



Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

- för kommunal vuxenutbildning och socialtjänsten inom arbetslivs- och socialförvaltningen

Antagen av arbetslivs-och socialnämnden

2024-01-17 § 7

Innehåll

Inledning	3
Syfte	4
Falu kommuns modell för ledning och styrning.....	4
Lagrum.....	5
Vuxenutbildningen	5
Socialtjänsten.....	5
Definition av kvalitet	6
Vuxenutbildningen	6
Socialtjänsten.....	6
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE KOMMUNAL VUXENUTBILNING.....	7
Ansvarsfördelning	7
Nämnden	7
Förvaltningschef	7
Sektionschef	7
Rektor	8
Medarbetare	8
Externa utbildningsanordnare	8
Kvalitetsarbetets fokusområden	8
1. Utbildningens innehåll.....	9
2. Studie- och yrkesvägledning.....	11
3. Trygghet och studiero.....	12
4. Elevens utveckling mot målen	13
5. Synpunkter och klagomål	14
6. Elevens inflytande.....	14
Kvalitetsberättelse.....	14
Anvisningar för upprättande av kvalitetsberättelse	14
SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE SOCIALT JÄNSTENS VERKSAMHETSOMRÅDE	16
Ansvarsfördelning	16
Nämnden	16
Förvaltningschef	17
Sektionschef	17
Enhetschefer.....	17
Medarbetare	18
Externa utförare av SoL	18
Kvalitetsarbetets fokusområden.....	18

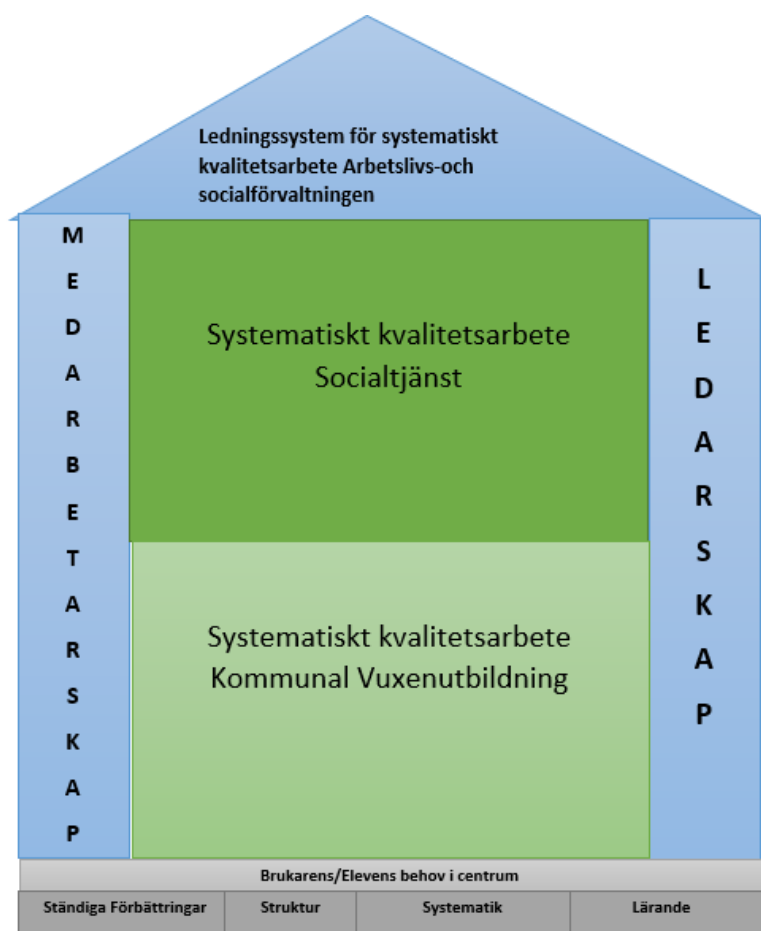
Bemötande.....	19
Samverkan	20
Personal och kompetensförsörjning.....	21
Uppföljning, utvärdering och egenkontroll.....	22
Tillgänglighet.....	23
Avvikelser, fel och brister	24
Synpunkter och klagomål	25
Handläggning, dokumentation samt spårbarhet som rör enskilda ärenden	26
Försörjning av varor och tjänster, produkter och teknik.....	27
Riskanalyser	28
Kvalitetssäkring av insatser enligt SoL, LVU och LVM	29
Kvalitetsberättelse.....	30
Anvisningar för upprättande av kvalitetsberättelse.....	30
Referenser	33

Inledning

Såväl inom kommunal vuxenutbildning (Skollagen 2010:800) som socialtjänst (SOSFS 2011:9) finns det statliga krav på systematiskt kvalitetsarbete. Det innebär att huvudmän för såväl socialtjänst som kommunal vuxenutbildning kontinuerligt ska planera, följa upp, analysera och dokumentera hur de arbetar. Att arbetet ska vara kontinuerligt och systematiskt betyder att det ska bedrivas strukturerat och med uthållighet och riktas mot att uppfylla kvalitetsmål, verksamhetsmål och det kärnuppdrag som verksamheten har. Den kommunala vuxenutbildningen ska vila på vetenskaplig grund och beprövad efterfarenhet (1 kap. 5 § Skollagen). Socialtjänsten ska arbeta utifrån evidensbaserad praktik vilket innebär en systematisk användning av den bästa tillgängliga kunskapen, den professionella expertisen och berörda personers situationer, erfarenhet och önskemål. Det etiska ställningstagandet är att "det är oetiskt att ingripa i människors liv om det inte finns ett stöd för att insatserna åtminstone inte är skadliga." (Socialstyrelsen, 2019). Medarbetare i de olika verksamheterna ska medverka i kvalitetsarbetet och kvalitetsarbetet ska dokumenteras.

Viktiga områden för det systematiska kvalitetsarbetet är:

- Kvalitetssäkring utifrån lagstiftning och måluppfyllelse
- Processutveckling - synliggöra och analysera arbetssätt och arbetsformer
- Möjliggöra verksamhetsutveckling
- Uppnå god kvalitet med fokus på elever och brukares behov och förutsättningar
- Uppnå kostnadseffektivitet
- Samverka och skapa förutsättningar för en lärande organisation
- Följa omvärldsförändringar
- Skapa bra strukturer för samverkan inom- och utanför de egna verksamheterna
- Ständigt förbättringsarbete
- Medarbetarnas medverkan
- Dokumentation av kvalitetsarbetet



Figur 1 Ledningssystemshuset (inspirerat av Lean-huset) – Kommunal vuxenutbildning och Socialtjänstens gemensamma grund och ramar för det systematiska kvalitetsarbetet

Syfte

Syftet med ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är att synliggöra kvalitet och likvärdighet, vad som görs, varför och vad det leder till.

Falu kommuns modell för ledning och styrning

Syftet med Falu kommuns styrmodell är att den politiska viljeinriktningen ska få genomslag i verksamheterna så att skattepengarna hanteras på bästa sätt och god ekonomisk hushållning säkras. Varje år gör kommunfullmäktige en årsplan med budget och resursfördelning. Här står vad som ska göras i kommunen under nästkommande år. Den innehåller även en plan för ytterligare två år framåt. Efter fullmäktiges beslut upprättar nämnderna sina verksamhetsplaner och detaljerad budget för nästkommande år. I verksamhetsplanen presenteras nämndens uppdrag, nämndens bidrag till den strategiska handlingsplanen och resursfördelningen inom nämndens verksamhetsområde. När nämnden fastställt sin verksamhetsplan arbetar verksamheterna vidare med att upprätta sina aktivitetsplaner. Aktivitetsplanen

beskriver de aktiviteter som planeras och som ska bidra till att målen uppfylls. För att veta om det som planerats har blivit genomfört behöver verksamheten följas upp, både på lång och på kort sikt. Uppföljningen av mål och verksamheter är en viktig del i den kommande planeringen. Under arbetets gång återkopplar, utvärderar och rapporterar verksamheterna till nämnd och kommunfullmäktige. Uppföljningen blir en grund för den kommande planeringen. Styrmodellen ska bidra till att skapa en helhetsbild och en röd tråd från kommunens övergripande vision – ett större Falun – till det dagliga arbetet ute i kommunens verksamheter. Styrningen utgår från följande värderingar:

Till nytta för Faluborna

Allt som görs ska vara med nyttan för Faluborna för ögonen. Det som inte direkt eller indirekt ger fördelar för Faluborna måste ifrågasättas.

