



Kvalitetsplan

Omsorgsenheten

2019

Innehållsförteckning

1	Kvalitetsplan	3
1.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	3
2	Syfte med kvalitetsarbete	4
3	Identifierade förbättringsområden	5
4	Kvalitetsplan	6

I Kvalitetsplan

I.1 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.

Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet inom socialtjänst.

God kvalitet inom sociala omsorgsprocessen styrs även utifrån Nacka kommuns vision, värdering och övergripande mål. Alla beslut och all verksamhet ska genomsyras av visionen "öppenhet och mångfald" samt den grundläggande värderingen "Förtroende och respekt för människors kunskap och egna förmåga samt för deras vilja att ta ansvar".

Tjänsterna som utförs ska utgå ifrån Socialstyrelsen kvalitetskriterier: självbestämmande och integritet, helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet, tillgänglighet, effektivitet.

2 Syfte med kvalitetsarbete

Kvalitetsarbetet 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.

Syftet med kvalitetsarbetet är att 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.

3 Identifierade förbättringsområden

Socialtjänstlagen bestämmer vad som är god kvalitet i socialt arbete. Kvaliteten kan sammanfattas i följande teman; tillgänglighet, delaktighet, självbestämmande, helhetssyn, samordning, kunskapsbaserad verksamhet, effektivitet, trygghet och säkerhet. Inom alla av dessa områden krävs fortsatt utveckling och förbättring för att enhetens arbete ska vara av god kvalitet enligt lagens intentioner.

Den sammantagna bilden är att omsorgsenheten har flera förbättringsområden under 2019, som framkommit i kvalitetsberättelsen för 2018.

Det ska vara enkelt för den som behöver stöd att få hjälp. Rättssäkerhetsgranskningen 2018 visade på, att tiden från ansökan till utredning, i snitt var 14 dagar. Tiden från ansökan till utredning behöver därför kortas och **tillgängligheten** öka.

En viktig del inom evidensbaserad praktik är kunders **delaktighet** och **självbestämmande**. Genomlysningar som gjorts under hösten 2018 visar på låg besöksfrekvens, vilket äventyrar kundens delaktighet och påverkar underlaget, som ska leda fram till val av insatsform. Fokus kommer under 2019 ligga på att öka antalet besök.

Helhetssyn och samordning: Intentionen med omorganisationen 2017 var bl.a. att skapa förutsättningar att möta familjer och vuxna med komplexa behov. Genomlysningen som genomfördes under hösten 2018 visar på brister i helhetssyn och samordning. Arbetsätt behöver fortsätta utvecklas, så att kunder med omfattande behov av stöd och hjälp, utreds samordnat och erbjuds samordnade insatser.

Personer med komplex problematik behöver få stöd och hjälp att samordna aktuella vårdgivare. Samordnad individuell plan (SIP) ger möjlighet att tydliggöra roller, ansvar samt samordning. Under 2019 kommer därför fokus ligga på att öka antalet genomförda SIP.

Kunskapsbaserad verksamhet: Under 2019 kommer utvecklingsarbetet fortsätta av lokal kunskap om målgrupper, insatser och resultat. Målgruppsinventeringar kommer att genomföras i syfte att utreda vilka behov av nya insatser som behöver utvecklas.

Effektivitet: Möjligheterna att bedriva ett effektivt arbete ökar när utredningsplanen är tydlig och beskriver när möten med den enskilde ska ske, vad mötena ska handla om samt när och hur övriga aktiviteter i utredningen planeras. Tydligheten minskar osäkerheten hos den enskilde.

Trygghet och säkerhet: Under 2019 kommer fokus ligga på att utöka antalet uppföljningar på individnivå avseende personer som bor i gruppboende eller serviceboende samt daglig verksamhet. Uppföljningen tar sin utgångspunkt utifrån följande områden: Inflytande, rätt stöd, kommunikation, omtanke, förtroende för personalen, trygghet, trivsel samt synpunkter. Anhörigas synpunkter kommer också att beaktas.

Våld är vanligt förekommande hos individer och familjer som är aktuella hos socialtjänsten. Att ha varit utsatt för våld kan innebära att man får problem inom flera livsområden. Det är därför viktigt att personer som söker hjälp får frågor om våld, för att säkerställa tidig upptäckt och ges möjlighet att få rätt stöd och insats.

Barn som växer upp med föräldrar som har problem vad gäller beroende eller psykisk funktionsnedsättning behöver uppmärksammas. Barnperspektivet måste därför beaktas och dokumenteras i samband med att den vuxnes behov utreds. Syftet är att säkerställa att den vuxnes barn får stöd och hjälp.

