

# Kvalitetsledningssystem

## Socialnämnden

Antagen 2014-06-25

Reviderad:

Upplaga 2: 2017-01-25

Upplaga 3: 2018-02-27

Godkänd av socialnämnden 2018-03-21, § 52



## Innehåll

1. Inledning	3
1.1 Omfattning	3
1.2 Socialnämndens definition av begreppet kvalitet	4
1.3 Socialnämndens grund för kvalitetsarbete	5
1.4 Socialnämndens framtidssyn och policy gällande kvalitet	5
2. Socialnämndens verksamhetsansvar	5
2.1 Nämndens verksamhetsområde	5
2.2 Övriga uppgifter	5
2.3 Processbehörighet	6
3. Socialnämndens verksamhetsbeskrivning	6
3.1 Enheten staben	6
3.2 Myndighetsavdelningen	6
3.3 Öppenvårdsavdelningen	11
4. Planeringsfas	14
4.1 Identifiera krav och mål	14
4.2 Riskanalyser	15
4.3 Planera arbetet	15
4.4 Ansvarsfördelning i planeringsfasen	16
5. Genomförandefas	17
5.1 Identifiera och arbeta utifrån fastställda processer samt rutiner	17
5.2 Synpunkter och klagomål, utredning och analys	19
5.3 Ansvarsfördelning i genomförandefasen	20
6. Utvärderingsfasen	22
6.1 Egenkontroll	22
6.2 Internkontroll	22
6.3 Riskanalys	23
6.4 Riskbedömning i riskanalysen	23
6.5 Ansvar för arbetsmiljön	24
6.6 Ansvarsfördelning i utvärderingsfasen	25
7. Ständiga förbättringar	27

# 1. Inledning

## 1.1 Omfattning

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete omfattar socialnämndens verksamhet i Katrineholms kommun. Systemet som beskrivs i dokumentet är ett så kallat styrdokument vars ändamål är att säkerställa former för verksamhetens kvalitetsarbete och verksamhetens löpande kvalitetsutveckling. Systemet är kopplad kommunens årshjul för den årliga planerings-, budget- och uppföljningsprocessen. Systemets principer kan däremot tillämpas på olika nivåer och tillfällen exempelvis vid införande av nya arbetsmetoder inom en grupp eller på befintliga utrednings-, behandlings och administrativa processer inom olika enheter. Som komplement till styrdokumentet finns en manual för systematiskt kvalitetsarbete. Genom detta dokument får alla medarbetare inom socialnämnden en översyn av verksamhetens kvalitetsarbete och information om vad som förväntas av medarbetarna.

Uppbyggnaden av detta ledningssystem utgår ifrån socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)<sup>1</sup>.

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete ska anpassas till verksamhetens inriktning och omfattning. Ledningssystemet ska revideras en gång per år. Arbetet med kvalitetssäkring och utveckling kommer att dokumenteras löpande. Denna dokumentation ska ligga till grund för att en kvalitetsberättelse som behandlas på socialnämnden, i och med att nämnden behandlar årsredovisningen.

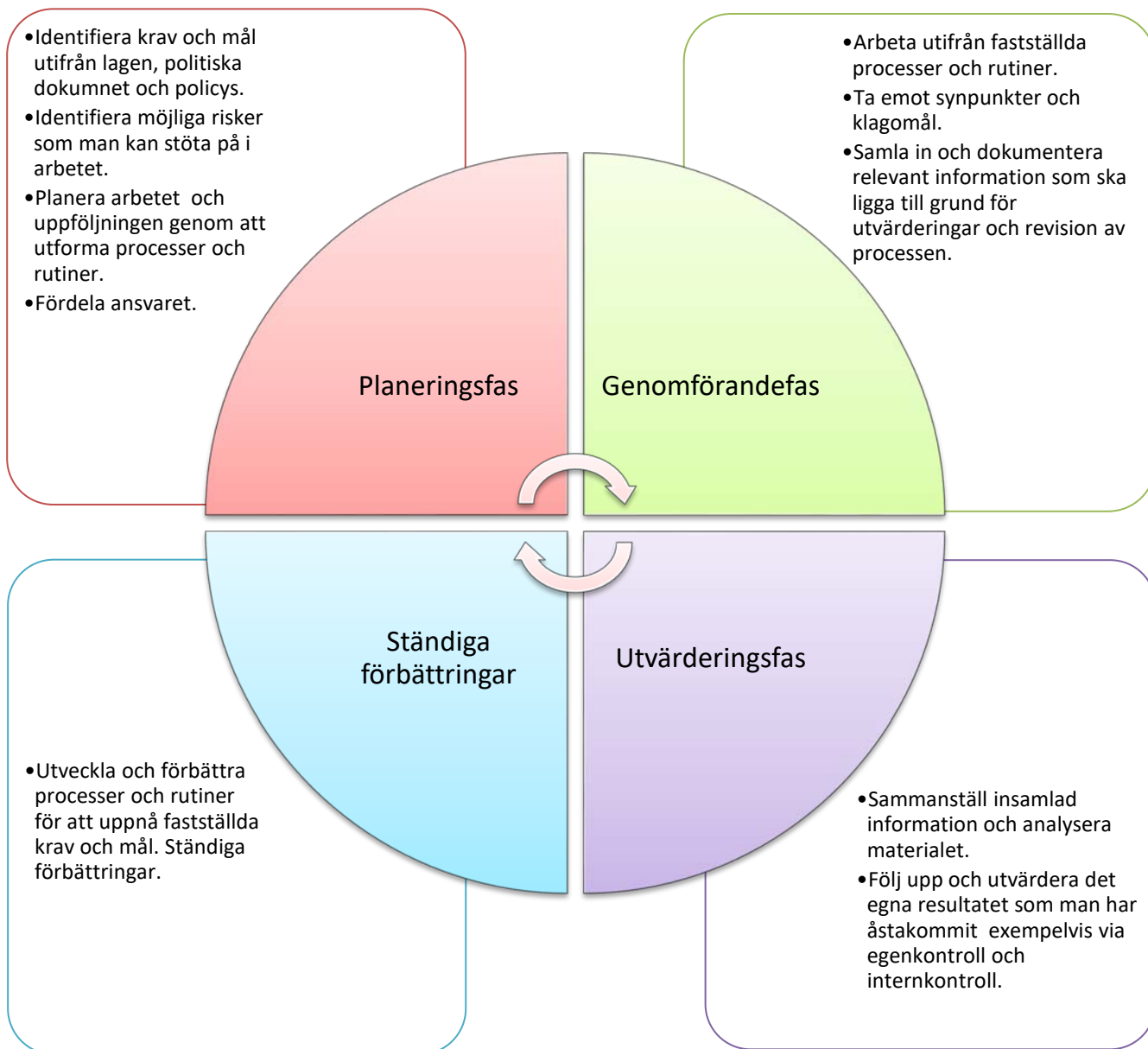
Samtliga processer och rutiner ska innehålla en dokumentation på hur samverkan bedrivs i den egna verksamheten, mellan olika grupper inom socialförvaltningen och andra verksamheter, föreningar samt myndigheter. Det ska även framgå hur denna samverkan möjliggörs och säkerställs.

