

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Socialförvaltningen

2012-08-10



FALKÖPING
KOMMUNEN

Innehållsförteckning

Varför ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete?.....	3
Ledningssystemets uppbyggnad enligt SOSFS 2011:9.....	3
Systematiskt kvalitetsarbete inom socialförvaltningen i Falköpings kommun.....	3
Socialförvaltningens modell för kvalitetsarbetet.....	4
Kvalitetsmål.....	4
Våra utgångspunkter i kvalitetsarbetet	5
För vem?.....	5
Delaktighet.....	5
Lärande.....	5
Ledningens engagemang.....	5
Enkelhet- en del i det vardagliga arbetet.....	5
Socialförvaltningens värdegrund.....	5
Våra brukare:.....	5
Personal och chefer:.....	5
Vårt tanke- och arbetsätt.....	6
Metoder/verktyg i kvalitetsarbetet.....	6
Dokumentation av det systematiska kvalitetsarbetet.....	7
Kvalitetsstyrningsprocessen.....	8
Ansvarsfördelning för kvalitetsarbetet.....	8
Ledningssystemets uppbyggnad per verksamhet för socialförvaltningen i Falköping.....	9
Följande verksamheter bedrivs i socialförvaltningen i Falköping.....	9
Lagstiftning som berör socialtjänst och hälso- och sjukvård	10
Lagstiftning och föreskrifter för socialtjänsten.....	11
Lagstiftning och föreskrifter för hälso- och sjukvården.....	11

Ledningssystem i Socialförvaltningen

Varför ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete?

Ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete behövs för att åstadkomma en god kvalitet inom vård och omsorg. Med kvalitet menas i detta sammanhang att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar, föreskrifter och beslut. Ett ledningssystem är även en förutsättning för att vårdgivare ska kunna bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete enligt patientsäkerhetslagen.

Socialstyrelsen har givit ut föreskrifter och allmänna råd till vägledning för kommunernas kvalitetsarbete inom socialtjänsten, ”Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete”, SOSFS 2011:9. Föreskrifterna och de allmänna råden omfattas av

- 31 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)
- 16 § tandvårdslagen (1985:125)
- 6 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS och
- 3 kap. 3 § tredje stycket socialtjänstlagen (2001:453)

De nya föreskrifterna och allmänna råden beskriver hur en verksamhet systematiskt och fortlöpande ska arbeta för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

Ledningssystemets uppbyggnad enligt SOSFS 2011:9

I SOSFS 2011:9 finns bestämmelser om ledningssystemets grundläggande uppbyggnad. Systemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Uppbyggnaden av systemet ska omfatta följande:

- De **verksamheter** som bedrivs ska klargöras
- De **lagar och föreskrifter** som gäller för verksamheten ska klargöras
- **Verksamhetens olika huvudprocesser** ska beskrivas
- De olika **aktiviteter som ingår i processerna** ska identifieras och placeras i inbördes ordning
- För varje aktivitet ska **rutiner** utarbetas och fastställas
- **Samverkan** internt och externt ska identifieras
- **Ansvar** ska tydliggöras
- **Uppföljning** så att arbetet bedrivs efter fastställda processer och rutiner

