

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
ÄLN 2016/19-730			Äldrenämnden	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 äldrenämndens 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 äldrenämndens strategiska mål, som i sin tur styr socialtjänstens verksamhet och kvalitetsarbete.

Övergripande mål	Strategiska mål för socialnämnd och äldrenämnden
God kommunal service	<ul style="list-style-type: none"> Medborgare ska ha en hög tillgänglighet och god service Utredningar och beslut ska vara korrekta, välgrundade och lätta att förstå
Stor valfrihet	<ul style="list-style-type: none"> Öka möjligheterna för kunder att göra val
God livsmiljö och långsiktigt hållbar utveckling	<ul style="list-style-type: none"> Medborgarna ska ha kännedom och få tillgång till förebyggande och tidiga insatser
Kommunal ekonomi i balans	<ul style="list-style-type: none"> Socialtjänsten ska verka för en effektiv användning av kommunens skattemedel

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 grupper 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.

Sammanfattning av enheternas uppföljningsplaner

Alla enheter inom socialtjänsten myndighet har uppföljningsplaner för kvalitet som tagits fram utifrån Nacka kommuns mål och vision samt kvalitetskriterier inom socialtjänsten. De områden som särskilt behöver säkras har genom riskanalyser tagits ut för att ingå i uppföljningsplanen. Mätmetoder har sedan utformats och tidsbestämts. För flera områden finns även förbättringsaktiviteter kopplade. Resultatet av uppföljningsplanen ska redovisas till nämnd vid årsbokslut om inte annat sägs. Medarbetare ska även löpande ta del av resultaten och ha möjlighet att reflektera kring dem på arbetsgruppsmöten och enhetsmöten.

De flesta uppföljningarna ska ske inom kvalitetsområdet ”Effektiv och rättssäker handläggning”. Det gäller rättssäkerhet utifrån korrekta och välgrundade utredningar samt beslut. Utredningsförfaranden behöver genomlysas både på grund av införandet av verksamhetssystemet Combine och för att arbetet ska bli mer likartat mellan handläggare. Bedömningar och uppföljningar behöver också säkras så att de blir mer enhetliga. Enheten för äldre arbetar med att utveckla ledningssystem även om detta inte finns med i uppföljningsplanen.

”Delaktighet” är ett kvalitetsområde som ingår i sociala kvalitetsenhetens egenkontroller. Delaktighet för kunder och brukare ska utvecklas och säkras genom egenkontrollerna. Deras synpunkter och erfarenheter ska tas tillvara vid utveckling av insatser och vid uppföljning av utförare.

Uppföljningsplaner

Enheten för äldre

Effektiv och rättssäker handläggning

- * En risk utredning är att kunden kan få olika beslut beroende på vilken handläggare man har
- * En annan risk är att handläggningen sker på olika sätt

Definition

Likvärdiga utredningssätt och beslut utifrån handlägningsrutiner och lagstiftning oavsett handläggare

Mätmetod

- * Kollegiegranskning 1 gång per år i oktober.
- * För biståndshandläggare Sociala kvalitetsenheten det genom den årliga webbenkäten.
- * För färdtjänsthandläggare och handläggare för bostadsanpassning genomförs granskningen av gruppchef/enhetschef med stöd av kvalitetsutvecklare utifrån samma grundmodell som ovan.
- * Granskning för biståndshandläggare kommer att jämföras med tidigare resultat.

Ansvar och stöd	Huvudansvaret ligger på gruppchef. Utbildningsinsatser inplanerat med extern konsult under våren 2016.
Måttillfälle tidpunkt	Oktober 2016.
Effektiv och rättssäker handläggning	En risk utredning är att kunden kan få olika beslut beroende på vilka bedömningar olika handläggare gör
Definition	Underlagen ska vara transparenta så att bedömningarna för besluten är tydliga. Underlagen ska därför vara dokumenterade, relevanta och tillräckliga.
Mätmetod	Handläggare och planerare/utvecklare från Sociala kvalitetsenheten granskar tillsammans akter i verksamhetssystemet Combine. Aktgranskningen genomförs med stöd av en checklista som tas fram i samarbete med jurist och kvalitetsutvecklare.
Ansvar och stöd	Huvudansvaret ligger på gruppchef. Stöd från Sociala kvalitetsenheten och kommunjurist.
Måttillfälle tidpunkt	Hösten 2016.
Effektiv och rättssäker handläggning	Beslut om bistånd och insatser ska enligt lagstiftning verkställas inom tre månader
Definition	Väntetid mellan beslut och verkställighet av insats.
Mätmetod	Rapporter från verksamhetssystemet Combine.
Ansvar och stöd	Enhetschef och jurist.
Måttillfälle tidpunkt	Var tredje månad.

