



TRELLEBORGS KOMMUN



SVEDALA KOMMUN

AMF Trelleborg, Trelleborgs kommun
Vård och omsorg, Svedala kommun

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

avseende ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser enligt
samverkansavtal

1. Inledning	3
1.1 Vad menas med kvalitet?	4
1.2 Lagar, föreskrifter och allmänna råd som styr verksamheten och kvalitetsarbetet	4
1.3 Vägledande principer	4
1.4 Styrdokument	5
2. Organisation för samverkan	6
2.1 Gemensam ledningsfunktion för samverkan Svedala och Trelleborg gällande ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser	6
2.2 Svedala kommuns organisation avseende samverkan med Trelleborg gällande ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser	6
2.3 Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs kommuns organisation	7
3. Grunderna för det systematiska kvalitetsledningssystemet	9
3.1 Processer och rutiner	10
3.1.1 Processer och rutiner - krav, mål, metod och uppföljning	12
3.1.2 Processer och rutiner - ansvarsfördelning	12
3.2 Samverkan	13
3.2.1 Samverkan - krav, mål, metod och uppföljning	15
3.2.2 Samverkan – ansvarsfördelning	16
3.3 Riskanalyser	16
3.3.1 Riskanalyser - krav, mål, metod och uppföljning	17
3.3.2 Riskanalyser- ansvarsfördelning	17
3.4 Egenkontroll	18
3.4.1 Egenkontroll - krav, mål, metod och uppföljning	20
3.4.2 Egenkontroll- ansvarsfördelning	21
3.5 Utredning av avvikelser	22

3.5.1 Utredning av avvikelser - krav, mål, metod och uppföljning	23
3.5.2. Utredning av avvikelser – ansvarsfördelning	24
3.6 Personalens medverkan i kvalitetsarbete	25
3.6.1 Personalens medverkan i kvalitetsarbete - krav, mål, metod och uppföljning	25
3.6.2 Personalens medverkan i kvalitetsarbete - ansvarsfördelning	26
3.7 Dokumentationsskyldighet	27
3.7.1 Dokumentationsskyldighet - krav, mål, metod och uppföljning	27
3.7.2 Dokumentationsskyldighet – ansvarsfördelning	28

1. Inledning

Socialnämnden i Svedala kommun (nedan kallad Svedala) och arbetsmarknadsnämnden i Trelleborgs kommun (nedan kallad Trelleborg) har ingått ett samverkansavtal som innebär att arbetsmarknadsnämnden i Trelleborg from 2021-09-01 utför samtliga uppgifter som enligt lag åvilar socialnämnden i Svedala kommun vad gäller handläggning av ekonomiskt bistånd samt att Trelleborg anordnar, utför och följer upp arbetsmarknadsinsatser gentemot sökande av ekonomiskt bistånd för Svedalas räkning.

Svedala och Trelleborg samarbetar via en gemensam ledningsfunktion vars syfte är att samverka i frågor rörande ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadsinsatser och kvalitetsarbete.

Detta ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9 gäller gemensamt för Svedala och Trelleborg avseende sökande av ekonomiskt bistånd (nedan kallat sökande) från Svedala som Trelleborg hanterar enligt uppdraget ovan.

Då den största arbetsinsatsen i detta samverkansavtal utförs av personal från Trelleborg handlar det gemensamma ledningssystemet mestadels om hur kvaliteten säkerställs i Trelleborgs organisation. En del av processen utförs av kundservice i Svedala, som är organiserade under kommunledningen. Därmed faller de uppgifter som kundservice i Svedala gör relaterade till detta uppdrag inom ramen för detta ledningssystem.

Syftet med det systematiska kvalitetsarbetet är att synliggöra kvalitet och likvärdighet. Genom att planera, följa upp, analysera, dokumentera och utveckla verksamheterna skapas och delas kunskap om vad som leder till framgång inom arbetsområdet.

Såväl Svedala som Trelleborg har som mål att kommuninvånare ska ha ekonomisk trygghet genom självförsörjning och att främja människors aktiva deltagande i samhällslivet samt rikta arbetet på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser (1 kap. 1 § SoL). De som kommer i kontakt med verksamheten ska få ett respektfullt och professionellt bemötande och få insatser av hög kvalitet.

1.1 Vad menas med kvalitet?

Definitionen av kvalitet är att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter för förvaltningens verksamhetsområde.

Det ska vara tydligt för kommuninvånare vad de kan förvänta sig som sökande av ekonomiskt bistånd.

Alla medarbetare har därför ett ansvar för att utföra sitt arbete med god kvalitet och innehållet i ledningssystemet ska vara en integrerad och naturlig del av arbetet som utförs enligt samverkansavtalet.

1.2 Lagar, föreskrifter och allmänna råd som styr verksamheten och kvalitetsarbetet

Detta ledningssystem utgår från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Enligt 3 kap 3§ SoL ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet och det ska finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet.

Kvaliteten i verksamheterna ska systematiskt och fortlöpande säkras, följas upp och utvecklas.

Ledningssystemet ska säkerställa att verksamheterna systematiskt arbetar med ett kvalitetsarbete samt tar emot och utreder de synpunkter och klagomål som inkommer.

1.3 Vägledande principer

Verksamheterna arbetar med människor som inte sällan är i en utsatt situation, varför det är extra viktigt att medarbetarnas värderingar präglar varje möte med de sökande. Arbetsmarknadsnämnden i Trelleborgs grundläggande antaganden för förvaltningens arbete är att höga förväntningar leder till höga prestationer samt att arbete är en friskfaktor för individ, familj och samhälle.

Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborg (nedan kallad AMF Trelleborg) har, utöver styrdokument och riktlinjer som nämns nedan, vägledande principer som ska stötta medarbetare i beslut och i verksamheternas utveckling. Dessa synliggörs bl.a. i förvaltningens Medarbetarguide som ger en introduktion till läget, förvaltningens organisation, arbetssätt, värderingar och de förhållningssätt som förenar alla medarbetare inom förvaltningen. Medarbetarguiden ska guida medarbetaren i vardagen, underlätta arbetet och bidra till att göra skillnad för de sökande från Trelleborg och Svedala.

De fyra principerna, som citeras nedan, är en viktig del i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete:

PRINCIP #1 FLEXIBEL KOMPETENSFÖRSÖRJNING

Trelleborg arbetar flexibelt och effektivt med kompetensförsörjningen till lokala och regionala arbetsgivare. För att vara relevanta måste vi ha ett

uppdaterat utbud och bedriva utbildning så individanpassat och flexibelt som möjligt. Kommuninvånaren kan förvänta sig att vi erbjuder efterfrågade utbildningar och arbetsgivare kan förvänta sig att vi snabbt kan erbjuda relevant utbildning.

UPPDATERAT OCH ANPASSAT ÄR ALLTID VÅR STANDARDLÖSNING

PRINCIP #2 BRANSCH DIREKT

Vi utgår ifrån att alla vill och kan bidra på arbetsmarknaden. Genom att direkt erbjuda en branschinriktning kan både arbetssökande och studerande tidigt i processen fokusera på sitt mål. Oavsett vilken del av verksamheten du kommer i kontakt med, möter du medarbetare med ett vägledande förhållningssätt och god branschkunskap. Vi har personal dedikerad till de olika branscherna som följer hela vägen från start till mål.

