



Kvalitetsplan 2020

Omsorgsenheten

2020

Innehållsförteckning

I	Kvalitetsplan	3
I.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	3
2	Syfte med kvalitetsarbete	4
3	Identifierade förbättringsområden	5
	Våld i nära relation.....	6
	Ansöka om LVU	6
	Omedelbart omhändertagande LVU	6
	Omsorgsprocess	8
	Utreda och verkställa riksfärdtjänst.....	8
	Förebyggande insatser vuxna.....	8
	Utreda stöd och omsorgsbehov LSS	8
	Utreda stöd och omsorgsbehov vuxen.....	9
	Omedelbart omhändertagande LVM	10
	Verkställa och följa upp insatser enligt SoL.....	11
	Verkställa och följa upp insats LSS	11
	Sociala hyreskontrakt.....	11
	Stödprocesser	13
	Synpunkter och klagomål	13
	Interna avvikelser	13
	Lex Sarah.....	14
	Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	14
	Handlägga kundval.....	15
3.1	Verksamhetsuppföljning	15
	Nämndprocessen	16

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 några förbättringsområden under 2020, som framkommit i kvalitetsberättelsen för 2019:

- Säkerställa att barnkonventionen efterlevs
- Arbeta vidare med kundcentrering och helhetssyn inom enheten
- Säkerställa att handlägningsrutinerna kring sysselsättning och boendestöd sker på ett likartat sätt
- Mer fokus på motiveringsarbete riktat till personer som vill kunna minska sitt missbruk.

De risker som Omsorgsenheten behöver lägga tyngdpunkten på under 2020 är bland annat:

- Risk för att vi inte får kännedom om att den enskilde utsätts för våld och att kunden fortsätter att leva i en utsatt situation.
- Helhetssyn och samordning. Handläggningen som avser kunder med komplexa behov får en fördröjd handlägningsprocess på grund av organisatoriska hinder.
- Risk att barnets röst och barnperspektivet inte beaktas
- Kunden har svårt att tillgodogöra sig information samt att uttrycka sina behov och åsikter.
- Att samverka gällande personer som avslutas för socialt kontrakt brister.
- Socialsekreterares synpunkter och klagomål kopplat till kunders behov tas inte tillvara för att utveckla anordnares/utförarens verksamhet. Interna avvikelser används inte för att identifiera brister och förbättra arbetssätt och bemötande gentemot kund.
- Kunders/brukares delaktighet begränsas i kundvalen. Handläggare/socialsekreterare vägleder inte klienterna i kundvalen
- Samlad statistik vad gäller måluppfyllelse för kunden saknas.

Våld i nära relation

Risk

♦ Risk för att vi inte får kännedom om att kunden utsätts för våld och att kunden fortsätter att leva i en utsatt situation. (Trygghet och säkerhet).

Egenkontroll

Kontroll av att frågan om våld har ställts

Åtgärd

Lyft frågan om handläggare har ställt fråga kring våldsutsatthet, vid varje ärendedragning.

Ansöka om LVU

Risk

♦ Att socialsekreterare sällan handlägger LVU och kompetensen behöver därför kontinuerligt följas upp och fyllas på. (Kunskapsbaserad verksamhet)

Åtgärd

Kontinuerliga genomgångar av LVU-lagstiftning med kommunjurist.

Omedelbart omhändertagande LVU

Risk


♦ Att socialsekreterare inte har erforderlig kompetens kring LVU. (Kunskapsbaserad verksamhet)

Åtgärd

Kontinuerliga genomgångar av LVU-lagstiftning med kommunjurist.

Omsorgsprocess


Utreda och verkställa riksfärdtjänst

Risk
 Risk för att kund får felaktig bedömning utifrån intern organisationsförändring. (Trygghet och säkerhet)

Egenkontroll
Följa budget för beviljade beslut om riksfärdtjänst.

Åtgärd
Följ upp hur handläggningen hanteras på Servicecenter. Erbjud dem gemensam handledning i ärenden.




Förebyggande insatser vuxna

Risk
 Risk för att vi inte når alla som är i behov av stöd och hjälp för sitt beroende. (Tillgänglighet)

Egenkontroll

Åtgärd
Inled uppsökandeprojekt.