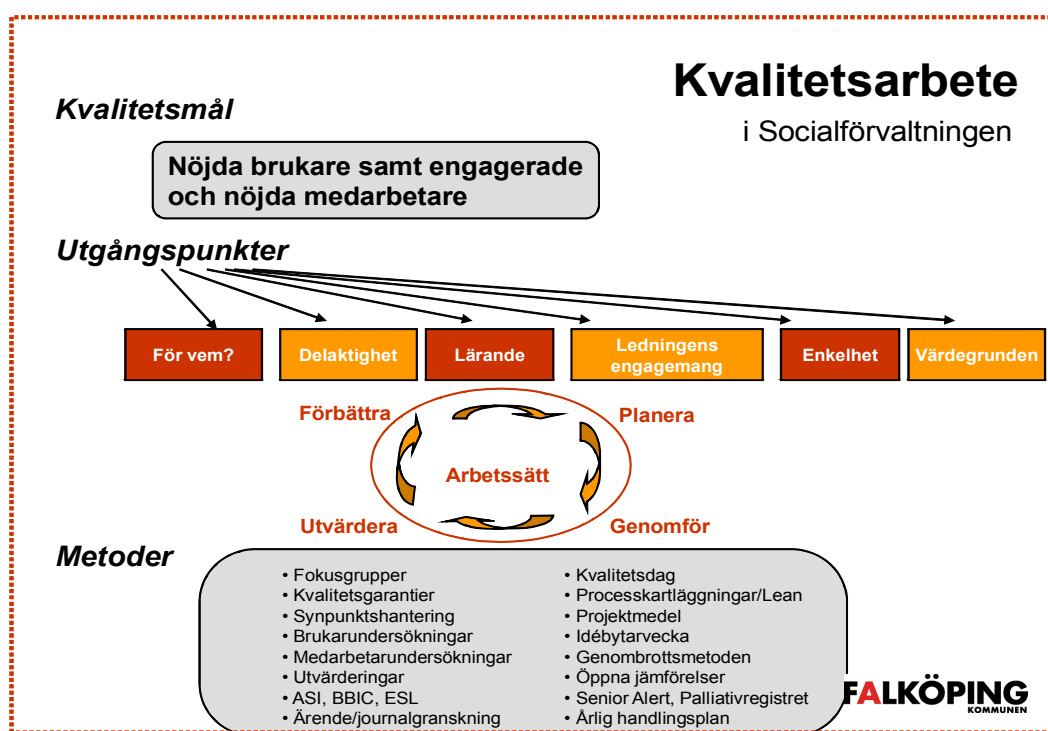
Systematiskt kvalitetsarbete inom socialförvaltningen i Falköpings kommun

Socialförvaltningen arbetar aktivt med att förbättra och säkra kvaliteten för att erbjuda insatser av god kvalitet till de människor som behöver hjälp, stöd och behandling.

Vi arbetar ständigt med uppföljning och utvärdering av verksamheten. Detta för att kunna identifiera förbättringsområden och/eller visa på att det vi gör är det rätta. Det handlar också om att säkerställa det vi sagt att vi ska göra. För att veta och kunna bedöma kvalitet och resultat av verksamheten utvecklar vi våra metoder för uppföljning och utvärdering kontinuerligt och långsiktigt.

Ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet innehåller en struktur för att styra, utveckla och dokumentera kvaliteten i verksamheten samt vad, hur och när uppföljning och utvärdering ska göras. Det är ett verktyg som vi måste ha för att kunna säkra kvaliteten. Ledningssystemet ska vara ett stöd för ledningen att göra verksamheten säker och för att rätt saker görs i rätt ordning och på rätt sätt. Ansvarsfördelningen för kvalitetsarbetet fastställs och personalen görs delaktig i kvalitetsarbetet.

Socialförvaltningens modell för kvalitetsarbetet



Kvalitetsmål

Det övergripande målet för vårt kvalitetsarbete är att:

- *Socialförvaltningen ska ha nöjda brukare samt engagerade och nöjda medarbetare*

Övergripande mål enligt kommunens flerårsplan

- *Kvaliteten inom verksamheten ska öka*

Utöver dessa mål finns **Kvalitetsgarantier** inom äldreboende, hemtjänst, handikappomsorg och individ- och familjeomsorg

Vi följer upp och mäter kvalitetsmålen genom:

- Nationella brukarundersökningar
- Interna brukarundersökningar
- Medarbetarundersökningar
- Intern uppföljning av kvalitetsgarantier
- Synpunkter och klagomål
- Kvalitetsmätt genom KKiK, Kommunens Kvalitet i Korthet

Våra utgångspunkter i kvalitetsarbetet

För vem?

Det är viktigt att vi sätter brukaren/klienten/patienten - *den vi är till för* i centrum. Vårt förhållningssätt ska präglas av lyhördhet och inlevelseförmåga.

Delaktighet

Medarbetare ska känna att de kan påverka sin arbetssituation. Kvalitetsarbetet bygger på allas medverkan, engagemang och kreativitet.

Lärande

Det är viktigt att vi tar del och lär av varandras och andras arbete och erfarenheter i en dialog för att utveckla verksamheten. Våra metoder ska vara baserade på den bästa (mest tillförlitliga) kunskap som är tillgänglig vid beslutstillfället (evidensbaserad).

Ledningens engagemang

Ledningen, både politiker och tjänstemän, ska vara en förebild i kvalitetsarbetet. Ledningen har ett tydligt ansvar för att kvalitetsarbetet ständigt pågår.

Enkelhet- en del i det vardagliga arbetet

Arbetet med kvalitet ska inte upplevas som tidsödande. Det ska vara konstruerat på ett sådant sätt att det blir ett naturligt arbetssätt i vardagen. Kvalitetsarbetet ska ses som ett hjälpmedel och ett stöd i verksamheten.