Enkla att samarbeta med

För att det ska vara enkelt att samarbeta med kommunen måste verksamheterna därför se till att vi samarbetar internt först och inte låter ”stuprör” hindra oss.

Lagrum

Inom ramen för kommunalvuxenutbildning och socialtjänst är följande lagar och styrdokument att se som de som huvudsakligen styr verksamheten:

Vuxenutbildningen

- Skollagen (2010:800)
- Diskrimineringslagen (2008:567)
- Förordning (2011:1108) om vuxenutbildning
- Skolverkets allmänna råd
- Läroplanen för vuxenutbildning
- Kursplaner och ämnesplaner
- Lagen (2013:156) om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare
- Förordning (2010:1138) om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare

Socialtjänsten

- SoL, Socialtjänstlagen (SFS 2001:453)
- Socialtjänstförordning (2001:937)
- SOSFS 2011:5 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah
- Lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

- Förvaltningslagen (1986:223)
- Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter
- SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- 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 2003:20 Föreskrifter och allmänna råd om hem för vård eller boende.
- HSLF-FS 2022:39. Föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer
- Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende

Definition av kvalitet

Vuxenutbildningen

Kvalitet inom vuxenutbildningen är uppfyllelse av de nationella målen. Varje elev ska erbjudas den information de behöver för att fatta välgrundade beslut om sina studier. Utbildningen ska vara likvärdig och utgå från varje elevs individuella förutsättningar. Eleven ska ges inflytande över sin utbildning och uppleva att den är av god kvalitet. Eleven ska efter utbildningen vara väl rustad för att gå vidare med sina studier eller mot arbete.

Socialtjänsten

Kvalitet inom socialtjänsten är något som uppstår när verksamheten lever upp till de krav och mål som gäller enligt lagar, föreskrifter, riktlinjer och rutiner. Kvalitet inom socialtjänsten kan således även uttryckas som förhållandet mellan förväntan och upplevelse. Det ska vara tydligt för medborgare och brukare vad de kan förvänta sig av socialtjänsten. Den/de som kommer i kontakt med socialtjänsten är de som bedömer kvaliteten i förhållande till vad hen förväntat sig.

Brukare har rätt att få hjälp och stöd av god kvalitet. Tjänster av god kvalitet ska:

- bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet
- utgår från helhetssyn, vara samordnade och präglas av kontinuitet
- vara kunskapsbaserade och effektivt utförda
- vara tillgängliga och jämlikt fördelade
- vara trygga, säkra och präglade av rättssäkerhet i myndighetsutövningen.

Socialtjänstens arbete med kvalitet ska dokumenteras för att öka insyn och öppenhet gentemot kommunens medborgare, socialtjänstens brukar och andra intressenter.

SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE KOMMUNAL VUXENUTBILNING

Ansvarsfördelning

Nämnden

Nämnden ansvarar för ledning, styrning och uppföljning av det systematiska kvalitetsarbetet. Detta innebär att nämnden ska:

- fastställa mål för kvalitetsarbetet
- följa upp och utvärdera målen
- tillse att verksamheten ges resurser så att förutsättning finns för måluppfyllelse

Förvaltningschef

Förvaltningschef ansvarar för att utarbeta och förvalta det systematiska kvalitetsarbetet utifrån nämndens direktiv samt ansvarar för att syftet med kvalitetsutvecklingen omsätts i praktisk handling. Detta innebär till exempel att:

- organisera verksamheten utifrån givna mål och resurser
- bereda ärenden till nämnden så att de kan besluta i enlighet med mål, uppdrag, riktlinjer, policys, lagar och andra förordningar
- göra analyser och lämna rapportunderlag till arbetslivs- och socialnämnden och kommunledningen
- utföra intern kontroll av att verksamheten sker systematiskt och kontinuerligt

Sektionschef

Sektionschef ansvarar för att:

- löpande uppdatera ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet utifrån förvaltningschefens direktiv och Skolverkets föreskrifter och allmänna råd
- det systematiska kvalitetsarbetet planeras, genomförs, dokumenteras och följs upp
- upprätta åtgärdsplan för övergripande förbättringsarbete inom sektionens verksamhetsområde

Rektor

Rektor ansvarar för att:

- granska kvalitetsarbetet utifrån lag och förordning och säkerställa att det dokumenteras
- med stöd av riktlinjerna för det systematiska kvalitetsarbetet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten
- säkerställa att alla medarbetare deltar i det systematiska kvalitetsarbetet
- bryta ner fastställda mål och mätvärden till åtaganden för verksamheten och kvalitetssäkra dessa

Medarbetare

Alla medarbetare ska delta i framtagande, tillämpning och vidareutveckling av rutiner och arbetsmetoder samt delta i arbetet kring uppföljning av mål och resultat.

Medarbetarna ska kontinuerligt medverka i det systematiska kvalitetsarbetet genom att:

- arbeta i enlighet med processer och rutiner
- medverka i enhetens olika aktiviteter i kvalitetsarbetet
- delta i och lämna uppgifter till egenkontroll, kvalitetsregister och dylikt
- delta i uppföljning och analys av mål och resultat
- rapportera avvikelser av olika slag
- lämna uppgifter till rapporter och utredningar

Att medverka till god kvalitet innebär bland annat att vara uppmärksam och påtala sådant som kan medföra risk för att den enskilde inte får god kvalitativ och likvärdig utbildning. En viktig förutsättning är att det finns rutiner för att hantera iakttagelser som görs, fel och brister som upptäcks samt synpunkter och klagomål som tas emot. Likaså att ledningen uppmuntrar och välkomnar ett sådant arbetssätt.

Externa utbildningsanordnare

Externa utbildningsanordnare ska följa auktorisationsvillkoren där det bland annat framgår att kommunen har rätt till insyn i verksamheten för uppföljning och utvärdering.

Kvalitetsarbetets fokusområden

I skollagen (2010:800) 20 kap. 2 § framgår att vuxenutbildningens övergripande mål är att

- vuxna ska stödjas och stimuleras i sitt lärande,

- vuxna ska ges möjlighet att utveckla sina kunskaper och sin kompetens i syfte att stärka sin ställning i arbets- och samhällslivet samt främja sin personliga utveckling,
- den ska ge en god grund för elevernas fortsatta utbildning, och
- den ska utgöra en bas för den nationella och regionala kompetensförsörjningen till arbetslivet

Utgångspunkten för utbildningen av en enskild elev ska vara elevens behov och förutsättningar. För utbildning på gymnasial nivå och anpassad utbildning på gymnasial nivå ska de som har störst behov av utbildningen prioriteras. Utifrån det övergripande målet och övriga lagrum, allmänna råd och läroplanen som styr vuxenutbildningen delas det systematiska kvalitetsarbetet in i följande sex fokusområden.

1. Utbildningens innehåll

Kommunal vuxenutbildning ska tillhandahålla utbildning

- på grundläggande nivå
- på gymnasial nivå
- som anpassad utbildning på grundläggande nivå
- som anpassad utbildning på gymnasial nivå och
- som svenska för invandrare (SFI)

Utbildningen ska bedrivas kontinuerligt under hela året och ska, förutom enstaka inslag som medför obetydlig kostnad, vara avgiftsfri för eleven.