Utreda stöd och omsorgsbehov LSS

Risk
 Handläggningen som avser kunder med komplexa behov får en fördröjd handläggningsprocess på grund av organisatoriska hinder. (Helhetssyn och samordning samt effektivitet)
 Risk att barnets röst och barnperspektivet inte beaktas. (Självbestämmande och integritet)
 Kunden har svårt att tillgodogöra sig information samt att uttrycka sina behov och åsikter. (Självbestämmande och integritet)

Risk
<p>◆ Kunders/brukares delaktighet begränsas i kundvalen. Handläggare/socialsekreterare vägleder inte klienterna i kundvalen. (Självbestämmande och integritet)</p>
<p>◆ Kunden får inte adekvat bedömning eller hjälp utifrån självmordstankar eller självmordsrisk (fler kvalitetskriterier)</p>
<p>◆ Kunder/brukare riskerar att drabbas av missförhållanden vid utredning och handläggning i kontakt med myndigheten. (Kunskapsbaserad verksamhet)</p>

Egenkontroll
<p>Antal Lex Sarah och avvikelser där bristande samverkan bidragit till kunden varit illa.</p>
<p>Mäta detta i rättssäkerhetsgranskningen som sker årligen.</p>
<p>Följa upp vilka anordnare som fått uppdrag för att få en indikation på spridningen i kundvalen.</p>

Åtgärd
<p>De kunder som har komplexa behov ska samutredas utifrån dennes behov och önskemål.</p>
<p>Använda anpassad kommunikation.</p>
<p>Förtydliga processen och rutinen i Stratsys om hur socialsekreterare/handläggare vägleder i kundvalet.</p>
<p>Skapa rutiner kring självmordsprevention.</p>
<p>Säkerställa att information om Lex Sarah och enhetens rutiner kommuniceras i samband med enhetsmöte under 2020. Gruppchef ansvarar för att följa upp medarbetares kunskap om Lex Sarah och enhetens rutiner.</p>

Utreda stöd och omsorgsbehov vuxen

Risk
<p>◆ Samverkan- att personer med komplex problematik får en fördröjd handlägningsprocess på grund av interna hinder i organisationen. (Helhetssyn och samordning samt effektivitet)</p>
<p>◆ Risk att barnets röst och barnperspektivet inte beaktas. (Självbestämmande och integritet)</p>
<p>◆ Kunden har svårt att tillgodogöra sig information samt att uttrycka sina behov och åsikter. (Självbestämmande och integritet)</p>
<p>◆ Kunders/brukares delaktighet begränsas i kundvalen. Handläggare/socialsekreterare vägleder inte klienterna i kundvalen. (Självbestämmande och integritet)</p>

Risk
◆ Ledtid mellan ansökan och inledd utredning är för lång. (Effektivitet)
◆ Kunden får inte adekvat bedömning eller hjälp utifrån självmordstankar eller självmordsrisk (fler kvalitetskriterier)
◆ Kunder/brukare riskerar att drabbas av missförhållanden vid utredning och handläggning i kontakt med myndigheten. (Kunskapsbaserad verksamhet)

Egenkontroll
Checklista fylls i efter varje slutförd utredning, där fråga ställs kring huruvida barnperspektivet beaktats och på vilket sätt.
Mäta detta i rättssäkerhetsgranskningen som sker årligen.
Följa upp vilka anordnare som fått uppdrag för att få en indikation på spridningen.
Antal Lex Sarah och avvikelser där bristande samverkan bidragit till kunden varit illa.
Kontrollera att ärenden handläggs inom rimlig tid

Åtgärd
De kunder som har komplexa behov ska samutredas utifrån kundens behov och önskemål.
Alla socialsekreterare som arbetar med vuxenärenden genomgår en webutbildning framtagen av SKR kring hur vi prövar och beaktar barnet bästa.
Använda anpassad kommunikation.
Förtydliga processen och rutinen i Stratsys om hur socialsekreterare/handläggare vägleder i kundvalet.
Checklista där handläggare vid varje slutförd utredning fyller i antal dagar mellan ansökan/anmälan och inledd utredning
Skapa rutiner kring självmordsprevention
Säkerställa att information om Lex Sarah och enhetens rutiner kommuniceras i samband med enhetsmöte under 2020. Gruppchef ansvarar för att följa upp medarbetares kunskap om Lex Sarah och enhetens rutiner.

