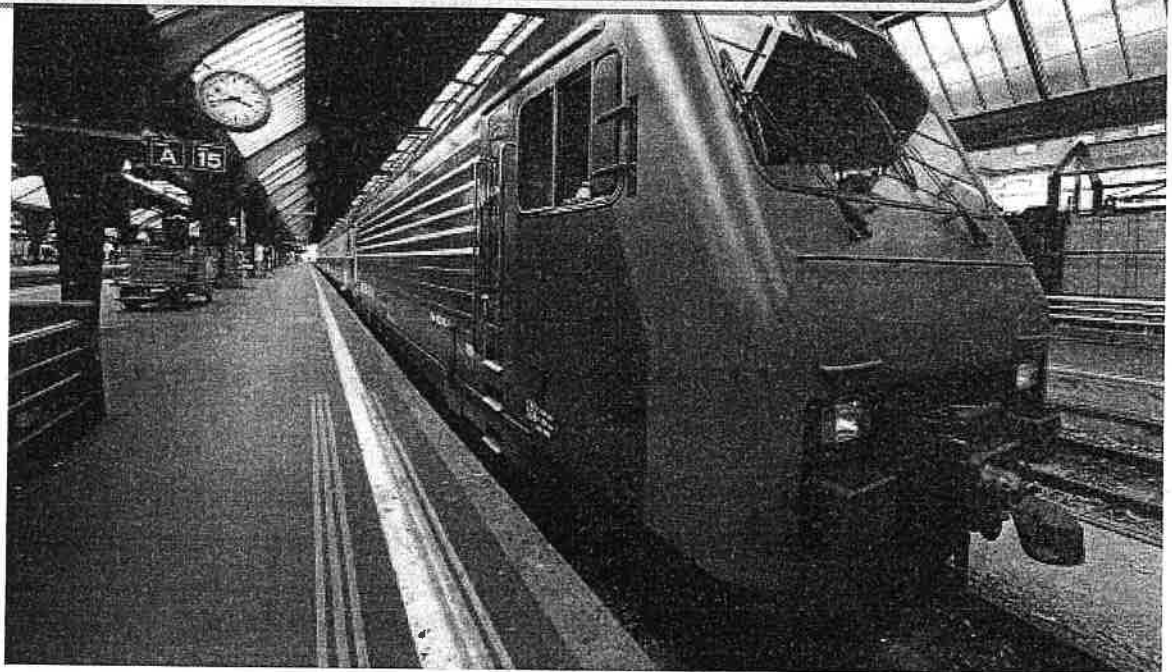




2014

Ledningssystem för Socialförvaltningen



Arbetsgrupp:

Marie Bergholtz (MAS)
Carina Johansson (SAS)
Ann-lis Rohlwin (MAR)
Marie Holst-Nilsson
(enhetschef stöd & tillsyn)

Referensgrupp

Christine Dahlberg (myndighet)
Li Djurfeldt (IFO)
Joachim Andersson (IFO)
Anki Lindberg (SÄBO)
Peter Raabe (hemvård)
Karin Strandberg (LSS)

Sakgranskare

Yrsa Bruér (jur)
Annika Lagerlöw (ek)
Annika Rempe (pa)
Mattias Wikner (strateg)
Camilla Ahlin (nämnd)

Peter Lövgren, kvalitetsstrateg

Trelleborgs Kommun

2014-04-03

Introduktion

Ledningssystemet är en samling principer, regler och rutiner för hur kommunen ska styras och ledas. I Trelleborgs kommuns *"policy för ledning och styrning"* beskrivs bland annat ansvarsfördelningen mellan kommunfullmäktige, kommunstyrelsen och övriga nämnder samt mellan politiker och tjänstemän. Ledningssystemet¹ omfattar även kommunens vision, mål, indikatorer, styrdokument och reglementen.

Ledningssystemet för socialförvaltningen utgår ifrån Trelleborgs kommuns övergripande ledningssystem och socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Detta dokument, *"Ledningssystem för socialförvaltningen"* sammanfattar vilka policys och regler som gäller i Trelleborg och som vanligtvis berör socialförvaltningen. Policydokument som hänvisas till finns tillgängliga i sin helhet på kommunens intranät, Slättnet eller på EMMA, där man även kan hitta dokument som inte omnämns i denna skrift.

Socialförvaltningens ledningssystem utgår från ett kvalitetshjul. Ledningssystemet är ett ramverk med ansvarsfördelning för planering och genomförande av lagstyrda och antagna mål samt uppföljning av dessa. Ledningssystemet är indelat i färger som utgår från kvalitetshjulet för att underlätta navigeringen för användarna. Kvalitetshjulet är en modell som stödjer ett arbetssätt där man planerar, utför och följer upp vilket sammantaget ska leda till förbättringar.