Hemkommunen ansvarar för att de som har rätt att delta i utbildning också får delta samt för att aktivt verka för att nå de personerna och motivera dem att delta.

Därutöver ska hemkommunen sträva efter att erbjuda gymnasial utbildning som motsvarar både vuxnas och arbetsmarknadens efterfrågan och behov samt informera om den och aktivt verka för att vuxna i kommunen deltar.

SFI ska erbjudas senast inom tre månader från SFI-anmälan med undantag från de personer som är inskrivna i Arbetsförmedlingens etableringsprogram som ska erbjudas kursstart inom en månad. Elever som läser SFI och som tillhör Arbetsförmedlingens etableringsprogram och som har utbildningsplikt ska erbjudas sammanhållen utbildning med syfte att få kunskaper för att studera vidare eller etablera sig på arbetsmarknaden. Huvudmannen ska besluta om en utbildningsplan för den sammanhållna utbildningen som ska innehålla uppgifter om utbildningens syfte, organisation och huvudsakliga innehåll.

Utbildningen ska vara förenlig med värdegrunden som beskrivs i läroplan för vuxenutbildning.

Utbildningen som bedrivs av externa utbildningsanordnare ska även följa auktorisationsvillkoren.

Samhällsorientering ska erbjudas de som omfattas av lagen (213:156) om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare. Samhällsorienteringen ska påbörjas så snart som möjligt efter att den nyanlände blivit folkbokförd i kommunen och kommunen ska aktivt verka för att nå de som har rätt till samhällsorientering och motivera dem att delta. Förordning (2010:1138) om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare innehåller föreskrifter om utbildningens innehåll. Kommunen ska ha en plan som anger samhällsorienteringens innehåll och omfattning. Planen ska revideras vid behov och då ta hänsyn till nya förutsättningar och hur genomförandet fungerat.

Uppföljning av utbildningens innehåll

Genom att ta fram processer, metoder och rutiner för att:

- Säkerställa att kommunal vuxenutbildning tillhandahålls enligt skollagen och att den bedrivs kontinuerligt
- Säkerställa att kommunal vuxenutbildning är avgiftsfri för elever
- Säkerställa att kommunen aktivt verkar för att nå de som har rätt till utbildning och motiverar dem att delta
- Säkerställa att kommunen erbjuder vuxenutbildning på gymnasial nivå och på anpassad gymnasial nivå som motsvarar vuxnas och arbetsmarknadens efterfrågan och behov samt aktivt verkar för att vuxna i kommunen deltar
- Säkerställa att SFI erbjuds inom den tid som skollagen ställer krav på
- Säkerställa att sammanhållen utbildning för SFI har den omfattning och uppfyller det syfte som lagstiftningen kräver samt att det finns en dokumenterad utbildningsplan
- Säkerställa att utbildningen är förenlig med värdegrunden i vuxenutbildningens läroplan
- Säkerställa att externa utbildningsanordnare följer auktorisationsvillkoren
- Säkerställa att samhällsorienteringen bedrivs enligt lagstiftningen
- Säkerställa att det finns en plan för samhällsorienteringen och att den revideras vid behov

2. Studie- och yrkesvägledning

Undervisning, information och vägledningssamtal utgör tillsammans den studie- och yrkesvägledning som ska stödja eleven i valet av studier och yrke. Studie- och yrkesvägledning kan beskrivas i vid och snäv bemärkelse. Vid bemärkelse är all den verksamhet som bidrar till att ge eleven kunskaper och färdigheter som underlag för att fatta beslut om framtida studie- och yrkesval. Det kan till exempel vara undervisning som rör arbetslivet, studiebesök eller utbildningsinformation och aktiviteter för att utveckla elevens självkänedom. Studie- och yrkesvägledning i snäv bemärkelse är den personliga vägledningen i form av vägledningssamtal som sker tillsammans med studie- och yrkesvägledare, enskilt eller i grupp. Alla elever ska erbjudas den information de behöver för att fatta välgrundade beslut om sina studier och sitt yrkesval. Studie- och yrkesvägledaren ska följa eleven under utbildningen och stötta eleven utifrån individuella behov, till exempel genom att ta emot synpunkter och följa upp avbrott.

Enligt skollagen ska elever och den som avser påbörja utbildning ha tillgång till personal med kompetens att tillgodose deras behov av studie- och yrkesvägledning. Utöver det finns skyldighet att erbjuda studie- och yrkesvägledning till den som avser påbörja utbildning på grundläggande nivå, anpassad utbildning på grundläggande nivå och på SFI.

Den som vill få sitt kunnande kartlagt inför utbildning eller prövning ska erbjudas en inledande kartläggning. Den ska vara övergripande och genomföras innan individen påbörjar utbildning, genomgår validering eller genomgår prövning. Syftet är att ge en översiktlig bild av individens kunnande. Hemkommunen ansvarar för att det upprättas en individuell studieplan för varje elev. Den ska innehålla uppgifter om elevens utbildningsmål och planerad omfattning av studierna.

Uppföljning av studie- och yrkesvägledning

Genom att ta fram processer, metoder och rutiner för att:

- Säkerställa att personalen har rätt behörighet och kompetens
- Säkerställa att personalen tillgodoser elever och presumtiva elevers behov av studie- och yrkesvägledning
- Säkerställa att skyldigheten att erbjuda studie- och yrkesvägledning till elever som avser påbörja utbildning på grundläggande nivå, anpassad utbildning på grundläggande nivå och på SFI fullgörs
- Säkerställa att presumtiva elever erbjuds inledande kartläggning
- Säkerställa att det upprättas individuell studieplan för varje elev

- Säkerställa att studie- och yrkesvägledningen utgörs av en process bestående av undervisning, information och vägledningssamtal utifrån begreppet studie- och yrkesvägledning i både vid och snäv bemärkelse
- Säkerställa att studie- och yrkesvägledaren följer eleven under utbildningen.

3. Trygghet och studiero

Trygghet och studiero kan vara avgörande för hur väl en elev lyckas med sin utbildning. Därför är det viktigt att skapa goda förutsättningar som till exempel tillitsfulla relationer och aktivt värdegrundsarbete.

Alla elevers skolmiljö ska präglas av trygghet och undervisningen av studiero.

Huvudmannen ska säkerställa att det bedrivs förebyggande arbete som syftar till att skapa trygghet och studiero.

Huvudmannen ska bedriva ett målinriktat arbete för att motverka diskriminering och kränkande behandling av elever, det ska finnas åtgärder för att förebygga och förhindra detta. Det ska finnas en plan för åtgärder mot kränkande behandling som ska revideras årligen. Personal som får kännedom om en elev som anser sig ha blivit utsatt för kränkande behandling i samband med verksamheten är skyldig att anmäla detta till rektorn. Rektorn är skyldig att anmäla detta till huvudmannen. Huvudmannen är skyldig att skyndsamt utreda omständigheterna och i förekommande fall vidta åtgärder.

Huvudmannen eller rektorn får besluta att stänga av en elev helt eller delvis om eleven agerar på ett sådant sätt att andra elevers eller personals säkerhet bedöms vara hotad, eleven med otillåtna hjälpmedel eller på annat sätt försöker vilseleda vid bedömningen av elevens målpuppfyllelse och kunskaper, eleven stör eller hindrar utbildningens bedrivande, eleven utsätter någon annan elev eller personal för kränkande behandling, eleven kan antas ha begått en brottslig handling inom skolans område eller om elevens uppförande på annat sätt inverkar negativt på övriga elevers trygghet och studiero.