GENOM ATT BÖRJA MED SLUTET BLIR DET LÄTTARE ATT FULLFÖLJA

PRINCIP #3 SYSTEMATISK UPPFÖLJNING

För att veta om det vi gör ger effekt för dem vi finns till för följer vi hela tiden upp det vi gör. Vi kan i realtid följa våra resultat och ändra arbetssätt utifrån de behov som uppstår. Systematisk uppföljning genomsyrar alla delar av verksamheten på alla nivåer och är en grundpelare i vårt utvecklingsarbete.

NÄR VI ALLTID SER RESULTAT, SER VI VAD SOM BEHÖVS

PRINCIP #4 SERVICE HELA VÄGEN

Vi stöttar arbetssökande, studerande och arbetsgivare så att de ska lyckas med sina mål. Det kan handla om att hitta ett arbete, ta sig igenom sin utbildning eller hitta personal. Vi arbetar i team som gemensamt ansvarar för hela processen och gör vår breda kompetens tillgänglig för dem vi är i kontakt med.

Genom att erbjuda en sammanhållen process skapar vi en trygg och effektiv resa mot målet utan glapp i interna överlämningar.

ETT BRA FLYT OCH GOTT SÄLLSKAP KAN GÖRA HELA SKILLNADEN

1.4 Styrdokument

- Reglemente för arbetsmarknadsnämnden Trelleborgs kommun
- Reglemente för socialnämnden Svedala kommun
- Arbetsmarknadsnämnden i Trelleborgs kommuns verksamhetsplan
- Socialnämnden i Svedala kommuns Vård och omsorgsplan
- Socialnämnden i Svedala kommuns delegationsförteckning som synkroniserats med Arbetsmarknadsnämnden i Trelleborgs kommuns delegationsordning
- Riktlinjer för handläggning av försörjningsstöd för Svedala kommun (Komplement till Socialstyrelsens riktlinjer) som synkroniserats med Riktlinjer för handläggning av försörjningsstöd för Trelleborgs kommun
- Riktlinjer för arbetsmarknadsplanering för Svedala kommun som synkroniserats med Riktlinjer för arbetsmarknadsplanering för Trelleborgs kommun

- AMF Trelleborgs rutin för hantering av synpunkter och klagomål
- Gemensamma rutiner för rapportering och anmälan om och avhjälpande av missförhållanden mm enligt 14 kap 2-7 §§ SoL i ärenden som berör sökande från Svedala kommun
- Trelleborgs kommuns policy för ledning och styrning

Utöver dessa styrdokument finns inom varje avdelning i AMF Trelleborg framtagna processer, flöden och rutiner.

2. Organisation för samverkan

En viktig grund för ett välfungerande kvalitetsarbete är att det finns en tydlig och klar ansvarsstruktur där ansvar och befogenheter för att vidta åtgärder klart framgår.

2.1 Gemensam ledningsfunktion för samverkan Svedala och Trelleborg gällande ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser

Den gemensamma ledningsfunktionens syfte är att samverka i frågor rörande ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadsinsatser och kvalitetsarbete. Svedala och Trelleborg ska genom den gemensamma ledningsfunktionen utbyta erfarenheter och kunskaper i syfte att gemensamt följa upp och förbättra kvaliteten avseende arbetet med ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser för båda kommunernas räkning.

Ledningsfunktionen är uppdelad i två nivåer och består av representanter från Svedala och Trelleborgs respektive förvaltningar/verksamhetsområden som ansvarar för ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser. Ledningsfunktionens övergripande nivå består av Svedalas socialchef och Trelleborgs förvaltningschef vid AMF Trelleborg. Ledningsfunktionens operativa nivå består av Svedalas områdeschef för Individ och familjeomsorg och Trelleborgs avdelningschef för arbetsmarknad.

2.2 Svedala kommuns organisation avseende samverkan med Trelleborg gällande ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser

Socialnämnden ansvarar för att socialtjänst, hälso- och sjukvård och verksamhet som bedrivs enligt LSS genomförs enligt lagar och föreskrifter. Socialnämnden ansvarar för och fastställer ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Socialchefen har det yttersta ansvaret för att planera och genomföra kvalitetsarbetet. Socialchefen fastställer vilka särskilda insatser Vård och omsorg ska arbeta med för att uppnå de politiska målen.

Vård och omsorgs stab bedriver ett systematiskt kvalitets- och förbättringsarbete inom Vård och omsorg. Staben ansvarar för att levandegöra och föreslå revideringar av ledningssystemet.

Områdeschefen har det övergripande kvalitetsansvaret inom sitt verksamhetsområde vilket innebär att: kommunicera och omsätta övergripande mål, planera och genomföra kvalitetsarbetet, skapa förutsättningar för personalen att i vardagen reflektera kring kvalitet.

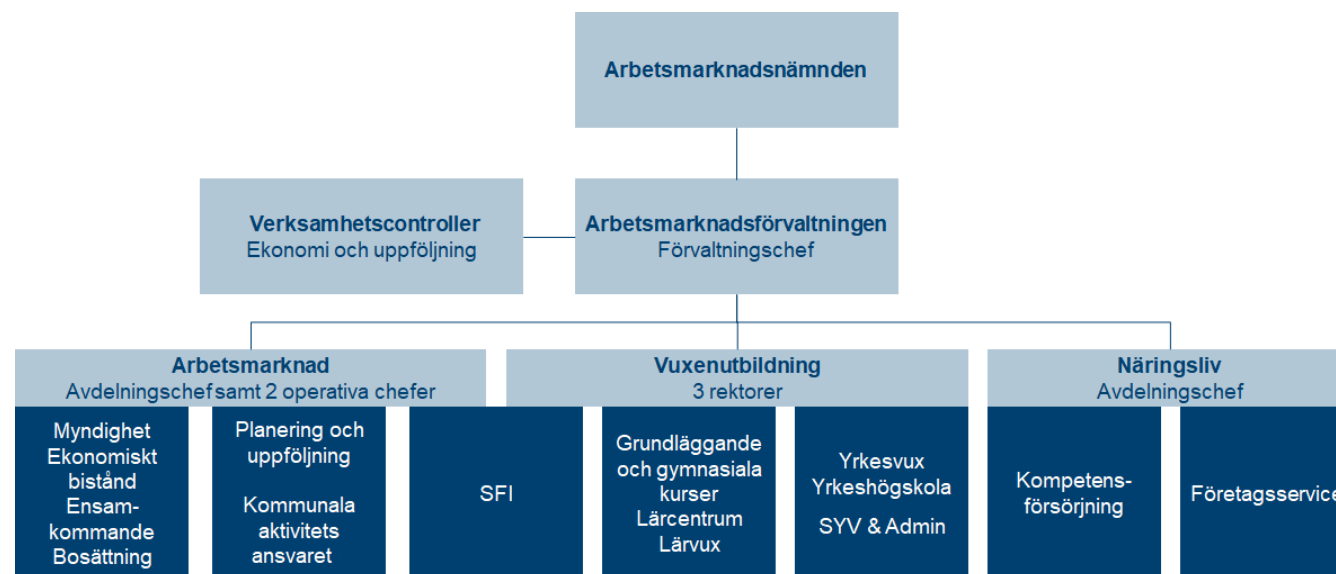
Kundservice i Svedala kommun, som är organiserade under kommunledningen, utför en del av processen i samverkansuppdraget.