Socialförvaltningens värdegrund

Värdegrunden står för ett stabilt system av utvalda gemensamma värderingar som ska finnas i socialförvaltningen. Alla socialförvaltningens verksamheter utgår från en gemensam värdegrund:

Våra brukare:

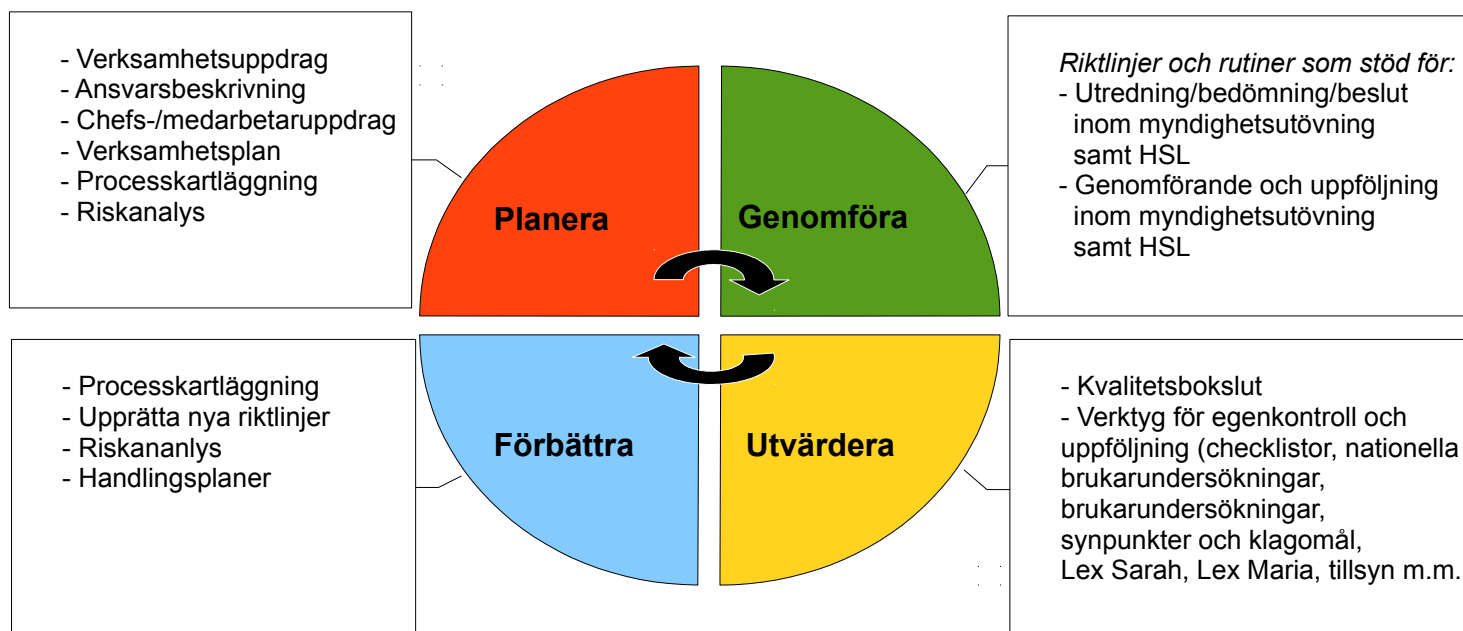
- Brukarna och deras anhöriga möts av professionell personal som ger en god service, vård och behandling
- Brukarna upplever att personalen är trevlig, kunnig och har ett positivt förhållningssätt
- Alla brukare känner sig sedda och lyssnade på
- Brukarna ges möjlighet att leva ett meningsfullt och självständigt liv
- I kontakterna med socialförvaltningen känner brukarna delaktighet och förståelse för beslut, vård och behandling
- Brukarna får tydlig information om verksamhet, kvalitetsgarantier och synpunktshantering

Personal och chefer:

- Är kunniga och känner yrkesstolthet
- Är delaktiga, kan påverka sitt arbete och tar ansvar för sina arbetsuppgifter
- Följer regler och arbetar för uppsatta mål inom sitt arbetsområde
- Bemöter varandra med hänsyn och respekt
- Bidrar till arbetsglädje, är en god arbetsmiljö för varandra så att det är lika roligt att gå till arbetet som att gå hem.

