

KVALITETSPLAN



Edsbyn & Alfta

Ovanåkers kommun
Socialförvaltningen

KVALITETSPLAN 2018

Socialförvaltningen

Ovanåkers kommun



"Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras"
(3 KAP. 3§ SOL)

Innehållsförteckning

INLEDNING	2
GRUNDERNA FÖR DET SYSTEMATISKA KVALITETSARBETET INOM SOCIALTJÄNSTEN.....	3
POLITISKA MÅL	5
INTERNKONTROLL	13
ÖVRIGA KVALITETSINSATSER	16

Inledning

Socialförvaltningen i Ovanåkers kommun använder ett ledningssystem för att säkerställa god verksamhetskvalitet. Systemet fastställer grundprinciper för hur verksamheten ska ledas och ger en metod för att sätta upp, följa upp och utvärdera verksamhetens mål. Ett välfungerande ledningssystem medför att det för verksamheten finns en organisatorisk struktur med ett uttalat och tydligt ansvar, dokumenterade rutiner, identifierade processer samt rutiner för uppföljning. Syftet med ledningssystemet är således att skapa en systematik och samordning i arbetet med verksamhetens kvalitetsutveckling.

Kvalitetsplanen utgör en modell för ledningssystemet som ska säkerställa arbetet med verksamhetens kvalitetsutveckling. Syftet är att kvalitetsplanen ska beskriva och synliggöra förvaltningens olika verksamhetsprocesser. Kvalitetsplanen innefattar dessutom en struktur för styrning, utveckling och dokumentation av verksamhetens kvalitet och beskriver vad, hur och när uppföljning och utvärdering ska göras. Med andra ord är planen och den uppföljning som årligen görs en del i den dokumentationsskyldighet som nämns i 7 kap. 1§ SOSFS 2011:9.

SOSFS 2011:9

7 kap. 1 §.

Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras.

Allmänna råd

Vårdgivare som omfattas av 1 kap. 1 § 1 och 2 eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS bör med dokumentationen som utgångspunkt varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse av vilken det bör framgå

- hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår,
- vilka åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet, och vilka resultat som har uppnåtts.

Kvalitetsplanens fortsatta disposition

I kvalitetsplanen redogörs för socialförvaltningens kvalitetsarbete verksamhetsåret 2018. Inledningsvis presenteras grunderna för det systematiska kvalitetsarbetet som sker inom socialförvaltningen, och innehåller bakgrunden till de olika kvalitetsområdena. Därefter följer en redovisning av de kvalitetsinsatser som är planerade att genomföras under 2018. Noterbart är att majoriteten av de kvalitetsinsatser som planerades under 2017 även följer med till 2018. Anledningen är den situation som uppstod i förvaltningen under 2017 med sjukskrivningar av nyckelpersoner och omfördelning av personal, och att det strategiska kvalitetsarbetet således till stor del prioriterades bort på grund av resursbrist. Kvalitetsinsatserna är, till skillnad från 2017 års plan, endast indelade i tre områden: **1. Politiska mål**, **2. Internkontroll**, **3. Övriga kvalitetsinsatser**. Här presenteras även ansvarsfördelning och tidsramar. Anledningen till att regionala samverkansuppdrag och aktuella arbetsgrupper, som tillkom 2017, inte presenteras i denna kvalitetsplan är att detta för tillfället skjutits upp i väntan på nya medarbetare.



2018-01-18

Kristin Eriksson

Vik. Metod- och kvalitetsutvecklare
Socialförvaltningen
Ovanåkers kommun

Grunderna för det systematiska kvalitetsarbetet inom socialtjänsten

I 3 kap. 3 § Socialtjänstlag (2001:453) framgår det att en verksamhet systematiskt och fortlöpande ska utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Motsvarande bestämmelser återfinns i 6 § Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt i 5 kap. 4 § Hälso- och sjukvårdslag (2017:30).

SOL

3 KAP. 3§

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd redogörs det för hur kommunerna ska inrätta ledningssystem för att säkerställa verksamhetens kvalitet. Fokus är hur systematiskt kvalitetsarbete ska bedrivas och i föreskrifterna/råden anges det att ansvaret för ett fungerande ledningssystem inom verksamheten ligger på vårdgivaren, eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS. Systematiken ska användas för att utveckla och säkra samtliga krav och mål som gäller för respektive verksamhet enligt författningar (lagar, förordningar och föreskrifter).

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd beskriver hur verksamheten systematiskt och fortlöpande ska arbeta för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. I 2 kap. 1 § SOSFS 2011:9 definieras kvalitet.