Uppföljning av trygghet och studiero

Genom att ta fram processer, metoder och rutiner för att:

- Säkerställa att det bedrivs förebyggande arbete för att främja trygghet och studiero
- Säkerställa att det bedrivs aktivt arbete för att motverka diskriminering och kränkande behandling och att det finns en dokumenterad plan för åtgärder som revideras årligen
- Säkerställa att planen för åtgärder är känd och efterföljs
- Säkerställa att avstängning av elever är förenlig med lagstiftningen

4. Elevens utveckling mot målen

Eleverna ska ges den ledning och stimulans som de behöver i sitt lärande och i sin personliga utveckling för att de utifrån sina egna förutsättningar ska kunna utvecklas så långt som möjligt enligt utbildningens mål. Utbildningen ska vara likvärdig genom att det ska finnas strävan att uppväga skillnader i elevernas förutsättningar att tillgodogöra sig utbildningen. En elev som befaras att inte uppfylla betygskriterierna ska ges stöd i form av extra anpassningar inom ramen för den ordinarie undervisningen.

Huvudmannen är skyldig att se till att en elev erbjuds validering om eleven behöver det.

Elever som har antagits till en kurs har rätt att fullfölja den. Huvudmannen får besluta att utbildningen ska upphöra för eleven om det saknas förutsättningar att tillgodogöra sig utbildningen eller om eleven av annan anledning inte gör tillfredsställande framsteg.

Utbildningen i SFI ska i genomsnitt under en fyraveckorsperiod omfatta minst 15 timmars undervisning i veckan. Utbildningen ska kunna kombineras med förvärvsarbete. Den sammanhållna utbildningen som kommuner ska tillhandahålla för vissa nyanlända invandrare ska i genomsnitt under en fyraveckorsperiod omfatta minst 23 timmars undervisning i veckan. Huvudmannen ska i samarbete med Arbetsförmedlingen verka för att eleven ges möjligheter att öva det svenska språket i arbetslivet och att utbildningen kan kombineras med andra aktiviteter så som arbetslivsorientering, validering, praktik eller annan utbildning.

Rektor ska se till att betyg sätts i enlighet med skollagen och andra författningar.

Elever ska informeras om de grunder som tillämpas vid betygsättning.

Uppföljning av elevens utveckling mot målen

Genom att ta fram processer, metoder och rutiner för att:

- Säkerställa att varje elev ges möjligheter att utvecklas så långt som möjligt enligt utbildningens mål
- Säkerställa att utbildningen är likvärdig
- Säkerställa att elever som är i behov av extra anpassningar identifieras och erbjuds det
- Säkerställa att de som behöver det erbjuds möjlighet att validera
- Säkerställa att beslut om upphörande av kurs är förenlig med lagstiftningen
- Säkerställa att SFI erbjuds inom den tid och den omfattning som lagstiftningen kräver
- Säkerställa att betyg sätts och hanteras enligt lagstiftningen

5. Synpunkter och klagomål

Om det genom klagomål framkommer att det finns brister i verksamheten ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas. Det ska finnas kända skriftliga rutiner för att ta emot, utreda och dokumentera klagomål. Omfattningen av och innehållet i klagomålen är en viktig del i huvudmannens kvalitetsarbete och ett sätt att undvika upprepning av fel och brister.

Uppföljning av synpunkter och klagomål

Genom att ta fram processer, metoder och rutiner för att:

- Säkerställa att det finns skriftliga rutiner för klagomålshantering och att dessa är kända bland elever och personal
- Säkerställa att nödvändiga åtgärder vidtas vid inkomna klagomål
- Säkerställa att inkomna klagomål finns dokumenterade för att utgöra en grund till analys i det systematiska kvalitetsarbetet

6. Elevens inflytande

Elever ska ges inflytande över utbildningen. De ska fortlöpande stimuleras att aktivt ta del i arbetet med att vidareutveckla utbildningen och hållas informerade i frågor som rör dem. Eleverna ska alltid ha möjlighet att ta initiativ till frågor som ska behandlas inom ramen för deras inflytande över utbildningen. Elevernas arbete med inflytandefrågor ska stödjas och underlättas.

Uppföljning av elevernas inflytande

Genom att ta fram processer, metoder och rutiner för att:

- Säkerställa att eleverna ges inflytande över utbildningen

Kvalitetsberättelse

Kvalitetsåret löper från 1 januari till 31 december och ska sammanfattas i en kvalitetsberättelse. Den ska upprättas årligen och antas av arbetslivs- och socialnämnden senast april efterföljande år.

Anvisningar för upprättande av kvalitetsberättelse

Kvalitetsberättelsen ska synliggöra vad vuxenutbildningen gör, varför och vad det leder till. Den ska visa hur vuxenutbildningen har arbetat med att planera, följa upp, analysera, dokumentera och utveckla utbildningen för att skapa och dela kunskap om vad som leder till ökad måluppfyllelse. Dialog och delaktighet är viktiga delar i kvalitetsarbetet.

Utgångspunkterna i kvalitetsberättelsen ska vara de fyra frågor som Skolverket ställer relaterat till det systematiska kvalitetsarbetet som en cyklisk process.



Hur blev det?

Kvalitetsberättelsen ska följa upp och analysera resultatet av de insatser som genomförts inom ramen för föregående års utvecklingsområden och fastställa vilka som har gett effekt och vilka som inte gjort det genom att värdera resultaten utifrån nationella mål.

Var är vi?

Kvalitetsberättelsen ska beskriva årets resultat i förhållande till de nationella målen kopplat till vuxenutbildningens organisation och förutsättningar. Resultatet ska presenteras som en nulägesbeskrivning utifrån de underlag som dokumenterats under året och som är kopplat till fokusområdena.

Vart ska vi?

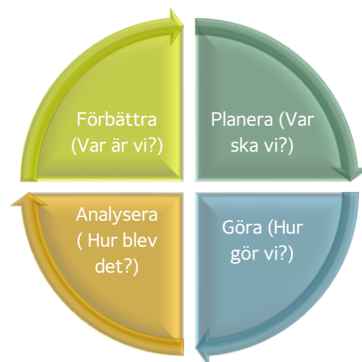
Kvalitetsberättelsen ska innehålla analys av nulägesbeskrivningen och den ska jämföra, tolka och förklara, problematisera och kritiskt granska. Utifrån analysen ska utvecklingsområden identifieras och prioriteringar göras utifrån de nationella målen och tillgängliga resurser. Tydliga mål inför nästkommande år och förväntade effekter av dessa ska formuleras i kvalitetsberättelsen.

Hur gör vi?

Kvalitetsberättelsen ska innehålla en plan för hur arbetet under nästkommande år ska genomföras, dokumenteras, följas upp och utvärderas. Planeringen ska bland annat beskriva vilka arbetssätt och metoder som ska användas, hur alla ska bli delaktiga i processen och vilka förutsättningar som krävs. Det ska också finnas en plan för kontinuerlig uppföljning för att ha möjlighet till justeringar samt ge tillfälle för kollegialt lärande.

SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE SOCIALTJÄNSTENS VERKSAMHETSOMRÅDE

Systematiskt kvalitetsarbete förutsätter ett planmässigt arbete med kvalitet utifrån arbetssätt som är tydliga och transparenta. Arbetslivs- och socialförvaltningens arbete med systematiskt kvalitetsarbete tar utgångspunkt i PDSA hjulets fyra frågor:



Figur 2 Fritt från Deming cykeln av Edvard Walter Deming

Kvalitetsåret löper från 1 januari-31 december och under året dokumenteras och genomförs kvalitetsarbetet löpande enligt ett i förväg iordningsställt årshjul (se Socialtjänstens Kvalitetshandboken). Vid kvalitetsårets slut sammanfattas arbetet under innevarande år i en kvalitetsberättelse som presenteras och antas av nämnden senast mars/april påföljande år. Ett strukturerat och tydligt arbetssätt ger alla i verksamheten möjlighet att dokumentera lärdomar och reflektioner som sedan kan användas för att utveckla verksamheten vilket ger verksamheten möjlighet till ytterligare analyser och lärande.

Ansvarsfördelning

Nämnden

Nämnden ansvarar för ledning, styrning och uppföljning av socialtjänsten samt för ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Detta innebär att nämnden ska:

- fastställa mål för kvalitetsarbetet
- följa upp och utvärdera målen
- tillse att verksamheten ges resurser så att förutsättning finns för måluppfyllelse.