Strategi för kvalitetsledningssystemets praktiska användning

För att uppnå god kvalitet ska förvaltningen förvalta, följa och följa upp kvalitetsledningssystemet. Utöver detta dokument biläggs förslag på hur ledningssystemet kan planeras och tillämpas inom de olika ansvarsområdena, i verksamhetsplaner som syftar till att underlätta uppföljning och utveckling av verksamheten. För att dokumentera och säkra det systematiska kvalitetsarbetet planeras att ett webbaserat IT-verktyg eller motsvarande att användas som ett stöd för processer, rutiner och uppföljning.

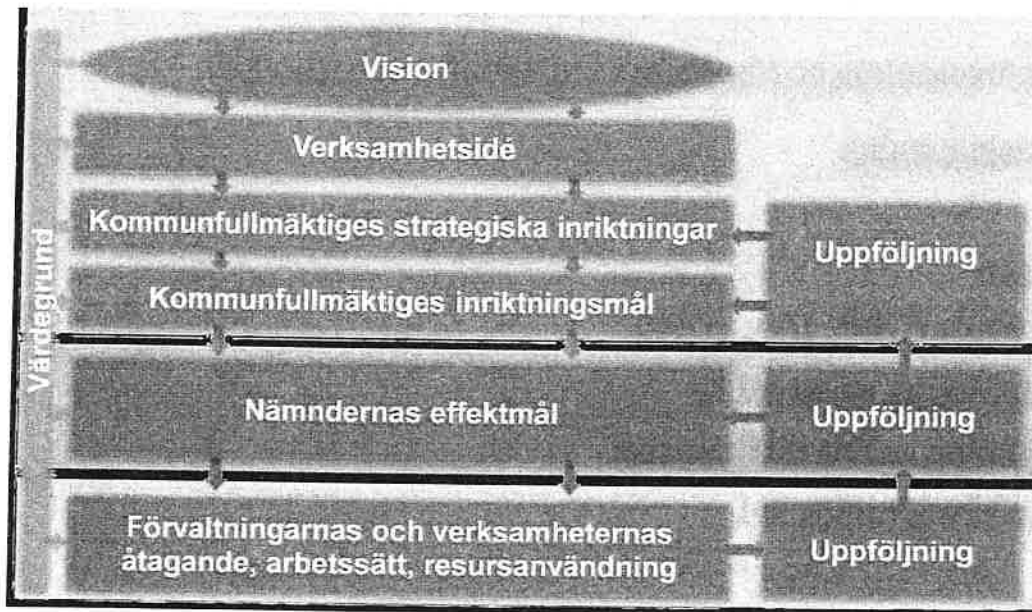
Aktuellt och uppdaterat ledningssystem

Detta dokument *"Socialförvaltningens ledningssystem"* kommer att uppdateras av kvalitetsstrateg och stöd- och tillsynsenheten vid förändringar och minst en gång om året.

¹ KF förväntas fatta beslut om nytt ledningssystem för Trelleborgs kommun hösten 2014

Trelleborgs kommuns ledningssystem²

Så här styrs Trelleborgs kommun



Kommunfullmäktige har beslutat att följande strategiska inriktningar, strategiska inriktningsmål samt indikatorer ska gälla från och med 2013 med mål för 2015.

Värdegrund

I varje organisation finns det, värderingar, synsätt och oskrivna regler som påverkar beteenden och förhållningssätt. Våra värderingar och attityder styr vårt beteende, d v s hur vi ska agera vid en given situation. I Trelleborgs kommun ska dessa värderingar och synsätt vara gemensamma och genomsyra hela organisationen.

Vår värdegrund, ÖRA, står för Öppenhet, Respekt och Ansvar och beskriver vilka värderingar och synsätt som ska råda bland kommunens medarbetare för att förverkliga den fastställda riktning, vision och mål, som Trelleborgs kommun satt upp genom sitt mål- och visionsarbete, "Från vision till verklighet".

Vision

I Trelleborg har vi en vision om hur vi vill att det ska vara att bo och verka i kommunen i framtiden. Visionen pekar ut riktningen och beskriver ett önskat tillstånd i framtiden som vi i kommunen har ett gemensamt ansvar att verka för. Den beskriver summan av alla de mål som ska uppnås.

Trelleborgs kommuns vision är följande:

"Trelleborg ska vara en framgångskommun med hög livskvalitet och en långsiktigt hållbar tillväxt".

² KF förväntas fatta beslut om nytt ledningssystem för Trelleborgs kommun hösten 2014

Antagna policys och regler för Trelleborgs kommun

Trelleborgs kommun har flertalet styrdokument samlade på intranätet *Slättnet*. Nedanstående dokument återfinns i sin helhet på regler och policys.

