

Uppföljningsplaner - avstämning tertial 2 år 2016

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.

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 uppföljningsplanerna till nämnd.

Nedan redovisas de uppföljningar som planerades under andra tertialen. I första kolumnen nämns kvalitetsområdet som uppföljningen gäller, mätmetod och resultat. Äldreenheten har ingen aktivitet som ska följas upp under andra tertialen. Sociala kvalitetsenhetens område presenteras.

	Sociala kvalitetsenheten
Delaktighet – kunskapsbaserad socialtjänst Definition	Brukarens och kundens erfarenheter ska i ökad utsträckning tas tillvara och dokumenteras. Rutin för att ta tillvara brukarens 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 brukarens synpunkter och erfarenheter har tagits tillvara, analyserats och dokumenterats.
Resultat	Under period april - juni har fem kvalitetsgranskningar inom ÄLNs område genomförts. Vid två av dessa granskningar genomfördes intervjuer med fyra personer.

<p>Effektiv och rättssäker handläggning –</p> <p>Definition</p>	<p>Arbetet med att fullfölja processbeskrivning av verksamhetsuppföljningen, rutiner, riskanalyser och egenkontroller ska slutföras:</p> <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.
<p>Mätmetod</p>	<p>En tidsplan följs regelbundet upp på gruppmötet av gruppchef för att säkerställa att aktiviteterna utförs enligt plan. Statusuppdateringar dokumenteras i tidsplanen</p>
<p>Resultat</p>	<p>Tidsplan följs. Rutin för kvalitetsgranskning är uppdaterad. Rutin för kommunikation med utförare vid sanktioner har arbetats fram.</p>

<p>Delaktighet och kunskapsbaserad socialtjänst -</p>	<p>Brukares och kunders synpunkter ska tas tillvara och dokumenteras i alla uppdrag i utvecklingsgruppen: beskriva målgruppen, deras synpunkter eller erfarenheter och att dessa har beaktats i analysen i varje uppdrag där detta är möjligt.</p>
<p>Mätmetod</p>	<p>Gå igenom alla 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 och återkopplas till berörda enheters.</p>
<p>Resultat</p>	<p>Socialpsykiatri: samtliga förslag går till brukarorganisationer för remiss. Brukar- eller anhörigorganisationerna tar in brukares synpunkter i de fall där det är möjligt.</p> <p>Översyn av kundvalet för hemtjänst, ledsagning och avlösning: Gruppintervju med 4 kunder har gjorts om vilka krav de tycker det är viktigt att ställa på anordnarna. Synpunkter har inhämtats från tillgänglighetsrådet och från seniorrådet. Synpunkterna har beaktats och har dokumenterats i slutrapporten.</p> <p>Arbete med nya webben: medborgare har inte involverats. Anledningen var att vi hade alldeles för kort om tid då socialtjänsten hade dålig planering.</p> <p>Inför upphandling och införande av välfärdsteknik har workshops med brukarrepresentanter från PRO och utförare genomförts för att ta tillvara brukares och kunders synpunkter.</p>
<p>Effektiv och kvalitetssäkrad administration</p>	<p>Framtagna processbeskrivningarna om avtals- och kundvalsarbete ska eventuellt revideras. Riskområdena tas fram och analyseras samt planera egenkontroller.</p>
<p>Mätmetod</p>	<p>Tidsplanen görs och följs upp.</p>
<p>Resultat</p>	<p>Processer är framtagna och en revidering pågår. Riskanalys och egenkontroller kvarstår.</p>