4 Kvalitetsplan

Lina lägger in en fast text

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
Våld i nära relation	Att man inte aktivt frågar om våld LSS	Kontroll att frågan om våld har ställts	Frågan om våld ställs i samtliga ärenden
	Att man inte aktivt frågar om våld <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	Kontroll av att frågan om våld har ställts	Frågan om våld ställs i samtliga förhandsbedömningar och utredningar
Ansöka om LVU 123	Att socialsekreterare sällan handlägger LVU och kompetensen behöver därför säkras <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>		Genomgång av LVU-lagstiftning med kommunjurist.
			Att säkerställa att LVU-checklistor är kända, efterlevs och ligger i Stratsys.
Omedelbart omhändertagande LVU	Att socialsekreterare inte har erforderlig kompetens kring LVU <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>		Genomgång av LVU-lagstiftning med kommunjurist.
			Att säkerställa att LVU-checklistor är kända, efterlevs och ligger i Stratsys.
Förebyggande insatser vuxna	Att vi inte når alla som är i behov av stöd och hjälp för sitt beroende <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>		Att utveckla uppsökande arbetssätt
			Utveckla kommunikationen kring förebyggande insatser
Förhandsbedöma information vuxen	Risk för felaktiga bedömningar <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>		Gruppledare arbetar kontinuerligt med handledning i det dagliga arbetet för att säkerställa att bedömningar görs korrekt.
	Risk att ärenden blir liggande <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>		Processen behöver justeras i Stratsys. Rutin behöver upprättas gällande övergången mellan mottagningsgrupp och vuxengrupp.
Utreda stöd och omsorgsbehov (LSS)	Att samverkan inte görs i tillräcklig utsträckning LSS		Att säkerställa att samordnad individuellplan upprättas där behov finns.
Utreda stöd och omsorgsbehov vuxen	Att dokumentation inte görs korrekt. <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>		Säkerställa socialsekreterares kunskap kring dokumentation
			Obligatorisk juridisk handledning
	Att samverkan inte görs i tillräcklig utsträckning <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	Kontroll av genomförda Samordnade individuella planer	Initiera och genomföra fler samordnade individuella planer
	Att barnperspektivet inte beaktas och dokumenteras <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	Kontrollera att barnperspektivet beaktats i de ärenden där det finns barn	Att säkerställa att den vuxnes barn får stöd och hjälp och att det dokumenteras
	Att kunder inte får rätt hjälp <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	Kontrollera att alla ärenden där behov av utredningsplan finns upprättats	Att ta fram arbetssätt och rutiner som beskriver när utredningsplan ska upprättas
	Mätning av besöksfrekvens		Att socialsekreterarna träffar kunderna i tillräckligt stor utsträckning för att säkerställa att kunden får rätt stöd och hjälp.

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
	Ledtid mellan ansökan och inledd utredning är för lång <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	◆	Se över processen för att korta leddid mellan ansökan och inledd utredning
Omedelbart omhändertagande LVM	Att checklistan för LVM inte efterlevs <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	◆	Att säkerställa att checklistan för LVM är känd, efterlevs och finns i Stratsys.
LVM	Att socialsekreterare inte har tillräcklig kompetens kring LVM <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	◆	Genomgång av LVM-lagstiftning med kommunjurist.
			Säkerställa att processen i Stratsys är känd och används av socialsekreterarna
Verkställa och följa upp insatser enligt SoL	Att beslut inte verkställs i verksamhetssystemet Combine. <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	◆	Gruppledare har påbörjat ett arbete där handläggarna i grupp går igenom sina icke verkställda beslut. Arbetet kommer att fortgå under 2019. Gruppledare har även påbörjat ett arbete med att verkställa beslut manuellt i systemet, där utförare inte gör det.
			Att se över vilka utförare som kan gå in i verksamhetssystemet Combine, och själva verkställa de insatser som de utför.
	Att beslut inte följs upp innan insatsen löper ut <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	◆	Att se över i vilka insatser vi kan fatta tillsvidarebeslut med kontinuerliga uppföljningar
Verkställa och följa upp insats LSS	Kunden får inte insatsen trots att beslutet är verkställt i Combine LSS	◆	Rättsäkerhetsgranskning
			Att följa upp beslutet och insatsen efter tre månader för att säkerställa att den verkställts.
	Att de bedömda behoven inte tillgodoses. LSS	◆	Att följa upp beslutet och insatsen efter tre månader för att säkerställa att den verkställts.
			Säkerställa att handläggarna använder sig av uppföljningsmallen som syftar till att kunden görs delaktig känner trygghet i sitt boende om med sin personal.
Sociala hyreskontrakt	Att personer i sociala hyreskontrakt inte får det stöd de behöver för att på sikt etablera sig på den ordinarie bostadsmarknaden. <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	◆	Att se över vilka möjligheter som finns för personer i socialt hyreskontrakt att få tillgång till befintliga stödinsatser som redan finns inom kommunen för att stötta personer mot eget boende.
Synpunkter och klagomål	Handläggares synpunkter och klagomål kopplat till kunders behov tas inte tillvara för att utveckla anordnares/utförarens verksamhet. LSS	◆	Sammanställ antalet inkomna synpunkter och klagomål i Artvise.
			Uppföljning på enhetsmöten inför varje tertiäl samt återkommande genomgång av hur man rapporterar in avvikelser.
			Följ upp och räkna hur många avvikelser varje handläggare har gjort. Påminn i samband med mål- och utvecklingssamtal.