SOSFS 2011:9

2 KAP. 1 §

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.

Definitionen av kvalitet i SOSFS 2011:9 är grunden för hur ledningssystemet ska vara uppbyggt och användas. Ledningssystemet ska vara uppbyggt på ett sådant sätt att det kan användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Den som bedriver verksamheten kan därefter komplettera systemet och ställa ytterligare krav genom att sätta egna mål eller följa krav i olika standarder, förutsatt att egna uppsatta mål eller krav inte strider mot författningar.

Medborgare och den enskilde klienten eller brukaren förväntar sig att få adekvat stöd och hjälp av god kvalitet. Ledningssystemet säkerställer att socialtjänsten utvecklar tjänster av god kvalitet, i enighet med gällande regelverk. God kvalitet inom socialtjänstens verksamhet innefattar bland annat rättsäkerhet, bemötande, delaktighet och att socialtjänstens insatser ges i enlighet med de mål och övriga bestämmelser som socialtjänstlagen anger. Kvalitetsarbetet måste därför synliggöras inom förvaltningens olika verksamheter. De processer som pågår och de tjänster som erbjuds måste kunna beskrivas, eftersom det är det som faktiskt arbetas med ute i verksamheterna. Det måste exempelvis finnas beskrivningar på vad som händer när en individ flyttar till något av kommunens boenden, blir beviljad vardagsstöd eller hemtjänstinsatser. För att kunna få kunskap om, utveckla kvaliteten i verksamheten och kunna bedöma resultaten krävs metoder för uppföljning och utvärdering, samt systematisk dokumentation av arbetet. Ledningssystemet innehåller en struktur för att styra, utveckla och dokumentera verksamhetens kvalitet. Det innehåller även information om vad, hur och när uppföljning och utvärdering ska göras. Ansvarsfördelningen för kvalitetsarbetet fastställs, samtidigt som personalen görs delaktig.

Ledningssystemet som ligger till grund för det systematiska kvalitets- och utvecklingsarbetet inom socialtjänsten i Ovanåkers kommun beskrivs nedan. Systemet grundar sig i de områden som Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9 lyfter. Kvalitetsledningssystemet fastställer principer för ledning av verksamheten och omfattar verksamhetens alla delar. Med hjälp av systemet bearbetas följande kvalitetsinsatser:

- Planera
- Leda
- Kontrollera
- Följa upp
- Utvärdera
- Förbättra verksamheten

Kvalitetsledningssystemet gör det möjligt för förvaltningens ledning att styra verksamheten på ett sådant sätt att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt. Systemet möjliggör ordning i verksamheten och bidrar till att händelser som kan leda till vårdskador, missförhållanden eller andra avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter kan förebyggas. Därigenom ökar även verksamhetens nytta för intressenterna. Ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete innebär arbete utifrån ett systemperspektiv, där fokus dels läggs på skapandet av en struktur för verksamhetens ledning och styrning samt dels även på bedrivandet av ett kontinuerligt förbättringsarbete av just dessa strukturer.

Socialnämnden i Ovanåkers kommuns kvalitetsledningssystem grundar sig i Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9 och omfattar följande områden:

1. Processer och rutiner
2. Samverkan
3. Systematiskt förändringsarbete (riskanalys, egenkontroll och utredning av avvikelser)
4. Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

Kvalitetsledningssystemet och kvalitetsarbetet som genomförs inom socialförvaltningen i kommunen syftar till ett ständigt förändrings- och förbättringsarbete, där arbetet i verksamheten planeras, genomförs, följs upp och åtgärdas. Kvalitetsarbetet för 2018 regleras och styrs av kvalitetsplanen. Utifrån de kvalitetsmål som klargörs i planen, analyseras och redovisas årligen förvaltningens kvalitetsarbete.

Socialnämnden har som målsättning att *"en kvalitetsplan årligen ska upprättas, vara känd och följas av all personal inom förvaltningen"* Av den anledningen lades 2014 även socialnämndens effektmål in i kvalitetsplanen. Syftet med att involvera nämndens mål och socialförvaltningens handlingsplan i kvalitetsplanen var att säkerställa att personalen får kännedom om nämndens mål, samtidigt som alla stora ålägganden, uppdrag och kvalitetsinsatser under året samlas på ett ställe. Strukturen upplevs ha förenklat arbetet för många, samtidigt som att den ämnas bidra till att säkerställa att ingenting glöms bort och således gör det enklare till både uppföljning och att säkerställa måluppfyllelsen.

