



2009-01-28

Ledningssystem för kvalitet inom individ- och familjeomsorgen

”Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av socialtjänstens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.” (Socialtjänstlagen 3 kap 3 §)

Socialstyrelsens nationella riktlinjer för individ- och familjeomsorgen ska följas.

Socialstyrelsen har även lämnat föreskrifter och allmänna råd om Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11).

För att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet skall nämnden inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

Ledningssystemet ska säkerställa att:

1. Uppföljningsbara mål utifrån SoL fastställs,
2. Kvalitetsarbetets inriktning och omfattning är anpassad till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål,
3. Ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs,
4. Enskilda och grupper, t e x brukarorganisationer, ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten,
5. Personalen görs delaktig i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten
6. Kvalitetsarbetet dokumenteras och kontinuerligt följs upp.

Verksamheten inom individ- och familjeomsorgen styrs även utifrån åtaganden från Kommunfullmäktige till Socialnämnden och vidare till förvaltningens ledning.

Människors olika behov och förväntningar påverkar deras föreställningar av vad som är god kvalitet. Individ- och familjeomsorgen har betydelse för flera intressenter. Kvalitet kan därför inte enbart ses ur klientens synvinkel utan bör även bedömas ur ett personal-, lednings- och medborgarperspektiv.

För att uppnå god kvalitet inom individ- och familjeomsorgen krävs bl.a. rättssäkerhet, den enskildes inflytande och lättillgänglig vård och service. En väl fungerande arbetsledning och lämplig sammansättning av ett arbetslag är andra faktorer som kan ge förutsättningar för en god kvalitet. Att individ- och familjeomsorgen använder sig av ett genomtänkt arbetssätt är en del av kvalitén.

Individ- och familjeomsorgen ska:

- göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen,
- medverka i samhällsplaneringen och i samarbete med andra samhällsorgan, organisationer, föreningar och enskilda främja goda miljöer i kommunen,
- informera om individ- och familjeomsorgen i kommunen,
- genom uppsökande verksamhet och på annat sätt främja förutsättningarna för goda levnadsförhållanden,
- svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp och annat bistånd till familjer och enskilda som behöver det.

Ledningssystemet inom individ- och familjeomsorgen omfattar följande områden och aktiviteter för 2009.

Kvalitetssäkring av sociala tjänster

- Eventuella påpekande vid Länsstyrelsens, Socialstyrelsens och Arbetsmiljöverkets tillsyn, ska åtgärdas.
- Brister i övriga tillsynsärenden åtgärdas fortlöpande.
- En enkät kommer att genomföras vid försörjningsstödsverksamheten och vuxenhetens utredningsenhet, avsedd att komplettera Socialförvaltningens ordinarie synpunktshantering
- Avdelningen skall delta i de kvalitetsstudier som genomförs inom kvalitetsnätverk Väst

Tillgänglighet

- Verksamheten ska utformas så att allmänheten lätt och snabbt får kontakt och information om öppettider och genom god telefonservice.
- En informationsbroschyr över individ- och familjeomsorgens verksamheter ska tas fram.

Samverkan och samarbete

- Samarbetet med de intresseorganisationer som företräder klienter skall utvecklas och avdelningen skall aktivt delta i aktuella brukarråd.
- IFO skall aktivt delta i olika former av myndighetssamverkan och ingå i styr och referensgrupper inom avdelningens ansvarsområden.
- IFO skall genom sin utredningssektion aktivt delta i styrgruppen för att utveckla Falkenbergs del av hallandspolicyn för barn och ungdomar

Handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda

De som ansökt om bistånd, eller annan tjänst ska tycka att:

- De blir bemötta med respekt
- De får bra information om vad individ och familjeomsorgen kan erbjuda
- De snabbt får kontakt med rätt handläggare
- De snabbt får tydliga besked, som är lätta att förstå, oberoende av språk, om vilka insatser de är berättigade till.
- Deras ansökan behandlas snabbt och korrekt
- Deras egna synpunkter tas tillvara och att de upplever en delaktighet i beslutsprocessen

Vidare skall

- Fortlöpande aktgranskning och ärendegenomgång ske inom avdelningen
- Dokumentationen i ske på sådant sätt att det datoriserade datasystemet skall användas vid journalföring och övriga anteckningar
- Sekretessen mellan handläggare värnas genom att avdelningen står för strikt sekretess även mellan handläggare. Informationsutbyte skall ske med klientsamtycke eller med annat lagstöd
- Arbetet med implementeringen av metoden BBIC skall fortsätta under 2009
- Arbetsmetoderna inom IFO skall utgå från vetenskap och/eller beprövad erfarenhet. I möjligaste mån skall evidensbaserade metoder tillämpas.

Fel och brister i verksamheten

- Fel och brister som avviker från en kvalitativt god verksamhet skall följas upp med rutiner för avvikelserapportering inom samtliga verksamheter. Detta gäller såväl avvikelser beträffande klienter och personal som utrustning och lokaler.

Personal- och kompetensförsörjning

- Kompetensutvecklingsplan skall utarbetas för verksamhetsområdet samt individuellt för varje medarbetare
- Enheterna ska ha tillgång till handledning.
- De olika planerna inom arbetsmiljöområdet (hot och våldsplän, arbetsmiljöplan, introduktionsprogram, plan för avgångssamtal med flera) skall löpande uppdateras på sektionsnivå.
- Samverkan med de fackliga organisationerna skall vara prioriterad och de fackliga organisationerna skall kunna delta på arbetsplatsträffar.
- Arbetsplatsträffen skall utvecklas som bas för samverkansarbetet
- Personalen skall ha rätt kompetens för att kunna fullfölja sina arbetsuppgifter

- Under året skall gemensam avdelningsaktivitet genomföras för fortsatt utveckling av samarbetet mellan sektionerna

Försörjning av varor och tjänster

- Fortsatt medverkan i den länsgemensamma upphandlingen av institutionsvård.

Uppföljning och utvärdering av verksamheten

- Kvalitetsarbetet ska fortlöpande diskuteras vid arbetsplatsträffar. Ansvar för att kvalitetsarbetet genomförs och dokumenteras ligger på sektionschefen inom respektive enhet.