras av visionen ”Öppenhet och mångfald” samt den grundläggande värderingen ”Vi har förtroende och respekt för människors kunskap och egna förmåga samt för deras vilja att ta ansvar.” De övergripande målen ligger till grund för socialnämndens strategiska mål, som i sin tur styr socialtjänstens verksamhet och kvalitetsarbete.

Övergripande mål	Fokusområden socialnämnden
Bästa utveckling för alla	Nackaborna lever ett tryggt och självständigt liv utifrån sina förutsättningar och får hjälp innan problemen blir för stora. Den som behöver hjälp får det enkelt och snabbt genom ett varierat utbud av lättillgängligt stöd.
Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka	Annan särskilt anpassad bostad Nackabor i behov av stöd har tillgång till anpassade boendeformer integrerade i alla kommundelar vilket bidrar till ökad inkludering och goda villkor för alla
Stark och balanserad tillväxt	Annan särskilt anpassad bostad Nackabor i behov av stöd har tillgång till anpassade boendeformer integrerade i alla kommundelar vilket bidrar till ökad inkludering och goda villkor för alla
Maximalt värde för skattepengarna	Nackabor erbjuds insatser med hög kvalitet av utförare och anordnare. Medborgarnas krav på hög tillgänglighet och flexibilitet tillgodoses genom effektiva rutiner, digitalisering och utveckling.

Tjänsterna ska även utgå från Socialstyrelsen kvalitetskriterier:

- *Självbestämmande och integritet:* den enskilde ska vara *delaktig*, ha inflytande och ges möjlighet till egna val. *Barnperspektivet* ska beaktas utifrån att barnkonventionens principer om barnets bästa och barnets rätt att få uttrycka sina åsikter och få sin åsikt beaktad i förhållande till sin ålder och mognad, finns införda i socialtjänstlagen,
- *Helhetssyn och samordning* utgår från den enskildes samlade livssituation med samordnade insatserna som präglas av kontinuitet,
- *Trygghet och säkerhet:* tjänsterna är *rättssäkra* enligt gällande regelverk och transparenta, vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom *förebyggande arbete*,
- *Kunskapsbaserad verksamhet:* tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara,
- *Tillgänglighet:* det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. *Information och kommunikation* är begriplig och anpassad efter olika gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av *ömsesidighet och dialog*. Verksamheterna är *fysiskt tillgängliga*,

- *Effektivitet:* resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

<b>Barn – och familjeenheten och Omsorgsenheten</b>	
<b>Effektiv och rättssäker handläggning</b>	Arbetsgrupperna inom Barn och familjeenheten och Omsorgsenheten ska mäta om brukarna upplever färre kontaktytor utifrån den nya organisationen. Det framkom vid förra årets brukarintervjuer att flera kunder upplevde att de hade för många kontakter med socialtjänsten.
<b>Definition</b>	Den nya organisationen leder till färre kontaktytor och en effektivare handläggning.
<b>Mätmetod</b>	Socialsekreterare ska intervjua individer som är aktuella inom respektive enheter. Urvalet sker genom att välja ut de tre första familjerna som avslutats i november månad. Frågor som ställs ska vara samma som föregående år för att kunna se om det blivit någon skillnad.
<b>Ansvar och stöd</b>	Socialsekreterare med stöd av gruppchef.
<b>Måttillfälle tidpunkt</b>	November.
<b>Resultat</b>	Detta har inte genomförts. Då omorganisationen genomfördes april 2017 bedömde enhetscheferna för respektive enhet att en utvärdering av omorganisationens effekter var för tidig. Uppföljning kommer att genomföras under hösten 2018.
<b>Effektiv och rättssäker handläggning</b>	Barnperspektivet och barnens perspektiv inom Barn – och familjeenheten och Omsorgsenheten, behöver säkras utifrån barnkonventionen.
<b>Definition</b>	Studera om dokumenterad information och analys om barnens situation är relevant och tillräckligt inom alla arbetsgrupper.
<b>Mätmetod</b>	Genom den årliga kollegiala webbaserade rättssäkerhetsgranskningen av akter.
<b>Ansvar och stöd</b>	Gruppchef med stöd av kommunjurist.
<b>Måttillfälle tidpunkt</b>	Oktober
<b>Resultat</b>	Resultaten från rättsäkerhetsgranskningen. Av resultatet framgår att det saknas

---

	tillräcklig dokumentation om barnets delaktighet i vissa delar.
<b>Evidensbaserad praktik</b>	En handlingsplan för införande av en evidensbaserad praktik ska tas fram.
<b>Definition</b>	Handlingsplanen för EBP ska innehålla konkreta aktiviteter och tidsplanering.
<b>Mätmetod</b>	Följa upp handlingsplanen för EBP var sjätte månad i ledningsgruppen.
<b>Ansvar och stöd</b>	Enhetschefer för Barn- och familjeenheten och Omsorgsenheten.
<b>Mättillfälle tidpunkt</b>	T2 och vid årsbokslutet.
<b>Resultat</b>	En plan finns framtagen med konkreta aktiviteter och tidsplan för 2018. Fokus under 2018 är att systematiskt följa upp resultat av insatta insatser på individnivå. I Combine finns en modul för måluppföljning som inte används fullt ut. Denna ska under 2018 införas. Genom att använda modulen kommer det regelbundet gå att få ut rapporter som visar hur måluppfyllelsen ser ut för olika målgrupper.

---