

Riktlinje, Kvalitetsarbete och ledningssystem Socialförvaltningen

Beslutad av: Socialnämnd, den 26-04-2023

Dokumentansvarig: Socialchef

Diarienummer: SN 2023/78.

Senast reviderad: 2023-03-27

Giltig till: Tills vidare



Innehåll

| | |
|--|----------|
| Inledning | 3 |
| Syfte..... | 3 |
| Mål..... | 3 |
| Vem..... | 3 |
| Ansvar | 3 |
| Kommunledning | 3 |
| Socialnämnd | 3 |
| Socialchef..... | 4 |
| Verksamhetschef..... | 4 |
| Enhetschef | 4 |
| Stab | 5 |
| Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS | 5 |
| Medarbetare..... | 5 |
| Systemadministratör | 5 |
| Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad | 6 |
| Processer..... | 6 |
| Samverkan | 6 |
| Kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse | 7 |

Inledning

Enligt SOSFS 2011:9 *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* är definitionen av kvalitet att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheterna enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade. Socialnämnden är ansvarig för att det inom både socialtjänst och den kommunala primärvården erbjuds en god kvalitet i verksamheterna och att det finns ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Ledningssystemen ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamheternas kvalitet.

Ett ledningssystem ska fungera som ett stöd för att kvalitet ska uppnås och att händelser som kan leda till vårdskador, missförhållanden eller andra avvikelser i så stor utsträckning som möjligt ska kunna undvikas. Ledningssystemet ska fungera som stöd för verksamheterna att planera, leda, kontrollera, rapportera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Ledningssystemet som används inom Socialförvaltningen är kommunövergripande, varje förvaltning ansvarar för sin kvalitet och sitt arbetssätt.

Syfte

Syftet är att tydliggöra Socialnämnden/Socialförvaltningens arbetsstruktur och ansvarsfördelning gällande kvalitet.

Mål

Målet är att Socialförvaltningen ska arbeta systematiskt och likvärdigt med kvalitetsledningssystemet, utifrån tydlig struktur med medborgaren i fokus.

Vem

Denna riktlinje gäller för samtliga medarbetare inom Socialförvaltningen.

Ansvar

Kommunledning

Kommunledningen ansvarar för:

- Upphandling av ledningssystem, drift, uppbyggnad, underhåll och säkerhet
- Sammankallande till kommunövergripande utveckling- och förbättringsdialoger

Socialnämnd

Socialnämnd ansvarar för:

- Att ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 upprättas, planeras, genomförs och följs upp
- Att formulera nämndsmål, utifrån antagna fullmäktigemål, som beskriver Socialförvaltningens övergripande inriktning med fokus på verksamhetens och medborgarens behov

- Att besluta om ett årshjul för nämndens kvalitetsarbete, vilket beskriver när på året större aktiviteter kopplade till nämndens kvalitetsarbete ska genomföras och återrapporteras till nämnden
- Att besluta om antagande och revidering av riktlinjer inom Socialnämndens ansvarsområde gällande kvalitet och ledning
- Säkerställa att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 i de verksamheter som genomför insatser på nämndens uppdrag efter att avtal tecknats med stöd av lagen om offentlig upphandling (LOU) eller lagen om valfrihetssystem (LOV)
- Ta emot information gällande Lex Sarah och Lex Maria

Socialchef

Socialchefen ansvarar för:

- Förvaltningsövergripande ansvar för arbetet i ledningssystemet
- Likvärdig användning av ledningssystemet inom förvaltningen samt att beslutade rutiner finns och följs
- Driva det förvaltningsövergripande kvalitetsledningsarbetet
- Tillse att politiska beslut verkställs
- Vid behov genomföra riskanalyser, egenkontroller och åtgärder för att säkerställa god kvalitet och patientsäkerhet inom Socialförvaltningens alla verksamheter
- Meddela förändringar i förvaltningsledningsgruppen till systemadministratörer
- Fatta beslut gällande om Lex Sarah ska anmälas till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO)
- Informera Socialnämnden när anmälningar till IVO görs enligt Lex Maria och Lex Sarah

Verksamhetschef

Verksamhetschef ansvarar för:

- Likvärdig användning av ledningssystemet inom verksamhetens ledningsgrupp samt att beslutade rutiner följs
- Driva det verksamhetsövergripande kvalitetsledningsarbetet
- I ledningssystemet dokumentera hur verksamhetsområdet planerar, leder, kontrollerar, rapporterar, följer upp, utvärderar det arbete som utförts
- Verksamhetschef hälso- och sjukvård ska tillsammans med medicinskt ansvarig sjuksköterska ansvara för kvalitetsledningssystem för kommunal primärvård
- Meddela förändringar i ledningsgruppen till systemadministratörer
- Säkerställa så att rätt underlag presenteras i ledningssystemet

Enhetschef

Enhetschef ansvarar för:

- Arbeta enligt beslutade rutiner i ledningssystemet
- Driva det enhetsövergripande kvalitetsledningsarbetet och göra medarbetarna delaktiga i utvecklandet av enhetens processer och styrdokument
- Vid behov och minst en gång om året se över och revidera de processer som enheten arbetar

enligt

- I ledningssystemet dokumentera hur enheten planerar, leder, kontrollerar, rapporterar, följer upp, utvärderar det arbete som utförts
- Återkoppla enhetens kvalitetsarbete till verksamhetschef