1

POLITISKA MÅL

Kommunallag (KL), förvaltningslag (FL), socialtjänstlag (SOL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och hälso- och sjukvårdslag (HSL) är några exempel på lagar som en socialförvaltning har att rätta och förhålla sina verksamheter efter (verksamheten ska vara laglig). Men våra politiker har även utrymme att utforma egna styrdokument och politiska mål för hur verksamheterna ska bedrivas (verksamheten ska vara lämplig).

Kommunfullmäktige beslutar om politiska inriktningsmål. Målen är övergripande och anger ett önskvärt framtida tillstånd. Inom ramen för dessa mål ska effektmål formas i dialog mellan nämnd och förvaltning, det vill säga vilka resultat verksamheten ska klara. Socialnämnden omsätter med andra ord inriktningsmålen till politiska effektmål, som socialförvaltningen sedan genomför. Effektmålen ska vara mätbara, följas upp och redovisas för socialnämnden.



Politisk vision för Ovanåkers kommun

Ovanåker ska vara en trygg och hållbar landsbygdskommun som växer med hjälp av ett gott företagsklimat, ett engagerat föreningsliv och ett stort medborgaransvar. I vår kommun ska alla människor som bor här eller flyttar hit trivas och känna stolthet över att vara en ovanåkersbo.

Politiska mål för perioden 2018-2019

Kommunövergripande inriktningsmål	Socialnämndens effektmål
ARBETE OCH TILLVÄXT I Ovanåker ska det vara lätt att utveckla och starta nya verksamheter och företagare ska känna att de får god service av kommunen och stöd att växa i sitt företagande. Vi ska arbeta för att bredda utbudet på arbetsmarknaden för fler grupper av människor genom att stimulera utvecklingen av småföretag och besöksnäringen. Människor ska ges stöd att gå från bidrag till arbete och ett stort fokus ska läggas på ungdomars arbetsmöjligheter.	Aktivt arbeta för att tillgodose framtida personalbehov.
	Aktivt arbeta för att minska andelen vuxna biståndsmottagare med långvarigt ekonomiskt bistånd.
TRYGGHET OCH LÄRANDE Ovanåkersborna ska känna sig trygga i att de får rätt stöd i livet när de behöver det. Våra verksamheter ska hålla hög kvalitet och vara attraktiva som arbetsplatser. I vår kommun har vi höga förväntningar på både elever och lärare med målsättningen att våra barn, elever och studerande ska ha de allra bästa förutsättningarna för att få en bra utbildning och en trygg skolgång med hög målpuppfyllelse.	Socialförvaltningen ska aktivt arbeta och planera för att möta framtida brukares behov.
	95 % av alla tillfrågade ska vara nöjda med bemötandet från socialförvaltningens personal.
	All personal ska aktivt delta i värdegrundsarbetet.
	En aktuell/uppdaterad plan med syfte och mål ska finnas för alla insatser inom socialförvaltningen.
	En kvalitetsplan ska årligen upprättas, vara känd och följas av all personal inom socialförvaltningen.
	Socialförvaltningens anställda ska kunna rekommendera socialförvaltningen som arbetsgivare.
	De semestervikarier som socialförvaltningen använder ska uppleva våra verksamheter som attraktiva arbetsplatser.
FOLKHÄLSA OCH DEMOKRATI Vår kommun ska arbeta utifrån ett förebyggande synsätt med en särskild prioritet på ungdomar. Genom regelbundna medborgardialoger ska ovanåkersborna få inflytande att påverka kommunens utveckling och framtid. Vi vill stödja ett brett och aktivt föreningsliv som inkluderar alla grupper av människor.	Öka medverkan vid medborgardialoger.
	Synpunkterna som kommer till socialförvaltningen ska öka.
	Tidiga insatser ska öka.
HÅLLBAR OCH ANSVARSFULL RESURSANVÄNDNING Ovanåkers kommun ska arbeta för en hållbar utveckling genom att utgå ifrån principerna om etisk och social hållbarhet, ekologisk hållbarhet och ekonomisk hållbarhet. Varje beslut ska bedömas ur ett ansvarsfullt nyttjande av kommunens gemensamma resurser. Ett ledord ska vara samarbete och samverkan mellan verksamheter i kommunen och med andra parter.	Andelen barnfamiljer med långvarigt ekonomiskt bistånd ska minska.
	Cheferna ska ha kunskap om sin budget, och verksamhetens ekonomi till 100 %
	Personalen ska till 100 % ha förståelse för de ekonomiska konsekvenserna av vad de gör.
	Nyckeltal för kostnader i verksamheterna ska finnas framtagna och följas upp i samband med bokslutsperioderna.
	Aktivt arbeta med innehållet i socialförvaltningens miljöplan.