Socialnämndens kvalitetsledningssystem utgår ifrån ett så kallad förbättringshjul som består av fyra faser;

1. Planeringsfasen
2. Genomförandefasen
3. Utvärderingsfasen
4. Ständiga förbättringar

---

<sup>1</sup> <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2011/2011-6-38/>  
Publiceringsår: 2011 Beslutad: 2011-06-28 Gäller från och med 2012-01-01



## 1.2 Socialnämndens definition av begreppet kvalitet

Kvalitet definieras som uppfyllelse av ställda krav och mål enligt lagar och föreskrifter.<sup>2</sup>

Vad som är kvalitet förändras över tid eftersom klienternas behov och förväntningar förändras. Kvalitet kan därför bara förverkligas och säkras i en verksamhet som har förmåga att anpassa sig till klienternas behov utan att avvika från gällande lagar och föreskrifter.

Observera att medarbetarnas och chefernas kunskap om lagar och föreskrifter bedöms vara avgörande för allt kvalitetsarbete som sker inom socialnämndens ramar.

<sup>2</sup> I enlighet med definition av begreppet "kvalitet" som återfinns i 2 kap. 1 § SOSF 2011:9

### **1.3 Socialnämndens grund för kvalitetsarbete**

Socialnämnden ska på demokratins och solidaritetens grund främja människans ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialnämnden skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperes resurser.

Nämndens verksamhet ska bygga på respekt för människans självbestämmande och integritet. När åtgärder rör barn skall särskilt beaktas vad hänsynen till barnets bästa kräver.<sup>3</sup>

### **1.4 Socialnämndens framtidssyn och policy gällande kvalitet**

Katrineholms socialnämnd ska vara en av de ledande inom evidensbaserad praktik inom individ och familjeomsorgen och en av Sveriges bästa socialnämnder. Nämndens processer och rutiner ska säkerställa en förutsägbarhet, struktur, kontinuitet, utveckling och inte minst ett professionellt genomförande av tjänster som erbjuds till kommuninvånarna.

## **2. Socialnämndens verksamhetsansvar**

Kommunfullmäktige har fastställt reglemente för Socialnämnden i Katrineholm. Gällande reglemente har reviderats av kommunfullmäktige år 2009. Reglemente anger socialnämndens ansvar.<sup>4</sup>

### **2.1 Nämndens verksamhetsområde**

Socialnämnden ansvarar för vad i lag sägs om socialnämnden eller motsvarande undantaget den särskilda omsorgen om äldre och funktionshindrade. Nämnden fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänstlagen i enlighet med sitt verksamhetsansvar nedan.

Nämnden har ansvar för att fullgöra uppgifter som råd, stöd, biståndsprövningar och behandlingsinsatser enligt socialtjänstlagen, familjerättsliga ärenden, ärenden och insatser enligt lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) och lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM).

Till nämndens uppgifter hör även tillståndsgivning och tillsyn enligt alkohollagen samt handläggning enligt skuldsaneringslagen.

Socialnämnden är personuppgiftsansvarig för personuppgifter i register inom nämndens verksamhetsområde.

### **2.2 Övriga uppgifter**

Socialnämnden ansvarar för:

- ungdomsmottagningen
- programinsatser för brottsbenägna ungdomar
- råd och stöd för utsatta kvinnor
- insatser mot familjevåld
- budgetrådgivning

<sup>3</sup> Grunden utgår ifrån Socialtjänstlagen (2001:453), 1 kap.

<sup>4</sup> Styrdokument "Reglemente för socialnämnden" Katrineholms kommuns författningssamling (KFS nr 1.10) senast reviderad 2009-01-19, § 8

## **2.3 Processbehörighet**

I frågor, som faller inom dess verksamhetsområde, har socialnämnden att själv eller genom ombud föra kommunens talan i mål och ärenden, där detta på grund av särskilt beslut av kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen ankommer på annan. Därvid innefattas även att med för kommunen bindande verkan sluta förlikning och anta ackord.

## **3. Socialnämndens verksamhetsbeskrivning**

Genom följande verksamheter, som finns inom socialförvaltningen, uppfyller socialnämnden det ansvaret som kommunfullmäktige har fastställt i det gällande reglementet.

Verksamhetsbeskrivningen ska ses som ett stöd i identifieringen av för verksamheten gällande författningar.

### **3.1 Enheten staben**

Staben utgör ett stöd gentemot allmänhet, verksamhet, nämnd och förvaltningsledning. Staben leder, samordnar och stödjer förvaltningens utveckling utifrån socialnämndens kvalitetsledningssystem. Staben ska verka för att ge medarbetarna och våra klienter korrekt information genom god kommunikation och omvärldsbevakning.

Stabens arbete styrs av kommunens beslutade styrdokument, socialnämndens egna styrdokument samt riktlinjer och rutiner. Exempelvis kommunallagen, förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen och alkohollagen med flera ligger till grund för enhetens arbete. Staben är också skyldig att se till att följa de lagar som styr socialtjänstens arbete.

Socialförvaltningens stab sköter administration, stödjer kvalitets- och utvecklingsarbete samt handlägger ärenden som avser serveringstillstånd samt dödsboanmälningar. Enheten bistår hela förvaltningen med processledning inom jämställdhetsarbetet, kvalitetsledningssystem och ständiga förbättringar.

Inom enheten finns funktioner som IT-administratör, verksamhetsutvecklare, nämndsekreterare, kommunikatör, jurist, alkoholhandläggare, personalredogörare, administratörer och vaktmästare.

### **3.2 Myndighetsavdelningen**

#### **Enheten bistånd barn, unga och vuxna**

Enheten arbetar med barn, ungdomar som behöver skydd eller stöd och som riskerar att utvecklas ogynnsamt. Målet med verksamheten är att ge dessa barn och unga det stöd och det skydd som de behöver. En förhandsbedömning avgörs om utredning ska inledas eller inte på alla inkomna anmälningar. Alla ansökningar utreds för att se vilket stöd barnet och dess föräldrar behöver.

Inom enheten sker även uppföljning av insatser. Det kan handla om insatser inom kommunens öppenvård, kontaktpersoner/familjer eller institutionsplaceringar. I alla delar är samarbete och samverkan viktigt, både internt och externt.

Enheten arbetar utifrån ett systemteoretiskt synsätt där ett helhetsperspektiv med tidiga insatser och ett nära samarbete med familjerna är viktigt. Familjerna ska alltid bemötas med respekt och familjens egna resurser att leva ett självständigt liv ska tillvaratas och stärkas.

I alla situationer ska barnets bästa beaktas och i de fall det behövs skydd och stöd som nödvändigt men barnet eller föräldern är av annan åsikt kan det bli aktuellt med insatser med stöd av Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU).

Enheten arbetar även med vuxna som har problem med ett beroende, våld i nära relation eller andra svårigheter som kan innebära behov av insatser. Vid situationer med allvarligt missbruk kan det bli aktuellt att ansöka om tvångsvård enligt Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall (LVM).

Inom enheten ligger även ansvaret för socialförvaltningens beredskap. Det innebär att det alltid finns minst en socialsekreterare som har beredskap för akuta ärenden utanför kontorstid. Det är framförallt ärenden som handlar om barns skydd som inte kan vänta till kommande vardag.

Enhetens arbete regleras av FN:s barnkonvention, socialtjänstlagen (SoL), socialtjänstförordningen, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), lagen om unga lagöverträdare (LuL), föräldrabalken (FB), förvaltningslagen (FL), kommunallagen (KL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL).

Enhetens ansvar är indelat i tre olika områden som beskrivs nedan.

### **Mottagning barn och unga**

Mottagningen tar emot alla nya ärenden, ansökningar och anmälningar gällande barn, unga och vuxna samt handlägger åklagaryttranden för barn och unga, i de fall klienten inte är aktuell.

