



Ledningssystem inom Äldre- och handikappomsorg Vellinge kommun

2010-04-19
Reviderat 2011-04-14

Inledning

Socialstyrelsen gav 2006 ut föreskrifter om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SOL, LVU, LVM och LSS (SOFS 2006:11). Föreskriften säger att ansvarig nämnd ska inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Ledningssystemet ska ge information om lokala mål och kvalitetskriterier, den organisatoriska strukturen och ansvarsfördelning, processer, dokumenterade rutiner samt beskrivning av hur uppföljningen ska gå till. Då nämnden beslutar att lägga verksamheter på entreprenad ska det redan av förfrågningsunderlagen framgå att nämnden ställer krav på att verksamheten bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete. Kvaliteten ska inte enbart bedömas ur brukaren/klientens perspektiv utan också utifrån ett personal-, lednings- och medborgarperspektiv. I det systematiska kvalitetsarbetet bör nämnd och organisation arbeta integrerat med uppsatta mål kopplat till utförandet av omsorgen, tillgängliga resurser och resultat.

Kommunens socialtjänst, såväl myndighetsutövning som andra insatser, ska vara av god kvalitet och medborgaren/brukaren/klienten har rätt att förvänta sig att få adekvat stöd och hjälp av god kvalitet.

Kvalitetsarbetet i Vellinge kommun

Lokala mål och kvalitetskriterier

Vellinge kommuns äldreomsorgsplan och tillgänglighetspolicy anger inriktningen för äldre- och handikappomsorgen i Vellinge. Kommunen använder sig av målstyrning via balanserade styrkort där årliga mål formuleras och följs upp. Krav i förfrågningsunderlag, avtal och kvalitetsuppföljningarna är viktiga delar i regleringen av kvalitetsarbetet. Verksamhet som omfattas av ledningssystemet är avdelningen för individuell medborgarservice, avdelningen för individuell myndighetsutövning, äldreomsorg, LSS-verksamhet och socialpsykiatri. Ledningssystemet omfattar verksamhet i både egen och extern regi.

Målen med kvalitetsarbetet är:

- Att den enskilde individen ska ha tillgång till information om socialtjänstens insatser för att kunna göra egna val.
- Att de som har kontakt med socialtjänsten ska få ett gott bemötande och känna sig delaktiga i utformningen av insatser.
- Att rätts säkerheten garanteras.
- Att socialtjänstens verksamhet bedrivs med god kvalitet på ett effektivt sätt till lägsta möjliga kostnad.
- Att synliggöra och redovisa resultaten av socialtjänstens verksamhet på ett lättillgängligt sätt.

Kvalitetskriterier

Omsorgsnämnden har beslutat om ett antal kvalitetskriterier. De beskriver viktiga egenskaper som ska känneteckna arbetet inom socialtjänsten. Det finns kvalitetskriterier både för socialtjänstens handläggning och för utförarnas insatser.

1. Kvalitetskriterier för socialtjänstens handläggning

Delaktighet

- Att kunna påverka handläggningen av sitt ärende

Bemötande

- Att bli bemött med respekt i kontakten med myndigheten

Tillgänglighet

- Att enkelt och snabbt komma i kontakt med rätt person

Valmöjligheter

- Att få information om vilka valmöjligheter som finns

Handläggningstid/ utredningstid

- Att tiden från ansökan till beslut ska vara så kort som möjligt

Väntetid

- Att beslut om bistånd verkställs så snabbt som möjligt, dock längst inom tre månader

Rättssäkerhet

- Att få ta del av utredningen före beslut
- Att få veta lagrum och motiv för beslut

- Att få information om rätten att överklaga
- Att beslut följer lagar och praxis i domstolar

