



# **Ledningssystem inom Äldre- och handikappomsorg Vellinge kommun**

2010-04-19

## **Inledning**

Kommunens socialtjänst, såväl myndighetsutövning som andra insatser, ska vara av god kvalitet. Medborgaren och brukaren/klienten har rätt att förvänta sig att få adekvat stöd och hjälp av god kvalitet. Socialstyrelsen gav 2006 ut föreskrifter om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SOL, LVU, LVM och LSS (SOF S 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.

## **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 och avtal är en viktig del i regleringen av kvalitetsarbetet i de delar av verksamheten som utförs i annan regi än kommunal.

### **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**

Vi har beslutat oss för 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
- Att vara nöjd med insatsen man får

**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

**Kontinuitet**

- Att personalomsättningen inte är för 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

- M-nämnden beslutar om mål och vision för verksamheten, fastställer kvalitetskrav i förfrågningsunderlag och fastställer socialtjänstens ledningssystem för kvalitet.
- Förvaltningsdirektören har det yttersta ansvaret för att kvalitetsarbetet blir genomfört.
- Utvecklingsansvarig samordnar kvalitetsarbetet, på uppdrag av förvaltningsdirektören
- Respektive verksamhetschef och enhetschef för myndighetsutövning ska arbeta enligt fastställda mål och krav i avtal. Verksamhetschef/ enhetschef 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 M-nämndens. 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

## Ansvarsfördelning för det systematiska kvalitetsarbetet 3 kap, 3 §

M-nämnd	Utvecklingsansvarig	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>Ansvarar för att målen formuleras så att de är mätbara samt att de uppnås</p> <p>Ansvarar för uppföljning och analys av verksamheten, så att åtgärder kan vidtas för att förbättra vården</p> <p>Ser till, via uppdrag och avtal att chefer och medarbetare känner till och arbetar med systematiskt kvalitetsarbete</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 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>

## Samverkan och samarbete 4 kap, 1 §

Mål	Metod	Uppföljning
Att samarbete och planering mellan externa och interna vårdgivare samt olika yrkesgrupper ska fungera för vårdtagarens/brukarens 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

<b>Ansvarsfördelning</b>			
Samverkan och samarbete			
<b>M-nämnd</b>	<b>Utvecklingsansvarig</b>	<b>Myndighetsansvarig</b>	<b>Verksamhetsansvarig SOL och LSS</b>
Fastställer rutiner för samverkan	<p>Ser till att rutiner för samverkan omsätts och regleras i avtal med entreprenör</p> <p>Ansvarar för att former finns för information och samverkan internt och externt</p>	<p>Ansvarar för att fastlagda avtal och rutiner följs</p> <p>Ansvarar för att delta och informera vidare inom sin organisation</p>	<p>Ansvarar för att fastlagda avtal och rutiner följs</p> <p>Ansvarar för att delta och informera vidare inom sin organisation</p>

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

Mål	Metod	Uppföljning
<p>Att det finns en god och rättssäker handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda</p>	<p>Reglering i entreprenadavtal upprättas</p> <p>Rutiner ska finnas för</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- att säkerställa brukares medverkan i utformning av insatser</li><li>- att utföraren får den information som krävs för uppdraget</li><li>- handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda</li><li>- överlämnande av beslut och information om rätten att överklaga till den enskilde</li><li>- beställning och verkställighet</li><li>- behörigheter till verksamhetssystem</li><li>- uppföljning av beslutad insats</li></ul>	<p>Att rutiner finns för handläggning, dokumentation samt överlämnande av beställning</p> <p>Att granskning sker av dokumentation</p> <p>Att uppföljning sker av beslutad insats</p> <p>Att rutin för behörighet till verksamhetssystem finns</p>

<b>Ansvarsfördelning</b>			
Handläggning och dokumentation m. m av ärenden som rör enskilda			
<b>M-nämnd</b>	<b>Utvecklingsansvarig</b>	<b>Myndighetsansvarig</b>	<b>Verksamhetsansvariga SOL och LSS</b>
<p>Säkerställer att det inom verksamheterna finns rutiner för handläggning och dokumentation</p> <p>Har skyldighet att anmäla icke verkställda beslut till tillsynsmyndighet</p>	<p>Ser till att rutiner omsätts, regleras och följas upp i avtal med entreprenör</p> <p>Upprättar rutiner för dokumentation</p>	<p>Följer upprättade rutiner för handläggning</p> <p>Ansvarar för att sammanställa anmälningar om icke verkställda beslut sker</p>	<p>Följer upprättade rutiner för dokumentation</p>

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

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

<b>Ansvarsfördelning</b>			
<b>Fel och brister i verksamheten</b>			
<b>M-nämnd</b>	<b>Utvecklingsansvarig</b>	<b>Myndighetsansvarig</b>	<b>Verksamhetsansvarig SOL och LSS</b>
<p>Säkerställer att det finns rutiner för hantering av fel och brister.</p> <p>Nämnden vidarereporterar Lex Sarah</p>	<p>Ser till att rutiner omsätts, regleras och följas upp 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>