Mottagningens uppdrag är att, gällande barn och unga, göra förhandsbedömningar, skyddsbedömningar och avgöra om det ska inledas utredning eller inte. Förhandsbedömningar gällande vuxna hanteras av vuxenutredare.

I uppdraget ingår även att informera om socialtjänstens arbete, ge råd och stöd om vilken hjälp som kan erbjudas samt att hänvisa till rätt instans.

Socialförvaltningen har även licens för att arbeta med BBIC (Barns behov i centrum) som är en utredningsstruktur som används i alla ärenden som handlar om barn.

Målet med mottagningsverksamheten är att familjer barn, unga och vuxna ska få hjälp och stöd om de behöver det, samt förebygga att barn far illa genom att informera och samarbeta med exempelvis skola, sjukvård, barnpsykiatri och polis.

### **Utredning barn och unga**

Socialsekreterarna genomför utredningar enligt 11 kap 1 § i socialtjänstlagen.

Utredningsarbetet innebär flera kontakter, hembesök och samtal med barn, ungdomar och föräldrar. Oftast har socialsekreteraren även kontakt med förskola och skola samt andra myndigheter eller personer i barnets nätverk. En utredning inleds när en förälder eller ungdom ansöker om stöd eller när det finns oro kring ett barn och det finns anledning att tro att barnet eller föräldern är i behov av socialtjänstens insatser.

En utredning tydliggör barnets behov. Socialförvaltningens delegationsordning tydliggör vem som kan ta beslut i olika frågor. Beslut som är mer genomgripande i barns och ungas liv, till exempel placering utanför det egna hemmet beslutas av socialnämndens utskott, med socialsekreterarens utredning som underlag.

De flesta utredningar genomförs med stor delaktighet från barn, unga och föräldrar. De vanligaste insatserna är stöd från förvaltningens öppenvård i någon form, de kan även handla om kontaktfamilj, kontaktperson eller familjehem.

Ibland kan det även finnas behov av vård på ett HVB (hem för vård och boende) socialsekreterarna följer upp beviljade insatser och ansvarar för vård- och genomförandeplaner samt dokumenterar i journal.

Ibland behöver socialförvaltningen ingripa till barns skydd eller föreslå placering utanför hemmet som den unge eller vårdnadshavaren inte samtycker till. Ett omedelbart omhändertagande av barn och unga kan behöva genomföras i akuta situationer. Ärenden enligt LVU ställer stora krav på socialsekreterarna.

Det är tidsfrister som måste hållas och en noga bedömning av situationen och att kriterierna för LVU är uppfyllda. Samtidigt är det mycket känslor som måste hanteras i kontakten med familjen. Dessa ärenden är både resurs- och tidskrävande. Socialsekreterarna deltar på förhandlingarna i domstolen och företräder kommunen.

Vid utredning och uppföljning av insatser krävs mycket samarbete med andra aktörer bland annat skolan, barnpsykiatri, habiliteringen, barnahus och polis.

Vid utredning och uppföljning används dokumentationsstrukturen BBIC. Grunden i socialförvaltningens arbete är att ha ett systemteoretiskt förhållningssätt.

Målet är att de barn som är i behov av skydd och stödinsatser ska få det. Lagstiftningen gällande barns behov och rättigheter ska följas.

## **Utredning vuxna**

En av socialsekreterarna har ett samordningsansvar vilket innebär att socialsekreterare samordnar vuxenärenden som kommer via mottagningen. Ansökningar om stöd och hjälp leder till utredning och kan leda till insatser av olika slag exempelvis kontaktperson, bistånd till familjehem eller institution. I första hand hänvisas de med missbruksproblematik till den vårdkedja som finns inom kommunen och som inte föregås av biståndsutredning. Katrineholmsbor kan själva söka till Vårnäs behandlingshem eller direkt till Mercur, som är kommunens tolvstegsbehandling och en del i vårdkedjan.

Socialsekreterarna har också att ta ställning till om det kan finnas skäl för ett omedelbart omhändertagande enligt LVM eller skäl att hos Förvaltningsrätten ansöka om omedelbart omhändertagande eller om vård enligt LVM. Det är svåra överväganden som ska göras och används endast när missbruket är av så allvarlig karaktär att det är fara för livet. Det innebär även att företräda kommunen i dessa mål i Förvaltningsrätt och Kammarätt.

Mycket samverkan förekommer i vuxenärenden, både internt och externt. Viktiga samverkansparter är, landstinget, polis, kriminalvården, beroendecentrum, vård och omsorgsförvaltningen med flera. I arbetsuppgifterna ingår även att skriva yttranden och ansvarsförbindelser. Det kan även vara ärenden där det förekommer våld i nära relationer, ibland kan det behövas beslut om skyddat boende.

Socialsekreterarna använder sig av ASI-intervju i utredningsarbetet. ASI intervjun är en standardiserad bedömningsmetod för utredning och uppföljning. De flesta har även en utbildning i MI (motiverade intervju). En helhetsyn och ett systemteoretiskt synsätt genomsyrar verksamheten.

Målet är att de som är i behov av hjälp och stöd ska få det. Arbetet innebär en stor delaktighet för klienten och det alltid en individuell bedömning utifrån varje enskild klient.

## **Enheten bistånd barn, unga och familj**

Enheten arbetar med barn, ungdomar som är familjehemsplacerade, ensamkommande barn och unga samt familjerättsliga ärenden. Målet med verksamheten är att ge barn, unga och familjer det stöd och det skydd som de behöver. När behov av insats i form av familjehem har fastställts inom enheten bistånd barn, unga och vuxna övergår ärendets verkställighet till



enheten bistånd barn, unga och familj. Alla anvisningar från Migrationsverket avseende ensamkommande barn och unga utreds, handläggs och följs upp av enheten. I alla delar är samarbete och samverkan viktigt, både internt och externt.

Enheten arbetar utifrån ett systemteoretiskt synsätt där ett helhetsperspektiv med tidiga insatser och ett nära samarbete med alla berörda är viktigt.

Enhetens arbete regleras av FN:s barnkonvention, socialtjänstlagen (SoL), socialtjänstförordningen, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), föräldrabalken (FB), förvaltningslagen (FL), kommunallagen (KL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), lag om mottagande av asylsökande m fl.

Enhetens ansvar är indelat i fem olika områden som beskrivs nedan.

### **Utredning ensamkommande barn och unga (EKB)**

Socialekreterare genomför utredningar enligt 11 kap 1 § i socialtjänstlagen.

Utredningsarbetet innebär flera kontakter, hembesök och samtal med den unge, god man samt boendet där den unge är placerad. Socialekreterare har även kontakt med skola samt andra myndigheter såsom Migrationsverket. En utredning inleds i samband med att den unge aviseras av Migrationsverket till kommunen. Den unge placeras i familjehem alternativt HVB.

### **Familjehemssekreterare**

Handläggare som rekryterar, utreder, utbildar, handleder och ger stöd till socialförvaltningens familjehem och kontaktpersoner. Familjehemssekreteraren skriver även avtal med familjehemmen.

### **Barnhandläggare**

Socialekreterare som följer upp och utreder placerade barn och ungdomar. Det kan vara barn och unga placerade i familjehem och på HVB. Dessa barn och unga ska noga följas upp och barnhandläggarna träffar barnet minst var tredje månad för att följa upp barnets situation. Var sjätte månad görs ett övervägande eller omprövning om vården ska fortsätta.

Barnhandläggare har kontakt med barnets vårdnadshavare vilket även kan innebära insatser som är riktade till vårdnadshavare, ibland i samband med umgänge eller hemflytt.