Kunskapsbaserad socialtjänst

- Att de sociala tjänsterna är baserade på bästa tillgängliga kunskap

2. Kvalitetskriterier för utförarnas insatser

Delaktighet

- Att vara delaktig och kunna påverka utförandet av den insats man har

Bemötande

- Att bli bemött med respekt och hänsyn

Nöjdhet

- Att känna trygghet och vara nöjd med omsorgen på vård och omsorgsboende
- Att känna trygghet och vara nöjd med service och bemötande inom hemtjänst
- Att vara nöjd med insatsen man får

Kontinuitet

- Att personalkontinuiteten är hög
- Att andelen timanställd personal inte är för stor

Genomförandeplaner

- Att insatserna planeras i samråd med den enskilde

Systematiskt kvalitetsarbete

- Att det finns ett ändamålsenligt system för kvalitetsarbete och uppföljning
- Att det finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål
- Att det finns rutiner för anmälan om missförhållanden
- Att det finns metoder för brukarinflytande och brukaruppföljningar
- Att resultaten i jämförande kvalitetsindex för insatser är bra

Organisation och ansvarsfördelning

Ett välfungerande kvalitetsarbete förutsätter att det i organisationen finns en tydlig ansvarsfördelning och befogenheter för att vidta åtgärder.

Ansvarsfördelning för kvalitetsarbetet

- Omsorgsnämnden beslutar om mål och vision för verksamheten, fastställer kvalitetskrav i förfrågningsunderlag och fastställer socialtjänstens ledningssystem för kvalitet.
- Chefen för individuell medborgarservice har ansvaret för att kvalitetsarbetet blir genomfört.
- Socialt ansvarig samordnare samordnar kvalitetsarbetet, på uppdrag av chefen för individuell medborgarservice
- Respektive verksamhetschef och chef för myndighetsutövning ska arbeta enligt fastställda mål och krav i avtal. Verksamhetschef och myndighetschef har ansvar för att bryta ner målen till operativa mål, för uppföljning och analys av resultat samt för att vidta de förbättringsåtgärder som uppföljningen aktualiserar.
- Alla medarbetare har ansvar för att känna till och arbeta i enlighet med ledningssystemet för kvalitet

Ansvar för att insatser inom socialtjänsten uppfyller kraven på god kvalitet är alltid ytterst omsorgsnämnden. I Vellinge drivs en stor del av verksamhet inom LSS och äldreomsorg på entreprenad. I dessa verksamheter ska nämnden ha reglerat i avtal att den externa utföraren har kvalitetsledningssystem (se vidare ansvarsfördelning, sammanfattning s.22)

Vad ingår i ledningssystemet?

Det finns nio olika områden som omfattas av ledningssystemet. En del av dessa är allmänna råd och en del är föreskrifter. För varje område ska kommunen formulera mål och metod samt beskriva hur uppföljning ska ske. Slutligen ska ansvarsfördelningen framgå.

Områden som omfattas av Vellinge kommuns ledningssystem (Föreskrifter)

1. Ansvarsfördelning för det systematiska kvalitetsarbetet
2. Samverkan och samarbete
3. Handläggning och dokumentation mm av ärenden som rör enskilda
4. Fel och brister i verksamheten
5. Synpunkter och klagomål på verksamheten
6. Personal och kompetensförsörjning
7. Försörjning av varor och tjänster
8. Uppföljning och utvärdering av verksamheten