Vårt tanke- och arbetsätt

Det grundläggande tanke- och arbetsättet i vårt kvalitetsarbete kan beskrivas enligt nedanstående modell. Även kallad PDCA-cykeln (Plan-Do-Check-Act)



Modellen bygger på att arbeta systematiskt med alla moment i cykeln och innebär att vi upprättar styr- och stöddokument under respektive moment för att stödja utförandet. I det följande presenteras dokument och arbetsuppgifter utifrån varje moment.

Metoder/verktyg i förbättringsarbetet

Socialförvaltningen använder ett antal metoder/verktyg som tillsammans förväntas garantera en god kvalitet på Socialförvaltningens insatser samt medverkar till en kontinuerlig utveckling av kvaliteten.

Exempel på metoder som används:

- **Fokusgrupper** (En form av gruppintervju där deltagarna ger sina synpunkter på en aktuell fråga)
- **Brukarundersökningar** (Enkäter, intervjuer eller observationer, nationella och interna))
- **Kollegial granskning** (Ärendegranskning SoL och LSS, granskning av HSL journaler)
- **Synpunkts- och klagomålshantering** (Rutiner för hur vi hanterar klagomål och synpunkter)
- **Utveckling och nytänkande** (Projektmedel till verksamhetsnära förbättringsidéer)
- **Processkartläggning** (Flödesbeskrivning av våra aktiviteter steg för steg för att finna

förbättringsområden)

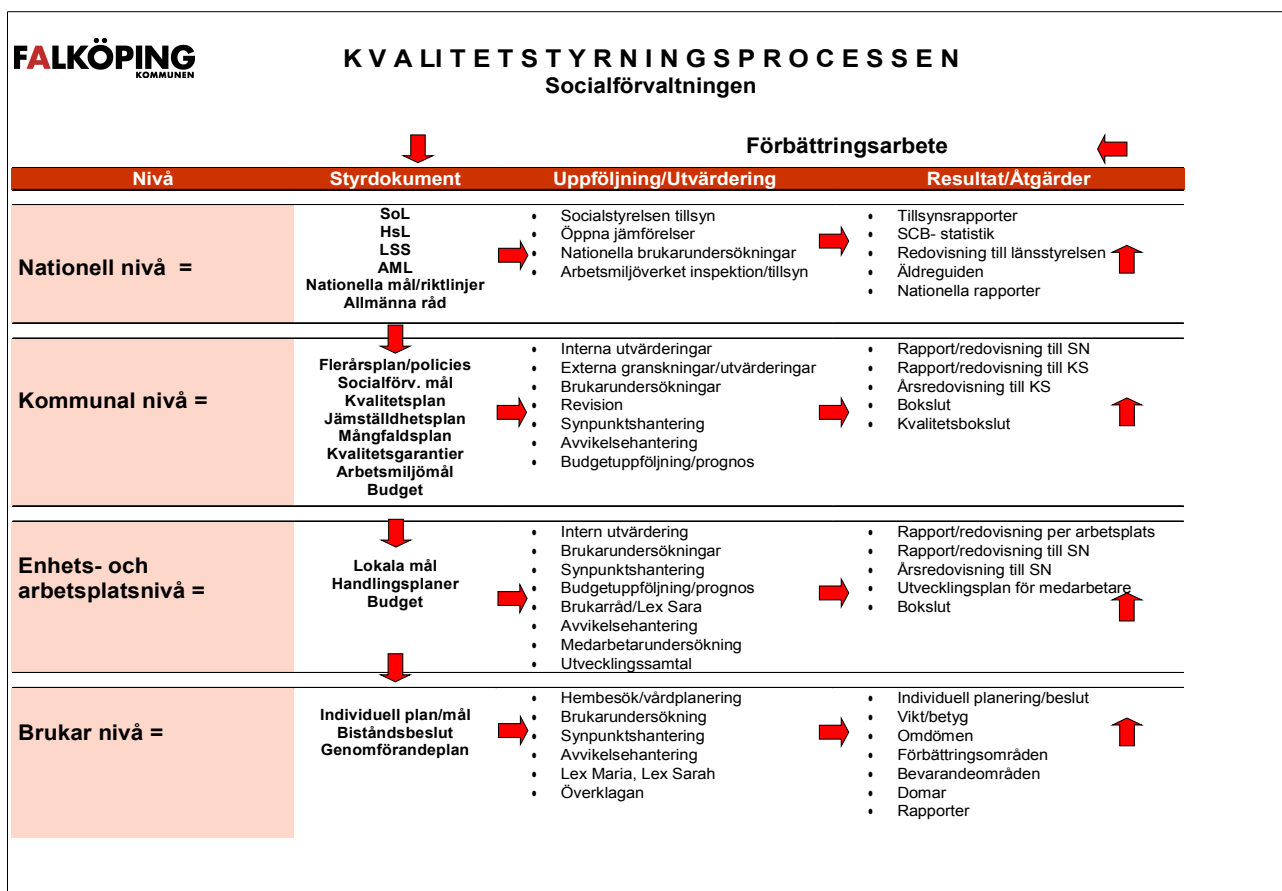
- **Lean**, Lean är ett tanke- och arbetssätt för systematiskt förbättringsarbete. Metoden går ut på att arbeta med små förbättringar i vardagen.
- **Stickprovsgranskning av delegerade ärenden** (Justeraren väljer slumpmässigt ut tre ärenden som redovisas på nästkommande socialnämnd)
- **Arbetsrotation** (personal byter arbetsplats med varandra för kompetensutveckling/erfarenhetsutbyte/verksamhetsutveckling)
- **Genombrottsmetoden** En metod där man prövar förbättringsidéer på ett systematiskt sätt.
- **BBIC, (Barns Behov i Centrum)** Ett system för uppföljning och dokumentation av insatser till barn och ungdomar.
- **ASI, (Addiction Severity Index)** En systematisk intervjumetod för klienter med missbruksproblem.
- **ESL, (Ett Självständigt Liv)** Ett studiematerial för människor med psykossjukdom.
- **Marte Meo**, Metoden bygger på studier av hur föräldrar och barn naturligt samspelar med varandra, och hur detta bidrar till barnets sociala och intellektuella utveckling.
- **Riskanalys**, en matris för riskanalys
- **Årshjul/cykel** (Planerade återkommande aktiviteter läggs in i en tidsaxel över året)
- **Senior Alert**
- **Palliativregistret**