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:1

Socialnämnden har som målsättning att aktivt arbeta för att tillgodose framtida personalbehov.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att aktivt arbeta med att lyfta goda exempel från verksamheterna och genom det stärka den interna stoltheten inom förvaltningen.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>
Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att fortsätta arbetet med att skapa en långsiktig och strategisk personalplanering för att kunna tillgodose framtida personalbehov. Satsningen på så kallade traineeplatser kommer fortsätta, likaså skapandet av lärarika och givande praktikperioder för de som gör sin studiepraktik inom förvaltningens olika verksamheter.	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>
Att fortsätta det strategiska arbetet när det gäller marknadsföring, rekrytering och att stärka socialförvaltningens arbetsgivarvarumärke (Framtiden är din). Under 2018 kommer en särskild satsning att göras med inriktning på socialsekreterare och enhetschefer, där det finns stora behov de närmaste åren. Fokus kommer huvudsakligen att ligga på att marknadsföra yrkesrollerna samt på att lyfta fram goda ambassadörer. En fortsatt inventering kommer även att genomföras för att se möjligheten till eventuella framtida chefer inom den befintliga organisationen.	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>
Att i samband med verksamhets- och framtidsplanering se över framtida kompetensbehov. Även under 2018 kommer fokus vara att säkerställa kompetensbehov inom IBIC enligt fastlagd projektplanering.	Arbetet kommer fortgå under 2018	<input type="checkbox"/>
Att aktivt delta i det koncernövergripande styrkortsarbetet gällande utformningen av en strategi för framtida personalbehov/rekryteringar. Kommunstyrelseförvaltningen har det huvudsakliga ansvaret för detta kommungemensamma effektmål.	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:2

Socialnämnden har som målsättning att aktivt arbeta för att minska andelen vuxna biståndsmottagare med långvarigt ekonomiskt bistånd samt att andelen barnfamiljer med långvarigt ekonomiskt bistånd ska minska.

Ansvarsfördelning

Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att fortsätta arbetet med att skapa en fungerande och sammanhållen sysselsättning för aktuell målgrupp.	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>
Hitta metoder och strategier för förebyggande arbete, genom exempelvis KIVO och andra utbildnings- och informationsinsatser.	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>

OBS: Socialförvaltningen har vidare ett speciellt ansvar när det gäller det koncernövergripande styrkortet och målarbetet kring sysselsättning.

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:3

Socialnämnden har som målsättning att aktivt arbeta och planera för att möta framtida brukares behov.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att utifrån perspektiven brukare/klient, verksamhet (metoder och modeller) samt personal, upprätta en gemensam verksamhetsplanering för socialförvaltningens olika verksamheter (Ovanåker 2020-2030).	Ska vara genomfört under 2018	<input type="checkbox"/>
Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att med utgångspunkt i verksamhetsplaneringen arbeta aktivt med att möta framtida brukares behov.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:4

Socialnämnden har som målsättning att 95 % av alla tillfrågade ska vara nöjda med bemötandet från socialförvaltningens personal samt att all personal ska aktivt delta i värdegrundsarbetet.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att inom omsorgsenhetens samt individ- och familjeomsorgens olika verksamheter driva värdegrundsarbetet utifrån det material som ledningsgruppen tagit fram med inriktning på att vara "anhörigvänliga" verksamheter.	Ska vara genomfört under 2018.	<input type="checkbox"/>
Omvärldsbevaka och kartlägga hur anhörigstödsinsatser inom individ- och familjeomsorgen ser ut i andra kommuner.	Ska vara genomfört under 2018.	<input type="checkbox"/>
Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att leda värdegrundsarbetet inom förvaltningen.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:5

Socialnämnden har som målsättning att en aktuell/uppdaterad plan med syfte och mål ska finnas för alla insatser inom socialförvaltningen.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att en aktuell/uppdaterad plan (genomförandeplan/vårdplan/hälsoplan) med syfte och mål ska finnas för alla insatser inom socialförvaltningen.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>
Att säkerställa att alla insatser har uppföljningsbara mål.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>
Att aktivt delta i införandeprocessen av IBIC enligt fastlagd projektplanering.	Enligt fastlagd projektplanering.	<input type="checkbox"/>
Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Leda och styra arbetet med att införa IBIC inom förvaltningens olika verksamheter enligt fastlagd projektplan.	Enligt fastlagd projektplanering.	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:6

