

A photograph of a child swinging on a tire swing in a park. The child is upside down, with their feet pointing towards the top of the frame. They are wearing a light-colored jacket and a bright green sweater. The tire swing is suspended by chains. In the background, there is a green fence and trees. The overall scene is bright and sunny.

# SOCIALNÄMNDEN KVALITETSPLAN 2023

2023-03-28  
Socialnämnden

## Kvalitetsplan 2023

### 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.

God kvalitet innebär att enheterna inom socialnämndens ansvarsområde ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten. Socialtjänstlagen anger vad som är god kvalitet i socialt arbete. I socialnämndens riktlinje Ledningssystem för god kvalitet framgår att tjänsterna ska utgå från socialtjänstlagen och särskilt beakta:

*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.

Nacka kommuns övergripande mål och nämndens fokusområden är också en utgångspunkt i kvalitetsarbetet likväl som antagna riktlinjer och kommunens vision och grundläggande värdering.

## Syfte med kvalitetsarbete

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

## Identifierade förbättringsområden

I kvalitetsplanen ingår de brister i kvalitet och effektivitet som i riskanalysen har bedömts vara signifikanta eller kritiska, det vill säga är gul eller röd i nedanstående figur. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2022 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder/förbättringar som planeras inom verksamheten. I kvalitetsplanen för 2023 har verksamheterna identifierat prioriterade områden såsom helhetssyn och samordning, självbestämmande och integritet och trygghet och säkerhet.

<b>Allvarlighetsgrad Sannolikhet</b>	1 Mindre	2 Måttlig	3 Betydlig	4 Hög
4 Sannolik	4	8	12	16
3 Möjlig	3	6	9	12
2 Mindre sannolik	2	4	6	8
1 Osannolik	1	2	3	4

Grön = låg/acceptabel risk d.v.s. normal situation: 1-3. Gul = signifikant/medium risk, åtgärder vidtas efter djupare analys 4-8. Röd = en kritisk, oacceptabel risk, åtgärder vidtas omedelbart: 9-16.

Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Risk nivå jan 2023	Åtgärd	Egenkontroll
<p><b>Maximalt värde för skattepengarna.</b></p> <p>FOKUSOMRÅDE SOCN: Nackaborna har tillgång till lättillgängliga, förebyggande och väl utvecklade tjänster. Handläggningen utgår från kunden och är smidig och effektiv.</p>					
<p><b>1 Helhetssyn och samordning</b></p>					
	I.1	<p><b>Risk att kunder inte får ett sammanhållet stöd utifrån sina behov</b></p> <p>Brister i extern samverkan för barn med psykisk ohälsa som är i behov av barn- och ungdomspsykiatri</p>	♦	<p><b>Utveckla samverkan med barn och ungdomspsykiatri på en övergripande nivå</b></p> <p>Upprätta en strukturerad samverkan mellan kommun och region på olika nivåer</p> <p>Avvikelse skickas till vårdgivare och beställare inom regionen</p>	<p>Analys av avvikelser gällande brist i samverkan med barn och ungdomspsykiatri</p> <p>Upparbetad samverkansstruktur mellan kommun och region</p>
	I.2	<p><b>Risk att kunder inte får ett sammanhållet stöd utifrån sina behov</b></p> <p>Brister i samverkan med utbildningsenheten och aktuella huvudmän gällande barn med problematisk skolfrånvaro</p>	♦	<p><b>Utveckla en strukturerad samverkan med skolor</b></p> <p>Identifiera och utveckla gemensam process vid problematisk frånvaro</p>	<p>Analys av avvikelser gällande brist i samverkan mellan socialtjänst och skola</p> <p>Upparbetad samverkansstruktur mellan socialtjänst och skola</p>
Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Risk nivå jan 2023	Åtgärd	Egenkontroll
<p><b>Bästa utveckling för alla</b></p> <p>FOKUSOMRÅDE SOCN: Barn och vuxna är delaktiga i det stöd och skydd de behöver. Insatserna utvecklas utifrån kundens behov, är av god kvalitet och följs upp regelbundet.</p>					
<p><b>2 Självbestämmande och integritet</b></p>					
	2.1	<p><b>Risk att kunders delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses</b></p> <p>Brister i att personer med funktionsnedsättning som både kan och vill delta på den ordinarie arbetsmarknaden saknar stöd att utveckla sina möjligheter till förvärsarbete</p>	♦	<p>Erbjuda kunder med psykosjukdom ett individanpassat stöd till arbete enligt IPS-metoden (Individual Placement and Support)</p> <p>Ansökan om projektmedel via Värna</p> <p>Föreläsning och workshop med tema på hur anordnare kan stödja personer som kan och vill delta på arbetsmarknaden</p>	<p>Att omsorgenheten och anordnare har process för att få ut kunder i förvärsarbete eller studier</p> <p>Omsorgenheten har en skriftlig rutin att minst årligen pröva den enskildes möjligheter till arbete eller praktikplats</p>
<p><b>3 Trygghet och säkerhet</b></p>					