2.3 Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs kommuns organisation

AMF Trelleborg är en gränsöverskridande organisation som omfattar arbetsmarknad, kommunal vuxenutbildning och näringslivsfrågor. Tillsammans har verksamheterna de olika perspektiv och kompetenser som behövs för att ta ett samlat grepp om arbetslöshet och utbildningsnivå i kommunen.

Vägen till egen försörjning är ofta en resa genom hela eller många delar av verksamheten och för den sökande blir det extra viktigt att upplevelsen är stabil, trygg och effektiv hela vägen. Förvaltningen har ett kompetensförsörjningsperspektiv som genomsyrar hela verksamheten och arbetet med de sökande ska vara tydlig, målinriktat och utan glapp i överlämning mellan olika personer och insatser. En tydlig modell/process som ger möjlighet att kombinera utbildnings- och arbetsmarknadsåtgärder på ett sätt som ger resultat.

Organisationen i förvaltningen ska främja kontinuerligt förbättringsarbete och består av en processorienterad struktur där avdelningschefer har ansvar för olika delar av processen. Det finns en tydlig systematik i uppföljning av verksamhet och arbetsmiljö på alla nivåer i organisationen.



I detta ledningssystem redogörs för delarna Arbetsmarknad och Näringsliv.

Arbetsmarknad leds av avdelningschef, tillsammans med två operativa chefer, och ansvarar för att arbetssökande så fort som möjligt ska ta sig in på arbetsmarknaden. I avdelningen ingår flera verksamhetsdelar:

- ekonomiskt bistånd och myndighetsutövning för ensamkommande barn och unga
- planering och uppföljning för personer som söker ekonomiskt bistånd
- kommunens aktivitetsansvar för unga som varken arbetar eller studerar
- mottagning och bosättning av nyanlända.

Näringsliv leds av avdelningschef och arbetar med två olika uppdrag – kompetensförsörjning och företagsservice. Detta ledningssystem fokuserar på delen kompetensförsörjning.

Inom kompetensförsörjning arbetar rekryterare med såväl praktik som direktrekrytering och särskilda arbetsplatsförlagda branschlösningar. Fokus för denna del av verksamheten är att arbetssökande ska få arbete och arbetsgivare ska få tillgång till rätt kompetens. Detta arbete utförs tillsammans med arbetsmarknadsavdelningen.

Arbetsmarknadsnämnden ansvarar för att arbetet med ekonomiskt bistånd bedrivs enligt SoL och genomförs enligt lagar och föreskrifter samt att

arbetsmarknadsinsatser anordnas enligt samverkansavtalet.

Arbetsmarknadsnämnden ansvarar för och fastställer ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Arbetsmarknadsförvaltningschefen har det yttersta ansvaret för att planera och genomföra kvalitetsarbetet och fastställer vilka särskilda insatser förvaltningen ska arbeta med för att uppnå de politiska målen.

Förvaltningens ledningsgrupp bedriver ett systematiskt kvalitets- och förbättringsarbete och ansvarar för att levandegöra och föreslå revideringar av ledningssystemet.

Avdelningscheferna har det övergripande kvalitetsansvaret inom respektive verksamhetsområde vilket innebär att:

kommunicera och omsätta övergripande mål, planera och genomföra kvalitetsarbetet samt skapa förutsättningar för personalen att i vardagen reflektera kring kvalitet.

3. Grunderna för det systematiska kvalitetsledningssystemet

Ledningssystemet är uppbyggt utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet och ska utgöra ett stöd för planering, ledning, kontroll, uppföljning, utvärdering och förbättring av verksamheten.

Ledningssystemet omfattar:

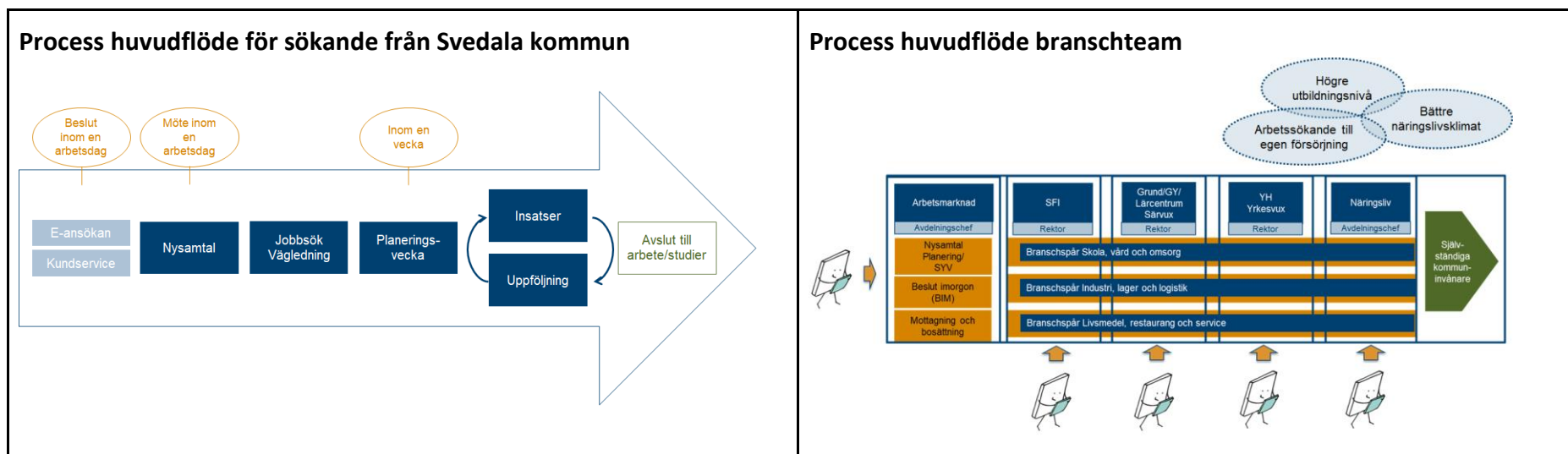
- Processer och rutiner
- Samverkan
- Riskanalyser
- Egenkontroll
- Utredning av avvikelser
- Personalens medverkan i kvalitetsarbete
- Dokumentationsskyldighet

Inom respektive område tydliggörs ansvar och inom samtliga områden gäller följande:

- Socialnämnden i Svedala kommun är huvudman och har verksamhetsansvar för samtliga uppgifter som omfattas av samverkansavtalet, dvs handläggning av ekonomiskt bistånd samt arbetsmarknadsinsatser.
- Trelleborgs arbetsmarknadsnämnd ansvarar för handläggning av ärenden om ekonomiskt bistånd samt att anordna, utföra samt följa upp arbetsmarknadsinsatser.

3.1 Processer och rutiner

Nedan beskrivs de processer som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet (identifiera, beskriva och fastställa).