Nämnden ska försäkra sig om att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete i övrig yrkesmässigt bedriven verksamhet där nämnden upphandlar tjänster eller har avtal med.

Förvaltningschef

Förvaltningschef ansvarar för att utarbeta och förvalta ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete utifrån nämndens direktiv och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Förvaltningschefen ansvarar för att syftet med kvalitetsutvecklingen omsätts i praktisk handling. Detta innebär till exempel att:

- organisera verksamheten utifrån givna mål och resurser
- bereda ärenden till nämnden så att de kan besluta i enlighet med mål, uppdrag, riktlinjer, policys, lagar, speciallagar och andra förordningar
- göra analyser och lämna rapportunderlag till arbetslivs- och socialnämnden och kommunledningen
- intern kontroll av verksamheten sker systematiskt och kontinuerligt.

Sektionschef

Sektionschef ansvarar för att:

- löpande uppdatera ledningssystemet för kvalitet utifrån förvaltningschefens direktiv och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.
- det systematiska kvalitetsarbetet planeras, genomförs, dokumenteras och följs upp
- det upprättas en åtgärdsplan för övergripande förbättringsarbete inom sektionens verksamhetsområde.

Enhetschefer

Enhetschef ansvara för att:

- med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.
- dokumentera hur arbetsuppgifterna är fördelade när det gäller att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.
- bryta ner fastställda mål och mätvärden till åtaganden för verksamheten och kvalitetssäkra dessa
- säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i enhetens ledningssystem
- följa upp resultat, analysera resultat samt vidta förbättringsåtgärder.

Medarbetare

Var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten är skyldig att medverka i verksamhetens kvalitetsarbete. Alla medarbetare ska delta i framtagande, tillämpning och vidareutveckling av rutiner och arbetsmetoder samt att delta i arbetet kring uppföljning av mål och resultat. Medarbetarna ska vidare kontinuerligt medverka i det systematiska kvalitetsarbetet genom att:

- arbeta i enlighet med processer och rutiner
- medverka i enhetens olika aktiviteter i kvalitetsarbetet
- delta i och lämna uppgifter till egenkontroll, kvalitetsregister och dylikt
- delta i uppföljning och analys av mål och resultat
- rapportera avvikelser av olika slag samt lämna uppgifter till rapporter och utredningar
- utgå från bästa tillgängliga kunskap vid vård- och stödinsatser i socialtjänsten

Att medverka till god kvalitet innebär bland annat att vara uppmärksam och påtala sådant som kan medföra risk för att den enskilde inte får de insatser de har beviljats och att dessa inte verkställs utifrån de behov som individen har. En viktig förutsättning är att det finns rutiner för att hantera iakttagelser som görs, fel och brister som upptäcks samt synpunkter och klagomål som tas emot. Likaså att ledningen uppmuntrar och välkomnar ett sådant arbetssätt.

Externa utförare av SoL

Externa utförare är ansvariga för att upprätta ett eget kvalitetsledningssystem som innebär kvalitetsuppföljning, kvalitetsutveckling, att involvera medarbetarna i kvalitetsarbetet samt att ge information om resultatet till sina medarbetare inom sitt verksamhetsområde. Externa utförare är ansvariga för att informera arbetslivs- och socialnämnden om resultat av sina kvalitetsuppföljningar.

Kvalitetsarbetets fokusområden

Varje område ska hanteras utifrån nedanstående fyra principer:

Grundläggande uppbyggnad

- processer och rutiner ska finnas
- samverkan, internt och externt ska beskrivas

Systematiskt förbättringsarbete

- egenkontroll

- utredning av avvikelser, synpunkter och klagomål
- revisionens synpunkter
- förbättrande åtgärder i verksamheten
- förbättring av processer och rutiner i verksamheten
- risk- och händelseanalyser

Medarbetarnas medverkan i kvalitetsarbetet

- processer och rutiner ska finnas
- processer och rutiner ska finnas för medarbetarnas medverkan i kvalitetsarbetet
- samverkan internt och externt på medarbetarnivån ska beskrivas

Dokumentationsskyldighet

- riktlinjer och rutiner för dokumentationen ska finnas
- riktlinjer och rutiner för processbeskrivningar ska finnas

Rutiner, riktlinjer, instruktioner med flera dokument som stödjer kvalitetsarbetet ska finnas samlade i beslutat digitalt IT stöd.

Bemötande

Den som kommer i kontakt med socialtjänsten ska känna sig trygg och uppleva att personalen respekterar hans/hennes värdighet och integritet. Brukaren ska vara delaktig i de insatser och den vård som erbjuds. I ett gott bemötande ingår även hur information ges.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- brukarens värdighet och integritet respekteras
- brukaren visas omtanke, lyhördhet och respekt oavsett ålder, kön, funktionshinder, social ställning, etnisk eller religiös tillhörighet och sexuell läggning
- brukaren informeras och görs delaktig och vid behov även dennes närstående (så länge offentlighets- och sekretesslagen inte hindrar detta).
- lättläst information lämnas till brukare och övriga (på de vanligast förekommande språken)
- bemötande finns som mätvärde i avvikelshanteringssystemet
- synpunkter och klagomål tillvaratas och används i förbättringsarbetet

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för beslutade kontrollmetoder
- brukarundersökningar
- årlig kvalitetsberättelse och patientberättelse
- resultat från öppna jämförelser ska tillvaratas, följas upp, analyseras och användas som grund för kvalitetsförbättringar

Ansvar

Sektionschef och enhetschef ansvarar för att det finns riktlinjer och rutiner för bemötande och information. Varje medarbetare ansvarar för att bemöta brukare och närstående med omtanke och respekt.

Samverkan

En del av de personer som kommer i kontakt med socialtjänsten har sammansatta behov som kräver samverkan, samarbete och samordning såväl internt, som externt med andra myndigheter och aktörer. Socialtjänstens skyldighet att samverka regleras i lagar och föreskrifter (SoL, HSL, förvaltningslagen med flera). Samverkan är en förutsättning för att den enskilde ska få stöd som motsvarar hans/hennes behov om det inte finns hinder för detta (OSL, SoL, HSL). Vid all samverkan mellan myndigheter och andra aktörer är det viktigt att avsikten och målen med samverkan tydliggörs. Samverkan är en viktig kvalitetsaspekt för brukaren. Samverkan kring enskilda brukare ska bygga på att den enskilde är medaktör och delaktig i processerna om sig själv.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- vård- och genomförandeplaner, samordnad individuell plan och andra överenskommelser (till exempel individuell plan) upprättas om internt och externt samarbete sker kring brukare - myndighet - utförare
- stärka befintligt samarbete internt och externt samt utveckla nya former för samarbete för att kunna tillgodose den enskildes behov
- avtal och överenskommelser om samverkan med andra myndigheter upprättas, till exempel Försäkringskassan, arbetsförmedlingen, hälso- och sjukvården
- mål och syfte med samverkan tydliggörs
- överenskommelser om samverkan med externa entreprenörer upprättas

- överenskommelser och fullmakter av olika slag upprättas mellan den enskilde och de samverkande myndigheterna som reglerar hur samverkan ska gå till i relation till den enskilde

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för beslutade kontrollmetoder
- individuella uppföljningar enligt lagar, författningar och rutiner
- brukarundersökningar
- synpunkter och klagomål
- organiserade samrådsmöten
- årliga avtalsuppföljningar
- uppföljning av samverkan och samverkansformer
- uppföljning av mål och syfte med samverkan
- årlig kvalitetsrapport
- resultat från öppna jämförelser ska tillvaratas, följas upp, analyseras och användas som grund för kvalitetsförbättringar

Ansvar

Förvaltningschef ansvarar för att riktlinjer finns för extern- och förvaltningsövergripande samverkan. Sektionschef och enhetschef ansvarar för att riktlinjer och rutiner för samverkan finns på respektive nivå.