Socialnämnden har som målsättning att en kvalitetsplan ska årligen upprättas, vara känd och följas av all personal inom socialförvaltningen.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att utifrån de kvalitetsinsatser som kvalitetsplanen fastslår, upprätta en åtgärdsplanering och att aktivt arbeta med dessa.	Arbetet ska ske kontinuerligt. Under 2018 ska kvalitetsplanen fortsätta att vara en stående punkt på dagordningen på samtliga möten.	<input type="checkbox"/>
Att gå igenom socialförvaltningens kvalitetsplan i samband med APT och andra träffar.	Arbetet ska ske kontinuerligt. Under 2018 ska kvalitetsplanen fortsätta att vara en stående punkt på dagordningen på samtliga APT.	<input type="checkbox"/>

Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att sammanställa en kvalitetsplan och sedan aktivt arbeta med att verkställa, leda och fördela de kvalitetsinsatser som fastslagits av socialnämnden.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>
Att följa upp kvalitets- och målarbetet i samband med bokslutsperioderna.	I enlighet med fastlagda bokslutsperioder.	<input type="checkbox"/>
Att lyfta socialförvaltningens kvalitetsplan i samband med möten och träffar.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:7

Socialnämnden har som målsättning att socialförvaltningens anställda ska rekommendera socialförvaltningen som arbetsgivare samt att de semestervikarier som socialförvaltningen använder ska uppleva våra verksamheter som attraktiva arbetsplatser.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att aktivt arbeta med att lyfta goda exempel från verksamheterna och genom det stärka den interna stoltheten inom förvaltningen	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>
Aktivt arbeta med arbetsgivarvarumärket, den interna stoltheten och att på olika sätt lyfta fram goda exempel från verksamheterna via ex. möten, hemsidan, sociala medier och media av olika slag.	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>
Aktivt arbeta med det systematiska arbetsmiljöarbetet inom socialförvaltningen med utgångspunkt i AFS 2015:4.	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>
Arbeta med den åtgärdsplan utifrån arbetsledarneheten som togs fram under 2016.	Arbetet kommer fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>
Aktivt arbeta med att få fler att besvara medarbetarundersökningen som genomförs inom kommunen, samt analysera och aktivt arbeta med resultatet.	Arbete ska ske i samband med att medarbetarundersökningen genomförs.	<input type="checkbox"/>
Genomföra en undersökning bland semestervikarierna för att undersöka nöjdhet samt hur man upplever attraktiviteten på kommunens arbetsmöjligheter.	Ska vara genomfört under 2018.	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:8

Socialnämnden har som målsättning att synpunkterna som kommer till socialförvaltningen ska öka samt att öka medverkan vid medborgardialoger.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att ansvara för att samtliga anställda känner till, förstår och följer <u>rutinen för synpunktshanteringen</u> .	Personalen ska löpande informeras om rutinen för synpunktshantering och dess innehåll, minst en gång per år.	<input type="checkbox"/>
Att ansvara för att samtliga brukare/klienter inom förvaltningen får ta del av <u>broschyr/blankett</u> för synpunktshantering.	Arbetet ska ske fortlöpande.	<input type="checkbox"/>
Att ansvara för att samtliga synpunkter som inkommer till förvaltningens olika verksamheter dokumenteras på framtagna <u>broschyr/blankett</u> och därefter skickas till nämndsekreterare.	Arbetet ska ske fortlöpande.	<input type="checkbox"/>
Att ansvara för att synpunkter som framkommer i möten/samarbete med brukarorganisationer och andra samverkansformer ska dokumenteras på framtagna <u>broschyr/blankett</u> i likhet med övriga synpunkter, och sedan redovisas för Socialnämnden.	Arbetet ska ske fortlöpande.	<input type="checkbox"/>
Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att ansvara för att synpunkter som framkommer i möten/samarbete med brukarorganisationer och andra samverkansformer ska dokumenteras på framtagna <u>broschyr/blankett</u> i likhet med övriga synpunkter, och sedan redovisas för Socialnämnden.	Arbetet ska ske fortlöpande.	<input type="checkbox"/>
Att i samband med helårsbokslutet redovisa en sammanställning av inkomna synpunkter till socialnämnden. Detta görs i den uppföljning av kvalitetsplan som årligen redovisas för socialnämnden. (Varje bokslutsperiod (tertiäl, delår samt helårsbokslut) ska nämndsekreteraren göra en sammanställning av inkomna synpunkter. Sammanställningen lämnas till enhets- och verksamhetschefer).	Arbetet ska ske fortlöpande. Varje bokslutsperiod (tertiäl, delår samt helårsbokslut).	<input type="checkbox"/>
Göra en satsning på att informera/utbilda personal gällande synpunkter och synpunktshantering.	Arbetet ska fortgå under 2018.	<input type="checkbox"/>
Använda sig av kommunens hemsida för att genomföra medborgardialoger och insamla synpunkter när det gäller exempelvis större förändringsprocesser och dylikt.	Arbetet ska ske fortlöpande.	<input type="checkbox"/>
Fortsätta arbetet som påbörjades 2015 med medborgardialogen kring "Framtidens äldreboende".	Arbetet ska ske fortlöpande.	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:9