AMF Trelleborg arbetar i förvaltningsövergripande team för att ge smart service hela vägen åt arbetssökande, studerande och företagare. Förvaltningen organiserar sig utifrån branscher där möjligheter finns och branschspåren går tvärs igenom verksamheten. Det ger en sammanhållen process som underlättar samarbete inom förvaltningen och förbättrar service till arbetssökande, studerande och företagare.

Det orangea flödet i bilden om branschteam är en arbetssökandes väg. När sökande gör en ansökan om ekonomiskt bistånd, antingen digital eller i pappersformat via kundservice i Svedala kommun, bokas en tid till en arbetsmarknadssekreterare arbetsdagen efter, där tolk bokas in vid behov. På nysamtalet görs en bedömning och en arbetsmarknadsplanering upprättas. Sökande får på plats reda på om hen bedöms som aktiv och har rätt till försörjningsstöd. Dagen efter påbörjar sökande planeringsveckan för att innan veckans slut ha valt branschriktning. Under planeringsveckan får sökande information om branscher, kunskap om arbetsplatser och får stöd för att ta fram ett fullständigt CV och personligt brev. Sökande träffar arbetsmarknadssekreterare, rekryterare och i vissa fall lärare eller studie- och yrkesvägledare.

Det mörkblå flödet visar linjeorganisationen. Arbetsmarknad är huvudansvariga för planering och uppföljning av arbetssökande, men uppdraget kan inte lösas av arbetsmarknad på egen hand utan är en del som hela verksamheten arbetar med gemensamt.

Målområden markeras i ljusblått. Arbetssökande till egen försörjning kräver samarbete i nya former.

Branschteam

Redan i en första kontakt med förvaltningen väljer den sökande i samråd med förvaltningens medarbetare en branschinriktning. Inom respektive bransch finns team som jobbar gemensamt med de arbetssökande och studerande som är aktuella inom branschspåret. Det finns två uppdrag för teamen - samordning och utveckling.

- *Samordning* av ordinarie arbete för att fler ska bli självförsörjande snabbare – smidiga vägar i systemet och en samordnad arbetsmarknads- och studieplan. Samordning sker på regelbundna möten där arbetsmarknadssekreterare och rekryterare träffas 1 ggr/vecka. SFI-lärare deltar 1ggr/månad och yrkeslärare och övriga komvux-lärare vid behov.

- *Utvecklingsarbete* för fler kombinationslösningar inom de olika branscherna, både för kvalificerade yrken som kräver högre utbildning och olika snabbspår. Detta ska leda till en utökad service till både arbetssökande, studerande och arbetsgivare. Teamutveckling sker med en representant från varje verksamhetsdel som träffas 4-6 ggr/år. Stora teamet träffas 2 ggr/år och branschteamledarmöten hålls 1 ggr/månad.

I varje del av verksamheten finns framtagna processer och rutindokument som styr verksamheten. I dessa finns tidsangivelser för hur snabbt förvaltningens målgrupp får service. Det finns också stöd för likvärdiga bedömningar.

3.1.1 Processer och rutiner - krav, mål, metod och uppföljning

Krav i författningen SOSFS 2011:9	Mål	Metod	Uppföljning
<p>4 kap 2 § Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.</p> <p>2 kap 1 § En process är en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat.</p> <p>4 kap 3 § I varje process ska de aktiviteter som ingår identifieras och aktiviteternas inbördes ordning ska bestämmas.</p>	Processerna ska användas för att utveckla och säkra kvaliteten.	Kartläggning och uppföljning av processer ska leda till att kvalitet säkras och att rutiner fastställs.	Processer och rutiner ska vid behov ändras utifrån det systematiska förbättringsarbetet som sker vid uppföljning, egenkontroll, utredning av avvikelser och riskanalyser.

3.1.2 Processer och rutiner - ansvarsfördelning

- Större förändringar av processer som berör de sökande diskuteras i den gemensamma ledningsfunktionen.
- Förvaltningschef och/eller avdelningschef på AMF Trelleborg ansvarar för att processer och rutiner fastställs och revideras vid behov.
- Medarbetare ansvarar för att:
 - följa processer och rutiner,
 - lyfta förslag på förbättringar av processer och rutiner.
- Branschteamledare på AMF Trelleborg ansvarar för branschteamens respektive processer.

3.2 Samverkan

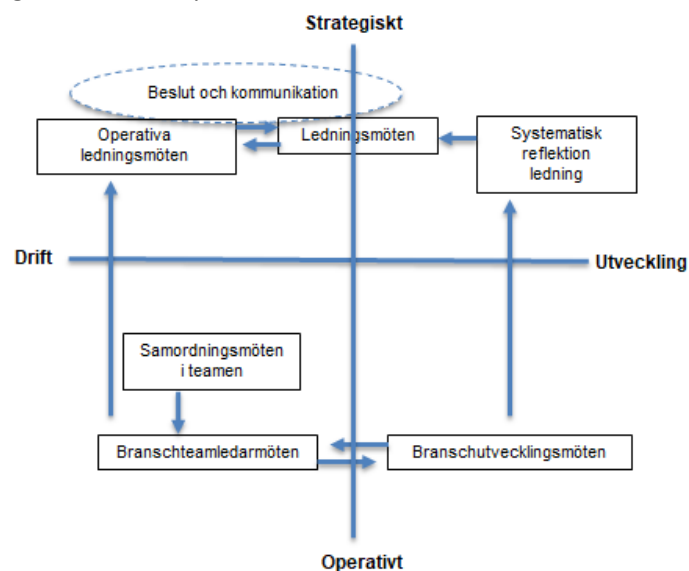
Många som söker ekonomiskt bistånd har komplexa behov, vilket kräver en fungerande samverkan såväl internt som externt. Bristande samverkan kan innebära en risk för den sökande och därför ska det finnas rutiner för att tydliggöra ansvar för samverkan i gränssnittet mellan olika ansvarsområden. Samverkan är ofta en förutsättning för att den sökande ska få det stöd som motsvarar hans behov. Ledningssystemet säkerställer att det finns riktlinjer och rutiner som tydliggör ansvaret för samverkan utifrån den sökandes behov.

Samverkan och informationsutbyte internt inom AMF Trelleborg

Förvaltningen har ett övergripande lednings- och kommunikationssystem för att säkra informationsutbyte och samverkan mellan avdelningar.

Syftet med systemet är att skapa en verksamhet där alla kompetenser och verksamhetsdelar arbetar mot samma mål samt att skapa transparens i beslut och kommunikation. Att säkerställa informationsflöde mellan olika möten och att beslut från operativa ledningsmöten och ledningsmöten kommuniceras ut synkroniserat.

Systemet nedan beskriver förvaltningsövergripande möten och informations- och beslutsflödet mellan nivåerna. Utöver dessa möten har varje verksamhetsdel sin egen mötesstruktur. Matrisen nedan beskriver mötesstruktur för helheten utifrån driftsfrågor och utvecklingsfrågor samt frågor av strategisk eller mer operativ karaktär.



Information från *samordningsmöten i branschteam* går antingen till egen chef, som tar informationen med in i ledningsmöten vid behov, eller till branschemledarna som kan lyfta in frågan i *branschteamledarmöten*. Frågor som handlar om hantering av ärenden/arbetssökande/studerande kan lösas direkt medan utvecklingsfrågor lyfts vidare till *branschutvecklingsmöten*. Lärande från dessa möten fångas upp av branschteamledare och verksamhetsstrateg som för informationen vidare till *ledningsgruppens systematiska uppföljning*.