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
	Socialsekreterares synpunkter och klagomål kopplat till kunders behov tas inte tillvara för att utveckla anordnares/utförarens verksamhet. <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	Sammanställ antalet inkomna synpunkter och klagomål i Artvise.	Uppföljning på enhetsmöten inför varje tertial samt återkommande genomgång av hur man rapporterar in avvikelser.
			Följ upp och räkna hur många avvikelser varje handläggare har gjort. Påminn i samband med mål- och utvecklingssamtal.
	Kunders synpunkter och klagomål tas inte tillvara för att utveckla anordnares/utförarens verksamhet. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Årlig enkät genomförs med frågeställning om avvikelshantering och sammanställs i december. Redovisas i kvalitetsberättelse.	Avvikelsehantering är ett tema vid granskningar och samverkansmöten.
Interna avvikelser	Interna avvikelser används inte för att identifiera brister och förbättra arbetssätt och bemötande gentemot kund. <i>LSS</i>	Sammanställ antalet inkomna interna avvikelser i gruppen.	Följ upp och räkna hur många avvikelser varje handläggare har gjort. Påminn i samband med mål- och utvecklingssamtal.
			Uppföljning på enhetsmöten inför varje tertial samt återkommande genomgång av hur man rapporterar in avvikelser.
	Interna avvikelser används inte för att identifiera brister och förbättra arbetssätt och bemötande gentemot kund. <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	Sammanställ antalet inkomna synpunkter och klagomål i Artvise.	Uppföljning på enhetsmöten inför varje tertial samt återkommande genomgång av hur man rapporterar in avvikelser.
			Följ upp och räkna hur många avvikelser varje handläggare har gjort. Påminn i samband med mål- och utvecklingssamtal.
Lex Sarah			
	Kunder/brukare riskerar att drabbas av missförhållanden vid utredning och handläggning i kontakt med myndigheten. <i>LSS</i>	Räkna antal egengjorda Lex Sarah	Genomgång på enhetsmöte av Lex Sarah (KOS ansvarar)
	Kunder/brukare riskerar att drabbas av missförhållanden vid utredning och handläggning i kontakt med myndigheten. <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	Räkna antal egengjorda Lex Sarah	Genomgång på enhetsmöte av Lex Sarah (KOS ansvarar)
	Kunder/brukare riskerar att drabbas av missförhållanden hos anordnare/utförare. Anordnares/utförarens personal känner inte till eller använder inte skyldigheten att rapportera enligt lex Sarah. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Årlig enkät, s k "avtalsuppföljningsenkät" om kvalitet till alla anordnare/utförare. Sammanställs och redovisas i kvalitetsberättelsen.	Lex Sarah är alltid ett tema vid våra granskningar och utgör underlag för bedömning av verksamhetens kvalitet och eventuella utvecklingsområden.
Direktupphandling	Kunden riskerar att drabbas av bristande kvalitet då vi inte säkrar kvaliteten genom en upphandlingsprocess. <i>Omsorgsenheten</i>	Antal direktupphandlingar som genomförts och som hade kunnat tillgodoses inom befintliga avtal	Gruppchefer och gruppleddare behöver ha kunskap om vilka avtal (anordnare och utförare) som finns, inom vilka kategorier och vad de innebär.