Sociala kvalitetsenheten

Effektiv och rättssäker handläggning - uppföljningsgruppen	Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i verksamheter i egen regi och verksamheter som drivs av privata utförare. Socialnämnd och äldrenämnd antog hösten 2015 riktlinjer för hur detta ska utföras. En processbeskrivning är framtagen för kvalitetsgranskningens delar och rutiner utformade för de flesta delarna. Former och rutiner för kontroll av kvalitetsgranskningar är framtagen och prövad. Rutinen för kvalitetsgranskning följs men vissa delar behöver utvecklas.
Definition	Arbetet med att fullfölja processbeskrivning av verksamhetsuppföljningen, rutiner, riskanalyser och egenkontroller ska slutföras:

	<ul style="list-style-type: none"> • Ett ledningssystem för kvalitet för processen ”uppföljning och granskning av utförare och verksamheter” ska färdigställas och publiceras. • Rutiner och former för riskanalyser och egenkontroller ska tas fram. • Rutinen för kvalitetsgranskning ska utvecklas efter resultatet från den genomförda egenkontrollen. • En rutin för kommunikation med utförare vid sanktioner ska arbetas fram i samarbete med socialtjänstens jurist och kommunikatör.
Mätmetod	En tidsplan ska tas fram där det ska framgå när respektive aktivitet ska vara färdig och vem som är ansvarig för genomförandet. Arbetet följs regelbundet upp på gruppmötet av gruppchef för att säkerställa att aktiviteterna utförs enligt plan. Statusuppdateringar dokumenteras i tidsplanen
Ansvar och stöd	Gruppchef för uppföljningsgruppen har det övergripande ansvaret för genomförandet och kommer att ha stöd av enhetens kvalitetsutvecklare.
Måttillfälle tidpunkt	Inför varje tertial
Delaktighet - och kunskapsbaserad socialtjänst uppföljningsgruppen	<p>Brukarnas uppfattning om kvaliteten i verksamheter är en del i underlaget för att bedöma en verksamhets kvalitet. Detta sker idag genom att socialtjänsten genomför enkätundersökningar till alla som har insatser under given period. Svarsfrekvens på enkäterna är dock låg inom flera områden.</p> <p>Brukare ska tillfrågas om väsentliga aspekter av kvalitet vid varje kvalitetsgranskning. Detta har skett till viss del och behöver utökas och systematiseras ytterligare.</p>
Definition	Brukares och kunders erfarenheter ska i ökad utsträckning tas tillvara och dokumenteras. Rutin för att ta tillvara brukares erfarenheter ska utvecklas och implementeras. Barnperspektivet ska särskilt beaktas.
Mätmetod	Gå igenom alla kvalitetsgranskningar som rapporterats till nämnd under föregående tertial för att sammanställa i vilken utsträckning brukares synpunkter och erfarenheter har tagits tillvara, analyserats och dokumenterats.
Ansvar och stöd	Gruppchef har det övergripande ansvaret för genomförandet och kommer att ha stöd av enhetens kvalitetsutvecklare.

Mättillfälle tidpunkt	April, augusti och december.
Delaktighet och kunskapsbaserad socialtjänst - utvecklingsgruppen	Brukares och kunders synpunkter och erfarenheter måste i högre utsträckning tas tillvara i projekt, uppdrag och i arbetet med avtal och kundval. Former för detta ska säkras och utvecklas. Det kan vara fokusgrupper, intervjuer, enkäter eller om inget av detta är möjligt, forskning om brukares erfarenheter
Definition	Brukares och kunders synpunkter ska tas tillvara och dokumenteras i alla uppdrag i utvecklingsgruppen. I detta ingår att kunna beskriva målgruppen, deras synpunkter eller erfarenheter och att dessa har beaktats i analysen i varje uppdrag där detta är möjligt.
Mätmetod	Gruppchefen för uppföljningsgruppen ska två gånger per år gå igenom alla uppdrag inklusive löpande uppdrag med varje medarbetare för att se om brukares synpunkter och erfarenheter har tagits tillvara: om inte, orsak; analyserats: om inte, orsak; ovanstående delar finns dokumenterade i projektbeskrivningar, utredningar och uppdrag. Resultatet samlas på gruppnivå för att kunna följa förbättringar, goda exempel och orsaker till svårigheter. Redovisningarna ska även återkopplas till berörda enheter verksamheter.
Ansvar och stöd	Gruppchefen har det övergripande ansvaret för att kontrollerna genomförs. Kvalitetsutvecklare ger vid behov stöd.
Mättillfälle tidpunkt	Juni och december.
Effektiv och rättssäker handläggning - uppföljningsgruppen	Avtalsarbetet behöver effektiviseras och säkras vad gäller enhetligheten i bedömningar. För detta behöver de nyligen genomförda processbeskrivningarna om avtals- och kundvalsarbete gås igenom, riskanalyser genomföras och egenkontroller utformas. Arbetet har påbörjats genom att beskriva arbetsprocesserna för avtalsarbete. Kommande steg är att fastställa processerna, se var risker och svagheter finns samt ta fram och genomföra egenkontroller under året för de viktigaste riskområdena.
Definition	De framtagna processbeskrivningarna om avtals- och kundvalsarbete ska eventuellt revideras. Riskområdena i processerna ska tas fram och analyseras för att sedan planera och genomföra egenkontroller under året.
Mätmetod	En tidsplan för avtalsprocessen och för kundvalsprocessen (handläggning) ska tas fram där det ska framgå hur och när arbetet ska ske med; revidering

av processerna; framtagande av risker och riskanalys;
framtagande av egenkontroller

Tidsplanen följs upp en gång i månaden på gruppmötet av gruppchef för att säkerställa att aktiviteterna utförs enligt plan. Statusuppdateringar dokumenteras i tidsplanen.

Ansvar och stöd

Gruppchef för utvecklingsgruppen har det övergripande ansvaret för genomförandet med stöd av enhetens kvalitetsutvecklare.

Måttillfälle tidpunkt

varje tertial: april, augusti och december.