Dokumentation av det systematiska kvalitetsarbetet

- Kvalitetsbokslut
- Patientsäkerhetsberättelse
- Verksamhetsplan
- Årsredovisning
- Årlig handlingsplan för kvalitet, arbetsmiljö och kompetensutveckling

Kvalitetsstyrningsprocessen

Kvalitetsstyrningsprocessen beskriver verksamheternas kvalitetsarbete utifrån nationella och kommunala styrdokument på flera olika nivåer. Hur vi följer upp, utvärderar och redovisar vilken måluppfyllelse vi nått i bl. statistik, kvalitetsbokslut och rapporter.



Ansvarsfördelning för kvalitetsarbetet

Kvalitet är ett personligt åtagande, där varje chef och varje medarbetare ytterst har att ansvara för kvaliteten i sitt eget arbete. Chefer och medarbetare på alla nivåer ansvarar för att delta i det systematiska kvalitetsarbetet.

Socialnämnden

Socialnämnden beslutar om mål, kvalitetsgarantier för verksamheten och fastställer socialförvaltningens ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

Socialchef

Socialchefen har det övergripande ansvaret för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten i enlighet med ledningssystemet. Socialchefen fastställer vilka särskilda insatser förvaltningen ska arbeta med för att uppnå de politiska målen.

Bitr. socialchef

Den biträdande socialchefen har det övergripande ansvaret för Lex Sarah anmälningar och att träda in vid socialchefen frånvaro.

MAS- medicinsk ansvarig sjuksköterska

MAS har det övergripande ansvaret för kommunal hälso- och sjukvård. Ansvarar därmed för tillsyn, egenkontroll och uppföljning enligt Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763), Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (2011:9) samt anmälningsskyldighet enligt Lex Maria SOSFS 2005:28

Områdeschef/Avdelningschef

Områdeschef/avdelningschef har det direkta ansvaret för att inom sitt område/avdelning planera och genomföra det systematiska kvalitetsarbetet enligt ledningssystemet.

Enhetschef/Sektionschef

Enhetschef/sektionschef har ansvar för att arbetet fortlöper i enlighet med det systematiska kvalitetsarbetet och fastställda kvalitetsgarantier inom sitt ansvarsområde. Varje enhetschef/sektionschef har ansvar för uppföljning av resultat och för att vidta de förbättringsåtgärder som uppföljningen aktualiserar och att ge information om resultatet till sina medarbetare.

Stödresurser

Verksamhetsutvecklare, arbetsmiljöutvecklare, utredningssekreterare, utredare och utbildningssamordnare arbetar på uppdrag av socialchefen och ska vara ett stöd till cheferna i det systematiska kvalitetsarbetet.