1. Ansvarsfördelning för det systematiska kvalitetsarbetet 3 kap, 3 §

Omsorgsnämnd	Chef individuell medborgarservice	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
<p>Inrättar ett ledningssystem för kvalitetssäkring av sociala tjänster (dvs detta dokument)</p> <p>Fastställer verksamhetens övergripande mål för kvalitet. Nämnden ska även kontinuerligt följa upp och utvärdera målen</p> <p>Säkerställer att chefer och medarbetare har den kompetens, ansvar och befogenheter som krävs för att bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete</p>	<p>Säkerställer att systematiskt kvalitetsarbetet kontinuerligt bedrivs</p> <p>Ser till, via uppdrag och avtal att chefer och medarbetare känner till och arbetar med systematiskt kvalitetsarbete</p> <hr/> <p>Socialt ansvarig samordnare</p> <p>Ansvarar för att följa upp, för verksamheterna formulerade mål</p> <p>Ansvarar för uppföljning och analys av verksamheten, så att åtgärder kan vidtas för att förbättra omsorgen</p>	<p>Ansvarar för att alla medarbetare engageras, har rätt kompetens och får ansvar och befogenheter för att kunna bedriva en rättssäker vård och omsorg av god kvalité</p> <p>Arbetar utifrån kvalitetsmålen och ser till att de uppfylls</p>	<p>Ansvarar för att alla medarbetare engageras, har rätt kompetens och får ansvar och befogenheter för att kunna bedriva en god vård och omsorg av kvalité</p> <p>Arbetar utifrån kvalitetsmålen och se till att de uppfylls</p>

2a. Samverkan och samarbete 4 kap, 1 §

Mål	Metod	Uppföljning
Att samarbete och planering mellan externa och egna vårdgivare samt olika yrkesgrupper ska fungera för den enskildes bästa	Reglering i entreprenadavtal upprättas Rutiner för beställning och informationsöverföring både internt och externt ska vara kända och tillämpas i alla verksamheter Genomförandeplan ska upprättas, följas upp och utvärderas	Att uppföljning av avtal och rutiner följs upp Att genomförandeplan har upprättats i samverkan

2b. Ansvarsfördelning			
Samverkan och samarbete			
Omsorgsnämnd	Chef individuell medborgarservice	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
Fastställer rutiner för samverkan	Ser till att rutiner för samverkan finns och regleras i avtal med entreprenör	Ansvarar för att fastlagda avtal och rutiner följs	Ansvarar för att fastlagda avtal och rutiner följs
	Socialt ansvarig samordnare	Ansvarar för att delta i samverkansformerna och informera vidare inom sin organisation	Ansvarar för att delta i samverkansformerna och informera vidare inom sin organisation
	Ansvarar för att former finns för information och samverkan med egen och extern regi Ansvarar för att rutiner för samverkan med egen och extern regi omsätts		

3a. Handläggning och dokumentation m. m av ärenden som rör enskilda 4 kap. 2§

Mål	Metod	Uppföljning
Att det finns en god och rättssäker handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda	Reglering i entreprenadavtal upprättas Rutiner ska finnas för - att säkerställa brukares medverkan i utformning av insatser - att utföraren får den information som krävs för uppdraget - handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda - överlämnande av beslut och information om rätten att överklaga till den enskilde - beställning och verkställighet - behörigheter till verksamhetssystem - uppföljning av beslutad insats	Att rutiner finns för handläggning, dokumentation samt överlämnande av beställning Att granskning sker av dokumentation Att uppföljning sker av beslutad insats Att rutin för behörighet till verksamhetssystem finns

3b. Ansvarsfördelning			
Handläggning och dokumentation m. m av ärenden som rör enskilda			
Omsorgsnämnd	Chef individuell medborgarservice	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvariga SOL och LSS
Säkerställer att det inom verksamheterna finns rutiner för handläggning och dokumentation	Ser till att rutiner regleras i avtal med entreprenör	Följer upprättade rutiner för handläggning	Följer upprättade rutiner för dokumentation
Har skyldighet att anmäla icke verkställda beslut till tillsynsmyndighet	Socialt ansvarig samordnare	Ansvarar för att sammanställa anmälningar om icke verkställda beslut	
	Upprättar rutiner för dokumentation		
	Följer upp att rutiner omsätts i egen och extern regi		

4a. Fel och brister i verksamheten 4 kap. 3§ 14 kap 2 § Sol och 24 a § LSS

Mål	Metod	Uppföljning
Att på ett effektivt sätt åtgärda och ta hand om fel och brister så att det utvecklar verksamheten	Rutiner ska finnas för hur fel och brister identifieras dokumenteras analyseras åtgärdas samt följs upp Rutin ska finnas för vem som ansvarar för vad Bristerna ska sammanställas på systematiskt sätt Rutiner ska finnas för anmälan av allvarliga missförhållanden.	Att rutiner finns och är kända hos personalen och vilka förbättringsåtgärder som vidtagits