Det lärande som skapas i verksamheten ska föras vidare för att kunna ligga till grund för strategiska beslut i ledningsgruppen. *Ledningsgruppen* arbetar strategiskt och med såväl driftsfrågor som utvecklingsfrågor. Fokus på ledningsmötena är resultat/strategi, ledarskap och medarbetarskap. Den *operativa ledningsgruppen* fokuserar på ledningsfrågor av operativ karaktär. Dessa möten hålls av verksamhetsstrateg och input till dagordningen kommer från såväl ledningsmöten som från teamledarmöten. Verksamhetsnära frågor, förvaltningsövergripande projekt och digitalisering är stående punkter i detta forum. De beslut som fattas i ledningsmöten och operativa ledningsmöten kommuniceras till personal via minnesanteckningar, förvaltningsbrev och på arbetslagsmöten/avdelningsmöten.

Utöver dessa möten har varje verksamhetsdel sina möten för att samordna arbetet i verksamhetsdelarna. Bilden ovan synliggör inte dessa möten. De möten som förekommer i varje verksamhetsdel är bl.a.:

- *APT* - ett forum för dialog mellan arbetsgivare och arbetstagare. På arbetsplatsträffar diskuteras arbetsmiljö och medarbetarna får insyn i verksamheten genom information om nämndsärenden och aktuella frågor. På APT diskuteras också inkomna synpunkter och klagomål på verksamheten utifrån Rutin för synpunkter och klagomål.
- *Avdelnings-/produktions-/utvecklingsmöten* hålls kontinuerligt och är ett forum för information och diskussion kring aktuella ämnen.
- *EOR-möten för systematiskt reflektion* på ledningsnivå och avdelningsnivå säkerställer arbetet med verksamhetsutveckling och ständiga förbättringar. Möten hålls 1 ggr/månad utifrån särskild struktur och rapporteringsmall.

Samverkan och informationsutbyte externt

För att nå bra resultat för den sökande krävs oftast samverkan med ett stort antal aktörer, som t.ex. Arbetsförmedlingen (AF), Försäkringskassan, Migrationsverket, Region Skåne, andra kommuner och näringslivet/arbetsgivare. Samverkan med Region Skåne kan t.ex. handla om samverkan med vårdcentraler angående sökande med psykisk och fysisk ohälsa. En tät samverkan med näringsliv krävs bl.a. för att hitta möjligheter för praktik eller språkpraktik för den sökande samt att säkerställa att de insatser som görs ligger i linje med företags kompetensbehov. Samverkanspartners varierar över tid utifrån olika behov samt att formella överenskommelser tas fram vid behov, som t.ex. "Lokal överenskommelse om samverkan med AF för att minska arbetslösheten bland unga och nyanlända".

I samband med framtagningen av samverkansavtalet mellan Svedala och Trelleborg initierades 13 olika arbetsgrupper för samverkan, där flera av dessa kontakter nyttjas framgent t.ex. gällande orosanmälan, missbruk, våld i nära relationer etc.

Se vidare om samverkan i tabellen nedan samt avsnitt Processer och rutiner.

3.2.1 Samverkan - krav, mål, metod och uppföljning

Krav i författningen SOSFS 2011:9	Mål	Metod	Uppföljning
<p>5 § Socialtjänst och LSS De processer där samverkan behövs ska identifieras för att säkra kvaliteten på de insatser som ges i verksamheten.</p> <p>Det ska framgå av processerna och rutinerna hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten.</p> <p>Det ska genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs med andra verksamheter inom socialtjänsten eller enligt LSS och med vårdgivare, myndigheter, föreningar och andra organisationer.</p>	<p>God samverkan, internt och externt, som säkerställer den sökandes behov.</p>	<p>Övergripande lednings- och kommunikationssystem.</p> <p>Rutiner för informationsöverföring mellan avdelningar, verksamhetsområden och huvudmän.</p> <p>Skriftlig och muntlig information ges till sökande vid förändring av insatser.</p> <p>Närstående/god man erbjuds att delta i möten om den sökande samtycker.</p> <p>Upprättande av arbetsmarknadsplaner.</p> <p>Medverkan i olika samverkansforum, internt och externt, som t.ex. samverkansmöten med psykiatri, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket och näringslivet/arbetsgivare.</p> <p>Generell överenskommelse om samverkan mellan Trelleborg-, Svedala- och Vellinge kommun och Arbetsförmedlingen Skåne Sydväst.</p> <p>Lokal överenskommelse om samverkan med AF för att minska arbetslösheten bland unga och nyanlända.</p> <p>Regelbundna avstämningsmöten mellan AMF Trelleborg och Svedala Kundservice.</p>	<p>Uppföljning av uppdraget i den gemensamma ledningsfunktionen - övergripande nivå 1 ggr/år - operativ nivå minst 1 ggr/kvartal.</p> <p>Regelbunden uppföljning och utvärdering av riktlinjer och rutiner.</p> <p>Kontinuerlig uppföljning av arbetsmarknadsplaner.</p> <p>Översyn och förnyelse av överenskommelser med samverkansaktörer.</p>

3.2.2 Samverkan – ansvarsfördelning

- Den gemensamma ledningsfunktionen ansvarar för att samverka kring frågor avseende uppdraget. Ledningsfunktionens övergripande nivå består av Svedalas socialchef och förvaltningschef vid AMF Trelleborg. Ledningsfunktionens övergripande nivå ska delta i gemensamma möten minst en gång per år. Svedala ansvarar för att kalla till dessa möten. Ledningsfunktionens operativa nivå består av Svedalas områdeschef och Trelleborgs avdelningschef arbetsmarknad. Ledningsfunktionens operativa nivå ska delta i gemensamma möten minst en gång per kvartal. Svedala ansvarar för att kalla till dessa möten.
- Socialchef i Svedala ansvarar för att teckna gemensamma överenskommelser och avtal vid behov.
- Förvaltningschef och/eller avdelningschefer på AMF Trelleborg ansvarar för att intern och extern samverkan med aktuella parter gällande sökande från Svedala fungerar och att det upprättas överenskommelser, avtal och rutiner för samverkan och samarbete, internt och externt.
- Avdelningschefer ansvarar för att:
 - ta fram rutiner utifrån gällande överenskommelser och avtal,
 - informera om gällande överenskommelser, avtal och rutiner,
 - medverka i olika samverkansforum, internt och externt.
- Medarbetare ansvarar för att:
 - följa upprättade rutiner,
 - återkoppla när samverkan inte fungerar,
 - medverka i olika samverkansforum, internt och externt, som ingår i medarbetarens uppdrag.

3.3 Riskanalyser

Vid förändringar, till exempel organisationsförändringar eller införande av ny teknik eller nya arbetsmetoder, görs kartläggningar, riskbedömningar och handlings-/åtgärdsplaner. Riskanalyser görs även årligen i samband med att intern kontroll genomförs. Riskanalysen är till hjälp för nämnderna att prioritera vilka risker som ska kontrolleras och följas upp.