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd	
	Kunden riskerar att drabbas av bristande kvalitet då vi inte säkrar kvaliteten genom en upphandlingsprocess. <i>LSS</i>	Antal direktupphandlingar som genomförts och som hade kunnat tillgodoses inom befintliga avtal	Gruppchefer och gruppledare behöver ha kunskap om vilka avtal (anordnare och utförare) som finns, inom vilka kategorier och vad de innebär.	
	Kunden riskerar att drabbas av bristande kvalitet då vi inte säkrar kvaliteten genom en upphandlingsprocess. <i>Utredning och uppföljning vuxen</i>	Antal direktupphandlingar som genomförts och som hade kunnat tillgodoses inom befintliga avtal	Gruppchefer och gruppledare behöver ha kunskap om vilka avtal (anordnare och utförare) som finns, inom vilka kategorier och vad de innebär.	
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	Vi har inte upphandlat alla insatser som svarar mot målgruppernas behov. För många direktupphandlingar. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Analys av av antal direktupphandlingar, skäl, leverantörer, insatstyper och pris i syfte att få fram underlag för behovsplanering framåt.	Dokumentation av alla genomförda upphandlingar Fortsatt utveckling och förbättring av beställnings- och faktureringsprocessen i form av projekt i samarbete med digitaliseringsenheten.	
	Kravspecifikationer i förfrågningsunderlagen i upphandlingar täcker inte de behov som kunderna har. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Räkna antal nya kundval/nya upphandlingar där vi har haft med referenspersoner från socialsekreterarna/handläggarna		
		Räkna antal nya kundval/nya upphandlingar där vi har haft med referenspersoner från utförarna/anordnarna		
		Räkna antal nya kundval/nya upphandlingar där vi har haft med kunder och anhöriga		Ökad brukarmedverkan i framtagande av nya insatser/nya avtal och i uppföljningar
				Arbeta med ständiga förbättringar vad gäller behovsanalys och marknadsanalys.
	Kundvalsvillkoren är inaktuella eller otydliga vilket kan innebära risk för att kunden inte får sina behov tillgodosedda. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Analys av samtliga kundvalsvillkor.		Årliga uppdateringar av kundvalsvillkor i mars-SOCN
	För få anordnare i flera av kundvalen innebär en risk för våra kunder att de inte får sina behov tillgodosedda och att valfriheten begränsas. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Kundvalsförändringar kontrolleras och räknas i december i samband med kvalitetsberättelsen.		Följa förändringar i antal anordnare i kundvalen. Lyft risker till STJ ledningsgrupp.
Kunder/brukare riskerar att sakna adekvata förebyggande tidiga insatser. Överenskommelser med den kommunala produktionen går ut vid slutet av 2019. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>			Nya överenskommelser arbetas fram under året.	
Handlägga kundval	Kunders/brukares delaktighet begränsas i kundvalen. Handläggare/socialsekreterare vägleder inte klienterna i kundvalen. <i>Omsorgsenheten</i>	Följa upp spridningen av vilka anordnare som fått uppdrag.	Förtydliga processen och rutinen i Stratsys om hur socialsekreterare/handläggare vägleder i kundvalet.	

Process	Risk	Egenkontroll	Åtgärd
Verksamhets- bidrag	Skattepengar som fördelas i form av bidrag till föreningar/aktörer i civilsamhället används inte med maximal nytta för kunder/brukare <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>		Kommunövergripande projekt som leds av förnyelseenheten pågår 2018/19 för att utveckla samverkan med civilsamhället.
			Kommungemensamt avrop från SKLs kommande ramavtal för den nya digitala tjänsten "Bokning och bidrag" under hösten 2019.
			Halvårsuppföljningar av alla föreningarna i form av enkät och vid behov telefonsamtal/Skype-möte eller fysiskt möte i augusti/september.
Verksamhetsuppföljning	Resultat på gruppnivå för olika målgrupper saknas ofta hos anordnare/utförare och myndighet. Det behövs för att bedöma om kvaliteten är god i de insatser som verksamheten erbjuder. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Anordnare/utförare tillfrågas om systematisk sammanställning av individdata används för att utveckla verksamheten vid årlig enkät och vid granskningar.	Tema vid kvalitetsgranskning
			Tema vid anordnarmöten/samverkansmöten
			Utveckla frågor som handläggarna kan ställa i sina uppföljningar av varje kund
	Kunder/brukare riskerar att utförare/anordnare inte lever upp till kvalitetskrav enligt avtal i sina insatser till dem. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Räkna antal anordnare/utförare som granskats under året som bedömts leva upp till kvalitetskraven.	Risikanalyt genomförd februari 2019. Den ligger till grund för planerade kvalitetsgranskningar under året.
Utveckling av uppföljnings- och granskningsprocessen			
Systematiserad hantering av klagomål, synpunkter och avvikelser genom systemet Artwise.			
Nämndprocessen	Kund-/brukarperspektivet saknas i utredningar och annat underlag till socialnämnden. <i>Kvalitets- och stödgruppen Omsorg</i>	Gå igenom årets alla tjänsteskrivelser till socialnämnden från Barn och familjeenheten inför kvalitetsberättelsen och undersöka i hur många kund-/brukarperspektivet är beaktat.	Klargöra hur kund-/brukarperspektivet ska belysas i rutiner och nämndprocessen genom att lyfta frågan till socialdirektör och ledningsgrupp via KOS samordning.