



---

**Kvalitetsplan**  
**Socialnämnden**  
**2018**

## Innehållsförteckning

<b>I</b>	<b>Kvalitetsplan .....</b>	<b>3</b>
1.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	3
<b>2</b>	<b>Syfte med kvalitetsarbete .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Identifierade förbättringsområden .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Identifierade risker .....</b>	<b>6</b>
4.1	Risker .....	6
<b>5</b>	<b>Plan för årets kvalitetsarbete .....</b>	<b>9</b>
5.1	Egenkontroll.....	9
5.2	Förbättrande åtgärder .....	10

# 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
Förebyggande insatser barn- och unga	Dålig kännedom om vad vilka förebyggande insatser som finns i Nacka kommun.	♦	Mottagning och förenklad utredning
	Osäkerhet kring anmälningsförfarandet gällande barn och unga hos anordnare/utförare	♦	Mottagning och förenklad utredning
Förhandsbedömning	Förhandsbedömning inte görs inom 14 dagar	♦	Mottagning och förenklad utredning
	Förhandsbedömning med en omedelbar riskbedömning görs inte	■	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Förhandsbedömning med en omedelbar skyddsbedömning görs inte.	■	Samordnad utredning och uppföljning
	Att informationen mellan barn och vuxenhandläggare i våldsärende missas att kommuniceras till varandra.	♦	Mottagning och förenklad utredning
	Barn och ungas delaktighet	♦	Utredning och uppföljning 0-18 år
Genomföra samordnad utredningX	Avsaknad av rutiner för samarbete mellan olika arbetsgrupper vid genomförande av en samordnad utredning och tillsättande av insatser.	♦	Samordnad utredning och uppföljning
Våld i nära relation	Akter kring sekretessmarkerade ärenden hanteras inte enligt rutin.	■	Mottagning och förenklad utredning
	Väl utarbetade, tydliga och för alla medarbetare kända rutiner vid ansökan om LVU §§ 1,2,3.	♦	Samordnad utredning och uppföljning
	Svårighet att få en överblick av dokumentationen i verksamhetssystemet Combine i samband med ett omedelbart omhändertagande.	♦	Samordnad utredning och uppföljning
Verkställa Öppna insatser	Det saknas genomförandeplaner från utförarna/anordnarna	■	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Bristande delaktighet för barn	■	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Det saknas genomförandeplaner från utförarna/anordnarna	♦	Samordnad utredning och uppföljning
	Bristande delaktighet för barn	♦	Samordnad utredning och uppföljning
Verkställa insatser heldygnsvård	Det saknas genomförandeplaner för placerade barn	■	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Det saknas genomförandeplaner för placerade barn	■	Samordnad utredning och uppföljning
	Bristande delaktighet	♦	Samordnad utredning och uppföljning
Upplysning (snabbbyttande)	Familjerättssekreterare träffar inte barnet när det är lämpligt utifrån för kort handläggningstid	♦	Familjerätten
Samarbetsamtal från domstol	För lång väntetid innan första samarbetsamtal	♦	Familjerätten
Rekrytering av familjehem	Bristar i familjehemmen vi rekryterar.	♦	Samordnad utredning och uppföljning
Förebyggande insatser vuxna	Dålig kännedom om vilka förebyggande insatser som finns i Nacka kommun	♦	Utredning och uppföljning vuxen
Förhandsbedöma information	Risk för felaktiga bedömningar	♦	Utredning och uppföljning vuxen
Utreda stöd och omsorgsbehov (LSS)	Att den enskilde inte får adekvat bedömning	♦	LSS
	Att de bedömda behoven inte tillgodoses	■	LSS