Stab

Staben ansvarar för:

- Utveckla ledningssystemet utifrån aktuella lagrum samt kommunfullmäktiges och socialnämndens mål
- Utveckla och driva arbetsmetoder i ledningssystemet samt bistå verksamhetschefer/enhetschefer i arbetet med att planera, leda, kontrollera, rapportera, följa upp, utvärdera och förbättra i ledningssystem
- Säkerställer så att ledningssystemet är uppdaterat utifrån kommunfullmäktige, socialnämnd och förvaltningsövergripande bestämmelser
- Bevaka så att checklistor och dokument är aktuella i ledningssystemet
- Säkerställa att rätt underlag presenteras i ledningssystemet
- Sammanställa rapporter och planer till nämnd, verksamheter och medborgare
- En väg in för kommunledningen gällande ledningssystemet, deltar i det kommunövergripande arbete och återrapportera till förvaltningsledning

Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS

Mas ansvarar för:

- Medicinskt ansvarig sjuksköterska ska tillsammans med verksamhetschef hälso och sjukvård ansvara för kvalitetsledningssystem för kommunal primärvård
- Säkerställa att processer, rutiner och egenkontroller/checklistor är reviderade och utförs
- Genomföra tillsyn, egenkontroll och uppföljning enligt HSL
- Sammanställa och analysera avvikelser/egenkontroller/checklistor enligt HSL (2017:30) och PSL (2010:659)
- Utredda och fatta beslut gällande Lex Maria

Medarbetare

Medarbetare ansvarar för:

- Att vara uppdaterad och arbeta enligt beslutade processer och styrdokument som utgör det systematiska kvalitetsarbetet
- Delta i utveckling av det systematiska kvalitetsarbetet

Systemadministratör

Systemadministratör ansvarar för:

- Lägga upp nya/förändrade behörigheter
- Säkerställa korrekta behörigheter
- Sammanställa kvalitetsindikationer till Socialstyrelsen

Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad

Kartläggningen av kvalitet

Som ett första steg i kvalitetsarbetet ska den som bedriver verksamheten ta reda på vad som är kvalitet för just den verksamheten. Detta görs genom en kartläggning av vilka krav och mål som finns i lagar och föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade, och i beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter, som gäller för verksamheten.

Processer

Socialnämndens kvalitetsledningssystem utgörs av tre processer, en för Socialtjänstprocesserna, en för Hälso- och sjukvårdsprocesserna och en process för förebyggande arbete. Till dessa processer finns tillhörande styrdokument som beskriver:

- de aktiviteter som ska utföras,
- vem/vilka som har ansvar för att respektive aktivitet utförs

Det finns förvaltningsövergripande styrdokument utifrån gemensamma aktiviteter. Gemensamt för de förvaltningsövergripande aktiviteterna är att dessa aktiviteter gäller alla medarbetare. De förvaltningsövergripande aktiviteterna, med tillhörande styrdokument, kan gälla i flera delprocesser inom alla verksamhetsområden.

Målsättningen är att processdokumenten (rutiner, anvisningar etc.) ska vara så pass väl utarbetade och uppdaterade att en ny medarbetare inom något av Socialnämndens ansvarsområden enkelt ska få en överblick över alla aktiviteter som ingår i medarbetarens tjänst. Detta genom att medarbetaren vid anställning får tillgång till dokumentet som beskriver de förvaltningsövergripande samt stödande aktiviteterna respektive det dokument som beskriver processerna på den enhet som medarbetaren arbetar på.

Processerna ska gås igenom på respektive enhet minst en gång om året och vid behov revideras.

Samverkan

De aktiviteter som beskrivs i processdokumenten där det behövs samverkan, för att säkra kvaliteten på de insatser som ges, ska märkas ut i respektive dokument. Det ska framgå av processerna och styrdokumentet länkade till respektive aktivitet hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten. Det ska genom processerna och styrdokumentet som är länkade till respektive aktivitet även framgå hur samverkan ska bedrivas med andra vårdgivare och andra relevanta aktörer.

Systematiskt förbättringsarbete

För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt uppbyggt för att planera, leda, kontrollera, rapportera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten krävs ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete. I förbättringsarbetet läggs vikt vid förebyggande åtgärder såsom riskanalyser för att kunna förhindra att missförhållanden och andra avvikelser inträffar. Egenkontroller

genomförs för att granska, följa upp och analysera verksamhetens resultat och kvalitet. Därutöver ska inkomna rapporter, klagomål och synpunkter tas emot, utredas, sammanställas och analyseras för att säkerställa kvaliteten.

Kvalitetsberättelse och patientsäkerhetsberättelse

Socialnämndens arbete med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamheternas kvalitet ska dokumenteras. Detta görs i kvalitetsberättelse samt patientsäkerhetsberättelse, vilken upprättas för föregående år och ska vara färdigställd och tillgänglig den 1 mars varje år.