

Uppföljningsplan för kvalitet 2017- resultat

Sociala omsorgsprocessen

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 |
|--------------|------------------------------|----------------|---------------------------|-----------------------|
| | | | Äldrenämnd | Enhetschef äldreheten |

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 socialnämndens 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 socialnämndens strategiska mål, som i sin tur styr socialtjänstens verksamhet och kvalitetsarbete.

| Övergripande mål | Fokusområden äldrenämnden |
|-------------------------------------|--|
| Bästa utveckling för alla | Seniorer känner sig trygga och har ett stort inflytande över hur omsorgen och hjälpen utformas. Det finns ett varierat utbud av aktiviteter för god fysisk och psykisk hälsa, självständighet och socialt sammanhang. Nackaborna möts flexibelt, enkelt, snabbt och öppet. |
| Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka | Seniorer har möjlighet att bo i attraktiva boendeformer och miljöer, enligt sina individuella önskemål. Det finns lättillgängliga mötesplatser som stimulerar till aktiviteter och uppmuntrar till olika former av möten. |
| Stark och balanserad tillväxt | Genom ett förtroendefullt samarbete med utförare och företag utvecklar kommunen välfärden för Nackas seniorer. Nackas seniorer har tillgång till attraktiva och anpassade boenden. |
| Maximalt värde för skattepengarna | Äldreomsorgen utvecklas utifrån nackabornas behov. Nackas särskilda boenden och hemtjänst håller hög kvalitet. Medborgarnas krav på hög tillgänglighet och flexibilitet tillgodoses genom effektiva rutiner, digitalisering och utveckling. |

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.

| Äldreenheten | |
|---|--|
| Effektiv och rättssäker biståndshandläggning | En risk i biståndshandläggning och utredning är att kunden kan få olika beslut beroende på vilken handläggare man har. En annan risk är att handläggningen sker på olikartat sätt. |
| Definition | Likvärdiga utredningsätt och beslut utifrån handlägningsrutiner och lagstiftning oavsett handläggare |
| Mätmetod | Aktgranskningar i samband med den årliga rättsäkerhetsgranskningen. |
| Ansvar och stöd | Ansvarig är gruppchef med stöd från kommunjurist |
| Mättillfälle tidpunkt | Oktober 2017 |
| Resultat | Rättsäkerhetsgranskningen visar på vissa utvecklingsområden, bland annat saknas genomförandeplaner i majoriteten av ärendena och uppföljning av målen med insatsen är bristfällig. Några styrkor är kort handläggningstid och lättförståeligt språk. |
| Effektiv och rättssäker Handläggning, färdtjänst | En risk i färdtjänstutredning är att kunden kan få olika beslut beroende på vilken handläggare man har |
| Definition | Likvärdiga beslut utifrån lagstiftning det vill säga finns det tillräckligt med underlag för beslut och finns tillräckligt med relevant information? |
| Mätmetod | Aktgranskning i samband med den årliga rättsäkerhetsgranskningen. |
| Ansvar och stöd | Gruppchef med stöd av medarbetare på Kvalitets- och stödgruppen Äldre |

Mättillfälle tidpunkt

Oktober 2017

| | |
|---|---|
| Resultat | Rättsäkerhetsgranskning är inte genomförd. |
| 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 |
| Mättillfälle tidpunkt | Var tredje månad. |
| Resultat | Under 2017 har fem beslut inte verkställts inom tre månader. |