### **Familjerättsekreterare**

Familjerättssekreterare ansvarar för familjerättsliga frågor och arbetet innefattar information och rådgivning till kommuninvånare samt interna och externa samverkans partners.

Familjerättssekreterarna lämnar snabbupplysningar till tingsrätten och på uppdrag därifrån genomförs vårdnads- boende- och umgängesutredningar. Vidare lämnas yttranden angående umgängesstöd och vid behov tillsätts och erbjuds handledning till umgängesstöd.

Familjerätten genomför utredningar vid tillsättande särskilt förordnad vårdnadshavare samt utredning i samband med vårdnadsöverflytt. Familjerätten genomför även faderskapsutredningar och adoptionsutredningar. I vissa fall lämnas även yttrande gällande namnlagen till tingsrätten. Om föräldrar vill genomförs samarbetssamtal. Samarbetssamtal syftar till att föräldrarna ska komma överens om barnen i samband med en separation.

Familjerätten kan även teckna avtal om vårdnad, boende och umgänge som är lika juridiskt bindande som om tingsrätten fattat beslut i frågan.

## **Administration**

Enheten ansvarar för enhetsspecifik specifik administration. Administratörerna ger övergripande service i form av råd, stöd och allmän information till både allmänhet och medarbetarna inom enheten med flera. Det innebär att ta fram uppgifter, beställa varor och tjänster, registreringar och akthantering. Alla handlingar som inkommer via brev, e-post och på andra sätt ska dagligen hanteras.

Administratörerna sköter inlämning av handlingar till utskottet och registrerar socialnämndens beslut, i det enskilda ärendet, i klientsystemet Treserva. Familjehemsförfrågningar besvaras av administrationen som därefter överlämnas till familjehemssekreterare. Det administrativa arbetet kring återsökning av ekonomiska medel från staten, för ensamkommande barn hanteras numera av administrationen på enheten.

## **Enheten ekonomiskt bistånd**

Enhetens huvudsakliga arbetsuppgift är att bistå den enskilde att hitta vägar till självförsörjning. Genom självförsörjning ska den enskilde få rätt till samhällets andra välfärdssystem som träder i kraft vid exempelvis arbetslöshet, sjukdom alternativt pension. Samtidigt som detta arbete fortgår så ska ansökningar om försörjningsstöd löpande handläggas och utredas.

Enheten ansvarar för att kommunens invånare, som vänder sig till socialförvaltningen med ansökan om försörjningsstöd, får information om gällande lagstiftning som reglerar rätten till bistånd, råd och stöd. Invånare som ansöker om försörjningsstöd på grund av psykosociala eller medicinska skäl ska motiveras och remitteras vidare till Viadidakt eller annan myndighet.

Enhetens arbete ska bedrivas rättsäkert och med tro på människans resurser. Handläggning och beslut ska bygga på respekt för den enskilde. Det ska alltid finnas tillgänglig personal som kan svara på frågor eller göra en akut bedömning, när behov finns. Enheten ska vara tydlig med den information som lämnas till den enskilde om de villkor och förutsättningar som ska uppfyllas för att få stöd. Bedömningarna ska utgå ifrån den enskildes behov och förmåga att förändra sin situation.

Enhetens arbete regleras av socialtjänstlagen (SoL), socialtjänstförordningen, förvaltningslagen (FL), kommunallagen (KL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), bidragbrottslagen, förlädrabalken (FB), lag om mottagande av asylsökande m fl.

## **Enheten sociala boenden**

Enhetens huvudsakliga arbetsuppgift består av utredning sociala boenden, boendecoach och budget och skuldrådgivning.

Kommunens invånare som inte kan skaffa ett eget boende på den öppna marknaden på grund av bristfälliga ekonomiska eller sociala förhållanden, kan socialnämnden lämna bistånd genom att teckna kontraktet åt den enskilde, ett så kallat socialt kontrakt.

Kommunen skall inom ramen för socialnämndens ansvarsområde eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldförfrågningar till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan enligt 9 § Skuldsaneringslagen.

Enhetens arbete regleras av socialtjänstlagen (SoL), socialtjänstförordningen, förvaltningslagen (FL), kommunallagen (KL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), skuldsaneringslagen, bidragbrottslagen.

Enhetens ansvar är indelat i fyra olika områden som beskrivs nedan.

### **Utredare sociala kontrakt**

Socialekreterare som aktualiserar och utreder ansökningar om träningsboenden och sociala kontrakt. Socialekreterarna bedömer och ger förslag till beslut gällande bistånd enligt socialtjänstlagen.

Socialekreterarna ansvarar för regelbundna ärendeuppföljningar och håller kontinuerlig kontakt med hyresvärdar som finns representerade inom Katrineholms kommun.

### **Boendecoacher inriktning träningsboende och sociala kontrakt**

Enhetens boendecoacher ansvarar för boendestödet i så kallade träningsboenden och innefattas av att de regelbundet besöker den enskilde i träningsboendet. Stöd ges utifrån Aktiviteter i dagliga livet (ADL) coaching.

Boendecoacherna besöker även regelbundet socialnämndens jourlägenheter och erbjuder stöd till de individer som bor tillfälligt i jourlägenheterna.

Boendecoachernas målgrupp är kommuninvånare med social eller ekonomisk problematik och som på grund av det inte får eget hyreskontrakt på den öppna bostadsmarkanden.

### **Boendecoacher inriktning kategoriboende och moduler**

Enhetens boendecoacher ansvarar för boendestödet i så kallat kategoriboende och moduler. Coacherna ger stöd till den enskilde utifrån Aktiviteter i dagliga livet (ADL) coaching. Samt Case Management.

Boendecoacherna ingår som en del i den enskildes vårdplan och genomförandeplan.

Boendecoachernas målgrupp är kommuninvånare som lider av samsjuklighetsproblematik eller lider av missbruks-/psykiatriska problem.

### **Budget och skuldrådgivning**

Enheten erbjuder budget- och skuldrådgivning till Katrineholms och Vingåkers skuldsatta invånare. Verksamheten arbetar stödjande med den enskilde så att denne kan få en överblick över sin ekonomi.

Budget- och skuldrådgivarna verkar för att bryta den enskildes passivitet genom att ge praktiska råd på hur den enskilde ska hantera och prioritera sina skulder.

## **3.3 Öppenvårdsavdelningen**

### **Enheten öppna insatser**

Inom enheten finns behandlings- och stödinsatser för Katrineholms invånare samt för kommuner som tecknat avtal om nyttjande av enhetens insatser. Socialnämndens målsättning är att öka andelen barn och unga som mår bra och öppna insatser inom socialnämndens ansvarsområde syftar till att ge individer och familjer verktyg till en fungerande vardag och förebygga psykisk, fysisk och social ohälsa genom insatser på hemmaplan.

Enhetens ansvar är indelat i fem olika områden som beskrivs nedan.

## **Insatser för barn och familj**

Familjeenheten utgår ifrån uppdraget att erbjuda tidiga insatser inom frivillig öppenvård som stärker familjer. Insatserna vänder sig till familjer med barn och unga mellan 0 till 17 år med funktionsnedsättningar, kognitiva svårigheter och psykosociala eller relationella problem såsom missbruk eller våld i familjen. Insatserna kan erbjudas familjer vars pågående utredningen är inte klar av den utredande socialsekreterare eller som ett biståndsbeslut efter att utredningen är klar.