Process	Risk	Riskbedömning	Enhet / Arbetsgrupp
	Beslut fattas inte inom handläggningstiden (3 mån).	♦	LSS
	Barnperspektivet inte alltid beaktas och dokumenteras enhetligt i ärenden som rör barn	■	LSS
	Att samverkan inte görs i tillräcklig utsträckning	■	LSS
Utreda stöd och omsorgsbehov vuxen	Att inte enhetliga bedömningar görs	■	Utredning och uppföljning vuxen
	Att handläggarna inte dokumenterar korrekt	■	Utredning och uppföljning vuxen
	Att samverkan inte görs i tillräcklig utsträckning	■	Utredning och uppföljning vuxen
	Bristande informationsöverföring vid handläggbyte	■	Utredning och uppföljning vuxen
	Att barnperspektivet inte beaktas och dokumenteras	■	Utredning och uppföljning vuxen
Omedelbart omhändertagande LVM	Att handläggare inte är vana att genomföra ett omhändertagande med stöd av LVM och att rutinen inte följs.	♦	Mottagning och förenklad utredning
	Att checklistan för LVM inte efterlevs	♦	Utredning och uppföljning vuxen
	Att utförarna inte verkställer beslut i Combine	♦	Utredning och uppföljning vuxen
Verkställa beslut LSS	Utförarna inte verkställer beslut i Combine	♦	LSS
	Kunden får inte insatsen trots att beslutet är verkställt i Combine	♦	LSS
	Beslut inte följs upp inom utsatt tid.	♦	LSS
Sociala hyreskontrakt	Fel personer beviljas insatsen	♦	Utredning och uppföljning vuxen
Följa upp mål och budget	Dåliga underlag på grund av kunskapsbrist och systembrist	♦	Socialnämnden
Planera mål och budget	Mål och budgetprocessen är inte tillräckligt förankrad vilket leder till dåligt förberedelse och underlag till mål och budget	■	Socialnämnden
Synpunkter och klagomål	Medarbetare känner inte till processen för synpunkter och klagomål	♦	Barn- och familjeenheten
	Att synpunkter och klagomål inte läggs in	■	Omsorgsenheten
Interna avvikelser	Rutinen för interna avvikelser är inte känd	♦	Barn- och familjeenheten
	Avvikelser används inte systematiskt i kvalitetsarbetet	♦	Omsorgsenheten
Lex Sarah	Lex Sarah rutinen är inte tillräckligt känd	■	Barn- och familjeenheten
	MH får inte kännedom om alla VSS lex sarah	♦	Omsorgsenheten
Direktupphandling	Bristande kvalitet på vården vid direktupphandlingar	♦	Barn- och familjeenheten
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	HVB-hem finns inte tillgå pga av förseningar i upphandlingen vilket innebär fler direktupphandlingar	♦	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Vi missar att förlänga avtal som går ut	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Upphandlingsplanen stämmer inte	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Fel insatser eller inga insatser (av en viss typ) upphandlas	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Undermålig kravspec som inte täcker de behov som vi har.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg

Process	Risk	Riskbedömning	Enhet / Arbetsgrupp
	Utvärderingsmodellen är bristfällig	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Utförare och anordnare som har brister finns kvar ändå	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Kundvalsvillkoren är inaktuella eller otydliga.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	För få anordnare i kundvalen.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Bristande konkurrensneutralitet	■	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Avtal försvinner	■	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
Handlägga kundval	Risk att behovet av familjebehandling inte kan tillgodose i tillräcklig omfattning för att det finns för få anordnare av kundvalet familjebehandling efter första maj 2018	♦	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Bedömningar av ansökningar kan skilja sig mellan handläggare.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Ansökningar försvinner	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Föreningar får bidrag när det borde vara avtal.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Föreningar som skulle kunna få bidrag ansöker inte.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Fel förening får bidrag	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
Verksamhetsuppföljning	Resultat på gruppnivå för olika målgrupper saknas ofta hos utförare och myndighet. Det behövs för att bedöma om kvaliteten är god i de insatser som verksamheten erbjuder.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Uppföljningsplan överensstämmer inte med behoven.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Vi kan inte aggregera data från individuppföljningar	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Vi har inte upphandlat alla insatser som behövs. För många direktupphandlingar.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
Nämndprocessen	Att utredningar till nämnd brister i allsidigt underlag och analys så att utredningarna inte ger nämnden ett gott underlag till beslut.	♦	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Otydliga uppdrag	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Alla uppdrag och arbetsuppgifter blir inte utförda inom rimlig tid	♦	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg



## 5 Plan för årets kvalitetsarbete

### 5.1 Egenkontroll

Process	Egenkontroll	Periodicitet	Enhet / Arbetsgrupp
Utredning enligt 11 kap 1 § SoL	Loggkontroll combine  <i>Gör stickprov enligt rutin för behörighetsstyrning och loggkontroll i mars och oktober för 15 kunder respektive gång. Enhetschef ger servicecenter i uppdrag att genomföra detta. Ingår i nämndens internkontrollplan.</i>	Kvartal	Socialnämnden
	Utredningstid i avslutade barnavårdsutredningar  <i>Detta nyckeltal ska redovisas till nämnd för barn och unga</i>	Månad	Socialnämnden
Verkställa Öppna insatser	Stickprov i rättsäkerhetsgranskningen kring hur många ärenden där genomförandeplan finns upprättade	År	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Stickprov vid rättsäkerhetsgranskningen kring hur många ärenden där genomförandeplan finns upprättade.  <i>Slumpmässigt urval av familjer till rättsäkerhetsgranskning.</i>	År	Samordnad utredning och uppföljning
Verkställa insatser heldygnsvård	Uppföljning genom handläggare för att säkerställa att genomförandeplan finns upprättad  <i>Handläggare tar fram sina placeringsärenden och tittar om det finns genomförandeplaner. Rapporteras till chef.</i>	År	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Uppföljning genom handläggare för att säkerställa att genomförandeplan finns upprättad  <i>Handläggare tar fram sina placeringsärenden och tittar om det finns genomförandeplaner. Rapporteras till chef.</i>	Tertial	Samordnad utredning och uppföljning
Upplysning (snabbyttrande)	Stickprov i Combine  <i>Ta ut rapport och kontrollera 20 % slumpmässigt</i>	År	Familjerätten
Samarbetsamtal från domstol	Följa upp väntetiderna.  <i>Genom att notera inkommandedatum för anmälan av intresse för samarbetsamtal och sedan notera när första samtal skett. Då får vi en heltäckande bild av hur väntetiderna ser ut kontinuerligt under hela året.</i>	År	Familjerätten
Utreda stöd och omsorgsbehov (LSS)	Kollegiegranskning kring användandet av bedömningsinstrument  <i>Samtliga bedömningar som görs under ett år ska gås igenom och granskas för att se om bedömningar har gjorts i enlighet med rutin.</i>	Halvår	LSS
	Rättsäkerhetsgranskning  <i>Kollegial granskning av handläggningen</i>	År	LSS
Utreda stöd och omsorgsbehov vuxen	Loggkontroll combine  <i>Gör stickprov enligt rutin för behörighetsstyrning och loggkontroll i mars och oktober för 15 kunder respektive gång. Enhetschef ger servicecenter i uppdrag att genomföra detta. Ingår i nämndens internkontrollplan.</i>	Halvår	Socialnämnden
	Rättsäkerhetsgranskning  <i>Rättsäkerhetsgranskning genomförs årligen för att säkerställa att handläggning och dokumentation genomförs korrekt.</i>	År	Utredning och uppföljning vuxen
Planera mål och budget	Utvärdering av om processen följts  <i>Vi går igenom om processen följts och om den inte har det tar vi reda på varför</i>	Halvår	Socialnämnden