4b. Ansvarsfördelning			
Fel och brister i verksamheten			
Omsorgsnämnd	Chef individuell medborgarservice	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
<p>Säkerställer att det finns rutiner för hantering av fel och brister.</p> <p>Nämnden vidare rapporterar Lex Sarah</p>	<p>Ser till att rutiner upprättas och regleras i avtal med entreprenör</p>	<p>Har anmälningsansvar till nämnden samt till tillsynsmyndighet</p>	<p>Följer kommunens rutiner</p> <p>Ser till att det finns god kännedom om rutiner och forum för reflektion hos personal</p> <p>Upprättar handlingsplaner för åtgärder</p>
	<p>Socialt ansvarig samordnare</p> <p>Följer upp att rutiner omsätts i egen och extern regi</p>		

5a. Synpunkter och klagomål på verksamheten 4 kap. 4 §

Mål	Metod	Uppföljning
Att verksamheten håller en god kvalitet och erbjuder säker omsorg för individen	Rutiner ska finnas för insamling och hantering av synpunkter och klagomål Vid behov ta fram handlingsplaner för att verksamheten ska utvecklas	Att rutiner finns och att de följs Att det sker uppföljning så att verksamheten utvecklas

5b. Ansvarsfördelning			
Synpunkter och klagomål på verksamheten			
Omsorgsnämnd	Chef individuell medborgarservice	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
Ger förutsättningar för verksamhetsutveckling	Ser till att hantering av synpunkter och klagomål regleras mot egen och extern regi	Ser till att rutiner finns och verksamhetsutveckling följs upp	Ser till att rutiner finns och verksamhetsutveckling följs
	Socialt ansvarig samordnare Följer upp hantering av synpunkter och klagomål i egen och extern regi		

6a. Personal- och kompetensförsörjning 4 kap. 5 §

Mål	Metod	Uppföljning
<p>Att verksamheten har den bemanning som behövs.</p> <p>Att alla medarbetare har adekvat kompetens för sitt uppdrag samt erbjuds fortlöpande kompetensutveckling.</p>	<p>Bemannings- och kompetensnivå ska regleras i avtal</p> <p>Individuella kompetensutvecklingsplaner ska finnas</p> <p>Kvalitetssäkrat introduktionsprogram för nyanställda ska finnas</p>	<p>Att angiven bemanning följs</p> <p>Att kompetensutvecklingsplaner finns</p> <p>Att introduktionsprogram finns upprättade</p>

6b. Ansvarsfördelning

Personal- och kompetensförsörjning

Omsorgsnämnd	Chef för individuell medborgarservice	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
Ger förutsättningar och säkerställer att det finns den bemanning och kompetens som behövs	Ser till att personal- och kompetensförsörjning regleras i avtal	Ansvarar för att den personal som ska utföra olika arbetsuppgifter har nödvändig kompetens för detta och är introducerade i verksamhetens uppdrag och arbetsuppgifter	Ansvarar för att den personal som ska utföra olika arbetsuppgifter har nödvändig kompetens för detta och är introducerade i verksamheten
	<p>Socialt ansvarig samordnare</p> <p>Följer upp att personal- och kompetensförsörjning omsätts enligt avtal</p>	<p>Ansvarar för att den samlade kompetensen motsvarar verksamhetens kompetensbehov utifrån uppdraget och arbetsuppgifterna</p> <p>Ansvarar för att personalens kompetens upprätthålls genom adekvata vidareutbildningsinsatser</p>	<p>Ansvarar för att den samlade kompetensen motsvarar verksamhetens kompetensbehov</p> <p>Ansvarar för att personalens kompetens upprätthålls genom adekvata vidareutbildningsinsatser</p>

