



FOKUS PÅ FÖRBÄTTRING

I SOCIALNÄMNDENS VERKSAMHETER

LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET I VERKSAMHET ENLIGT
SoL, LSS, LVU OCH LVM

LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET OCH PATIENTSÄKERHET I
HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN

FASTSTÄLLT AV SOCIALNÄMNDEN 2009-11-04

INNEHÅLL

KVALITET ÄR REGLERAT I LAG	4
LEDNINGSSYSTEMENS FUNKTION	5
GOD KVALITET	5
<i>Kvalitetsområden för socialtjänsten</i>	5
GOD VÅRD.....	6
<i>Kvalitetsområden för hälso- och sjukvården</i>	6
LEDNING AV KVALITETSARBETET	7
ANSVARSFÖRDELNING	7
MÅL FÖR KVALITETSARBETE	8
GEMENSAMMA KVALITETSMÅL.....	8
KVALITETSMÅL FÖR KOMMUNAL HÄLSO- OCH SJUKVÅRD	9
KVALITETSKRITERIER	9
GEMENSAMMA KVALITETSKRITERIER	9
HANDLÄGGNING AV ÄRENDEN	10
UTFÖRANDE AV INSATSER.....	11
KOMMUNAL HÄLSO- OCH SJUKVÅRD.....	11
UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING – ÅRLIG KVALITETSRAPPORT	12
BILAGOR	14
1. BEGREPPSFÖRKLARINGAR.....	14
2. FÖRKORTNINGAR	15

Kvalitet är reglerat i lag

Socialnämndens uppgifter är reglerade i en rad lagar, författningar och föreskrifter. Att verksamhet som bedrivs enligt socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL) ska vara av god kvalitet framgår av respektive lag. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Lagstiftningen säger också att det ska finnas

- personal med lämplig utbildning och erfarenhet (SoL),
- den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad skall kunna ges (LSS), samt
- den personal, de lokaler och den utrustning som behövs för att god vård skall kunna ges (HSL).

Socialnämndens skyldighet att inrätta ledningssystem för kvalitet regleras i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2006:11 (S). Ledningssystemet ska omfatta verksamhet som avser omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (SoL) samt insatserna enligt 9 § 6 – 10 lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Även för övrig verksamhet inom socialtjänsten bör föreskrifterna tillämpas.

I Täby omfattar ledningssystemet för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LSS, LVU och LVM sociala tjänster inom socialnämndens samtliga verksamheter.

Socialstyrelsen har även utfärdat föreskrifter om Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvård, SOSFS 2005:12 (M). I kommunen gäller föreskrifterna verksamhet som omfattas av HSL, bl.a. dagverksamhet och särskilda boendeformer för äldre och personer med funktionshinder enligt SoL.

När en kommunal uppgift överlämnas till någon annan (genom upphandling enligt LOU eller LOV) har nämnden ansvaret för att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten (6 kap. 7 § kommunallagen). Nämnden ska även försäkra sig om att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete i enskild verksamhet som nämnden upphandlat tjänster av (3 kap. 4 §, SOSFS 2006:11 (S)).

Ledningssystemens funktion

Ledningssystemens funktion är svara för att det systematiska kvalitetsarbetet i verksamheten kontinuerligt och långsiktigt utvecklas och säkras.

Ledningssystem är ett system för att

- Fastställa grundprinciperna för ledning av verksamheten
- Sätta upp mål i enlighet med kvalitetsområdena och de fastställda kraven
- Följa upp och utvärdera dessa mål

Det innebär att det ska finnas en organisatorisk struktur, ett uttalat och tydligt ansvar, dokumenterade rutiner, identifierade processer samt rutiner för uppföljning.

God kvalitet

Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet inom socialtjänsten och för såväl myndighetsutövning som övriga insatser. Kvalitetsbegreppet i SoL omfattar socialtjänstens verksamhet på alla nivåer: strukturinriktade, allmänt inriktade och individinriktade insatser.