Personal och kompetensförsörjning

En brukare har inte en jämbördig relation med den som ska ge hjälp, stöd eller vård. Brukaren kan också befinna sig i ett utsatt läge, när det gäller exempelvis hälsa, ekonomi eller egen förmåga att driva sina egna intressen. Den kompetens socialtjänstens personal har blir då till en fråga om rättssäkerhet för de mest utsatta grupperna i vårt samhälle. De enskilda medarbetarna är en viktig tillgång i arbetet med att kvalitetssäkra verksamheten. Kontinuerlig kompetensutveckling är central för att möjliggöra att det sociala arbetet bedrivs utifrån den för tillfället bästa kunskapen (evidensbaserad praktik). Relevant och individanpassad introduktion av nyanställd personal och personal som varit ledig under längre tid säkerställer god kvalitet och ska därför prioriteras.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- rekrytering, bemanning och kompetens svarar mot uppdraget
- personalens ansvar och befogenheter beskrivs
- kontroll görs av legitimation

- introduktion av nyanställd personal sker
- tillräcklig bemanning finns
- individuella kompetensutvecklingsplaner finns

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för den interna kontrollen
- årlig kvalitetsrapport och patientsäkerhetsberättelse
- medarbetarundersökning
- uppföljning av verksamhetsmål

Ansvar

Förvaltningschefen ansvarar för att det finns en kompetensförsörjningsplan och att riktlinjer och rutiner för personal och kompetensförsörjning tas fram och beslutas om. Sektionschef och enhetschef ansvarar för att riktlinjer och rutiner för personal och kompetensförsörjning följs på respektive nivå.

Uppföljning, utvärdering och egenkontroll

Arbetslivs- och socialnämnden har ansvar för att säkerställa att både verksamheten och ledningssystemet följs upp och utvärderas. För att kontinuerligt utveckla kvaliteten i verksamheten ska såväl organisation, arbetsprocesser, resultat och mål löpande följas upp. Uppföljningen ska ge information om hur väl målen har infriats och ge nämnden underlag och analys inför att nya mål ska antas. Den är också kopplad till nämndens budget och verksamhetens planering. De erfarenheter och kunskaper som framkommit ska tillvaratas och spridas; både det som fungera bra och det som fungerar mindre bra.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- arbetslivs- och socialnämndens system för kvalitet är en del av Falu kommuns styr- och kvalitetssystem
- regelbunden uppföljning och redovisning av verksamhetens kvalitetsresultat sker
- regelbunden granskning sker av metoder, rutiner och processer samt granskning av dess ändamålsenlighet och effektivitet för att uppnå målen
- resultaten av granskningarna dokumenteras och återförs till nämnden och berörda verksamheter
- dokumentation av förbättringsåtgärder rapporteras till nämnden
- brukarundersökningar och brukardialoger sker

- brukarrevisioner sker
- nationella mätningar i Öppna Jämförelser och Kommunens kvalitet i korthet
- resultaten i mätningar följs upp, analyseras och används som grund för
- kvalitetsförbättringar
- externa entreprenörers uppföljning och utvärdering av verksamheten regleras i avtal samt rapporteras till arbetslivs- och socialnämnden
- inrapportering och analys av statistik över verksamheten sker
- uppföljning av mål i verksamhetsplaner

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för socialtjänstens interna kontroll
- årlig kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse
- ledningens uppföljning av kvalitetsledningssystemet
- delårsrapporter och bokslut
- avtalsuppföljningar med externa entreprenörer

Ansvar

Sektionschefer och enhetschefer ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. De ska ange hur uppgifterna, som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten, är fördelade.

Tillgänglighet

Sociala tjänster ska vara lättillgängliga och begreppet ska tolkas i vid mening. Tillgänglighet handlar bland annat om hur lokaler anpassas för personer med funktionsnedsättning, hur besök, hembesök och andra kontakter organiseras, vänte-, handläggnings- och utrednings-tider samt information ges, samt hur organisationen i stort är anpassad för olika målgruppers behov. För att kunna göra tjänsterna optimalt tillgängliga krävs det kunskap om målgruppens behov. Det är angeläget att undersöka vad målgrupper och medborgare anser om tillgängligheten.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- tillgänglighet per telefon, e-post (och sociala medier)
- tillgänglighet till lokaler för personer med funktionsnedsättning
- tillgänglighetsplanering vid förändrade/utökade/nya behov av lokaler
- aktivt deltagande i kommunens samhällsplanering

- metoder för mätning av vänte- och handläggningstider
- synpunkter och klagomål tillvaratas från brukare, kommunala handikapprådet/fokusgrupper/ samverkanspartners
- kontinuerlig uppföljning av den organisatoriska tillgängligheten
- metoder för granskning av tryckt eller webbaserad information

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för socialtjänstens interna kontroll
- årlig kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse upprättas
- mätning beträffande tillgänglighet (mejl, telefon mm)
- resultat från öppna jämförelser ska tillvaratas, följas upp, analyseras och användas som grund för kvalitetsförbättringar

Ansvar

Förvaltningschef ansvarar för att arbetslivs- och socialförvaltningen aktivt deltar i kommunens samhällsplanering. Förvaltningschef, Sektionschef och enhetschef ansvarar för att det finns riktlinjer och rutiner för tillgänglighet på respektive nivå och att alla medarbetare har kunskap om dessa.

Avvikelse, fel och brister

Avvikelse, fel och brister i verksamheten kan leda till att brukarnas behov inte tillgodoses. Avvikelse kan också vara till skada eller riskera skada medarbetare, materiella ting eller leda till ekonomisk eller ryktesmässig skada för kommunen som organisationen. Ett systematiskt arbete är viktigt för att upptäcka brister och för att förebygga att fel uppstår. Ledningen ska stödja ett klimat som uppmuntrar medarbetare att lära av misstag då detta är en viktig del av kvalitetsarbetet. Alla medarbetare ska känna till och vara delaktiga i arbete med avvikelse, fel och brister. Det ska finnas system som gör att det i medarbetarnas dagliga arbete finns möjlighet till egen kontroll av utfört arbete, identifiering och rapportering av avvikelse. Kvalitetsarbetet ska utgå från ett brukarperspektiv

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- avvikelsehanteringssystem ska finnas
- avvikelse, fel och brister identifieras, dokumenteras, utreds och analyseras.
- orsaker fastställs, åtgärdas samt följs upp.
- identifiering, utredning och anmälan av allvarliga missförhållanden eller risker för missförhållanden (Lex Sarah)

- externa entreprenörers avvikelshanteringssystem regleras i avtal
- kontinuerlig information till samtliga anställda om hantering av avvikelser
- information till alla nyanställda om avvikelssystemet och Lex Sarah

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för förvaltningens internkontroll
- årlig kvalitetsberättelse
- årlig sammanställning av avvikelser/fel och brister, synpunkter och klagomål samt Lex Sarah
- årlig sammanställning av tillsynsrapporter och beslut från Socialstyrelsen, JO

Ansvar

Förvaltningschef och arbetslivs- och socialnämnden ansvarar för att det finns ett välfungerande avvikelshanteringssystem i verksamheten. Sektionschef och enhetschef ansvarar för att alla medarbetare har kunskap om rutinerna för avvikelserapportering och att avvikelser följs upp, utreds och åtgärdas.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter, klagomål och förbättringsförslag är viktiga informationskällor för att åtgärda brister för den enskilde samt för att identifiera områden som behöver förbättras. Möjligheten att lämna in synpunkter och förbättringsförslag på verksamheten har ett brett demokratiskt syfte, nämligen att fånga in medborgarnas åsikter och förmedla dessa till politikerna. För att hanteringen av synpunkter och klagomål ska leda till höjd kvalitet och säkerhet ska det finnas rutiner för att samla in och använda informationen. Det ska vara enkelt att lämna synpunkter och ska kunna göras på flera olika sätt.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- synpunkts- och klagomålshanteringssystem används
- fokusgrupper används
- externa utförares synpunkts- och klagomålshanteringssystem regleras i avtal
- brukarundersökningar görs
- synpunkter från samverkanspartners, externa revisioner och Socialstyrelsen tas till vara i kvalitetsarbetet

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för beslutade kontrollmetoder
- årlig kvalitetsberättelse

Ansvar

Förvaltningschef och arbetslivs- och socialnämnden ansvarar för att det finns ett välfungerande verksamhetssystem för hantering av klagomål- och synpunkter i verksamheten. Sektionschef och enhetschef ansvarar för att alla medarbetare har kunskap om hur synpunkter på verksamheten tas emot och hur synpunkter och klagomål används som ett kvalitets- och förbättringsverktyg.