Socialnämndens styrdokument

Reglemente med gemensamma bestämmelser för styrelser och nämnder

Reglemente för socialnämnden

Attestförteckning

Delegationsordningen

Dokumenthanteringsplan³ HSL, IFO, VOMS

Riktlinjer för bedömning av insatser LSS

Riktlinjer vid bedömning av rätt till färdtjänst

Riktlinjer vid biståndsbedömning SoL

Stöd och rutiner

Förbindelse om sekretess och tystnadsplikt

Avvikelseprocessen för SoL, LSS och HSL

Synpunkts- och klagomålshantering

HSL-rutiner

Rutin för Lex Sarah-rapportering och anmälan

Procapitamanualer IFO

Procapitamanualer VoO

Lokala processbeskrivningar och rutiner avseende verksamheter inom IFO, LSS, SoL, HSL finns också att tillgå på EMMA.

Personalfrågor

Beroende på om frågan gäller för alla kommunanställda eller om den bara berör personal anställd på förvaltningen så återfinns information på:

Socialförvaltningens personalhandbok på EMMA

Kommunens information som rör anställning på Slättnet

³ Ny dokumenthanteringsplan tas fram våren 2014 där HSL, VOMS och IFO inryms i samma plan.

Aktuell lagstiftning och föreskrifter

Här anges den lagstiftning och de föreskrifter som anpassat till verksamheternas omfattning och art har bedömts ha betydelse för de processer, aktiviteter och rutiner som identifieras och beskrivs i ledningssystemet. Listan gör inte anspråk på att vara fullständig och måste därför beaktas utifrån respektive ansvarsområde.

Lagstiftning och föreskrifter

Socialnämnden ska fullgöra kommunens uppgifter och ansvar vad gäller äldreomsorg, frågor som rör funktionshindrade samt den kommunala hälso- och sjukvården.

Nämnden ansvarar för boende, psykiatri, service, omsorg, habilitering och vård. Verksamheten styrs främst utifrån nedanstående:

- offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- förvaltningslagen (1986:223)
- kommunallagen (1991:900)
- socialtjänstförordningen (2001:937)
- socialtjänstlagen (2001:453)
- personuppgiftslagen (PUL 1998:204)
- lagen (2009:47) om vissa kommunala befogenheter
- lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- lagen (1997:735) om riksfärdtjänst
- lagen (1997:736) om färdtjänst
- lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
- lagen (1992:1 574) om bostadsanpassningsbidrag m.m.
- lagen (2008:962) om valfrihetssystem
- socialförsäkringsbalken 2010:111
- annan tillämplig lag och förordning

Socialnämnden ansvarar vidare för de ärenden beträffande bistånd, råd och stöd till enskilda och grupper som enligt lag och författning ankommer på socialnämnd i enlighet med bl a:

- socialtjänstlagen (2001:453), dock inte försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd enligt 4 kap. för vilket arbetsmarknadsnämnden ansvarar
- lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall (LVM)
- lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU)
- lagen (1964:167) med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare (LUL)

- äktenskapsbalken (1987:230)
 - föräldrabalken (1949:381)
 - namnlagen (1982:670)
- Socialnämnden utövar också kommunens uppgifter enligt
- alkohollagen (2010:1622)
 - tobakslagen (1993:581)
 - lagen (2009:730) om handel med vissa receptfria läkemedel

Socialnämnden utövar tillika ledningen av den kommunala hälso- och sjukvården.

Från socialnämndens ansvarsområde undantas dock de uppgifter och det ansvar inom ovan nämnda område som av kommunfullmäktige ålagts annan nämnd eller styrelsen.

Föreskrifter för socialtjänsten

Föreskrifter och allmänna råd

- SOSFS 2006:5. Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS
- SOSFS 2012:3 Föreskrift och allmänna råd om värdegrunden i socialtjänstens omsorg om äldre
- SOSFS 2011:5. Föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah
- SOSFS 2002:9. Bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9 lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS
- SOSFS 2011:12 Grundläggande kunskaper hos personal som arbetar i socialtjänstens omsorg om äldre
- SOSFS 2012:12 Ansvar för personer med demenssjukdom och bemanning i särskilda boenden
- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om socialnämndens ansvar för barn och unga i familjehem, jourhem eller hem för vård eller boende (SOSFS 2012:11)
- Socialstyrelsens allmänna råd om handläggning och dokumentation av ärenden som rör barn och unga (SOSFS 2006:12)
- Socialstyrelsens nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevård

Lagstiftning och föreskrifter för hälso- och sjukvården

Lagstiftning

- Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)
- Patientdatalagen (2008:355)
- Patientsäkerhetslagen (2010:659)

Föreskrifter och allmänna råd

- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- SOSFS 1997:8 Verksamhetschef inom hälso- och sjukvård
- SOSFS 1997:10 Medicinskt ansvarig sjuksköterska i kommunernas hälso- och sjukvård
- SOSFS 1997:14. Föreskrifter och allmänna råd om delegering av arbetsuppgifter inom hälso- och sjukvård och tandvård
- SOSFS 2000: 1. Föreskrifter och allmänna råd om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården.
- SOSFS 2005:28. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om anmälningsskyldighet enligt Lex Maria
- SOSFS 2008: 14. Föreskrift om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården
- SOSFS 2007:19. Föreskrift om basal hygien inom hälso- och sjukvården m.m.
- SOSFS 2008:1 Användning av medicintekniska produkter i hälso- och sjukvård
- SOSFS 2012:10 Bedömning om en hälso- och sjukvårdsåtgärd kan utföras som egenvård (ändringsförfattning från 2009:6)

Styrdokument i Trelleborgs kommun

En stor del av kommunernas verksamhet regleras i lag, men det kommunala självstyret innebär samtidigt att kommunerna har stor frihet att utforma styrningen och ledningen av verksamheten. Detta görs genom styrdokument på olika nivåer i organisationen. I Trelleborgs kommun finns en bestämd begreppsapparat för olika styrdokument.