Familjeenheten erbjuder en öppen mottagning med rådgivande samtal som omfattar vårdnadshavare till barn och unga i ålder 0 till 17 år boende i Katrineholm. Inom enheten arbetar man utåtriktad och förebyggande med samhällsinformation till särskilt utsatta grupper eller boende i särskilt utsatta områden inom kommunen.

## **Insatser för ungdom och unga vuxna**

Ungdomsenheten erbjuder insatser inom frivillig öppenvård för unga upp till 21 år på uppdrag av utredande socialsekreterare eller som öppen insats. Målgruppen är unga som är i riskzon för missbruk och kriminalitet. Uppdraget är att erbjuda tidiga insatser och arbeta förebyggande och uppsökande. Inom verksamheten samordnas och utförs medling samt verkställighet av ungdomsvård och ungdomstjänst. Verksamheten ansvarar för socialförvaltningens uppdrag inom Samtid som är ett samarbete med Bildningsförvaltningen och riktar sig mot grundskoleelever som inte går till skolan, så kallade ”hemmasittare”.

Ungdomsenheten erbjuder en öppen mottagning med rådgivande samtal för vårdnadshavare eller till den unge. Inom enheten arbetar man förebyggande med information om droger och kriminalitet och man arbetar uppsökande med fältarbete och i samverkan med andra samhällsfunktioner där målgruppen är aktuell.

## **Ungdomsmottagningen**

En verksamhet som enheten bedriver tillsammans med Landstinget Sörmland. Verksamheten erbjuder ett psykosocialt stöd- och behandlingsarbete riktat mot psykisk och sexuell hälsa för ungdomar mellan 13-23 år. Ungdomsmottagningen tar emot studiebesök från skolklasser i årskurs 8 och samverkar med elevhälsan. Verksamheten utför provtagning, preventivmedelsrådgivning, graviditetstest, ger ut akut p-piller och skriver ut p-piller.

## **Stöd till utsatta för våld i nära relationer**

Verksamheten riktar sig till vuxna från 18 år bosatta i Katrineholms- och Vingåkers kommun. Den enskilde erbjuds råd och stöd i frivillig öppenvård som syftar till att skydda, hjälpa och stötta samt minska risken för ytterligare övergrepp. Våldet kan vara försummelse, fysiskt, psykiskt, ekonomiskt, materiellt eller sexuellt och förminskar det normala livsutrymmet för den enskilde. I verksamheten finns en kvinnofridssamordnare, en socionom och en socialsekreterare som arbetar tvärprofessionellt mot våld i nära relation.

Kvinnofridssamordnaren ansvarar för samordningen av socialförvaltningens lokala våldsteam.

Genom denna verksamhet erbjuder enheten även föreläsningar, utbildning och information till andra som arbetar förebyggande mot våld i nära relationer.

## **Missbruksvård**

Vården erbjuds i form av behandling, råd och stöd till individer från 18 år. Verksamheten bygger på att vägleda och motivera individer till förändring. Individer med beroendeproblematik inom Katrineholms- eller Vingåkers kommun med erbjuds 12-stegsbehandling i grupp. Individer med samsjuklighet i Katrineholms kommun kan erbjudas

behandlingsinsatsen CRA efter utredning av socialsekreterare. Verksamheten erbjuder råd, stöd och behandling för anhöriga till individer med missbruksproblem samt programinsats för spelberoende.

Verksamheten har även tillgång till sex lägenheter med tolv platser som boendestöd för personer i behandling. Verksamheten erbjuder föreläsningar och information till arbetsgivare inom Katrineholms kommun.

### **Enheten Kollektivet HVB**

Kollektivet HVB är en verksamhet som vänder sig till ungdomar, mellan 15 och 18 år, som har psykosociala problem eller relationsproblem i familjen. Ungdomarna kommer från sina egna familjer, från familjehem eller från behandlingshem och behöver stöd och hjälp i sin vardag. Med HVB avses enligt 3 kap 1 § SoF ett hem inom socialtjänsten som tar emot personer för vård eller behandling i förening med ett boende. Kollektivet har åtta behandlingsplatser.

Ungdomarna som bor på Kollektivet kommer från hemförhållanden där det av olika orsaker uppkommit problem i relation och rutiner. Det är allt från sömnrutiner, hygien, skola, kost eller konflikter. Enheten arbetar med dessa rutiner och verkar för att stärka ungdomen så att ungdomen får en fungerande vardag igen. Grundtanken med Kollektivet HVB är att skapa stabilitet och struktur för de ungdomar som ska flytta tillbaka till sin familj, flytta till familjehem eller till eget boende. Utifrån Kollektivets systemteoretiska arbetssätt utgår enheten ifrån att allt kring en ungdom påverkar ungdomen. Därför har behandlingsassistenterna kontakt med de som finns i ungdomens nätverk. Skola, fritidssysselsättning, skolsituation, boendesituation samt familj är viktiga delar i ungdomarnas liv.

Enheten arbetar för att få en bra och tydlig bild av alla ovannämnda faktorer så att behandlingsassistenterna kan stödja ungdomen och familjen på bästa sätt. Kollektivet HVB utgår ifrån ungdomens delaktighet och försöker motivera ungdomen till sin egen delaktighet.

Klivet är ett stödboende, som bedrivs inom enheten Kollektivet HVB, för ungdomar mellan 16 till 20 år. Placeringsformen bygger på propositionen (2015/16:43) Stödboende- en ny placeringsform för barn och unga. Boendet består av tio stycken lägenheter som är utspridda i Katrineholms innerstad.

Placeringen syftar till att, under trygga former, träna och förbereda ungdomen till ett självständigt boende och vuxenliv. Ungdomen kan placeras på Klivet som en fristående insats eller för att den har behov av utsluss från exempelvis familjehem eller HVB. Ungdomarna som placeras på Klivet har ett mindre vårdbehov än de ungdomar som placeras på HVB. Det kan handla om hjälp med frågor om ekonomi och att få struktur i sin vardag. De kan också få stöd med studier, arbete eller annan sysselsättning och att ha en meningsfull sysselsättning. Ungdomarna som placeras på Klivet får ett individuellt anpassat stöd utifrån dennes behov så stödet ser olika ut för alla ungdomar. Även Klivet utgår ifrån ungdomens delaktighet och försöker motivera ungdomen till sin egen delaktighet.

### **Enheten Vallmovillan HVB**

Vallmovillan HVB är en verksamhet som vänder sig till ensamkommande ungdomar, mellan 16- 18 år, som har anvisats till kommunen och är socialnämndens ansvar. Med HVB avses enligt 3 kap 1 § Socialtjänstförordningen (SoF) ett hem inom socialtjänsten som tar emot personer för vård eller behandling i förening med ett boende.

På Vallmovillan HVB finns det elva behandlingsplatser, fördelat på både flickor och pojkar. På HVB-hemmet arbetar behandlarna utifrån en miljöterapeutisk arbetsmetod samt ett systemteoretiskt arbetssätt. Ungdomarna ska på bästa sätt integreras i det svenska samhället,

då i form av rutiner i vardagen, skola och fritidssysselsättning. Det handlar om allt från sömnrutiner, hygien, skola, kost och hälsa.

Enhetens målsättning är att skapa stabilitet och struktur så att ungdomarna i framtiden klarar av eget boende. Trygghet i vardagen är extra viktigt för denna målgrupp då de bär med sig många minnen och händelser från deras hemländer. Enheten utgår ifrån ungdomens delaktighet och försöker motivera ungdomen till sin egen delaktighet.