Omedelbart omhändertagande LVM

Risk
◆ Att socialsekreterare inte har tillräcklig kompetens kring LVM. (Trygghet och säkerhet. Effektivitet)

Åtgärd
Att Kontinuerliga genomgångar av LVM-lagstiftning med gruppleddare och/eller kommunjurist.

Verkställa och följa upp insatser enligt SoL

Risk
◆ Samlad statistik vad gäller måluppfyllelse saknas. (Kunskapsbaserad verksamhet)
◆ Att handläggare inte säkerställer att beställning nått utförare så att insatsen inte blir verkställd vilket drabbar kund. (Effektivitet)

Åtgärd
Säkerställ att rätt kompetens finns i personalgruppen i att sätta och följa upp mål för kunderna.
Implementering av IBIC
Möjliggör att aggregerad data vad gäller måluppfyllelse går att få fram i Qlik.
Kontinuerliga genomgångar av ej verkställda beslut

Verkställa och följa upp insats LSS

Risk
◆ Samlad statistik vad gäller måluppfyllelse saknas. (Kunskapsbaserad verksamhet)
◆ Kunden får inte insatsen trots att beslutet är verkställt i Combine. (Effektivitet)

Egenkontroll
Mäts i den årliga rättssäkerhetsgranskningen.

Åtgärd
Säkerställ att rätt kompetens finns i personalgruppen i att sätta och följa upp mål för kunderna.
Möjliggör att aggregerad data vad gäller måluppfyllelse går att få fram i Qlik.

Sociala hyreskontrakt

Risk
◆ Att samverkan gällande personer som avslutas för socialt kontrakt brister. (Helhetssyn och samordning)

Risk

♦ Att personer i sociala hyreskontrakt inte får det stöd de behöver för att på sikt etablera sig på den ordinarie bostadsmarknaden. (Helhetssyn och samordning)


Åtgärd

Om kunden är aktuell på andra enheter eller grupper skall samverkan ske med dessa.

Översyn och justering av riktlinjer.

Stödprocesser


Synpunkter och klagomål

Risk
 Synpunkter och klagomål kopplat till kunders behov tas inte tillvara för att utveckla anordnares/utförarens verksamhet. (Kunskapsbaserad verksamhet)

Egenkontroll
Sammanställ och rapportera antalet inkomna synpunkter och klagomål till enhetsledning.
Årlig enkät genomförs med frågeställning om avvikelshantering och sammanställs i december. Redovisas i kvalitetsberättelse.
Sammanställ antalet inkomna synpunkter och klagomål i Artvise.

Åtgärd
Gruppchefer följer upp att handläggare/ socialsekreterare rapporterar in klagomål via webbförmulär.
Fråga i samband med kvalitetsdialoger och granskningar om anordnaren/utföraren har haft någon utbildning för sin personal i kvalitetsfrågor, bl a vikten av att hantera synpunkter och klagomål.

Interna avvikelser

Risk
 Interna avvikelser används inte för att identifiera brister och förbättra arbetssätt och bemötande gentemot kund. (Kunskapsbaserad verksamhet)

Egenkontroll
Sammanställ antalet inkomna interna avvikelser i gruppen.

Åtgärd
Skapa och implementera rutin för interna avvikelser för omsorgsenheten.

Lex Sarah

Risk
◆ Kunder/brukare riskerar att drabbas av missförhållanden hos anordnare/utförare. Anordnares/utförares personal känner inte till eller använder inte skyldigheten att rapportera enligt lex Sarah. (Kunskapsbaserad verksamhet)
Egenkontroll
Årlig enkät, s k "avtalsuppföljningsenkät" om kvalitet till alla anordnare/utförare. Sammanställs och redovisas i kvalitetsberättelsen.
Åtgärd
Uppföljning av Lex Sarah ingår i verksamhetsbesök i samband med granskningar. Ta även upp Lex Sarah i samband med kvalitetsdialoger med anordnarna,


Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser

Risk
◆ Kravspecifikationer i förfrågningsunderlagen i upphandlingar täcker inte de behov som kunderna har. (Kunskapsbaserad verksamhet)
◆ Kundvals villkoren är inaktuella eller otydliga vilket kan innebära risk för att kunden inte får sina behov tillgodosedda. (Självbestämmande och integritet & Trygghet och säkerhet)
◆ För få anordnare i flera av kundvalen innebär en risk för våra kunder att de inte får sina behov tillgodosedda och att valfriheten begränsas. (Självbestämmande och integritet & Trygghet och säkerhet)
◆ Kunder/brukare riskerar att inte få hjälp i tid om inte adekvata förebyggande insatser finns. (flera kvalitetskriterier)
Egenkontroll
Projektledaren kontrollerar i projektplanen att behovsanalysen får tillräckligt stort omfång i upphandlingsprojektet.
Årlig analys av samtliga kundvals villkor.
Skilnader (+/-) i antalet anordnare i kundvalen kontrolleras och räknas i december i samband med kvalitetsberättelsen. Analys görs om orsaken till förändringen och beskrivs i kvalitetsberättelsen.
Nationella brukarundersökningen inom funktionshindersområdet (se Mål och budget)

Egenkontroll
Arlig översyn enligt reglementet.

Åtgärd
Alla upphandlingar ska organiseras som projekt enligt SOPs projektmodell.
Utveckla systematisk uppföljning ytterligare med hjälp av IBIC, QlikSense m.m.
Fortsätt implementeringen av tjänstedesign och annan direkt kundmedverkan i alla behovsanalyser.
Projekt pågår på kommunövergripande nivå att göra om att alla nämnder ska följa Nacka kommuns kundvalssystem. LOV till auktorisationssystem.
Särskilt uppdrag från kommunstyrelsen att se över om kundvalen inom SOP är funktionella.
Inled uppsökande projekt.



Handlägga kundval

Risk
 Risk att kund drabbas när lokaler inte uppfyller de krav som finns. (Trygghet och säkerhet)

Egenkontroll
Kontrollera hur många ansökningar vi har haft under året med behov av samverkan utifrån lokalfrågan.

Åtgärd
Ta fram rutin för samverkan i syfte att säkerställa rätt kompetens i dessa bedömningar.



3.1 Verksamhetsuppföljning

Risk
 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. (Kunskapsbaserad verksamhet)
 Kunder/brukare riskerar att utförare/anordnare inte lever upp till kvalitetskrav enligt avtal i sina insatser till dem. (flera kriterier)

Egenkontroll
Anordnare/utförare tillfrågas om systematisk sammanställning av individdata används för att utveckla verksamheten vid årlig enkät och vid granskningar. (Kvalitets- och stödgruppen Omsorg)
Räkna antal anordnare/utförare som granskats under året som bedömts leva upp till kvalitetskraven. (Kvalitets- och stödgruppen Omsorg)
Vid verksamhetsövergångar: säkerställ att den nya utföraren får del av den gamla utförarens ev åtgärdsplan och följ upp dessa brister.

Åtgärd
Ta upp på kvalitetsgranskningar och på kvalitetsdialog med anordnare
Fortsätt stötta anordnare/utförare på ett tillitsbaserat sätt att arbeta med systematiskt kvalitetsarbete.
Fortsätt att använda klagomål och synpunkter som rapporterats in som löpande underlag.
Uppmärksamma handläggare och socialsekreterare när brister i beställningar/beslut har identifierats av anordnare/utförare.
Intervjua alltid kunder i samband med granskningar. Skicka anonyma enkäter till företrädare inför granskning och anonyma enkäter till personal.
I upphandlingsprojekt ska projektplanen sträcka sig till och med implementeringen är avslutad.

Nämndprocessen

Risk
 Att mottaget uppdrag tolkas på ett annat sätt än vad beställaren avsett och inte ger önskat resultat för slutkunden. (Effektivitet & Kunskapsbaserad verksamhet)
 Kund-/brukarperspektivet saknas i utredningar och annat underlag till socialnämnden.

Egenkontroll
Utvärdering mellan beställare och utförare i samband med avslut av uppdrag.
Gå igenom årets alla tjänsteskrivelser till socialnämnden från omsorgsenheten inför kvalitetsberättelsen och undersöka i hur många kund-/brukarperspektivet är beaktat.

Åtgärd
Bedöm först förutsättningarna för att genomföra uppdraget. Tillsätt alltid projekt enligt SOPs projektmodell i större uppdrag.
Klargöra hur kund-/brukarperspektivet ska belysas i rutiner och nämndprocessen genom att lyfta frågan till socialdirektör och ledningsgrupp via KOS samordning.
Utred förutsättningarna för att inrätta kundråd på omsorgsenheten