Budget med flerårsplan

Flerårsplanen innehåller kommunens vision. Den ska vara en gemenskaps- och identitetsskapande framtidsbild som stöttar och inspirerar arbetet i Trelleborgs kommun.

Flerårsplanen fastställs för mandatperioden av kommunfullmäktige och den ska innehålla ett antal strategiska inriktningar som tydliggörs genom mätbara inriktningsmål. Inriktningsmålen beskriver vad som ska uppnås inom de strategiska inriktningarna och fungerar som signaler för vad verksamheterna ska fokusera på för att möjliggöra att kommunens vision blir verklighet.

Policy

Uttrycker värdegrunder och förhållningssätt för arbetet i Trelleborgs kommun. För att policyn ska gälla mer än en nämnd/styrelse krävs beslut i kommunfullmäktige.

Nämnder och styrelser kan för sin egen del och på eget initiativ besluta⁴ att anta en policy som endast berör den egna nämndens/styrelsens verksamhetsområde.

Strategi

Anger konkreta åtgärder för att nå den politiska viljeinriktningen och fastställda mål på olika nivåer i organisationen. För att strategin ska gälla mer än en nämnd/styrelse krävs beslut i kommunstyrelsen. Nämnder och styrelser kan för sin egen del och på eget initiativ besluta att anta strategier som endast berör det egna verksamhetsområdet.

Riktlinje

Säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet i handläggningen och utförande i Trelleborgs kommun.

Nämnder och styrelser kan för sin egen del och på eget initiativ besluta att anta riktlinjer som endast berör det egna verksamhetsområdet.

Reglemente

Reglerar nämnders och styrelsernas förhållande till kommunfullmäktige och hur strukturen för delegationsordningar ska vara utformade.

Övriga styrdokument

Politiska program, lagstadgade planer och handlingsplaner ska vägas in vid fastställande av budget och verksamhetsplaner. Politiska program uttrycker den politiska viljan från ett enskilt parti eller från grupperingar av partier i fullmäktige. Lagstadgade planer upprättas av kommunen enligt anvisningar och på uppdrag av staten. Handlingsplaner är alltid tidssatta och kopplade till en verksamhetsprocess eller ett utpekat område där förbättringar behövs.

Andra exempel på styrdokument är lagstiftning och föreskrifter, kommunens värdegrund, avgifter och taxor. Detta är dokument som anger grundläggande förutsättningar och regler. De gäller som regel tillsvidare.

⁴ Gäller under förutsättning att nytt förslag till KF om ledningssystem antas hösten 2014

Kvalitetsdefinition enligt SOSFS 2011:9

Kvalitetsledningssystemets syfte är att det ska användas för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Kvalitet definieras på följande sätt:

Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt

- lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och
- beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Kvalitetsdefinitionen kan beskrivas som en ram som ska fyllas med det innehåll som finns i lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Kvalitetsbegrepp

Socialförvaltningens verksamhetsidé är att *med öppenhet, respekt och ansvar ska socialförvaltningen i Trelleborg arbeta för social trygghet och möjlighet till ett självständigt liv för de som bor och vistas i kommunen.*

Värdegrunden formuleras både i den lagstiftning som reglerar verksamheten inom socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), samt i Trelleborgs kommuns gemensamma värdegrund, ÖRA.

Värdegrunden ska prägla all verksamhet i kommunen och den innebär för oss på socialförvaltningen att:

Öppenhet

- bygger trygghet – skapar tillit – ger förutsägbarhet

Respekt

- bygger förtroende – skapar relationer – ger förutsättningar

Ansvar

- bygger delaktighet - skapar engagemang - ger resultat

Etik på socialförvaltningen

Socialnämnden i Trelleborg har antagit särskilda etiska riktlinjer för IFO och LSS. För äldreomsorgen har värdighetsgarantier för äldre antagits.