Handläggning, dokumentation samt spårbarhet som rör enskilda ärenden

Den enskildes rättssäkerhet och medverkan är grunden i hela processen från ansökan, via utredning, till beslut och genomförande av insatser inom socialtjänsten.

Handläggning och dokumentation av genomförandet av beslutad insats och uppgiftslämnande mellan den som fattar beslut om en insats och den som ansvarar för det praktiska genomförandet av en insats regleras av olika lagar, förordningar och föreskrifter. Den ska ske på ett sätt som garanterar rättssäkerhet för den enskilde och åtgärder rörande en enskild brukare ska kunna identifieras och spåras i dokumentationen (spårbarhet). En akt ska innehålla de uppgifter som behövs för en god och säker vård/omsorg samt en rättssäker handläggning.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- alla medarbetare ansvarar för att, enligt gällande rutiner och riktlinjer, dokumentera handläggningen och utförandet
- säkerställa hur uppgifter ska lämnas mellan den som fattar beslut om insats och den som ansvarar för det praktiska genomförandet av en insats och hur uppgiften tas emot
- uppföljning och utvärdering av beslutad insats sker
- tillvägagångssättet vid överklagande är tydligt
- information om hur brukaren kan lämna synpunkter och klagomål finns
- medarbetare har tillgång till vägledning genom Socialstyrelsens handböcker "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten" samt "Informationshantering och journalföring"
- arkivering och gallring av journaler/akter sker enligt lag
- dokumenthanteringsplan finns och följs

- rättssäkerheten vid ej biståndsbeslutade insatser ska särskilt beaktas

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för förvaltningens interna kontroll
- årlig kvalitetsberättelse
- individuella uppföljningar enligt lagar och rutiner
- uppföljning av hur många medarbetare som medverkat i informationssäkerhetsutbildningar under året

Ansvar

Sektionschef och enhetschef ansvarar för att det finns rutiner för handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda och att medarbetarna har kunskaper om dessa rutiner. Alla medarbetare ansvarar för att, enligt gällande rutiner och riktlinjer, dokumentera i anvisat verksamhetssystem.

Försörjning av varor och tjänster, produkter och teknik

Arbetslivs- och socialnämnden ska försäkra sig om att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete i verksamheter som läggs ut på driftentreprenad eller enskilt bedrivna verksamheter. Det ska i förfrågningsunderlagen framgå vilka krav man ställer på att enskild verksamhet och driftentreprenad bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete. Detta gäller både upphandling av varor och tjänster. Nämnden ska också ha rutiner för att följa upp att enskild verksamhet uppfyller de krav som ställs i samband med upphandlingen.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- inköp av tjänster, produkter och informationssystem från leverantörer som är bedömda och godkända samt är lämpliga för målgruppen
- inköpen är förenliga med evidensbaserade metoder samt är patientsäkra och lämpliga för målgruppen
- avtal vid upphandling formuleras så att de särskilt uppmärksammar kriterier som bidrar till att de varor och tjänster som tillhandahålls är av god kvalitet
- användningen av varor som till exempel informations- och datasystem säkras och att bruksanvisningar finns tillgängliga. Rutinen ska även omfatta utbildning av personal.
- enskild verksamhet eller verksamhet på entreprenad uppfyller de krav som ställs i samband med upphandlingen

- vid inköp av vissa produkter ska särskilda hygieniska aspekter beaktas

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för socialtjänstens interna kontroll
- årlig kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse
- avtalsuppföljningar
- kontroller, stickprov och rapportering

Ansvar

I de avtal som arbetslivs- och socialnämnden beslutar ingå ansvarar arbetslivs- och socialnämnden för att teckna avtal. I de avtal som förvaltningschefen beslutar ingå ansvarar förvaltningschef för att teckna avtal. Förvaltningschefen ansvarar för att varor, tjänster, och teknik uppfyller krav på lämplighet för målgruppen samt ur arbetsmiljösynpunkt. Förvaltningschefen har ansvar för att följa upp avtal med entreprenörer, upphandlade enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Krav som ställs ska svara mot patientsäkerhetskrav och de krav som bedöms som lämpliga för målgruppen.

Riskanalyser

Vid förändringar, till exempel organisationsförändringar, införande av ny teknik eller nya metoder, är det viktigt att göra kartläggningar, riskbedömningar och handlings/åtgärdsplaner. För att hitta de bakomliggande orsakerna till risker ska en systematisk kartläggning och analys av befintlig verksamhet göras. Baserat på denna kartläggning ska sedan åtgärder sättas in för att minimera risker. För att säkra den individriktade insatsen, ska risker identifieras och riskbedömning göras för varje brukare där det inte är uppenbart onödigt.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- identifiera, analysera och bedöma risker för brukare och patienter på individ- och gruppnivå

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för socialtjänstens interna kontroll
- årlig kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse

Ansvar

Förvaltningschef har ansvar för det systematiska brukarsäkerhetsarbetet för att förebygga och förhindra missförhållanden. Förvaltningschef ansvarar för att riskbedömningar görs när brister ses i verksamheten som kan innebära risk för missförhållande.

Kvalitetssäkring av insatser enligt SoL, LVU och LVM

Det är en demokratisk rättighet, både ur medborgarperspektiv och brukarperspektiv att veta och förstå hur socialtjänsten arbetar och inte minst vad man kan förvänta sig. Det ökar brukarens möjligheter till aktiva val, inflytande och delaktighet. Insatser inom socialtjänsten ska svara mot enskilda och grupperns behov samt mot lagstiftningens krav. Att beskriva arbetsprocesser är ett stöd för nyanställd personal, ökar rättssäkerheten för brukaren, ger möjlighet att identifiera och säkra delar av insatser som är problematiska samt ger möjlighet att identifiera onödiga led som minskar effektiviteten. När insatser är tydligt beskrivna är de också möjliga att följa upp och utvärdera, vilket underlättar ett fortsatt kvalitetsarbete. Processkartläggningar ska finnas på viktiga eller vanligt förekommande insatser. I ledningssystemet ska vidare ingå dokumenterade rutiner för att styra och utvärdera introduktion, tillämpning och avveckling av metoder för diagnostik, vård och behandling.

Hur

Genom att identifiera och ta fram processer, metoder och rutiner som säkerställer till exempel att:

- analyser görs av hur tjänsterna möter enskilda grupperns behov samt lagstiftarens krav
- resultat av analyser samt forskning och erfarenheter från bland annat tillsynsverksamhet ligger till grund för arbetet med att utveckla och säkra tjänsternas kvalitet
- nya metoder för diagnostik, vård och behandling ska tas fram, provas ut och
- introduceras så att brukarsäkerheten/patientsäkerheten säkerställs
- fastställda metoder tillämpas, kontinuerligt följs upp och vid behov revideras
- åtgärder vidtas, när tillämpningen av metoderna behöver förändras och inaktuella metoder ska identifieras och avvecklas.
- nationella vårdprogram och metoder tillämpas
- lokala rutiner utformas och tillämpas
- bevakning sker av nya författningar, rekommendationer och forskning

Uppföljning

- uppföljning sker inom ramen för socialtjänstens interna kontroll
- årlig kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse
- vårdplaner och/eller genomförandeplaner
- riskbedömningar på individnivå utförs och dokumenteras
- nationella kvalitetsregister används

Ansvar

Förvaltningschef, sektionschef och enhetschef ansvarar för att det finns metoder för att identifiera och genomföra processkartläggningar. De ansvarar vidare för att, ta fram rutiner och riktlinjer samt för att samtliga medarbetare deltar i framtagandet och har kunskap om rutinerna.