3.3.1 Riskanalyser - krav, mål, metod och uppföljning

Krav i författningen SOSFS 2011:9	Mål	Metod	Uppföljning
<p>Den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.</p> <p>För varje sådan händelse ska den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. uppskatta sannolikheten för att händelsen inträffar, och 2. bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen. 	<p>Identifiera, minska och/eller eliminera risker i verksamheten.</p>	<p>Riskanalys genomförs genom en sannolikhets- och konsekvensbedömning, bl.a. i samband med internkontroll, där risker värderas utifrån en bedömningsskala.</p> <p>Riskanalys genomförs till exempel vid:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Systematisk kartläggning och analys av befintlig verksamhet, - vid väsentliga förändringar i verksamheten, - vid risker som kan påverka verksamhet och/eller dess sökande, - vid systematiskt arbetsmiljöarbete. 	<p>Identifierade risker följs upp utifrån vad som bestämts i respektive riskanalys som genomförts.</p> <p>Åtgärder vidtas löpande under året utifrån resultat från kontroller.</p> <p>Resultat av årets internkontrollplan följs upp i nämnderna.</p>

3.3.2 Riskanalyser- ansvarsfördelning

- Trelleborgs arbetsmarknadsnämnd och Svedala socialnämnd ansvarar för att ta beslut om samt följa upp internkontrollplan varje år.
- Den gemensamma ledningsfunktionen ansvarar för att lyfta eventuella gemensamma risker som kan ingå i respektive nämnds internkontrollplan.
- Förvaltningschef och/eller avdelningschef på AMF Trelleborg och/eller enhetschef på kundservice i Svedala ansvarar för att:
 - vid behov genomföra kartläggningar, riskbedömningar och handlingsplaner avseende exempelvis vid förändringar i verksamheten eller vid identifierade risker,

- följa upp identifierade risker utifrån vad som bestämts i respektive riskanalys,
 - löpande genomföra åtgärder för att minska identifierade risker som kan påverka verksamhet och/eller dess sökande.
- Medarbetare ansvarar för att vara delaktiga i arbetet med riskanalyser och handlingsplaner.

3.4 Egenkontroll

I uppföljning och utvärdering av ledningssystemet ska de fastställda rutinerna följas upp och utvärderas. Det är också angeläget att göra regelbundna uppföljningar av verksamheten för att kunna följa verksamheten över tid. Detta sker genom såväl AMF Trelleborgs systematiska uppföljning av extraordinära resultat som genom delårsanalyser, årsanalyser och uppföljning av den interna kontrollplanen.

Nämnderna är enligt kommunallagen (2017:725, 6 kap 6 §) skyldiga att årligen genomföra en intern kontroll som säkerställer att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de lagar och föreskrifter som styr verksamheten. Det är även nämndernas ansvar att se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. I detta syfte antar nämnderna varje år en särskild plan för det kommande årets uppföljning av internkontrollen som innehåller en analys av de allvarligaste riskerna för nämnden, samt planerade kontroller och åtgärder för att minimera riskerna.

Systematiskt utvecklingsarbete för extraordinära resultat

AMF Trelleborg har ett arbetssätt som bygger på att ständigt våga testa nytt och att utvärdera vad som ger effekt, att agera sig in i framtiden. För att veta om det som görs ger effekt för de som verksamheten finns till för sker kontinuerlig uppföljning för att i realtid följa resultat och ändra arbetssätt utifrån de behov som uppstår. Systematisk uppföljning genomsyrar alla delar av verksamheten på alla nivåer och är en grundpelare i utvecklingsarbetet. Genom att löpande utvärdera vad förvaltningen gör och hur man gör det, skruvar man på processer och fortsätter att utvecklas. För att stärka förutsättningarna för detta arbete har förvaltningen en gemensam modell för utvecklingsarbete. I modellen finns grundläggande begrepp som t.ex. Extraordinära resultat (EOR), 4-fältare – en analys av nuvarande och önskat läge utifrån Produktionsapparat, Kompetens, Drivkrafter och Kultur samt Experiment – ett sätt att systematiskt testa idéer i verksamheten. Extraordinära resultat innebär en riktning för förvaltningen som adderas till de politiskt beslutade målen. Dessa ska vara extraordinära och kräva verksamhetsutveckling.

Inriktningsmål från kommunfullmäktige och effektmål från arbetsmarknadsnämnden är politikens beslutade mål. Förvaltningen tar fram indikatorer för att kunna följa om effektmål nås. Även dessa indikatorer beslutas av nämnden. Det extraordinära resultatet sätts av förvaltningens ledningsgrupp inför varje nytt kalenderår och ska ena förvaltningen i en riktigt framåt för året som ligger i linje med framtida utmaningar och som enar förvaltningens utvecklingsarbete. Detta EOR bryts sedan ner på fler nivåer i verksamhetsdelarna där varje chef, tillsammans med sin personal, tar fram ett EOR för sin

verksamhetsdel. Därefter tar varje medarbetare fram ett EOR för sig själv. Varje nivå EOR ska bidra till helheten och driver utvecklingen i samma riktning. Då lösningen för EOR ofta ligger i det okända är en grundpelare i EOR-metodiken att agera. Att systematiskt testa idéer och lära av de erfarenheter som dras. Under året genomförs gemensamma systematiska reflektioner på olika nivåer i verksamheten för att ta tillvara lärande som t.ex. utfall, vad som ska tas med i det fortsatta arbetet och vad som ska göras annorlunda.

De extraordinära resultaten föregås av en *Fyrfälts analys*, där förvaltningen synliggör de yttre delarna, dvs. produktionsapparat och kompetens, och de inre delarna drivkrafter och kultur. Genom att göra en analys av nuläget och en av framtiden kan förvaltningen se vad som behöver förändras och fokusera på rätt saker att utveckla. Utifrån detta arbete arbetar medarbetaren, verksamhetsdelarna och förvaltningen på övergripande nivå vidare med hypoteser, testar, observerar och reflekterar för att få igång rörelsen i verksamheten mot nya EOR för att verksamheten ska utvecklas och gå i takt med omvärlden.

På verksamhetsnivå följs arbetet med ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser upp systematiskt genom att varje arbetsmarknadssekreterare har ansvar för planering och uppföljning för ett antal sökande och följer dessa i en sökandelista som sammanställs varje månad. Den sökandes planering följs upp systematiskt av arbetsmarknadssekreterare tillsammans med den sökande.