Principer i socialtjänstlagen och LSS

För verksamhetens inriktning finns vägledande principer som ska beaktas t ex:

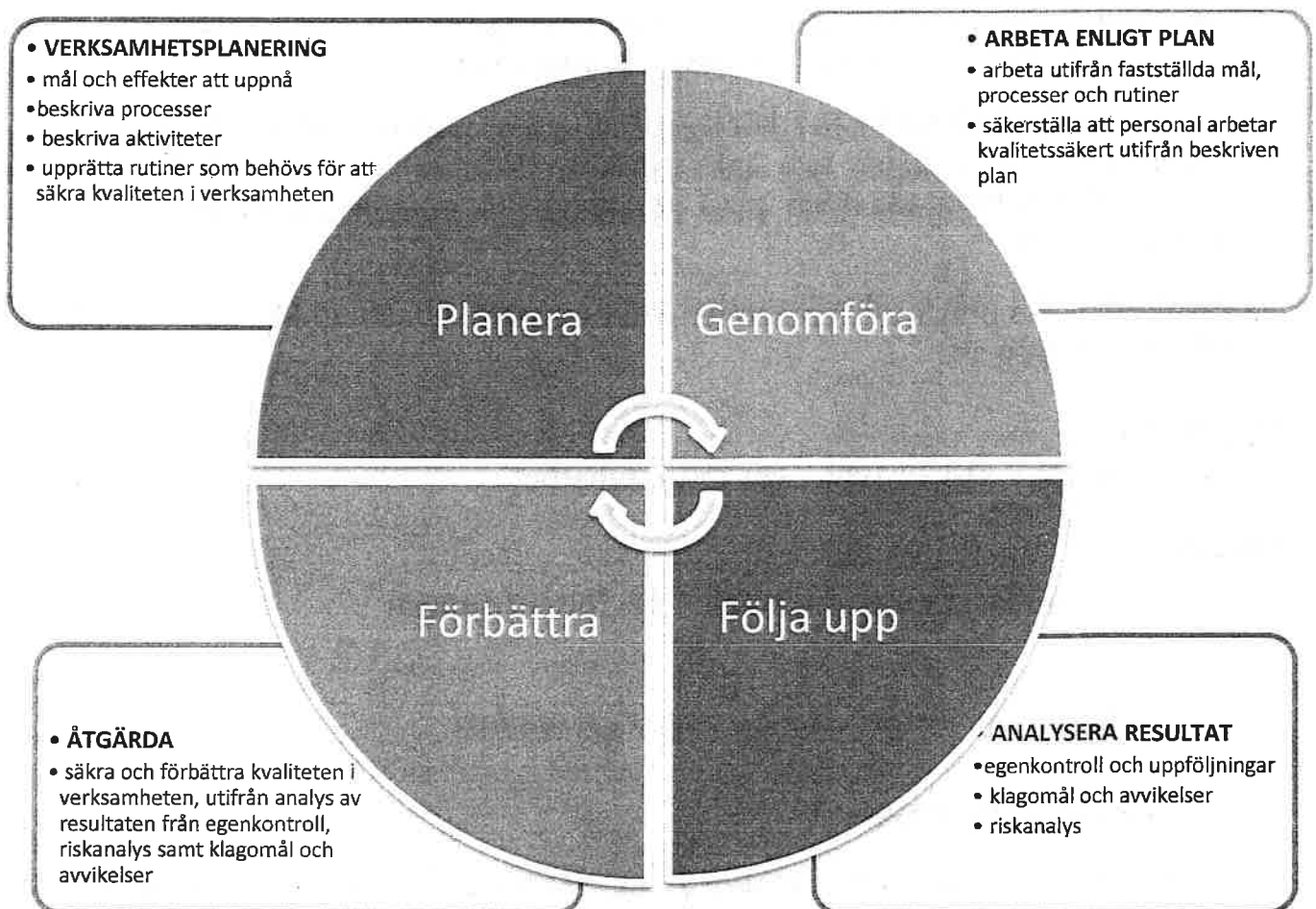
helhetssyn, frivillighet, självbestämmande, normalisering, kontinuitet, respekt, flexibilitet och närhet. (portalparagrafen, 1 kap § 1 SoL)

Vid åtgärder som rör barn ska **barnets bästa särskilt beaktas.** (portalparagrafen, 1 kap § 2 SoL)

I lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) betonas särskilt principen om **goda levnadsvillkor, självbestämmanderätt, jämlikhet, full delaktighet, integritet, inflytande och tillgänglighet.** (§ 5, 6 LSS)

SYSTEMATISKT KVALITETSARBETE

Kvalitetshjulet



Färgerna används genomgående för respektive område i materialet.

PLANERA - verksamhetsplanering

Årsplanering och mål att uppnå

Verksamheten har krav och mål utöver de som anges i lagar, förordningar och andra föreskrifter som lägger grunden för socialförvaltningens kvalitetsarbete.

Lagar, förordningar och föreskrifter

Kommunfullmäktiges vision, verksamhetsidé och de strategiska inriktningsmålen för Trelleborg är utgångspunkt för:

Effektmål - nämnden fastställer årligen nya effektmål utifrån kommunens strategiska inriktningsmål.

Värdegrunden ÖRA

Etiska riktlinjer för LSS och IFO.