## 4. Planeringsfas

### 4.1 Identifiera krav och mål

Kvalitetsfrågor inom området individ och familjeomsorgen regleras i socialtjänstlagen (SoL) och flera föreskrifter. Det är ett krav på att verksamheten ska vara av god kvalitet och att verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. I lagen anges även krav på personalens kompetens. För utförande av uppgifter med god kvalitet inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet.

1 § SoL anges det att verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet samt att socialtjänsten ska inriktas på att frigöra och utveckla enskilda och grupperns egna resurser. Verksamheten ska beskrivas i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter.

I Katrineholms kommun fastlägger kommunfullmäktige de mål som kommunen arbetar för. Målområden är fördelade i följande perspektiv;

- Tillväxt, jobb och egen försörjning
- Attraktiva boende- och livsmiljöer
- Utbildning
- Omsorg och trygghet
- Kultur, idrott och fritid
- Hållbar miljö
- Ekonomi och organisation

Efter att kommunfullmäktige har formulerat de övergripande målen får socialnämnden i uppdrag att formulera resultatmål som bidrar till att uppnå kommunfullmäktiges övergripande mål. Formulering av resultatmålen sker i samarbete mellan socialnämnden och socialförvaltningens ledning. **Resultatmålen beskriver VAD som förväntas uppnås under året.**

Utifrån socialnämndens resultatmål kommer socialförvaltningen att ta fram aktiviteter som bidrar till att uppfylla ställda resultatmålen. Aktiviteterna formuleras i samverkan mellan ledning och medarbetarna inom socialförvaltningen. Aktiviteterna ska vara konkreta, mätbara och genomförbara inom budgetåret. **Aktiviteterna beskriver HUR resultatmålen uppnås och ska vara angivna i verksamhetsplanen.**

Socialnämndens resultatmål och socialförvaltningens aktiviteter måste vara kopplade till budgeten som tilldelats verksamheten. Det är budgeten som sätter ramarna för vad som kan genomföras under året. Socialnämnden håller sig uppdaterad kring förändringar inom lagar och föreskrifter som reglerar socialnämndens ansvarsområde och kommer koppla uppfyllelsen av dessa krav till föreslagna aktiviteter och tilldelad budget.

## 4.2 Riskanalyser

Riskanalyser ska syfta till att förebygga avvikelser, missförhållanden och skador.

Riskanalyser med tillhörande riskhantering ska besvara;

- Vad tror vi kan hända i förvaltningens olika verksamheter?
- Vad ska vi göra för att förebygga att detta sker/ minska risken att detta sker?

Socialförvaltningen kommer inför sitt planerings- och budgetarbete ta fram en riskanalys vars utgångspunkt är gällande lagar och föreskrifter som styr verksamheten, socialnämndens resultatmål och tilldelad budget. Riskanalysen ligger sedan till grund för en konsekvensbeskrivning som redovisas för socialnämnden i budgetskrivelsen. Budgetskrivelsen kallas för ”*Underlag för kommunens övergripande plan med budget*”.

Socialnämnden beslutar om det, av förvaltningen, föreslagna budgetskrivelsen och överlämnar den vidare till kommunstyrelsen. Budgetskrivelsen anger vilka resultat kommunfullmäktige kan förvänta sig från socialnämnden i förhållande till de övergripande målen och den föreslagna ekonomiska ramen i relation till gällande författningar.

Efter att samtliga nämnder i kommunen har lämnat sina budgetskrivelser kan kommunstyrelsen föreslå en fördelning av kommunala medel.

## 4.3 Planera arbetet

När kommunfullmäktige har fastställt kommunens plan med budget inklusive resultatmål för nästa år ska socialförvaltningens controller, i samråd med ledningen, ta fram ett förslag till intern fördelning av den tilldelade ekonomiska ramen.

Utifrån den interna fördelningen kommer avdelningarna ta fram en verksamhetsplan med koppling till socialnämndens resultatmål och de aktiviteter som man planerar att genomföra. Verksamheten ska inte bedriva aktiviteter som inte syftar till att uppfylla gällande lagkrav eller fastställda kommunala mål.

Socialnämndens planering ska vara genusmedveten. En viktig del av planeringen handlar om att sätta mål. För att målen ska bidra till att skapa jämställda verksamheter måste de innehålla information om vilket önskat tillstånd verksamheterna ska styra mot.

Grunden till att vi lever i ett ojämställt samhälle handlar om ojämn makt- och resursfördelning.

Mot denna bakgrund och utgångspunkten att våra verksamheter styrs av en manlig norm, kommer könsneutrala mål i första hand att gynna män. För att målen ska bli styrande i riktning mot en likvärdig fördelning av makt och resurser mellan könen måste de jämställdhetsanpassas. Det gör socialnämnden till exempel genom att de mål som innefattar nämndens klienter tydliggörs så att det framgår att det rör sig om kvinnor och män, flickor och pojkar.

## 4.4 Ansvarsfördelning i planeringsfasen

Socialnämnden ansvarar för;

- att ledningssystemet är integrerad med befintliga system för budget- och verksamhetsplanering.
- att besluta om övergripande mål för det systematiska kvalitetsarbetet och löpande följa upp samt utvärdera målen.
- att besvara **VAD** som ska vara fokus i förvaltningens verksamhet.
- att besluta om förvaltningens budgetskrivelse.
- att fastställa förvaltningens tilldelade budget.
- att besluta om förvaltningens riktlinjer om sådan är av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt.<sup>5</sup>

Förvaltningschefen ansvarar för;

- att mål för verksamheten finns formulerade och att dessa uppnås.
- att kommunicera och omsätta socialnämndens övergripande strategier och resultatmål inom verksamheten.
- att besluta om **HUR** nämndens fokus ska hanteras inom förvaltningen.
- att föreslå förvaltningens budgetskrivelse.
- att besluta om förvaltningens övergripande verksamhetsplan.
- att besluta om intern fördelning av tilldelad budget.
- att besluta om avdelningarnas verksamhetsplan.
- att besluta om förvaltningens riktlinjer om sådana inte är av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt.<sup>6</sup>

Avdelningscheferna ansvarar för;

- att säkerställa att avdelningen uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten och särskilt beakta de krav och mål som gäller enligt SoL, LVU och LVM.
- att enhetscheferna har tillräcklig kunskap om kommunens styrning, kommunens övergripande mål och av socialnämnden beslutade resultatmål.
- att besluta om avdelningens verksamhetsplan.
- att alla aktiviteter inom avdelningen är ändamålsenliga och bidrar till att uppfylla socialnämndens resultatmål.
- att föreslå avdelningens budgetskrivelse.
- att i avdelningens budgetskrivelse formulera verksamhetsmått och hur dessa följs upp.
- att föreslå avdelningens budget.

Enhetscheferna ansvarar för;

- att kvalitetssäkra att medarbetarna har rätt kompetens för att genomföra sitt arbete med god kvalitet.
- att kommunens övergripande mål och socialnämndens resultatmål är kända av alla inom enheten.
- att utifrån evidensbaserat fokus besluta om aktiviteter som bidrar till uppfyllelse av socialnämndens ställda resultatmål.
- att rapportera in och analysera verksamhetens fastställda mått.
- att tydliggöra förväntningarna som åligger på varje enskild medarbetare.

---

<sup>5</sup> Exempelvis beslut gällande verksamhetens mål och syfte. Beslut som väcker diskussion.

<sup>6</sup> Exempelvis anta nya riktlinjer inom delegerad ram. Uppdatera riktlinjer till gällande lagstiftning, förtydliganden, justering på grund av intern arbetsfördelning eller omorganisation.