Socialnämnden har som målsättning att tidiga insatser ska öka.

Ansvarsfördelning

Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att fortsätta arbetet som påbörjades under 2015 när det gäller att tillsammans med bl.a. skolan och andra berörda aktörer skapa en metod och ett arbetssätt samt upprätta rutiner inom kommunen som säkerställer att man så tidigt som möjligt identifiera och med effektiva metoder motverkar socialt utanförskap och exkludering när det gäller barn och unga (Ovanåkersmodellen).	En omstart kommer att göras under 2018.	<input type="checkbox"/>
Att skapa en ny och bättre fungerande struktur när det gäller beroendemottagningens verksamhet samt den vård och behandling av personer som har ett beroende eller missbruk som socialförvaltningen ansvarar för. Arbetet innefattar att se över vilka evidensbaserade stödinsatser, öppenvårdsbehandlingar och behandlingsinsatser som finns och vad som behöver tillföras verksamheten.	Ska vara genomfört 2018-12-31 .	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:10

Socialnämnden har som målsättning att cheferna ska ha kunskap om sin budget, och verksamhetens ekonomi till 100 % samt att personalen ska till 100 % ha förståelse för de ekonomiska konsekvenserna av vad de gör.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att delta i utbildningar och använda de redskap för uppföljning som är framtagna.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>
Att varje månad (närmaste APT möte efter stormötet) följa upp och informera respektive arbetsgrupp om verksamhetens ekonomi och förändringar/åtgärder med utgångspunkt i den ekonomiska nämndsuppföljningen.	Ska göras regelbundet och innan förändringar ska genomföras.	<input type="checkbox"/>
Att vid avvikande ekonomiska siffror/resultat (både positiva och negativa avvikelser) lämna en sammanställning enligt framtagen mall till ansvarig verksamhetschef där man beskriver avvikelsen samt dess orsak. Vid negativa avvikelser ska även en åtgärdsplan fyllas i och lämnas	Arbetet ska ske kontinuerligt i slutet av varje månad i samband med att den ekonomiska nämndsuppföljningen redovisas.	<input type="checkbox"/>
Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att följa och leda budgetprocessen i förvaltningen.	Arbetet ska ske fortlöpande.	<input type="checkbox"/>

Beskrivning av kvalitetsinsats 1:11

Socialnämnden har som målsättning att nyckeltal för kostnader i verksamheterna ska finnas framtagna och följas upp i samband med bokslutsperioderna.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att aktivt delta i det strategiska arbetet med <i>öppna jämförelser</i> och med det som utgångspunkt, arbeta med åtgärder och förbättringar.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>
Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att strategiskt använda resultatet från <i>öppna Jämförelser</i> i förvaltningens styrning och i utvecklingen av dess arbete.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>
Att aktivt arbeta för att öka svarsfrekvensen på de brukarundersökningar som genomförs.	Arbetet ska ske kontinuerligt.	<input type="checkbox"/>

OBS: Fler kvalitetsinsatser kan tillkomma under året, dessa uppdrag kommer att läggas till i denna lista allt eftersom de inkommer och/eller beslutas om.

2

INTERNKONTROLL

Internkontroll är ett verktyg som ska användas för att säkerställa de, av fullmäktige, fastställda verksamhetsmässiga och ekonomiska målen. Internkontrollen omfattar såväl de politiska som de professionella systemen och rutinerna som används för att styra verksamhet och ekonomi. Arbetet med internkontroll tar sitt ursprung i kommunallagen och utgör en central del i kvalitetssäkringen av kommunens verksamheter. Internkontroll har till syfte att säkerställa:

- *En rättvisande och tillförlitlig redovisning och information om verksamheten.*
- *Säkerställande av att lagar, policyer, reglementen m.m. tillämpas.*
- *Skydd mot förluster och/eller förstörelse av kommunens tillgångar.*
- *Eliminering och/eller upptäckt av allvarliga fel och brister.*

Internkontroll handlar om tydlighet, ordning och reda. Det handlar om att säkra att det som ska göras blir gjort och på det sätt som det är tänkt. Egenkontroll är det samlade begreppet för den organisering och de system, processer och rutiner som bidrar till detta.