Värdighetsgarantier för äldre

Den nationella värdegrunden för äldreomsorgen trädde i kraft i januari 2011 där värdigt liv och välbefinnande är ledorden.

Trelleborgs värdighetsgarantier för äldre

Verksamhetsplan - förvaltning

Ledningsgruppen för socialförvaltningen upprättar inför varje nytt år en verksamhetsplan med övergripande mål och utvecklingsbehov.

Verksamhetsplan - avdelning

Avdelningschef upprättar inför varje nytt år en plan för avdelningen med mål och utvecklingsbehov.

Verksamhetsplan - enhet

Enhetschef upprättar inför varje nytt år en plan för enheten med mål och utvecklingsbehov.

Verksamhetsplansmall

Område för egenkontroll i verksamhetsplan

Processer och aktiviteter att planera för

Processerna i ramverket nedan är exempel på vilka processer som kan finnas med i verksamhetsplanen utifrån vilket lagrum man arbetar utifrån (se dokumentet *Område för egenkontroll i verksamhetsplan*). Till processerna knyts ett antal aktiviteter och rutiner.

SoL 2001:453: Verksamhet som bedrivs i enlighet med 3 kap. 3 § tredje stycket Socialtjänstlagen	LSS 1993:387: Verksamhet som bedrivs i enlighet med 6 § Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade	HSL 1982:763 Verksamhet som bedrivs i enlighet med 31 § Hälso- och sjukvårdslagen 16 § tandvårdslagen 1985:125
<ol style="list-style-type: none"> 1. Myndighetsutövning 2. Samverkan 3. Dokumentation 4. Avvikelse 5. Synpunkter och klagomål 6. Lex Sarah 7. Personal- och kompetensförsörjning 8. Egenkontroll, uppföljning och utvärdering av verksamheten 9. Nutrition 10. Livsmedelshygien 11. Basal hygien 12. Kvalitetsberättelse 13. Kompetens 14. Kvalitetsregister 15. Riskanalyser 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Myndighetsutövning 2. Samverkan 3. Dokumentation 4. Avvikelse 5. Synpunkter och klagomål 6. Lex Sarah 7. Personal- och kompetensförsörjning 8. Egenkontroll, uppföljning och utvärdering av verksamheten 9. Nutrition 10. Livsmedelshygien 11. Basal hygien 12. Kvalitetsberättelse 13. Kompetens 14. Riskanalyser 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metoder för diagnostik, vård och behandling 2. Samverkan 3. Dokumentation 4. Avvikelse 5. Synpunkter och klagomål 6. Lex Maria 7. Personal och kompetensförsörjning 8. Egenkontroll, uppföljning och utvärdering av verksamheten 9. Nutrition 10. Spårbarhet 11. Basal hygien 12 Patient-säkerhetsberättelse 13. Kompetens 14. Kvalitetsregister 15. Nationella riktlinjer 16. Riskanalyser

GENOMFÖRA – arbeta enligt planen

Ansvarsfördelning av arbetsuppgifterna med att systematiskt och fortlöpande säkra och utveckla kvaliteten.

Vem	Vad	Frekvens
Kf/Ks/socialnämnd	Prioriterade mål, policys	1g/år
Förvaltningsledning	Policys ⁵ , verksamhetsplan - förvaltning Intern kontroll	1g/år Kontinuerligt
Avdelningschefer	Verksamhetsplan - avdelningsplan Avdelningsmål Avdelningsanpassad uppföljning – riktade mätningar Riskanalyser	1g/år 1g/år Kontinuerligt Händelsestyrt
Ekonomifunktionen	Delårs- och årsanalys	1g/tertiel/år
Personalfunktionen	1. Personalpolitiskt program 2. Kompetensförsörjning 3. Personalärende	1g/år Kontinuerligt Kontinuerligt
Stöd och tillsynsenheten	1. Synpunkts- och klagomålshantering 2. Avvikelser SoL/LSS 3. Lex Sarah 4. Kvalitetsuppföljning/ samordning, analys 5. Kvalitetsberättelse 6. Förvalta kvalitetsledningssystem 7. MAS/MAR- rutiner 8. HSL- dokumentation 9. Avvikelser HSL 10. Lex Maria 11. Kvalitetsrevisioner 12. Patientsäkerhetsberättelse 13. Kvalitetstillsyner 14. Avtalsuppföljning LoV, LoU	Kontinuerligt Kontinuerligt Händelsestyrt 2 g/år 1g/år Kontinuerligt Kontinuerligt Kontinuerligt Kontinuerligt Händelsestyrt Enligt plan 1 g/år Kontinuerligt
Chefer/enheter med myndighetsutövning	1. Uppföljning av individuella biståndsbeslut 2. Förfrågningsunderlag, avtal och avtalsuppföljningar	2 g/år + vb 1g/år + vb

⁵ Under förutsättning att nytt ledningssystem för kommunen antas av KF hösten 2014