Kvalitetsområden för socialtjänsten

God kvalitet i socialtjänstens verksamhet kan beskrivas i termer av att de sociala tjänsterna svarar mot de mål (lagar, förordningar, föreskrifter) som beslutats samt att de

- *Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet*
Att tjänsterna ska bygga på respekt för människors självbestämmande understryker vikten av att genomförda insatser utgår ifrån, och bidrar till, att den enskilde klienten/brukaren både kan och vill styra sitt eget liv. Detta gäller inte minst i de fall då insatserna innebär ett mått av tvång. I och med att socialtjänstens insatser många gånger på ett genomgripande sätt påverkar den enskildes livsvillkor, är det också väsentligt att insatserna utformas med respekt för den enskildes integritet.
- *Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet*
Med att tjänsterna utgår från en helhetssyn menas att den enskildes samlade livssituation utgör utgångspunkten. I detta ligger också att se till hur olika insatser på bästa sätt kan verka förebyggande. I den mån den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter och av olika utförare är det viktigt att dessa olika tjänster är samordnade på ett bra sätt och präglade av kontinuitet.
- *Är kunskapsbaserade och effektivt utförda*
Med kunskapsbaserade avses att dessa skall baseras på bästa tillgängliga kunskap om utformning, innebörd och förväntade resultat. Detta innebär

att de, så långt möjligt, bör bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet. De sociala tjänsterna bör också vara effektiva. Det innebär att dessa bör utföras på ett effektivt sätt, något som till exempel kan innebära en snabb och ändamålsenlig handläggning.

- *Är tillgängliga och jämlikt fördelade*
Att de sociala tjänsterna skall vara tillgängliga handlar om att det ska vara lätt att få information om vilka tjänster socialtjänsten kan bistå den enskilde med och även att det ska vara lätt att, vid behov, ta kontakt med socialtjänsten och få del av dessa tjänster. Att tjänsterna ska vara jämlikt fördelade handlar om att samtliga medborgare ska ha rätt till socialtjänstens insatser.
- *Är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen*
Med trygga och säkra tjänster menas att den enskilde brukaren inte ska löpa någon risk att drabbas i någon negativ mening av dessa. Kvalitet i tjänsterna handlar också om att tjänsterna ska präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen.

God vård

I den så kallade Hippokratiska eden, som formulerades för ca 2 500 år sedan, formuleras krav på god vård som fortfarande är aktuella. En ofta använd tolkning är: aldrig skada, om möjligt bota, ofta lindra, alltid trösta.

I dag beskrivs kraven ibland som mål i lagstiftningen och ger uttryck för att olika kvalitetsområden ska beaktas, för att kvaliteten i hälso- och sjukvården systematiskt och fortlöpande ska kunna utvecklas och säkras.

Kvalitetsområden för hälso- och sjukvården

Sex områden för kvalitet har definierats internationellt. Dessa används även av olika landsting i Sverige.

- *Kunskapsbaserad och ändamålsenlig hälso- och sjukvård*
innebär att vården ska bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet och utformas för att möta den individuella patientens behov på bästa möjliga sätt.
- *Säker hälso- och sjukvård*
innebär att vårdskador förhindras genom ett aktivt riskförebyggande arbete.
- *En patientfokuserad hälso- och sjukvård*
innebär att vården ges med respekt och lyhördhet för individens specifi-

ka behov, förväntningar och värderingar, och att dessa vägs in i de kliniska besluten

- *Effektiv hälso- och sjukvård*
Med effektiv hälso- och sjukvård avses att tillgängliga resurser utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål. Detta innebär att vården utformas och ges i samverkan mellan vårdens aktörer baserat på tillståndets svårighetsgrad och kostnadseffektiviteten för åtgärderna.
- *Jämlik hälso- och sjukvård*
innebär att vården tillhandahålls och fördelas på lika villkor för alla.
- *Hälso- och sjukvård i rimlig tid*
innebär att ingen patient ska behöva vänta oskälig tid på de vårdinsatser som han eller hon har behov av.

Ledning av kvalitetsarbetet

Ansvarsfördelning

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

- Socialnämnden beslutar om mål för verksamheten och fastställer ledningssystem för kvalitet i socialtjänstens verksamheter samt för kvalitet och patientsäkerhet i kommunal hälso- och sjukvård. Socialnämnden är vårdgivare för den kommunala hälso- och sjukvården.
- Socialchefen har det yttersta ansvaret för att planera och genomföra kvalitetsarbetet. Socialchefen är verksamhetschef för den kommunala hälso- och sjukvården.
- Varje chef arbetar enligt fastställda mål och har ansvar för att konkretisera målen till operativa mål inom sitt ansvarsområde.
- Varje chef leder kvalitetsarbetet inom sitt ansvarsområde med utgångspunkt från socialtjänstens respektive hälso- och sjukvårdens kvalitetsområden.
- Varje chef har ansvar för uppföljning av resultat, analys av resultat och för att vidta de förbättringsåtgärder som uppföljningen aktualiserar.
- Alla medarbetare har ansvar för att känna till och arbeta i enlighet med ledningssystemet för kvalitet.
- Inom socialnämndens ansvarsområde finns en styrgrupp för kvalitetsarbetet under ledning av socialchefen. Gruppens uppdrag är att utveckla och samordna kvalitetsarbetet inom socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården i kommunen.