Att ha ett bra system för internkontroll innebär att man har koll på läget. Det ger trygghet för våra medborgare, medarbetare och för de förtroendevalda. Internkontroll innebär att följa upp de beslut som tagits och de regler som fastställts. Efterlevnaden måste kontrolleras på ett effektivt sätt för att säkerställa att det fungerar i verkligheten. Syftet med kontrollen är att säkra en effektiv förvaltning och att undgå allvarliga fel. En god internkontroll ska således bidra till att ändamålsenligheten stärks och att verksamheten med medborgarnas bästa för ögonen bedrivs effektivt och säkert. Socialnämnden i Ovanåkers kommun ska verka för att internkontroll bedrivs inom socialförvaltningens olika verksamheter.



Internkontroll

Internkontroll utgör en del av det totala kvalitetsarbetet. Genom rutinorienterade kontroller ska säkerhet i system och rutiner samt rättvisande räkenskaper uppnås. Ett hjälpmedel för planering, prioritering och uppföljning i kontrollarbetet är risk- och väsentlighetsanalys, i vilken organisationens viktigaste processer identifieras. Analysen identifierar sannolikheter och konsekvenser för olika tänkbara felaktigheter i den professionella yrkesutövningen.

Nedan presenteras en sammanställning över de risker som socialnämnden har prioriterat att arbeta med gällande internkontroll under 2018, samt vilka kontrollmoment som är kopplade till respektive risk.

Risk	Kontrollmoment
Att inte tillgodose framtida personalbehov i tillräcklig utsträckning	Granskning av pensionsavgångar
Att en aktuell/uppdaterad plan med syfte och mål saknas.	Dokumentationsgranskning
Att våra brukare/klienter inte upplever personalens bemötande på ett bra sätt.	Kontrollera upplevt bemötande
Att socialförvaltningen inte upplevs som en god arbetsgivare	Medarbetarundersökningen
Att ansvariga chefer saknar kunskap om sin budget, och verksamhetens ekonomi.	Kontrollera chefernas kompetens rörande budget och ekonomi
Att användandet av verksamhetssystem inte är kopplad till roll/behov	Kontroll att behovsprövning för användare i verksamhetssystem
Att nyanställd inte får nödvändig introduktion	Enkätundersökning bland nyanställd personal
Att arvode till förtroendevalda inte betalas ut med korrekt belopp eller efter korrekt underlag	Kontroll av arvodesutbetalningar mot underlag
Att arbetsuppgifter inte utförs i nyckelpersoners frånvaro	Kontroll att kartläggning över sårbara arbetsuppgifter finns samt att arbetsrutiner finns för dessa arbetsuppgifter
Att det saknas ersättare för personal med särskild kompetens	Kontroll av arbetsbeskrivningar
Att det saknas tillräckliga personella resurser så att arbetsmängden för medarbetarna inte är hanterbar.	Kontroll av arbetsmängd
Hot och våld mot personal	Kontroll och analys av tillbudsrapporter
Att handlingar inte diarieförs på korrekt sätt	Kontroll att rutin finns och följs
Delegationsordning följs inte	Granskning av fattade beslut
Att handläggningstiden i vissa fall överstiger tre månader.	Granskning av utredningstider i Procapita
Att beslut ej verkställs inom tre månader.	Granskning utifrån samtliga fattade beslut i Procapita.
Att personal genomför obehörig sökning av information i verksamhetssystemet Procapita	Kontroll av loggar
Brister i dokumentation och informationsöverföring.	Akt och journalgranskning