7a. Försörjning av varor och tjänster 4 kap 5 §

Mål	Metod	Uppföljning
<p>Att upphandlade tjänster, produkter, försörjnings- och informationssystem ska upprätthålla de krav som gäller för säkerhet och kvalitet i verksamheten</p>	<p>Inhyrning av personal ska ske enligt kravspecifikation och personal får adekvat introduktion för uppdraget</p> <p>Vid införande av ny teknik som kräver annorlunda försörjningssystem ska kravspecifikation upprättas</p> <p>Vid inköp av dokumentationssystem ska kravspecifikation upprättas med särskild hänsyn till rättsäkerheten</p> <p>Utbildning/instruktion till användare ska finnas</p> <p>Upphandlingar ska uppfylla de kvalitetskrav som lagstiftning inom verksamhetsområdet ställer samt omfatta lokala mål och direktiv</p>	<p>Att upprättad kravspecifikation används</p> <p>Att personalen får adekvat introduktion</p> <p>Att utbildning har skett innan införandet av nya produkter eller teknik</p>

7b. Ansvarsfördelning			
Försörjning av varor och tjänster			
Omsorgsnämnd	Chef för individuell medborgarservice	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
Säkerställer att inköps- och upphandlingspolicy är känd i verksamheten	Ansvarar för att rutiner finns	Ansvarar för att rutiner följs	Ser till att bruksanvisningar finns på svenska

8a. Uppföljning och utvärdering av verksamheten 4 kap 6 §

Mål	Metod	Uppföljning
Att följa upp och utvärdera verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling	Kvalitetsgranskningar och uppföljningar ska regelbundet genomföras i verksamheten Årliga rapporter och verksamhetsberättelser ska skrivas Rutiner och riktlinjer ska följas upp kontinuerligt Mått och nyckeltal för kvalitetsjämförelser ska inhämtas Uppföljningar ska ske på individnivå Områden för intern kontroll tas fram årligen	Att det finns redovisningar av kvalitetsuppföljningar, verksamhetsberättelser, områden för intern kontroll, mått och nyckeltal

8b. Ansvarsfördelning

Uppföljning och utvärdering av verksamheten

Omsorgsnämnd	Chef individuell medborgarservice	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
<p>Säkerställer att verksamheten bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete</p>	<p>Inhämtar mått och nyckeltal för kvalitetsjämförelser</p>	<p>Uppdaterar kontinuerligt rutiner och riktlinjer</p>	<p>Uppdaterar kontinuerligt lokala rutiner och riktlinjer</p>
	<p>Socialt ansvarig samordnare</p>	<p>Genomför uppföljningar på individnivå</p>	<p>Genomför brukarundersökningar</p>
	<p>Begär in årliga rapporter och verksamhetsberättelser, sammanställer dessa till nämnden</p> <p>Följer upp hur kvalitetsmål för egen och extern regi följs</p> <p>Genomför kvalitetsgranskningar i verksamheten</p> <p>Inhämtar resultat av brukarundersökningar</p> <p>Analyserar kvaliteten i verksamheten</p> <p>Begär vid behov in åtgärds- och handlingsplaner av verksamheten</p> <p>Sammanställer avvikelser, gör analyser och initierar förbättringsåtgärder</p> <p>Rapporterar kontinuerligt till nämnden</p>	<p>Genomför interna kvalitetsgranskningar av rättsäkerhet i handläggning, tillgänglighet mm</p>	<p>Lämnar och inhämtar mått och nyckeltal för kvalitetsjämförelser</p> <p>Upprättar verksamhetsrapport och årsredovisningar</p>

Ansvarsfördelning sammanfattning (översatt utifrån beskrivning i SOFS 2006:11)