## 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  Handlingsplaner för att verksamheten ska utvecklas	Att rutiner finns och att de följs  Att det sker uppföljning så att verksamheten utvecklas

<b>Ansvarsfördelning</b>			
<b>Synpunkter och klagomål på verksamheten</b>			
<b>M-nämnd</b>	<b>Utvecklingsansvarig</b>	<b>Myndighetsansvarig</b>	<b>Verksamhetsansvarig SOL och LSS</b>
Ger förutsättningar för verksamhetsutveckling	Ser till att hantering av synpunkter och klagomål omsätts, regleras och följas upp i avtal med entreprenör	Ser till att rutiner finns och verksamhetsutveckling	Ser till att rutiner finns och verksamhetsutveckling följs

## Personal- och kompetensförsörjning 4 kap. 5 §

<b>Mål</b>	<b>Metod</b>	<b>Uppföljning</b>
<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 upprättad</p>

Ansvarsfördelning			
Personal- och kompetensförsörjning			
M-nämnd	Utvecklingsansvarig	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
Ge förutsättningar och säkerställa att det finns den bemanning och kompetens som behövs	Se till att personal- och kompetensförsörjning omsätts, regleras och följas upp i avtal med entreprenör	<p>Ansvara för att den personal som ska utföra olika arbetsuppgifter har nödvändig kompetens för detta och är introducerade i verksamheten</p> <p>Ansvara för att den samlade kompetensen motsvarar verksamhetens kompetensbehov</p> <p>Ansvara för att personalens kompetens upprätthålls genom adekvata vidareutbildningsinsatser</p>	<p>Ansvara för att den personal som ska utföra olika arbetsuppgifter har nödvändig kompetens för detta och är introducerade i verksamheten</p> <p>Ansvara för att den samlade kompetensen motsvarar verksamhetens kompetensbehov</p> <p>Ansvara för att personalens kompetens upprätthålls genom adekvata vidareutbildningsinsatser</p>

## 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>

<b>Ansvarsfördelning</b>			
Försörjning av varor och tjänster			
<b>M-nämnd</b>	<b>Utvecklingsansvarig</b>	<b>Myndighetsansvarig</b>	<b>Verksamhetsansvarig SOL och LSS</b>
Säkerställer att inköps- och upphandlingspolicy är känd i verksamheten	Följer upp att rutiner finns	Ser till att bruksanvisningar finns på svenska	Ser till att bruksanvisningar finns på svenska

## Uppföljning och utvärdering av verksamheten 4 kap 6 §

<b>Mål</b>	<b>Metod</b>	<b>Uppföljning</b>
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	Att det finns redovisningar av kvalitetsuppföljningar, verksamhetsberättelser, mått och nyckeltal

Ansvarsfördelning			
Uppföljning och utvärdering av verksamheten			
M- nämnd	Utvecklingsansvarig	Myndighetsansvarig	Verksamhetsansvarig SOL och LSS
Säkerställer att verksamheten bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete	<p>Följer upp att kvalitetsmål i avtal följs</p> <p>Genomför kvalitetsgranskningar i verksamheten</p> <p>Inhämtar resultat av brukarundersökningar</p> <p>Inhämtar mått och nyckeltal för kvalitetsjämförelser</p> <p>Begär in årliga rapporter och verksamhetsberättelser</p> <p>Analyserar kvaliteten i verksamheten</p> <p>Begär vid behov åtgärds- och handlingsplaner av verksamheten</p> <p>Rapporterar kontinuerligt till nämnden</p>	<p>Uppdaterar kontinuerligt rutiner och riktlinjer</p> <p>Genomför uppföljningar på individnivå</p> <p>Genomföra interna kvalitetsgranskningar av rättsäkerhet i handläggning, tillgänglighet mm</p> <p>Lämnar och inhämtar mått och nyckeltal för kvalitetsjämförelser</p> <p>Sammanställer avvikelser, gör analyser och initierar förbättringsåtgärder</p>	<p>Uppdaterar kontinuerligt lokala rutiner och riktlinjer</p> <p>Genomför brukarundersökningar</p> <p>Lämnar och inhämtar mått och nyckeltal för kvalitetsjämförelser</p> <p>Upprättar verksamhetsrapporter</p> <p>Hanterar avvikelser, gör avvikelseanalyser och initierar förbättringsåtgärder</p> <p>Genomför kvalitetsgranskningar av måluppfyllelse, kundnöjdhet mm</p>

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

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

Verksamhetschef enligt SOL och LSS samt enhetschef myndighetsenhet

### **Samlat ledningsansvar för verksamheten så att god kvalitet säkerställs**

- 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

## **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)