Kraven på god kvalitet gäller både verksamhet i enskild regi och offentlig regi. Socialnämnden har alltid det yttersta ansvaret för kvalitet i verksamhet

som bedrivs i kommunens egen regi och i verksamhet som drivs på uppdrag av nämnden¹, dvs. där socialnämnden är huvudman för verksamheten. Socialchefen ansvarar för att kvalitetsarbetet planeras och genomförs i såväl verksamhet i kommunens egen regi som i verksamhet som bedrivs på uppdrag av nämnden.

För övrig verksamhet i enskild regi från vilken nämnden upphandlat tjänster² har nämnden ett ansvar att förvissa sig om att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med författningarna. Detta sker dels i samband med upphandlingen av tjänsten och dels i samband med uppföljning av utfallet av tjänsten för den enskilde.

Mål för kvalitetsarbete

Kvalitetsarbetet ska säkerställa att en god kvalitet uppnås och vidareutvecklas i socialtjänstens verksamheter och i den kommunala hälso- och sjukvården. Det ska ge underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till medborgare, politiker och medarbetare och därmed öka trovärdigheten och statusen i det sociala arbetet.

Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för förbättrings- och utvecklingsarbete.

Gemensamma kvalitetsmål

- Socialtjänsten bedriver en verksamhet med god kvalitet på ett effektivt sätt till lägsta möjliga kostnad.
- Socialtjänsten synliggör och redovisar resultaten av verksamheten på ett enkelt sätt.
- Det finns tillgång till information om socialtjänstens insatser så att den enskilde har möjlighet att göra egna val.
- Rätts säkerheten är garanterad
- Handläggning av ärenden ska ske så snabbt och enkelt som det är möjligt
- Den som har kontakt med socialtjänsten får ett gott bemötande och känner sig delaktig i utformningen av sin insats.
- Det finns en individuell genomförande- eller handlingsplan som upprättas tillsammans med den enskilde som har beslut om insats.
- Den som har varaktig insats har en namngiven person att vända sig till i personliga frågor som rör insatsen (kontaktman)³.

¹ Kommunal angelägenhet som har överlåtits till annan genom upphandling av driftentreprenad enligt LOU eller där avtal tecknats med stöd av LOV.

² Tjänster som upphandlats enligt LOU och som avropas med stöd av ramavtal eller tjänster som direktupphandlats.

³ Kontaktman är i regel aktuell för insats som är avsedd att fortgå tre månader eller längre och där stöd, vård, omsorg och/eller service vanligen ges till den enskilde av tre eller fler personer.

Kvalitetsmål för kommunal hälso- och sjukvård

- Vården är lättillgänglig
- Vården utgår ifrån att den enskilde har ett eget ansvar för sin hälsa.
- Det finns en individuell hälso- och sjukvårdsplan som upprättas tillsammans med den enskilde.
- Den enskilde har en namngiven patientansvarig sjuksköterska, arbetsterapeut och/eller sjukgymnast.

Kvalitetskriterier

Ett kriterium är ett avgörande kännetecken för en företeelse, t.ex. för en social tjänst eller insats inom socialtjänsten. Det innebär att insatsen måste uppfylla bestämda krav för att den ska kunna anses uppfylla kriteriet.

För uppföljning används ett antal kvalitetskriterier som beskriver viktiga egenskaper som ska känneteckna socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården. Det finns fyra grupper kvalitetskriterier;

1. gemensamma kriterier för samtliga sociala tjänster och kommunal hälso- och sjukvård,
2. kriterier för handläggning av ärenden,
3. utförande av insatser som finansieras av socialnämnden, samt för
4. den kommunala hälso- och sjukvården

Alla kvalitetskriterier följs upp. Detta görs bl.a. i brukarundersökningar, tillsyn och uppföljning av avtal samt genom underlag från verksamhetssystem.