Process	Egenkontroll	Periodicitet	Enhet / Arbetsgrupp
Synpunkter och klagomål	Antalet inkomna synpunkter och klagomål <i>Mäta antalet inkomna synpunkter och klagomål med start tertiäl 2.</i>	Tertiäl	Barn- och familjeenheten
	Jämförelse av inkomna synpunkter och klagomål <i>Jämför inkomna synpunkter och klagomål mellan T3 2017 och T3 2018 och mellan T1 2018 och T2 2018</i>	År	Omsorgsenheten
Interna avvikelser	Antalet inkomna interna avvikelser <i>Detta mäts i T2 och T3.</i>	Tertiäl	Barn- och familjeenheten
Lex Sarah	Redovisade åtgärder i Lex Sarah utredningar har genomförts <i>Lex Sarah ansvariga ska gå igenom samtliga Lex Sarah rapporter/utredningar för att säkerställa att redovisade åtgärder har genomförts</i>	År	Socialnämnden
	Antalet inkomna Lex Sarah inom myndigheten <i>Ta fram antalet Lex Sarah inom myndigheten</i>	År	Barn- och familjeenheten
	Räkna inkomna lex sarah <i>Kontrollera att de lex sarah som är inkomna till SOCN också är inkomna till fördelningsbrevlådan i Platina</i>	Tertiäl	Omsorgsenheten
Direktupphandling	Att ramavtal används <i>Kontroll av genomförda direktupphandlingar för att säkerställa att dessa inte otillåtna.</i>	Halvår	Socialnämnden
	Gå igenom direktupphandlingarna som genomförts. <i>Var tredje månad sammanställa och gå igenom de direktupphandlingar som genomförts.</i>	Kvartal	Barn- och familjeenheten
Handlägga kundval	Kollegiegranskning <i>Vi jämför bedömningar för att säkerställa att handlägningsprocessen är välfungerande.</i>	År	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg

## 5.2 Förbättrande åtgärder

Process	Åtgärd	Slutdatum	Enhet / Arbetsgrupp
Förebyggande insatser barn- och unga	Inventera vilka förebyggande och tidiga insatser som finns i Nacka kommun	2018-12-31	Mottagning och förenklad utredning
	Information till samverkansparter	2018-12-31	Mottagning och förenklad utredning
Förhandsbedömning	Uppföljning av förhandsbedömningstid	2018-12-31	Mottagning och förenklad utredning
	Förbättra arbetssätt för att få ned förhandsbedömningstiden.	2018-12-31	Mottagning och förenklad utredning
	Säkerställa att fullgoda rutiner finns beskrivna för när en ansökan , anmälan inkommer under pågående utredningsprocess i 2C8- samt att tydlig rubrik för "SKYDDSBEDÖMNING" finns.	2018-02-28	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Översyn av processen "förhandsbedömningar/skyddsbedömningar" i pågående utredningar och insatser.	2018-07-31	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Säkerställa att fullgoda rutiner finns beskrivna för när en ansökan, anmälan inkommer under pågående utredningsprocess i 2c8- samt att tydlig rubrik för "SKYDDSBEDÖMNING" finns.	2018-02-28	Samordnad utredning och uppföljning