Enhetschefer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verksamhetsplan - enhetsplan 2. Ansvarar för att det systematiska kvalitetsarbetet: <ul style="list-style-type: none"> - genomförs - dokumenteras - följs upp - upprättar handlingsplaner för förbättringsarbete på sin enhet. 3. Säkerställer att personalen arbetar i enlighet med angivna processer och rutiner och medverkar i verksamhetens kvalitetsarbete 4. Egenkontroll t ex öppna jämförelser, egna mål, kundenkäter, livsmedelslag, synpunkter, klagomål, mm 5. Riskanalyser 	1g/år Kontinuerligt
Medarbetare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontinuerligt delta i det systematiska kvalitetsarbetet 2. Framtagande, utvärdering och vidareutveckling av rutiner och metoder, 3. Tillämpning av gällande rutiner 4. Avvikelse-, synpunkts- och klagomålsrapportering 5. Arbeta för måluppfyllelse 6. Uppföljning och analys av mål och resultat. 	Kontinuerligt

Ansvarsfördelning regleras i förvaltningsreglemente, delegationsordning, AB

FÖLJA UPP – analysera resultat

För att säkerställa god kvalitet i verksamheten sker uppföljning och utvärdering genom sammanställning och analyser av egenkontroll, riskanalyser, klagomål och avvikelser.

Stöd och tillsynsenheten

Följer årligen upp och gör en sammanhållen kvalitetsberättelse med kvalitetsstrateg som grundar sig på:

- kvalitetsrevisioner
- oanmälda tillsynsbesök
- tillsynsbesök på förekommen anledning
- klagomål och synpunkter
- avvikelser
- Lex Sarah
- brukarenkäter
- öppna jämförelser

Kvalitetsberättelsen offentliggörs

sammanställer årligen en patientsäkerhetsberättelse grundad på:

- kvalitetsrevisioner
- oanmälda tillsynsbesök
- tillsynsbesök på förekommen anledning
- Lex Maria

Patientsäkerhetsberättelsen offentliggörs

Ekonomiavdelningen

Följer upp och redovisar månadsvis, tertial samt årligen ekonomifrågor.

Personalavdelningen

Följer upp och samt redovisar medarbetarenkät vartannat år.

Avdelningschef följer upp:

- avdelningens verksamhetsplan
- lokala mål

Kontinuerliga uppföljningar vid:

- enhetschefsmöte
- planeringsdagar
- synpunkter och klagomål
- avvikelser

Enhetschefer följer kontinuerligt upp under året:

- enhetens verksamhetsplan
- måluppfyllelse

Verktyg för detta är:

- APT
- utvecklingsdagar
- medarbetarsamtal
- egenkontroller
- synpunkter och klagomål
- avvikelser

Medarbetare ska hålla sig väl informerade om mål och riktlinjer för verksamheten för att kunna rapportera avvikelser från mål och planering för att underlätta uppföljning av verksamheten.

FÖRBÄTTRA - åtgärda Systematiskt förbättringsarbete

Förbättringsarbetet

På grundval av resultat och sammanställningar från egenkontroll, riskanalys och utredning av klagomål och anmälningar ska de åtgärder vidtas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet. Detta kan innebära att processerna och rutinerna uppdateras eller omarbetas

Lokalt kvalitetsarbete ska bedrivas på alla enheter och det ska vara systematiskt.

Exempel.

1. Planera

- Uppdatera rutiner

2. Genomföra

- Säkerställ att all personal arbetar i enlighet med nya rutinen

3. Följa upp

- Klagomål
- Avvikelser
- Egenkontroll

4. Förbättra

- Diskussion om brister/orsaker
- Åtgärder, vem genomför

Definitioner av nyckelbegrepp – Trelleborgs kommun⁶

Effektmål

Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål och ekonomiska ramar anger respektive nämnd och bolag ett antal effektmål i sin verksamhetsplan. Dessa beskriver 1-åriga åtaganden i förhållande till kommunfullmäktige och de anger vad nämnden/bolagsstyrelsen åtar sig att uppnå för att bidra till att kommunen uppnår fastställda inriktningsmål och utvecklas i riktning mot visionen. Effektmålen är en grundbult i resultatstyrningen.

Inriktningsmål

Av kommunfullmäktige prioriterade mål för mandatperioden.

Ledningssystem

En samling principer, regler och rutiner för hur kommunen ska styras och ledas.

Webbaserat verktyg⁷

Ett kommungemensamt stödsystem för ledning, planering och uppföljning av all verksamhet i kommunen. Verktöget är uppbyggt utifrån strukturen i ledningssystemet och kan användas på alla nivåer i organisationen.

Verksamhetsberättelse

Årsredovisning från en nämnd eller bolagsstyrelse. Visar årets resultat i förhållande till uppsatta mål och gjorda åtaganden.