3.4.1 Egenkontroll - krav, mål, metod och uppföljning

Krav i författningen SOSFS 2011:9	Mål	Metod	Uppföljning
<p>2 § Egenkontroll kan innefatta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - jämförelser av verksamhetens resultat dels med uppgifter i öppna jämförelser, dels med resultat för andra verksamheter, - jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat med tidigare resultat, - målgruppsundersökningar, - granskning av journaler, akter och annan dokumentation, - undersökning av om det finns förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet, - inhämtande av synpunkter från revisorer och intressenter. 	<p>Säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling.</p>	<p>Rutin för uppföljning av den sökandes arbetsmarknadsplan.</p> <p>Avtalsuppföljning mellan Svedala och Trelleborg.</p> <p>Månatlig resultatrapport till nämnder.</p> <p>Intern kontrollplan fastställs varje år.</p> <p>Rutin för synpunkter och klagomål.</p> <p>Nationella uppföljningar.</p>	<p>Kontinuerlig uppföljning av den sökandes arbetsmarknadsplan.</p> <p>Årlig avtalsuppföljning mellan Svedala och Trelleborg.</p> <p>Trelleborg ska minst en gång per år medverka vid Svedala socialnämnds sammanträde för att informera och svara på nämndens frågor om Uppdraget.</p> <p>Månatlig resultatuppföljning i nämnderna (undantag sommarmånader samt januari)</p> <p>Intern kontrollplan följs upp och resultat redovisas.</p> <p>Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål till den gemensamma ledningsfunktionen.</p> <p>Resultat av enkäter följs upp och relevanta åtgärder sätts in.</p>

		Granskning av journaler genom stickprov. Loggning i verksamhetssystem med stickprovskontroller Systematiskt uppföljning av Extraordinära resultat (EOR).	Resultat analyseras och relevanta åtgärder sätts in. Systematiskt uppföljning av Extraordinära resultat (EOR).
--	--	--	---

3.4.2 Egenkontroll- ansvarsfördelning

- Den gemensamma ledningsfunktionen ansvarar för att gemensamt diskutera hur egenkontroll ska bedrivas och utvecklas för att säkra verksamhetens kvalitet.
- AMF Trelleborg ansvarar för att genomföra egenkontroller.
- Förvaltningschef och/eller avdelningschef/operativ chef på AMF Trelleborg alternativt enhetschef på kundservice i Svedala ansvarar för att:
 - rutiner upprättas för systematiska uppföljningar,
 - tillsammans med teamledare och/eller operativa chefer genomföra systematiska uppföljningar,
 - informera om vilka rutiner som finns.
- Medarbetare ansvarar för att följa upprättade rutiner.

Ansvarsnivå för EOR uppföljning

Ledningsnivå

Systematisk reflektion för att skapa gemensamt lärande.

- Varje chef experimenterar i sin verksamhetsdel och får in utforskande och rörelse i vardagen.
- Ledningsgruppen har systematisk reflektion kopplat till EOR 1 ggr/månad.

- Vid varje ledningsmöte lyfts experiment upp som särskild punkt eller vid in- och utcheck.
- Månadssamtal individuellt med ledare, fokus på rörelse.

Verksamhetsnivå

- Varje verksamhetsdel har systematiska möten efter egen struktur för att följa upp verksamheten – här designas rörelse och experiment in. Medarbetare får möjlighet att dela med sig, lära och inspirera.
- Varje verksamhetsdel har systematisk reflektion kopplat till individuella EOR 1 ggr/månad.

Bransch team

- Vid teamutvecklingsmöten designas rörelse och experimenterande in.
- Vid teamutvecklingsmöten reflekterar teamen kring experimenterande och rörelse i det gemensamma uppdraget.

Individuella EOR kopplas till verksamhetsdelens EOR men gynnar även teamens utveckling och måluppfyllelse.

3.5 Utredning av avvikelser

Hantering av olika former av avvikelser är ett led i kvalitetstänkandet och synpunkter, klagomål och avvikelser ska tas tillvara på ett bra sätt för att snabbt och effektivt kunna åtgärda eller förebygga fel och brister. Grundläggande för att rapportering av fel och brister ska fungera är att ledningen verkar för ett klimat som uppmuntrar och stödjer denna del av kvalitetsarbetet. Den sökande ska sättas i fokus vilket innebär att medarbetare reflekterar över hur företeelser i verksamheten kan försvåra för den sökande och vad som kan förbättras. Här krävs att alla medarbetare är involverade och delaktiga. Svedala och Trelleborg säkerställer genom ledningssystemet att det finns rutiner för hantering av synpunkter och klagomål samt rutiner för hantering av avvikelser.

3.5.1 Utredning av avvikelser - krav, mål, metod och uppföljning

Krav i författningen SOSFS 2011:9	Mål	Metod	Uppföljning
<p>Klagomål och synpunkter</p> <p>5 kap 3 § Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. vård- och omsorgstagare och deras närstående, 2. personal, 3. vårdgivare, 4. de som bedriver socialtjänst, 5. de som bedriver verksamhet enligt LSS, 6. myndigheter, och föreningar, andra organisationer och intressenter. <p>5 § 2p Rapporteringsskyldighet för den som fullgör uppgifter inom socialtjänsten eller vid Statens institutionsstyrelse finns i 14 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453).</p>	<p>Inkomna synpunkter och klagomål ska leda till förbättringar inom verksamheten.</p> <p>Rutiner för rapportering är väl kända för alla medarbetare.</p> <p>Den sökande och i vissa fall närstående/god man ska ha kännedom om synpunkter och klagomålshantering samt hur dessa hanteras.</p>	<p>Rutin för klagomål och synpunktshantering.</p> <p>Rutin och rapportering enligt Lex Sarah.</p> <p>Rutiner för att identifiera, dokumentera, analysera och åtgärda samt följa upp avvikelser görs på samma sätt som för klagomål.</p>	<p>Årlig sammanställning och uppföljning av avvikelser och synpunkter och klagomål och missförhållanden enligt lex Sarah.</p> <p>Uppföljning av beslutade åtgärder i Lex Sarah-ärenden.</p> <p>Synpunkter, klagomål och avvikelser riktade mot verksamheten följs upp för att synliggöra eventuella mönster och för att arbeta med ständiga förbättringar.</p>

3.5.2. Utredning av avvikelser – ansvarsfördelning

- Den gemensamma ledningsfunktionen ansvarar för att ta fram och vid behov revidera gemensam rutin för rapportering av missförhållanden enligt bestämmelserna om lex Sarah. Den gemensamma ledningsfunktionen ansvarar även för att gemensamt diskutera och analysera sammanställningar av avvikelser, synpunkter och klagomål för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.
- AMF Trelleborg ansvarar för att informera personal som utför uppgifter enligt samverkansavtalet om rutinen för rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.
- Ledningsgruppen på AMF Trelleborg ansvarar för att synpunkter och klagomål riktade mot verksamheten följs upp för att synliggöra eventuella mönster och för att arbeta med ständiga förbättringar.
- Avdelningschefer på AMF Trelleborg och/eller enhetschef på kundservice i Svedala ansvarar för att:
 - informera om rutiner för synpunkter, klagomål och avvikelser,
 - tillsammans med operativa chefer och teamledare utreda och åtgärda inkomna synpunkter och klagomål.
- Medarbetare ansvarar för att meddela sökande om hur synpunkter och klagomål kan lämnas samt för att rapportera synpunkter, klagomål och avvikelser som de tagit emot.

3.6 Personalens medverkan i kvalitetsarbete

Svedala och Trelleborg säkerställer genom ledningssystemet att det finns rutiner för på vilka sätt medarbetare medverkar i kvalitetsarbetet. Se även avsnitt Egenkontroll gällande AMF Trelleborgs arbete med systematiskt utvecklingsarbete genom metodiken Extra Ordinära Resultat (EOR).