Process	Åtgärd	Slutdatum	Enhet / Arbetsgrupp
Utredning enligt 11 kap 1 § SoL	Gemensamma ärendedragningar mellan socialsekreterare VINR och socialsekreterare på Mottagningsgruppen	2018-12-31	Mottagning och förenklad utredning
	Följa upp delaktighetsfrågan vid ärendegenomgångar	2018-12-31	Utredning och uppföljning 0-18 år
Genomföra samordnad utredningX	Upprätta och föra in rutiner i kvalitetsledningssystemet.	2018-11-30	Samordnad utredning och uppföljning
Våld i nära relation	Se över rutinen för akthantering. Sekretessmarkerade akter förvaras på ett säkert sätt. Rutiner finns i kvalitetsledningssystemet.	2018-04-30	Mottagning och förenklad utredning
Ansöka om LVU 123	Genomgång av rutiner och införande i kvalitetsledningssystemet.	2018-05-25	Samordnad utredning och uppföljning
Omedelbart omhändertagande	Kontinuerlig utbildning av medarbetare i verksamhetssystemet Combine samt juridisk utbildning handläggning och dokumentation i LVU processen.	2018-09-28	Samordnad utredning och uppföljning
Verkställa Öppna insatser	Säkerställa att det finns genomförandeplaner i samtliga insatser	2018-12-31	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Deltagande vid uppstartsmöten med utförare/anordnare.	2018-12-28	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Säkerställa att det finns genomförandeplaner i samtliga insatser.	2018-12-31	Samordnad utredning och uppföljning
	Stickprov vid rättsäkerhetsgranskningen	2018-12-31	Samordnad utredning och uppföljning
Verkställa insatser heldygnsvård	Säkerställa att anordnare/utförare upprättar genomförandeplaner i samtliga ärenden.	2018-09-28	Utredning och uppföljning 0-18 år
	Säkerställa att anordnare/utförare/barnsekreterare upprättar genomförandeplaner i samtliga ärenden	2018-05-31	Samordnad utredning och uppföljning
	Genomgång av samtliga ärenden för att säkerställa att genomförande planer har upprättats	2018-09-28	Samordnad utredning och uppföljning
	Deltagande vid uppstartsmöten med utförare/anordnare	2018-12-31	Samordnad utredning och uppföljning
Upplysning (snabbyttrande)	Utdelning av yttrandet direkt när det kommer in	2018-05-13	Familjerätten
Samarbetsamtal från domstol	Kontinuerlig uppföljning med återkoppling till gruppen på gruppmöten	2018-12-31	Familjerätten
Rekrytering av familjehem	Högkvalitativa familjehemsutredningar.	2018-12-31	Samordnad utredning och uppföljning
	Stöd och handledning till familjehem.	2018-12-31	Samordnad utredning och uppföljning
Förebyggande insatser vuxna	Information om vilka förebyggande och tidiga insatser som erbjuds i Nacka kommun	2018-12-31	Utredning och uppföljning vuxen
Förhandsbedöma information	Översyn av riktlinjer	2018-09-30	Utredning och uppföljning vuxen
Utreda stöd och omsorgsbehov (LSS)	Att skapa samsyn kring bedömningar.	2018-04-30	LSS
	Juridisk handledning	2018-06-30	LSS
	Att inleda arbetet med måluppfyllelse i Combine	2018-12-31	LSS
	Rättsäkerhetsgranskning	2018-11-30	LSS
	Förändra utredningsmallen i Combine genom att lägga till rubrik och process för dokumentation av barnperspektiv	2018-04-19	LSS
	Utbildning i handläggning och dokumentation	2018-10-31	LSS
	Genomföra fler samordnade individuella planer (SIP)	2018-12-31	LSS
	Utbildning i SIP	2018-05-31	LSS
Utreda stöd och omsorgsbehov vuxen	Gruppledare säkerställer rättsäkerheten i myndighetsutövning.	2018-12-31	Utredning och uppföljning vuxen

