



SOCIALNÄMNDEN
KVALITETSPLAN 2024

Kvalitetsplan 2024

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.

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 gott 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 gula eller röda i nedanstående figur. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2024 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder/förbättringar som planeras inom verksamheten. I kvalitetsplanen för 2024 har verksamheterna identifierat prioriterade områden inom kvalitetsområdena självbestämmande och integritet, helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet, tillgänglighet och effektivitet.

Allvarlighetsgrad	1 Mindre	2 Måttlig	3 Betydlig	4 Hög
Sannolikhet				
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 4-6. Röd = en kritisk, oacceptabel risk, åtgärder vidtas omedelbart: 9-12.

Självbestämmande och integritet

Den enskilde ska vara delaktig, ha inflytande och ges möjlighet till egna val.

Risk nr	Identifierad risk	Risken i vå jan 2024	Åtgärd	Egenkontroll
1.2	<p>Risk att kundernas synpunkter inte beaktas</p> <p>Låg svarsfrekvens på brukarundersökning ger dåligt underlag för analys av resultatet</p> <p>Brist på dialog med kunder kring de insatser vi erbjuder.</p>	◆	<p>Omvärldsbevaka, titta på goda exempel</p> <p>Bruckarråd (LSS, Socialpsykiatri) för att fånga in synpunkter på insatser och handläggning</p> <p>Analysera resultat av pågående individbaserad systematisk uppföljning (ISU) Vuxen missbruk</p>	<p>Svarsfrekvens på brukarundersökning</p> <p>Antal brukarråd</p> <p>Genomförd ISU Missbruk vuxen</p>

Helhetssyn och samordning

Utgår från den enskildes samlade livssituation med samordnade insatser som präglas av kontinuitet.

Risk nr	Identifierad risk	Risken i vå jan 2024	Åtgärd	Egenkontroll
2.1	<p>Risk att kunder inte får ett sammanhållet stöd utifrån sina behov</p> <p>Brister i extern samverkan för barn med psykisk ohälsa som är i behov av barn- och ungdomspsykiatri</p>	◆	<p>Upprätta en strukturell samverkan mellan kommun och region</p>	<p>En upprättad samverkansstruktur på ledningsnivå</p>

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

Risk nr	Identifierad risk	Risken i vå jan 2024	Åtgärd	Egenkontroll
3.1	<p>Risk för att våldsutövare inte tar emot stöd och fortsätter utöva våld och hedersrelaterat förtryck</p> <p>Våld i ungas relation</p> <p>Brister i arbetssätt kring våldsutövare och våld i ungas relationer</p>	◆	<p>Anpassa arbetssätt till ny lagstiftning 1 april 2024</p> <p>Implementera arbetssätt med våldsutövare och våld i ungas relationer</p>	<p>Antal våldsutövare som nås med nya arbetssätt genom aktualiseringar</p> <p>Antal våldsutövare som deltar i behandling inom mottagningen Alternativ Till Våld</p>

Kunskapsbaserad verksamhet

Tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.

Risk nr	Identifierad risk	Risken ivå jan 2024	Åtgärd	Egenkontroll
4.1	<p>Risk att våldsutsatta med en riskfylld alkoholkonsumtion och droganvändande inte upptäcks</p> <p>Brist att bedömningsinstrumenten AUDIT/DUDIT inte används</p>	◆	Införa bedömningsinstrument	Antal genomförda bedömningar

Effektivitet

Resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

Risk nr	Identifierad risk	Risken ivå jan 2024	Åtgärd	Egenkontroll
6.1	<p>Risk att inte hela familjens behov belyses och följs upp gemensamt.</p> <p>Brist på gemensam planering som är tydlig för familjen</p>	◆	Upprätta gemensam plan för familjen	Antal gemensamma planer
6.2	<p>Risk för att familjer inte får ett sammanhållet stöd</p> <p>Brist på samordning kring familjer som har pågående vårdnadskonflikt parallellt med att oro finns för att barnen far illa</p>	◆	Strukturerad samverkan mellan grupperna på barn och familjeenheten	En upprättad samverkanstruktur inom enheten

Självbestämmande och integritet



Individens delaktighet, inflytande och möjlighet till egna val ska beaktas inom socialtjänstens insatser. Nya arbetssätt och verktyg behövs för att öka kundernas möjligheter att svara på brukarundersökningar.

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.

Trygghet och säkerhet

Socialtjänsten ansvarar för att arbeta med våldsutövare utifrån målet att våld inom nära relationer samt hedersrelaterat våld och förtryck ska upphöra. Åtgärderna syftar till att utveckla och implementera enheternas arbets sätt, för att upptäcka och motivera fler våldsutövare att ta emot hjälp att förändra sitt beteende. Även våld i ungas relationer behöver uppmärksammas i detta arbete.

Kunskapsbaserad verksamhet

Socialtjänsten ska arbeta kunskapsbaserat i möjligaste mån. Våldsutsatta har en högre risk för riskfylld alkoholkonsumtion och drogberoende. Bedömningsinstrument AUDIT/DUDIT ska användas i kontakt med våldsutsatta för att öka chansen till upptäckt och erbjuda rätt stöd.

Effektivitet

När socialtjänsten arbetar utifrån ett familjeorienterat arbets sätt samordnas verksamhetens olika enheter för att förbättra stödet till både barn, föräldrar och familjen som helhet. Arbetet förutsätter en helhetssyn och ett internt samarbete, där verksamhetens samlade kompetens kommer barn och föräldrar till del i alla delar av processen. Arbetet tydliggörs genom en gemensam plan.

Barn som lever med föräldrar under pågående vårdnadskonflikt är ofta aktuella inom flera grupper på barn och familjeenheten, på grund av föräldrarnas agerande. Nya arbets sätt och tydligare samverkan behöver utvecklas för att samordna de pågående processerna för att minska påverkan på barnen.