Verksamhetsplan för nämnder och bolagsstyrelser

Nämnders och bolagsstyrelsernas planering för ett verksamhetsår. Utgår från kommunfullmäktiges strategiska inriktningar, inriktningsmål, kommunens budget med flerårsplan och nämndens/styrelsens uppdrag i övrigt. Verksamhetsplanen innehåller tydliga effektmål som också är åtaganden i förhållande till kommunfullmäktige.

Årsredovisning

Visar årets resultat i förhållande till uppsatta mål, följer strukturen i budgeten. Årsredovisningen innehåller en bedömning av hur kommunen närmar sig de fyraåriga strategiska målen. Indikatorerna utgör ett underlag för bedömning av måluppfyllelse. Analys visar varför resultaten ser ut som de gör. Årsredovisningen byggs upp successivt under året genom två delårsrapporter, per sista mars respektive sista augusti. Under löpande år presenteras nyckeltal i nyckeltalsrapport månadsvis.

⁶ Definitioner och begrepp från Trelleborgs kommuns ledningssystem

⁷ Socialförvaltningen ser över möjligheten att införskaffa ett processinriktat verktyg för ledningssystem

Ord och begrepp på socialförvaltningen

Arbetssätt – Beskrivning av en arbetsform som följer en viss metod eller tillvägagångssätt och kan vara nedbruten i t ex manualer, arbetsprocessbeskrivningar, rutiner, arbetslistor mm.

Avvikelse – en avvikelse uppstår om en verksamhet inte uppnår till kvalitet, dvs inte efterlever krav och mål i föreskrifter eller i beslut. En avvikelse uppstår också om personalen inte arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet. (SOSFS: 2011:9)

Avvikelsehantering - rutiner för att identifiera, dokumentera och rapportera negativa händelser och tillbud samt för att fastställa och åtgärda orsaker, utvärdera åtgärdernas effekt och sammanställa och återföra erfarenheterna. (SOSFS 2005:12)

Egenkontroll - Systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem. (SOSFS: 2011:9)

Genomförandeplan – är en plan som beskriver hur en beslutad insats rent praktiskt skall genomföras. Planen bör i regel upprättas inom den verksamhet som svarar för genomförandet, med utgångspunkt i beslutet om, och målet för, insatsen. (SOSFS 2008:3 för SoL, LVM, LVU och LSS)

Handlingsplan - anger konkret "vad", "vem", "när" samt "hur" uppföljning ska ske samt de aktiviteter som ska vidtas för att uppnå mål som är satta i plan.

Händelseanalys – systematisk identifiering av orsaker till negativ händelse och tillbud
(*Risikanalys & Händelseanalys, Handbok för patientsäkerhetsarbete*)

Individuell plan – I samband med att en insats enligt LSS beviljas ska den enskilde erbjudas att en individuell plan med beslutade och planerade insatser upprättas i samråd med honom eller henne. Den som har beviljats en insats ska när som helst kunna begära att en plan upprättas, om det inte redan har skett. I planen ska även åtgärder redovisas som vidtas av andra än kommunen eller landstinget. Planen ska omprövas fortlöpande och minst en gång om året. (10 § LSS)

Klagomål och synpunkter - den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från bland annat vård- och omsorgstagare och deras närstående samt från personalen. (SOSFS: 2011:9)

Lex Maria – Enligt 3 kap. 5 § patientsäkerhetslagen (2010:659) ska anmälan till Inspektionen för vård och omsorg göras vid händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada. (SOSFS 2013:3)

Vårdgivaren ska utse den eller de befattningshavare som ska svara för anmälningsskyldigheten. MAS/MAR ansvarar på delegerat uppdrag av socialnämnden.

Lex Sarah anmälan - är en anmälan av ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande till tillsynsmyndigheten enligt 14 kap. 7 § SoL respektive 24 f § LSS.

Lex Sarah rapport - är en rapport om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande enligt 14 kap. 3 § SoL respektive 24 b § LSS.

Process - En serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat. (SOSFS: 2011:9)

Risikanalys - systematisk identifiering och bedömning av risker i ett visst sammanhang. (*Risikanalys & Händelseanalys, Handbok för patientsäkerhetsarbete*)

Rutin - Bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet skall utföras och hur ansvarsfördelningen ska se ut för aktiviteten.

Systematiskt förbättringsarbete - avvikelser, egenkontroll, riskanalyser och förbättringsarbetet. (SOSFS 2011:9)

Förkortningar

HSL - Hälso- och sjukvårdslagen

Lov - Lagen om valfrihetssystem

LoU - Lagen om offentlig upphandling

LSS - Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

LUL - Lagen med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare

LVM - Lagen om vård av missbrukare i vissa fall

LVU - Lagen med särskilda bestämmelser om vård och unga

MAR - Medicinskt ansvarig för rehabilitering

MAS - Medicinskt ansvarig sjuksköterska

PUL - Personuppgiftslagen

SAS - Socialt ansvarig socionom

SOSFS - Socialstyrelsens författningssamling

SoL - Socialtjänstlagen