Process	Åtgärd	Slutdatum	Enhet / Arbetsgrupp
	Inför IBIC	2019-06-30	Utredning och uppföljning vuxen
	Utbildning i handläggning och dokumentation	2018-08-31	Utredning och uppföljning vuxen
	Genomföra fler samordnade individuella planer (SIP)	2018-12-31	Utredning och uppföljning vuxen
	Utbildning i SIP	2018-05-31	Utredning och uppföljning vuxen
	Säkerställa att samordning vid överföring av ärenden sker.	2018-12-31	Utredning och uppföljning vuxen
Omedelbart omhändertagande LVM	Rutingenomgång två gånger per år.	2018-12-31	Mottagning och förenklad utredning
	Säkerställa att checklistan är känd och används och att den finns i Stratsys	2018-06-30	Utredning och uppföljning vuxen
Verkställa och följa upp insatser enligt SoL	Handläggarna har regelbundna ärendegenomgångar med gruppleddare	2018-12-31	Utredning och uppföljning vuxen
	Påminna utförare om att verkställa beslut i Combine	2018-12-31	Utredning och uppföljning vuxen
Verkställa beslut LSS	Påminna utföraren att verkställa beslut i Combine	2018-12-31	LSS
	Vi skriver avvikelser	2018-12-31	LSS
	Implementera systematisk uppföljningsmetod	2018-12-31	LSS
	Utbildning i rättsäker handläggning och dokumentation	2018-12-31	LSS
Sociala hyreskontrakt	Implementering av checklista	2018-12-31	Utredning och uppföljning vuxen
Följa upp mål och budget	Klargöra roller och ansvar för att ta fram underlag och analysera	2018-04-30	Socialnämnden
	Utreda förutsättningarna för att kunna följa kostnader kopplat till insatsbeslut	2018-04-30	Socialnämnden
Planera mål och budget	Genomgång och justering av processen så att den är ändamålsenlig	2018-03-31	Socialnämnden
	Göra processen känd i utökad ledning	2018-06-30	Socialnämnden
Synpunkter och klagomål	Gå igenom rutinen på utökad ledningsgrupp, enhetsmöten och gruppmöten. Fokus på vikten av att ta emot synpunkter och klagomål.	2018-05-31	Barn- och familjeenheten
	Information på Enhetsmöte om syftet med synpunkter och klagomål	2018-03-31	Omsorgsenheten
	Informera om rutin för synpunkter och klagomål och systemstöd för detta	2018-03-31	Omsorgsenheten
	Utbildning i Artwise	2018-02-28	Omsorgsenheten
Interna avvikelser	Rutiner för avvikelshantering ska gås igenom på utökad ledningsgrupp och på respektive grupp	2018-12-31	Barn- och familjeenheten
	Implementera Artwise - nytt system för avvikelser, synpunkter och klagomål	2018-12-31	Omsorgsenheten
Lex Sarah	Rutiner för lex Sarah ska gås igenom på utökad ledningsgrupp och på respektive grupp. Detta behöver ske med regelbundenhet.	2018-05-31	Barn- och familjeenheten
	Säkerställa rutin mellan VSS och MH genom möte i januari 2018	2018-04-30	Omsorgsenheten
Direktupphandling	Följa rutinen för direktupphandling	2018-12-31	Barn- och familjeenheten
	Utifrån underlaget se över om det behöver göras ramupphandlingar alternativt nya kundval	2018-12-31	Barn- och familjeenheten

Process	Åtgärd	Slutdatum	Enhet / Arbetsgrupp
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	Bevaka svar från förvaltningsrätten för att säkerställa att avtal kommer på plats så snart som möjligt.	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Säkerställ rätt kompetens och samverkansrutin med Inköp	2018-06-30	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Lyft denna fråga till sociala omsorgsprocessens ledningsgrupp och besluta om åtgärd	2018-03-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Utveckla en digital process.	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
Handlägga kundval	Information och dialog med anordnare	2018-06-30	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Jämför auktorisationsärenden på PU-veckomötet	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
Verksamhets- bidrag	Dialogmöten är inplanerade med relevanta aktörer	2018-11-01	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Projekt Samordning och digitalisering av förenings- och verksamhetsbidrag	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
Verksamhetsuppföljning	Formulera ska krav om systematisk uppföljning på individnivå av måluppfyllelse och sammanställning av detta på gruppnivå. Temat är en punkt vid återkommande samverkansmöten med utförare för att bidra till att implementera ett sådant arbetssätt.	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Fortsatt utbildning i EBP genom att träna vägleda och stötta arbetsledare att arbetsleda socialsekreterare att dokumentera systematisk på individnivå så att uppgifter går att sammanställa på gruppnivå. Fyra mötestillfällen är inbokade under våren 2018.	2018-11-30	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Struktur för att göra uppföljningsplan	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Implementera måluppfyllelsemodul i Combine	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Fortsatt utveckling av samverkansrutiner med Inköp.	2018-06-30	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
Nämndprocessen	Dialog med jurist och gruppchef sker i god tid före stoppdag inför ärenden till nämnd.	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj
	Använda oss av skriftliga uppdrag och projektdirektiv	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Regelbundna avstämningar med uppdragsgivaren i större uppdrag	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg
	Inventering av arbetsuppgifter. Fördela och planera för året	2018-12-31	Kvalitets- och stödgruppen Omsorg