Verksamhetsledarna ansvarar för;

- att vara ett föredöme i ett proaktivt, så väl som reaktivt kvalitetsarbete som kännetecknas av ett pedagogiskt bemötande och personligt engagemang.
- att kommunicera och omsätta verksamhetsplan samt resultatmål inom sin sektor.
- att utifrån evidensbaserade aktiviteter skapa rutiner för att säkra kvaliteten.

Medarbetarna ansvarar för;

- att tillsammans med chefer och ledare skapa förtroende och god kvalitet genom att visa respekt, öppenhet, tydlighet och tillit för varandra.
- att aktivt bidra till framtagning, utprovning och vidareutveckling av rutiner och metoder.
- att följa gällande lagar, riktlinjer och rutiner.
- att följa etikskriften.
- att ta ansvar för att skaffa den information och kunskap som behövs för att utföra arbetet i planeringsfasen på ett bra sätt.
- att dela med sig av förvärvad kompetens.
- att verka för god hälsa och arbetsmiljö.
- att ha skyldighet att medverka varhelst den egna kompetensen behövs som bäst.
- att kunna se sin del i helheten.

## 5. Genomförandefas

Efter att förvaltningens budgetram och verksamhetsplan är framställd ska socialförvaltningen vidta åtgärder och se till att det som har planerats utförs. Detta görs bland annat genom att upprätta tydliga rutinbeskrivningar som uppfyller de krav som är ställda genom lagar och föreskrifter samt socialnämndens resultatmål. Förvaltningen ska verka för att skapa så enkla rutiner som möjligt och därför bör rutiner använda ett enkelt språk och skrivas fram i form av checklistor.

### 5.1 Identifiera och arbeta utifrån fastställda processer samt rutiner

#### Processer

Processerna syftar till att på ett överskådligt vis beskriva och göras kända för berörda medarbetare, som kan lätt hitta och ta del av dokumentation om processerna.

Exempel på processer är arbetsmiljöprocess, behandlingsprocess, beslutsprocess, handlägnings- och utredningsprocess med mera.

På en övergripande nivå ska socialnämnden **identifiera, beskriva och fastställa enbart de processer** som behövs i verksamheten för att säkra kvaliteten. Nästa steg är att **identifiera evidensbaserade aktiviteter som ingår** och fastställa aktiviteternas inbördes ordning. För varje aktivitet måste socialförvaltningen **utarbета och fastställa de rutiner** som behövs för att säkra kvaliteten. Rutinerna beskriver ett specifikt tillvägagångssätt för hur aktiviteten skall utföras.

Socialnämndens övergripande processer kan delas in i tre processer;

- Kärnprocesser
- Ledningsprocesser
- Stödprocesser

#### Kärnprocesser

Dessa processer är socialnämndens uppdrag som utförs genom socialförvaltningen för att tillgodose klienternas behov. Dessa processer skapar ett direkt värde för klienten.

Inom socialnämnden finns tre kärnprocesser;

- Myndighetsutövning
- Avtal och uppföljning
- Öppenvård

Kärnprocesserna ska kartläggas inom respektive avdelning inom socialförvaltningen. Socialnämnden ska genom socialförvaltningen skapa ett gemensamt förhållningssätt kring kärnprocesserna samt synliggöra deras förbättringsområden. Kärnprocesser syftar till att tillhandhålla åtgärder/insatser enligt SoL, LVM, LVU med flera. Kärnprocesser ska ha en tydlig ansvarsfördelning, styrning och mätbarhet.

### **Ledningsprocesser**

Processer som utförs inom socialförvaltningen för att leda och styra genomförandet av socialnämndens uppdrag. Ledningsprocessen beskriver socialförvaltningens ledning och stab, vars syfte är att leda, övervaka och stödja verksamheterna. Detta görs genom insamling av information om omvärlden, verksamhetens alla processer och deras status genom mätningar, hantering av avvikelser och verksamhetens ekonomiska resultat. Informationen ska löpande sammanställas och redovisas. Det sammanställda materialet fungerar i sin tur som ett verktyg för att kunna styra verksamheten i rätt riktning.

### **Stödprocesser**

Utföranden inom socialförvaltningen som syftar till att stödja genomförandet av kärnprocesserna och ledningsprocesserna. Inom socialförvaltningen finns följande stödprocesser;

- Ekonomi
- Personal och arbetsmiljö
- IT system
- Information

### **Samverkan**

Inom socialnämndens samtliga verksamheter ska samverkan med andra syfta till att uppnå bästa möjliga resultat för klienterna. Samverkan ska bedrivas mellan socialförvaltningen och andra förvaltningar inom Katrineholm, myndigheter, andra kommuner samt intresseorganisationer. Givande samverkan kännetecknas av flexibla strukturformer vars syfte ska alltid vara de samma och det är att all samverkan har klientens behov i fokus. Socialnämndens primära fokus gällande samverkan på den övergripande nivån ska enbart syfta till att underlätta samverkan på operativa nivån. Andra orsaker till samverkan är underställda inom nämndens verksamheter.

Processer och rutiner för samverkan ska vara identifierade och beskrivna på samma sätt som övriga processer inom socialnämndens verksamhetsområden. Av processerna och rutinerna ska det särskilt framgå hur samverkan ska bedrivas och bör omfatta;

- Samverkan enligt gällande författningar
- Samverkan enligt övriga interna och externa överenskommelser

Beakta att utöver samverkansbestämmelser i SOSFS 2011:9 finns andra bestämmelser som förutsätter eller kräver samverkan. När samverkan ska ske med externa aktörer kring en enskild person måste bestämmelserna om sekretess och tystnadsplikt beaktas.

## Processtyrning och processledaren

Varje process inom verksamheten ska ha en namngiven processägare, oftast är det chef eller annan med ledarposition. Processägarens uppgift är att;

- ha ett helhetsperspektiv, förvalta, granska och leda utvecklingen av processen i fråga.
- ansvara för att flödet fungerar på ett optimalt sätt inom de olika interna, så väl som externa, funktioner som är nödvändiga för processen.
- ansvara för att processen tillför ett värde för klienten eller brukaren.
- engagera, inspirera och motivera medarbetarna som berörs av processen.

Varje process har tydligt formulerade mål och minst ett par nyckeltal och kvalitetsmått med angivna målvärden. Nyckeltalen och kvalitetsmått användas för att regelbundet följa upp och styra processen. Det är processägarens ansvar att följa upp och analysera resultat av dessa nyckeltal och processägaren har en skyldighet att informera sin närmaste chef om det finns kvalitetsbrister.

Processägaren ska få stöd i sitt arbete av en processledare. Processledarens ansvar är att bistå processägaren med rådgivning, informationsframtagning, redovisning, diskussioner, presentationer, analys och rapportframtagning. Processledaren ska i sin roll utgå ifrån ett pedagogiskt arbete med ständiga förbättringar och genusmedvetenhet. Processledarens arbete utgår alltid ifrån modeller för förbättringar<sup>7</sup> för att stödja processägaren i att identifiera utvecklingsområden och åtgärder.

## 5.2 Synpunkter och klagomål, utredning och analys

### Synpunkter och klagomål

Enligt 5 kap. 3 § i SOSFS 2011:9 ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från;

- vård- och omsorgstagare och deras närstående,
- medarbetare,
- vårdgivare,
- de som bedriver socialtjänst,
- de som bedriver verksamhet enligt LSS,
- myndigheter och
- föreningar, andra organisationer och intressenter.