Omsorgsnämnden	<p>Övergripande ansvar för att den socialtjänst som kommunen erbjuder, är av god kvalitet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inrätta ett ledningssystem för verksamheten, fastställa verksamhetens övergripande mål för kvalitetsarbetet samt följa upp och utvärdera målen • Ansvara för att verksamheten är organiserad så att god kvalitet kan upprätthållas samt ge förutsättningar för detta • Säkerställa att chefer och medarbetare har kompetens, ansvar och befogenheter som krävs för att bedriva ett systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete • Ansvara för att det finns den personal som behövs för att en god vård och omsorg ska kunna ges • Ansvara för att det finns rutiner för avvikelshantering samt utse den som svarar för den lokala avvikelshandlingen • Anmäla till Länsstyrelsen när så ska ske • Ge direktiv och säkerställa att tjänsteprocesser fungerar verksamhetsöverskridande
Chef individuell medborgarservice	<p>Säkerställa att nämnden kan ta ansvar för verksamheterna inom sitt ansvarsområde Ansvar för uppdrag och långsiktig verksamhetsutveckling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Följa upp att övergripande styrdokument och avtal följs • Formulera uppdrag till verksamheter via uppdrag, avtal och förfrågningsunderlag • Se till att tjänsteprocesser fungerar verksamhetsöverskridande • Underrätta nämnden om resultat av kvalitetsarbete
Socialt ansvarig samordnare	<p>Ansvar för uppföljning samt medverkar till långsiktig verksamhetsutveckling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Följa upp att ett systematiskt kvalitetsarbete bedrivs i verksamheten • Utarbeta underlag på kvalitetsmål och kriterier • Se till att det finns rutiner för uppföljning av verksamhet • Bevaka nationella riktlinjer och ansvara för omvärldsbevakning inom området

<p>Verksamhetschef enligt SOL och LSS samt chef för myndighetsavdelning</p>	<p>Samlat ledningsansvar för verksamheten så att god kvalitet säkerställs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha rutiner för det systematiska kvalitetsarbetet för att kunna styra, följa upp och utveckla verksamheten • Formulera operativa mätbara mål • Göra målen kända i verksamheten • Följa upp och analysera verksamheten, så att åtgärder kan vidtas för att förbättra. • Ansvara för att verksamheten svarar upp mot kraven som medicinskt ansvarig sjuksköterska kan ställa utifrån att den enskilde skall tillförsäkras en god och säker vård. • Ansvara för att det finns den personal, de lokaler och den utrustning som krävs • Ansvara för att medarbetarna har den kompetens som krävs samt att personalens kompetens upprätthålls • Upprätta lokala rutiner vid behov • Ansvara för att lokala instruktioner upprättas • Ansvara för att rutiner är kända och efterlevs • Se till att samverkan och samordning med andra enheter fungerar på ett för brukaren tillfredställande sätt • Se till att avvikelser följs upp i det lokala kvalitetsarbetet • Diskutera avvikelser på ledningsgrupp • Fastställa checklistor för introduktion • Utarbeta informationsmaterial om verksamheten • Ansvara för att omvårdnadspersonalen har utbildning/träning i att använda utrusning (MTP) • Upprätta individuella utbildningsplaner • Genomföra introduktionsutbildning • Sammankallande till vård- och omsorgskonferenser • Följa upp avvikelser på avvikelseråd/arbetsplatsträffar • Beställa, lämna ut och funktionskontrollera arbetstekniska hjälpmedel • Se till att kopia på upprättade avvikelser skickas till Socialt ansvarig samordnare

Lagar och författningar som styr verksamheten

Förordningen (1993:1090) om stöd och service till vissa funktionshindrade
Förordningen (2001:637) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
Förvaltningslagen (1986:223)
Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)
Kommunallagen (1991:900)
Lagen (1992:1528) om offentlig upphandling
Lagen (2008:962) om valfrihetssystem
Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
Lagen (1998:204) om behandling av personuppgifter
Lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
Lagen (2003:192) om gemensam nämnd inom vård och omsorgsområdet
Lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering
Patientjournalagen (1985:562)
Regeringsformen (1974:152)
Sekretessförordningen (1980:100)
Socialtjänstförordningen (2001:937)
Socialtjänstlagen (2001:453)
Tryckfrihetsförordningen (1949:105)