Kvalitetsberättelse

Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamheten ska dokumenteras (SOSFS 2011:9) och det kravet omfattar alla delar av det systematiska kvalitetsarbetet. Ett allmänt råd enligt samma författning är att detta bör göras genom att upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse av vilken det bör framgå:

- Hur har arbetet med det systematiska och den fortlöpande utvecklingen och säkringen av verksamhetens kvalitet bedrivits under föregående kalenderår?
- Vilka förbättrande åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet?
- Hur har verksamheten arbetat med uppföljning och utvärdering kopplat till utvecklingsplaner och nämndens mål gått?
- Vilka resultat som har uppnåtts?

Kvalitetsberättelsen bör vara tillgänglig för alla som vill ta del av den och behöver därför vara utformad så att det möjliggör för läsaren att själv bedöma och dra slutsatser kring hur verksamheten har arbetat med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten.

Anvisningar för upprättande av kvalitetsberättelse

Verksamheten ska årligen upprätta en kvalitetsberättelse. Kvalitetsberättelsen ska antas av nämnd senast i april nästkommande år. Verksamhetens kvalitetsberättelse ska innehålla följande områden:

Verksamhetsbeskrivning

Gör en kort beskrivning av verksamheten – målgrupp, inriktning, omfattning, organisation och verksamhetens huvudsakliga uppdrag.

Risikanalys (SOSFS 2011:9 5 kap.1§)

- Beskriv hur verksamheten fortlöpande bedömt om det finns risker för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamheten
- Redogör för hur verksamheten har arbetat för att förebygga och hantera de risker som framkommit vid risikanalysen

Uppföljning genom egenkontroll (SOSFS 2011:9 5 kap. 2 §, 7 kap. 1 §)

- Beskriv hur kvaliteten har följts upp och utvärderats genom egenkontroller
- Redogör för vilka egenkontroller verksamheten har genomfört utifrån aktuella riskanalyser
- Beskriv metod (observation, checklista, granskning med mera), frekvens och i vilken omfattning det skett
- Redogör för resultaten av egenkontroll samt hur verksamheten har arbetat med de förbättringsområden som framkommit.

Utredning avvikelser (Rapporteringskyldighet SOSFS 2011:5; SOSFS 2011:9 5 kap. 4, 5 och 6 §)

- Beskriv hur verksamheten förankrat skyldigheten att rapportera missförhållanden eller risk för missförhållanden i verksamheten. Hur informeras medarbetare, hur ofta och finns det forum för att diskutera innebörden i lex Sarah.
- Redogör kortfattat för antal rapporterade händelser, vad händelsen avsåg samt vad utredningen gav för resultat. Ange även om händelsen är anmäld till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
- Beskriv hur eventuella rapporter om missförhållanden och risk för missförhållanden sammanställs och analyseras för att förebygga att ytterligare händelser sker.

Klagomål och synpunkter (SOSFS 2011:9 5 kap. 3 § och 6§, 7 kap 2 § p 6)

- Redogör kortfattat för inkomna klagomål och synpunkter som inkommit till verksamheten direkt, muntligt eller skriftligt, samt klagomål inkomna via omvårdnadsförvaltningen.
- Ange antal klagomål/synpunkter samt typ av klagomål/synpunkt. (exempelvis: trygghet, tillgänglighet, bemötande, inflytande, information, omvårdnad/omsorg, kontinuitet, samverkan, övrigt).
- Beskriv hur inkomna rapporter, klagomål och synpunkter sammanställs och analyseras för att kunna visa på mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Samverkan (SOSFS: 2011:9 4 kap. 5 §)

- Beskriv hur verksamheten samverkar dels inom verksamheten, dels med andra verksamheter. Det kan handla om rapportering mellan olika arbetspass och mellan olika personalkategorier, hur teamarbetet fungerat, hur verksamheten samverkar med myndigheter och andra aktörer såväl inom vård och omsorg som inom andra områden.
- Beskriv hur och hur ofta verksamheten samverkar med brukare/kunder/boende och närstående.
- Beskriv hur verksamheten har arbetat för att säkerställa samverkan.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet (SOSFS 2011:9 6 kap. 3 §)

- Beskriv hur verksamheten säkerställer att personalen arbetar i enlighet med de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.
- Hur görs verksamhetens processer och rutiner kända för medarbetarna?
- Hur arbetar verksamheten för att medarbetarna ska medverka i kvalitetsarbetet?
- Beskriv hur verksamheten säkerställer ett gott bemötande och ett professionellt förhållningssätt hos medarbetarna. Finns det forum för reflektion, och i så fall hur dessa genomförs. Har verksamheten värdegrundsinspiratörer beskriv hur dessa arbetar.

Sammanställning, analys och resultat (SOSFS 2011:9 5 kap. 6 §)

Gör en samlad bedömning av det systematiska förbättringsarbetet under året som gått utifrån arbetet med riskanalyser, egenkontroller, avvikelser och jämförelser. Redogör för hur arbetet med verksamhetens utvecklingsplan har utvecklats och vilka resultat som uppnåtts.

Redogör även för:

- händelser av betydelse under året
- hur brukare och deras närstående har givits möjlighet att vara delaktiga i kvalitets- och utvecklingsarbetet
- större utbildningssatsningar som verksamheten har genomfört under året; ange målgrupp och omfattning av utbildningen.

Referenser

Lagstiftning som inte är specifik för antingen socialtjänst eller kommunal vuxenutbildning

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:453)

Förvaltningslagen (1986:223)

Kommunallagen (1991:900)

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.

Lag om mottagande av asylsökande med flera (1994:137)

Diskrimineringslagen (2008:567)

Lagstiftning som berör kommunal vuxenutbildning

Skollagen (2010:800)

Förordning (2011:1108) om vuxenutbildning

Lagen (2013:156) om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare

Förordning (2010:1138) om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare

Föreskrifter och allmänna råd som berör kommunal vuxenutbildning

Skolverkets allmänna råd

Läroplanen för vuxenutbildning

Kursplaner och ämnesplaner

Lagstiftning som berör socialtjänst inom Arbetslivs-och socialförvaltningen

Socialtjänstlagen (SoL), (2001:453)

Socialtjänstförordning (2001:937)

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Förvaltningslagen (1986:223)

Föräldrabalk (1949:381)

Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter

Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), (1990:52)

Lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), (1988:870)

Lag med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare (1964:167)

Lag om medling med anledning av brott (2002:445)

Lagen om vissa kommunala befogenheter (2009:47).

Förordning om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten (2001:637)

Föreskrifter och allmänna råd som berör socialtjänst inom Arbetslivs-och socialförvaltningen

SOSFS 2011:9 Föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

SOSFS 2006:5. Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU och LVM.

SOSFS 2011:5 Föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah.

SOSFS 2003:20. Föreskrifter och allmänna råd om hem för vård eller boende.

HSLF-FS 2022:39. Föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer

Nationella riktlinjer

Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende

Övrig referenslitteratur som berör socialtjänst inom Arbetslivs-och socialförvaltningen

Socialstyrelsen. (den 3 april 2019). Att arbeta evidensbaserat. Hämtat från Kunskapsstöd och Regler: <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/evidensbaserad-praktik/arbeta-evidensbaserat/> den 06 11 2023