Gemensamma kvalitetskriterier

Kvalitetskriterium	Det innebär att
Bemötande	Den enskilde blir bemött med respekt och hänsyn
Kompetens	Det finns rutiner för hur medarbetarnas utbildningsbehov ska inventeras samt i vilka sammanhang fortbildning ska erbjudas Det finns rutiner för introduktion av all ny personal samt för personal som varit lediga längre tid
Kontinuitet	Den enskilde möter så långt det är möjligt samma personer i sin kontakt med socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård Den enskilde får stöd, vård och omsorg på liknande sätt oavsett vem som ger insatsen

Kvalitetskriterium	Det innebär att
	Insatser som ges från olika verksamheter är samordnade med utgångspunkt från en helhetssyn på den enskildes behov
Kunskapsbaserade tjänster	De tjänster som erbjuds inom socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården är baserade på bästa tillgängliga kunskap
Samverkan och samarbete	Det finns rutiner som tydliggör ansvaret för samverkan i gränssnitten mellan olika ansvarsområden
Systematiskt kvalitetsarbete	<p>Det finns ett ändamålsenligt system för kvalitetsarbete och uppföljning som ger god kvalitet i handläggning och insatser.</p> <p>Det finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål.</p> <p>Det finns rutiner för hantering av fel och brister i verksamheten</p> <p>Det finns rutiner för anmälan om missförhållanden (äldre och funktionshindrade).</p> <p>Det finns metoder för brukarinflytande och brukaruppföljningar</p> <p>Det finns former för personalens medverkan i kvalitetsarbetet</p>
Tillgänglighet	<p>Informationen om socialtjänsten är tydlig och vägledande</p> <p>Den enskilde kan enkelt komma i kontakt med rätt person</p>

Handläggning av ärenden

Kvalitetskriterium	Det innebär att
Medinflytande	Den enskilde kan påverka handläggningen av sitt ärende.
Tillgänglighet	<p>Den enskilde kan snabbt få tid för besök eller hembesök.</p> <p>Socialtjänsten är tillgänglig även på icke telefontid</p>
Valmöjligheter	Den enskilde får information om vilka valmöjligheter

Kvalitetskriterium	Det innebär att
	ter som finns. Den enskilde får göra egna val av insatser, när det är möjligt.
Rättssäkerhet	Den enskilde får ta del av utredningen före beslut. Den enskilde får veta lagrum och motiv för beslut. Den enskilde får information om rätten att överklaga. Den enskilde får beslut som följer lagar och praxis i domstolar.

Utförande av insatser

Kvalitetskriterium	Det innebär att
Delaktighet	Den enskilde är delaktig och kan påverka utförandet av den insats han/hon har. Insatsen är planerad i samråd med den enskilde.
Ändamålsenliga insatser	Insatsen tillgodoser den enskildes behov. Den enskilde är nöjd med innehållet i insatsen han/hon får ⁴ . Den enskilde är nöjd med omfattningen av insatsen han/hon får ⁴ .
Trygghet och säkerhet	Den enskilde är nöjd med personalkontinuiteten ³ . Det finns rutiner för hur och när anmälan om avvikelser och missförhållanden ska göras enligt gällande författningar.

Kommunal hälso- och sjukvård

Kvalitetskriterium	Det innebär att
Delaktighet	Den enskilde är delaktig i sin egen behandling och får tydlig information om förväntat resultat
Ändamålsenlig hälso-	Det finns dokumenterade rutiner för introduktion,

⁴ Nöjdhet mäts i brukarundersökningar med Nöjd-Kund-Index (NKI). Ett NKI som uppgår till 50 eller mer innebär att kriteriet kan anses uppfyllt.

Kvalitetskriterium	Det innebär att
och sjukvård	tillämpning och avveckling av metoder för diagnostik, vård och behandling Den enskilde är nöjd med den hälso- och sjukvård han/hon får ⁴ .
Trygghet och säkerhet	Det finns rutiner för att identifiera, bedöma, analysera och åtgärda risker i verksamheten (riskhantering) Det finns rutiner för hur negativa händelser och tillbud ska dokumenteras, rapporteras och anmälas (avvikelsehantering) Det finns dokumenterade rutiner för hur åtgärder och resultat av åtgärder som rör en enskild ska dokumenteras (spårbarhet) Det finns rutiner för hur den enskilde och dennes anhöriga ska bemötas vid skada eller händelse som kunde lett till skada

Uppföljning och utvärdering – årlig Kvalitetsrapport

Varje enhet/arbetsplats inom socialnämndens ansvarsområde ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete, dvs. ha ett kvalitetssystem. Att ha ett kvalitetssystem innebär bl.a. att enheten/arbetsplatsen använder arbetsformer, metoder och rutiner som bidrar till att kvaliteten säkras och utvecklas.