	3.1	<p><b>Risk för att våldsutövare inte tar emot stöd och fortsätter utöva våld och hedersrelaterat förtryck</b></p> <p>Brister i arbetssätt kring våldsutövare och våld i ungas nära relationer</p>	◆	<p><b>Utveckla enheternas arbetssätt med våldsutövare och våld i ungas relationer</b></p> <p>Implementering av nytt arbetssätt för att våldsutövare ska ta emot hjälp att förändra sitt beteende</p> <p>Öka kunskap kring våld i ungas nära relationer</p>	<p>Antal våldsutövare som deltar i behandling inom mottagningen Alternativ till våld</p> <p>Antal våldsutövare som nås med nya arbetssätt</p> <p>Genomförd kunskapshöjning</p>
	3.2	<p><b>Risk för sammanbrott i placeringar</b></p> <p>Barn med komplexa behov har ökad risk för sammanbrott i placeringar</p>	■	<p><b>Utveckla arbetssätt med placerade barn</b></p> <p>Fortsatt följa upp och analysera sammanbrott i placeringar</p> <p>Uppföljande möte med upphandlande aktör ADDA kring svårigheter att få tillgång till jourhem</p>	<p>Antal sammanbrott i placeringar</p>
	3.3	<p><b>Risk att kunderna inte får sina behov tillgodosedda</b></p> <p>Brist gällande att upphandlade verksamheter inte motsvarar kundernas behov</p>	◆	<p><b>Öka möjligheten för kunder att få insatser inom befintliga kundval och upphandlingar</b></p> <p>Översyn av direktupphandlingar</p> <p>Öka kunskap kring upphandlingsformer</p>	<p>Antal direktupphandlingar</p> <p>Genomförd kunskapshöjning</p>

## Helhetssyn och samordning ◆

Kunder med behov av insatser från både socialtjänsten och barn- och ungdomspsykiatri riskerar att inte få ett sammanhållet stöd om samverkan inte sker systematiskt på övergripande nivå. Vissa barn och unga som kommer i kontakt med socialtjänsten har en problematisk skolfrånvaro vilket kan innebära ökad risk för andra sociala problem. Åtgärderna syftar till att förbättra strukturkvaliteten inom dessa områden för att kunderna ska få bästa möjliga stöd och vård.

## Självbestämmande och integritet ◆

Individens delaktighet, inflytande och möjlighet till egna val ska beaktas inom socialtjänstens insatser. Personer med funktionsnedsättning ska erbjudas möjligheter att delta i samhället med lika villkor genom att erbjuda stöd för de som kan och vill för att kunna komma in på förvärvsarbete eller studier.

Åtgärderna syftar till att personer med funktionsnedsättning ska minst en gång per år få stöd i att pröva möjligheter till arbete, praktikplats eller studier.

## **Trygghet och säkerhet** ■

Socialtjänsten har ansvar för att arbeta med våldsutövare utifrån målet att våld inom nära relationer samt hedersrelaterat våld och förtryck ska upphöra.

Åtgärderna syftar till att utveckla enheternas arbetsätt för att upptäcka och motivera fler våldsutövare att ta emot hjälp att förändra sitt beteende. Även våld i ungas nära relationer behöver uppmärksammas i detta arbete. Barn med komplexa behov riskerar sammanbrott i placeringar vilket har en negativ påverkan på deras hälsa och utveckling. Åtgärderna syftar till att följa upp och fortsatt utveckla enhetens arbetsprocess för att förebygga att sammanbrott i placeringar sker.

Enheterna arbetar kontinuerligt med att säkra att upphandlade verksamheter ska motsvara kundernas behov av stöd, omsorg och vård. Antal direktupphandlingar indikerar att en översyn av befintliga avtal bör göras. Målet är att antal minska direktupphandlingar. Åtgärderna syftar till att kundernas behov främst ska kunna tillfredsställas med redan upphandlade verksamheter som även genomgår enheternas granskningar för att säkra kvaliteten som kunden erbjuds.