Fel och brister i verksamheten

Med utgångspunkt i SOSFS 2011:9 samt SOSFS 2011:5. Lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Syftet med bestämmelserna om lex Sarah är att verksamheten ska utvecklas och att missförhållanden ska rättas till. Det är viktigt att komma till rätta med brister i verksamheten och att förhindra att liknande missförhållanden uppkommer igen.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att samtliga berörda/anställda inom den egna verksamheten känner till, förstår innehållet i <u>Socialstyrelsens handbok om Lex Sarah</u> , och rapporteringsskyldigheten enl. Lex Sarah samt att man känner till, förstår och följer <u>rutinen</u> .	Personalen ska fortlöpande informeras om <u>Lex Sarah-rutinerna</u> , dock minst en gång per år. Information ska ges både muntligt och skriftligt i samband med nyanställning, vikariat eller när enheten tar emot en praktikant och när frivilligarbetare introduceras i verksamheten etc.	<input type="checkbox"/>

OBS: Fler internkontrollsinsatser kan tillkomma under året, dessa uppdrag kommer att läggas till i denna lista allt eftersom de inkommer och/eller beslutas om.

3

ÖVRIGA KVALITETSINSATSER

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras (3 KAP. 3§ SOL). Med det som utgångspunkt arbetar socialförvaltningen med att dokumentera och analysera för att därefter göra åtgärder med målet att förbättra de olika verksamheterna.

Det är detta som är systematiskt kvalitetsarbete inom socialförvaltningen i Ovanåkers kommun.



Kvalitetsledningssystem

Den 1 januari 2012 trädde Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i kraft. Det innebär att vårdgivare, den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS, är ansvarig för att det finns ett ledningssystem upprättat för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet genom att genomföra riskanalyser och egenkontroller, ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

Det kvalitetsledningssystem som används inom socialförvaltningen i Ovanåkers kommun ska vara det verktyg som används för att inom förvaltningens olika verksamheter, nå upp till den kvalitet som ledning och politik beslutat om. Det ska även hjälpa till att uppfylla de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Systemet ska med andra ord fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet samt hjälpa till i planerandet, ledningen, kontrollen, uppföljningen, utvärderingen och förbättringen av de olika verksamheterna. Med hjälp av processer och rutiner samt ett systematiskt förbättringsarbete ska verksamheterna uppnå kvalitet. Det systematiska förbättringsarbetet ska bestå av riskanalys, egenkontroll och hantering av avvikelser.

Under 2016 köpte socialförvaltningen in Stratsys verksamhetssystem med syftet att öka kvalitén i det systematiska kvalitetsarbetet, tydliggöra och förenkla förvaltningens kvalitetsarbete samt de roller och processer som finns. Målet är att generera en högre grad av upplevt engagemang från medarbetare och chefer i förvaltningens kvalitetsarbete. Arbetet med att implementera och införa det nya systemstöd som byggdes upp under 2016, kommer att fortsätta under 2018.

Ansvarsfördelning

Ansvariga chefer ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att aktivt delta i arbetet med att se över och revidera befintliga processer, rutiner, riktlinjer etc.	Arbetet ska ske fortlöpande.	<input type="checkbox"/>
Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att fortsätta arbetet med att skapa en ny bättre och fungerande struktur och upplägg för socialförvaltningens kvalitetsledningssystem.	Arbetet ska fortgå under 2018	<input type="checkbox"/>

Omorganisation inom individ- och familjeomsorg (IFO)

Under 2017 har behovet av en omorganisation inom individ- och familjeomsorgen blivit allt mer tydlig. Dagens situation har bidragit till ett stort arbetsmiljöproblem, med bland annat anmälningar till arbetsmiljöverket. I och med den situation som pågår inom individ- och familjeomsorgen har det planerats för en omorganisation inom verksamheten. Under 2018 ska arbetet med att implementera och införa den nya organisationen påbörjas, med målet att skapa en mer hållbar och förbättrad situation för personalen inom verksamheten.

Ansvarsfördelning

Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att under 2018 påbörja den omorganisation som planerats för individ- och familjeomsorgen	Arbetet ska fortgå under 2018	<input type="checkbox"/>

Delegationsordning

Under 2017 färdigställdes den revidering av delegationsordningen som påbörjats under 2016. Det framarbetade förslaget presenterades för och antogs av socialnämnden 2017-12-14 och började gälla 2018-01-01. Under 2018 kommer socialförvaltningen arbeta med att informera berörda verksamheter om den nya delegationsordningen.

Ansvarsfördelning

Ledningsgruppen ansvarar för:	Tidsramar:	Genomfört:
Att under 2018 informera berörda verksamheter om den nya delegationsordningen som antogs 2017-12-14.	Ska vara genomfört 2018-12-31	<input type="checkbox"/>

***OBS:** Fler kvalitetsinsatser kan tillkomma under året, dessa uppdrag kommer att läggas till i denna lista allt eftersom de inkommer och/eller beslutas om.*