3.6.1 Personalens medverkan i kvalitetsarbete - krav, mål, metod och uppföljning

Krav i författningen SOSFS 2011:9	Mål	Metod	Uppföljning
<p>Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet.</p> <p>Enligt SoL och LSS framgår det att personalen som är verksam enligt lagstiftningen är skyldig att medverka i verksamhetens kvalitetsarbete.</p>	<p>Medarbetare ska ha de kunskaper och färdigheter som krävs för att kunna utföra de arbetsuppgifter som finns inom sitt ansvarsområde.</p> <p>Medarbetare ska ha kunskap i metodiken för extraordinära resultat som kräver verksamhetsutveckling.</p>	<p>Kontinuerlig fortbildning via förvaltningsdagar, verksamhetsdagar, branschteam, kollegialt lärande m.m. samt via utbildningstillfällen till personal i kundservice i Svedala.</p> <p>Månatlig systematisk reflektion inom verksamheterna samt i ledningsgrupp.</p> <p>Medarbetarsamtal genomförs minst 3 ggr/år respektive 1ggr/år för personal i kundservice i Svedala. Fokus är medarbetarens arbetssituation och utvecklingsplan.</p> <p>Regelbunden genomgång av avvikelser med berörd arbetsgrupp.</p>	<p>Uppföljning av bl.a. kollegialt lärande i operativa ledningsgruppen på AMF Trelleborg för att se mönster och sälla ut skarpa frågor för verksamhetsutveckling.</p> <p>Månatlig systematisk reflektion i ledningsgruppen på AMF Trelleborg för att se mönster och synliggöra och prioritera skarpa frågor att arbeta vidare med. (Se avsnitt Egenkontroll)</p> <p>Uppföljning medarbetarsamtal för samtlig berörd personal.</p> <p>Uppföljning av avvikelser med berörd arbetsgrupp vid behov.</p>

3.6.2 Personalens medverkan i kvalitetsarbete - ansvarsfördelning

- Trelleborgs arbetsmarknadsnämnd ansvarar för att det finns resurser för kompetensutveckling.
- Den gemensamma ledningsfunktionen ansvarar för att gemensamt diskutera hur personalens medverkan i kvalitetsarbetet ska se ut för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.
- Förvaltningschef och/eller avdelningschef på AMF Trelleborg ansvarar för att:
 - den personal som utför uppgifter med anledning av samverkansavtalet informeras om och följer för uppdraget tillämpliga bestämmelser i lag eller annan föreskrift,
 - den personal som används vid utförandet av uppdraget har den utbildning som krävs för att utföra uppdragets uppgifter,
 - förutsättningar skapas för kompetensutveckling och att personal med jämna mellanrum deltar i fortbildning som är relevant för uppdraget,
 - medarbetarsamtal hålls minst 3 ggr/år (respektive 1ggr/år för personal i kundservice i Svedala),
 - månatlig systematisk reflektion hålls på avdelningarna,
 - diskussioner om kvalitetsledningssystemet förs i verksamheten,
 - erbjuda personalen handledning vid behov,
 - medarbetarna har den kompetens och de färdigheter som verksamheten kräver.
- Förvaltningschef ansvarar för att:
 - månatlig systematisk reflektion hålls i ledningsgruppen,
 - avvikelser regelbundet följs upp,
 - personal- och kompetensförsörjning bedrivs.
- Medarbetare ansvarar för att
 - medverka i verksamhetens kvalitetsarbete. Se även avsnitt Egenkontroll, som synliggör personalens aktiva medverkan i systematiskt kvalitetsarbete,
 - ha förberett sig inför sitt medarbetarsamtal,
 - medverka i diskussionerna på sin arbetsplats.

3.7 Dokumentationsskyldighet

Svedala och Trelleborg säkerställer genom ledningssystemet att det finns riktlinjer och rutiner för handläggning och dokumentation som rör den sökande. Utgångspunkten är att all dokumentation sker i beaktande av sekretess och en rättssäker hantering. Syftet är även att insatser genomförs enligt det som beslutats samt att en beslutad/genomförd insats ska följas upp.

3.7.1 Dokumentationsskyldighet - krav, mål, metod och uppföljning

Krav i författningen SOSFS 2011:9	Mål	Metod	Uppföljning
Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras.	<p>Att säkerställa att inkomna ansökningar utreds utan dröjsmål.</p> <p>Att handläggning och genomförandet sker på ett rättssäkert sätt.</p> <p>Att säkerställa att den sökande får de insatser som beslutas.</p> <p>Att alla som har beviljats ekonomiskt bistånd har en aktuell arbetsmarknadsplan.</p> <p>Att beviljade insatser följs upp, utvärderas och dokumenteras.</p> <p>Att sekretessprövning görs innan uppgifter lämnas ut.</p> <p>Att personuppgifter hanteras enligt gällande lagstiftning.</p>	<p>Rutiner för handläggning och riktlinjer för arbetsmarknadsinsatser, där det tydliggörs hur arbetsmarknadsplan upprättas och följs upp.</p> <p>Tydlig processbeskrivning för överföring av ärenden från beslut till genomförande.</p> <p>Rutiner för sekretessprövning vid utlämnande av uppgifter.</p> <p>Personuppgiftsbehandlingar samlas och beskrivs i systemet Drafit samt PUB-avtal tecknas.</p> <p>Rutiner för dokumentation enligt SoL.</p>	<p>Ansvarig arbetsmarknadssekreterare följer kontinuerligt upp fattade beslut om insats genom kontakt med den enskilde, och i vissa fall god man, samt avstämning i samordningsmöten med branschkollegor.</p> <p>Regelbunden uppföljning på att arbetsmarknadsplan är upprättad samt följs upp regelbundet, vanligtvis 1ggr/vecka.</p> <p>Uppdatering i Drafit vid införande och förändringar av nya verksamhetssystem.</p> <p>Stickprov tas regelbundet, i samband med uppföljning inom internkontroll, ett visst antal per handläggare och månad, för att granska att dokumentationen om den sökande förs utifrån gällande lagar och föreskrifter.</p>

3.7.2 Dokumentationsskyldighet – ansvarsfördelning

- Den gemensamma ledningsfunktionen ansvarar för att bevaka och vid behov göra eventuella ändringar av rutiner för att uppfylla de krav som finns gällande dokumentationsskyldighet.
- Förvaltningschef och/eller avdelningschefer på AMF Trelleborg ansvarar för att:
 - säkerställa att det finns rutiner för handläggning och tydliga processbeskrivningar för genomförande av insatser,
 - det finns rutiner för upprättande och systematisk uppföljning av arbetsmarknadsplan,
 - det finns rutiner för sekretessprövning vid utlämnande av uppgifter,
 - personuppgiftsbehandlingar samlas i ett verksamhetssystem samt att PUB-avtal tecknas,
 - rutiner för dokumentation enligt SoL upprättas,
 - granska dokumentation enligt fastställda planer och genomföra och följa upp förteckning av personuppgiftsbehandlingar,
 - rutiner finns för att kunna följa loggning av läsning i journal,
 - upprätta och revidera rutiner för dokumentation enligt SoL,
 - informera om gällande rutiner och att rutiner följs.
- Medarbetare ansvarar för att följa gällande rutiner och riktlinjer som berör dokumentation.