Socialnämnden genomför årliga uppföljningar och utvärderingar av kvalitetsarbetet i verksamheter för vilka socialnämnden är huvudman⁵. Resultatet av genomförd uppföljning och utvärdering presenteras i en Kvalitetsrapport. Rapporten har två syften:

1. Lägesrapport för kvalitetsarbetet från verksamheterna till socialnämnden
2. Socialnämndens styrdokument för att ange inriktningen för kvalitetsarbetet det kommande året

Kvalitetsrapporten redovisar en sammanvägd bedömning av kvalitetsarbetet under året. Rapporten innehåller underlag från ansvariga chefer, underlag från genomförd tillsyn/avtalsuppföljning, resultat från brukarundersökning-

⁵ Verksamhet i kommunen egen regi samt verksamhet som har överlåtits till annan genom upphandling av driftentreprenad enligt LOU eller där avtal tecknats med stöd av LOV.

ar, värderande slutsatser samt åtgärdsplan och inriktning för kvalitetsarbetet det kommande året.

Den årliga Kvalitetsrapporten ger även underlag för utveckling av Ledningssystemen.

Bilagor

1. Begreppsförklaringar

I socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt i deras handledningar förekommer ett antal begrepp. En del av dessa används i det här dokumentet. I Täby finns därutöver några lokala begrepp. Aktuella begrepp förklaras nedan.

Begrepp	Förklaring
Allmänna råd (AR)	Utfärdas av socialstyrelsen med stöd av lagstiftning och är rekommendationer för hur en författning kan eller bör tillämpas
Arbets-/ tjänste-process	Består av ett antal aktiviteter som skall utföras i en bestämd följd och som skall ge ett bestämt resultat för medborgare/ grupper av brukare/ brukare, processen upprepas gång efter gång.
Enhet	Del av verksamhet, vanligen under ledning av en chef med ansvar för personalgrupp/arbetslag, sammanfaller ofta med begreppet arbetsplats
Föreskrifter (F)	Utfärdas av socialstyrelsen med stöd av lagstiftning och är bindande regler inom tillämpningsområdet
Insats	Handling som är inriktad på (visst) resultat. Insats och åtgärd används synonymt. Insats som ges enligt LSS, LVU och LVM är alltid individuellt inriktad och föregås av individuell behovsprövning. Insats som ges med stöd av SoL kan vara riktad till alla medborgare (strukturell), till grupper av medborgare (generell) eller till enskild individ. Insats till enskild individ föregås av individuell behovsprövning
Kvalitetssystem	Metod för och dokumentation av systematisk kvalitetsarbete (lokalt begrepp i Täby)
Kvalitetsrapport	Är ett dokument med sammanställning av uppgifter från kvalitetssystem och andra källor som överlämnas till socialnämnden med viss regelbundenhet (lokalt begrepp i Täby)
Ledningssystem för kvalitet	System för att fastställa grundprinciperna för ledning av verksamheten och sätta upp mål samt för att uppnå dessa mål
Rutin	Är vanligen en skriftligt dokumenterad arbetsordning för hur en process ska genomföras för att säkra kvaliteten och nå önskat resultat; anger vad som ska göras, vem ska göra det, hur det ska göras och när
Social tjänst	Består av en eller flera insatser som har till syfte att tillgodose behov hos medborgare/grupper av bruka-

Begrepp	Förklaring
	re/enskilda brukare. <i>Ex. hemtjänst, försörjningsstöd, information om socialtjänsten i kommunen, medverkan i samhällsplanering</i>
Säkra kvalitet	Är att använda arbetsformer, metoder och rutiner som leder fram till att sociala tjänster får de egenskaper som krävs (enl. lag, författning, riktlinjer och mål)
Utveckla kvalitet	Är att uppnå bättre resultat inom existerande sociala tjänster därför att kvalitetsbrister och fel är åtgärdade, eller att konstruera en ny tjänst för att täcka ett nytt eller existerande behov
Verksamhet	Avser socialnämndens uppgifter riktade till grupper av medborgare där nämnden enligt lagstiftning har ett särskilt ansvar, ex. äldreomsorg, missbruksvård

2. Förkortningar

HSL	Hälso- och sjukvårdslag
LOU	Lag om offentlig upphandling
LOV	Lag om valfrihetssystem
LSS	Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade
LVU	Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga
LVM	Lag om vård av missbrukare i vissa fall
SoL	Socialtjänstlag
SOS	Socialstyrelsen
SOSFS (M)	Socialstyrelsens författningssamling, medicinförfattningar
SOSFS (S)	Socialstyrelsens författningssamling, socialförfattningar