Medarbetare

Alla medarbetare ska vara delaktiga i kvalitetsarbetet och har ansvar för att informera sig om och arbeta i enlighet med det systematiska kvalitetsarbetet. Kvalitetsarbetet ingår som en naturlig del i det dagliga arbetet.

Ledningssystemets uppbyggnad per verksamhet för socialförvaltningen i Falköping

Förvaltningen har tagit fram en mall utifrån Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) där respektive verksamhet beskriver sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Varje verksamhet redogör kortfattat vilka lagar, föreskrifter, processer, arbetsformer, arbetsmetoder, samverkansformer och utvecklingsområden som gäller i varje verksamhet samt vem som är ansvarig. I systemet beskrivs också hur personalen medverkar i kvalitetsarbetet. Varje verksamhet har även en beskrivning av sina processer med tillhörande rutiner/riktlinjer. Som metod används processkartläggning. Varje verksamhets ledningssystem dokumenteras och görs sökbart för all personal i kommunens intranät falnet.social.falnet

Områdes/avdelningschefen för respektive verksamhet ansvarar för att dokumentet upprättas, tillämpas, följs upp och revideras i samråd med den bitr. socialchefen 1 gång per år. Mallen bifogas som bilaga 1.

Följande verksamheter bedrivs i socialförvaltningen i Falköping

Biståndsavdelningen

- Biståndshandläggning SoL
- Handläggning LSS

- Handläggning socialpsykiatri
- Ekonomihandläggning

Hälsa- och sjukvård

- Sjukvård
- Rehabilitering
- Korttidsvistelse

Äldreomsorg

- Hemtjänst
- Äldreboende/demensboende
- Dagverksamhet
- Trygghetslarm

Handikappomsorg

- Daglig verksamhet
- LSS-boende (korttidsvistelse, gruppboende)
- Personlig assistans
- Ledsagning
- Kontaktperson
- Avlösning
- Korttidstillsyn

Individ- och familjeomsorg

- Ekonomi- och mottagningssektionen
- Vuxen sektionen/missbruksvård
- Barn- och familjeomsorg
- Psykosociala sektionen

Systematiskt arbete inom:

- Miljöarbetet
- Arbetsmiljöarbetet
- Jämställdhet/mångfalds arbete
- Anhörigstöd

Lagstiftning som berör socialtjänst och hälso- och sjukvård

Med socialtjänst avses verksamhet som omfattas av lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), socialtjänstlagen (SoL), lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), och lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM).

Lagstiftning som inte är specifika för antingen socialtjänst eller hälso- och sjukvård

Offentlighets- och sekretesslagen.

Förvaltningslagen.

Lag om valfrihetssystem (LOV).

Lagen om offentlig upphandling (LOU).
Lag om registerkontroll av personal vid sådana hem för vård och boende som tar emot barn.
Lag om introduktionsersättning för flyktingar och vissa andra utlänningar.

Föreskrifter

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Lagstiftning och föreskrifter för socialtjänsten

Lagstiftning

Socialtjänstlagen (SoL).
Socialtjänstförordningen.
Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU).
Lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM).
Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).
Förordning om stöd och service till vissa funktionshindrade.
Föräldrabalken.
Lag med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare.
Lag om medling med anledning av brott.
Lag om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten.
Förordning om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten.
Lagen om vissa kommunala befogenheter (2009:47).

Föreskrifter

SOSFS 2006:5. Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS.
SOSFS 2011:5 Föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah.
SOSFS 2002:9. Bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9 lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.
SOSFS 2003:20. Föreskrifter och allmänna råd om hem för vård eller boende.
SOSFS 2007:4. Föreskrifter och allmänna råd om socialnämndens utredning och fastställande av föräldraskap.

Lagstiftning och föreskrifter för hälso- och sjukvården

Lagstiftning

Hälso- och sjukvårdslagen.
Läkemedelslagen.
Patientdatalagen.
Patientsäkerhetslagen.

Föreskrifter

SOSFS 1997:14. Föreskrifter och allmänna råd om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård.
SOSFS 2000:1. Föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården.
SOSFS 2005:28. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om anmälningskyldighet enligt Lex Maria.
SOSFS 2008:14. Föreskrift om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården.
SOSFS 2007:19. Föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m.
SOSFS 2004:12. Föreskrifter om anmälan av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal som inte kan utöva sitt yrke p.g.a. sjukdom m.m.