Socialnämndens inställning till synpunkter och klagomål är att de ses som en möjlighet till förbättringar. Alla inom socialnämndens verksamheter ska kunna ta emot synpunkter och klagomål. Ett mottaget klagomål ska besvaras av enheten, som berörs av klagomålet, inom två veckor.

Synpunkter och klagomål ska lämnas till stabens registrator, i originalform, för registrering. Utredning av medarbetarnas, klienternas och övriga invånarnas synpunkter ska hanteras likvärdigt. Om den klagande inte är nöjd med svaret gällande det förmedlade klagomålet kan han eller hon begära att klagomålet hanteras av socialnämndens klagomålsdelegation.

---

<sup>7</sup> Se Manual för systematiskt kvalitetsarbete, kap 16

## **Rapporteringskyldighet/lex Sarah**

Missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden ska hanteras enligt lex Sarah. Definition på missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande är de brister som påverkar eller som påtagligt riskerat att påverka den enskilde.

Socialförvaltningen ansvarar för att det finns aktuella rutiner för rapporteringskyldighet, utredning samt åtgärdsplanering gällande missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt lex Sarah.

Den som upptäcker brister rapporterar genast till enhetschef för verksamheten. Mottagare av rapport ansvarar för att omedelbart vidta de åtgärder som situationen kräver för brukaren och berörd personal får det stöd som krävs.

Utredare utreder ärendet på uppdrag av avdelningschef. Utredare avslutar utredningen samt upprättar förslag till beslut och åtgärdsplan i samråd med avdelningschef. Av förslaget skall framgå om det rapporterade var ett allvarligt missförhållande eller inte, och om verksamheten ska åläggas en åtgärdsplan, därefter delges socialnämnd utredning med eventuell åtgärdsplan och förslag till beslut.

Socialnämnden tar beslut om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ska göras. Rapporteringskyldighet omfattar den egna verksamheten och gäller oberoende av den enskildes uppfattning, men ska fullgöras med respekt för den enskildes integritet.

## **Sammanställning och analys**

Synpunkter och klagomål samt andra rapporter ska sammanställas och analyseras minst en gång per år för att identifiera mönster och trender som kan indikera på brister i verksamhetens kvalitet. Genom sammanställning och analys kan återkommande eller likartade kvalitetsbrister och risker identifieras. Identifierade kvalitetsbrister och risker ska åtgärdas eller förebyggas. Sammanställningen behandlas på socialförvaltningens ledningsgrupp och ingår i kvalitetsberättelsen som redovisas för socialnämnden. Socialförvaltningens stab ansvarar för att sammanställningen och analysen blir genomförda i samråd med avdelningscheferna.

## **5.3 Ansvarsfördelning i genomförandefasen**

Socialnämnden ansvarar för;

- att säkerställa att ledningssystemet för verksamheten är ändamålsenligt samt att kvalitet har uppnåtts.
- att ledningssystemet främjar verksamhetsövergripande processer.

Förvaltningschefen ansvarar för;

- att inom ramen av ledningssystemet ta fram och dokumentera rutiner för hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas, styras, följas upp och utveckla socialtjänsten.
- uppföljning och analys av verksamheten så att relevanta åtgärder kan vidtas för att förbättra socialtjänsten.
- att delegationsordningen följs av hela förvaltningen.
- att attestförteckningen följs av hela förvaltningen.
- att besluta om rapporterad avvikelse i verksamheten ska leda till en lex Sarah anmälan.

Avdelningscheferna ansvarar för;

- att det finns beskrivningar över avdelningens viktigaste processer och riktlinjer.
- att alla processer inom avdelningen har en namngiven processägare som är ansvarig för att följa upp, utvärdera och förbättra processerna.
- att alla medarbetare har rätt förutsättningar för att följa processerna med god kvalitet.
- att det finns ett systematiskt arbetssätt för att tillvarata rekommendationer och kunskap från revisioner och tillsyn.
- att samverka och samarbeta externt.
- att det finns aktuell synpunkt och klagomålshantering inom avdelningens verksamheter.
- att delegationsordningen följs av hela avdelningen.

Enhetscheferna ansvarar för;

- att det finns beskrivningar över enhetens rutiner.
- att inom sitt verksamhetsområde bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete.
- att skapa goda förutsättningar för medarbetarna att i vardagen kunna reflektera och diskutera kvalitet.
- att inom sitt verksamhetsområde följa upp, utvärdera, utveckla och dokumentera kvalitetsarbetet.
- att göra och dokumentera en ansvarsfördelning inom sitt verksamhetsområde.
- att löpande återrapportera till avdelningschefen.
- att samverka och samarbeta internt.
- att ta emot och utreda synpunkter och klagomål samt avvikelser i verksamheten på enhetsnivå.

Verksamhetsledarna ansvarar för;

- att skapa goda förutsättningar för medarbetare att i vardagen kunna diskutera och reflektera kring kvalitet.
- att tillsammans med sina medarbetare utveckla och förbättra arbetsmetoder för att god kvalitet ska hållas och krav från lagar och föreskrifter uppfylls.
- att löpande återrapportera till enhetschefen.

Medarbetarna ansvarar för;

- att vid möte med klienter och deras närmaste visa engagemang, lyhördhet och respekt.
- att vara objektiv och professionell i sin bedömning.
- att följa etikskriften.
- att följa gällande lagar, riktlinjer och rutiner.
- att rapportera fel och brister, missförhållanden, avvikelser, synpunkter och klagomål till enhetschefen.
- att ta ansvar för att skaffa den information och kunskap som behövs för att utföra arbetet i genomförandefasen på ett bra sätt.
- att dela med sig av förvärvad kompetens.
- att verka för god hälsa och arbetsmiljö.
- att medverka varhelst den egna kompetensen behövs som bäst.
- att kunna se sin del i helheten.

## 6. Utvärderingsfasen

### 6.1 Egenkontroll

Det som menas med egenkontroll är att regelbundet och systematisk uppföljning av verksamhetens planering, genomförande, resultat och förbättringsåtgärder. Uppföljning ska ske genom att verksamheten samlar in och analyserar olika verksamhetsmått som mäter de olika insatsernas genomförandegrad. I denna kontroll ingår även en granskning om verksamheten bedrivs i enlighet med de processer och rutiner som ingår i detta kvalitetsledningssystem. Egenkontroll är en intern tillsyn och kontrollen ska vara en del av det löpande arbetet i verksamheten.

Egenkontrollen ska innefatta;

- jämförelser av verksamhetens resultat med uppgifter i nationella och regionala kvalitetsregister.
- jämförelser av verksamhetens resultat dels med uppgifter i öppna jämförelser och dels med resultat för andra verksamheter.
- jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat och tidigare resultat.
- målgruppsundersökningar.
- granskning av journaler, akter och annan dokumentation.
- inhämtande av synpunkter från revisorer och intressenter.
- undersökning av om det finns förhållningssätt och attityder hos medarbetarna som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet.

### 6.2 Internkontroll

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

Internkontroll ska innefatta;

- tydlig ansvarsfördelning vem som ska kontrollera vad.
- riskbedömningar och riskhantering.
- faktiska kontrollaktiviteter som socialnämnden har beslutat om.
- information och kommunikation till nämnd, ledning och medarbetare.
- uppföljning och utvärdering av lärande och förbättringar.

Socialnämnden ansvarar för att socialförvaltningens interna kontroll är tillräcklig i sin omfattning. Internkontrollen ska vara en del av det löpande arbetet i verksamheten och ska genomföras så som det anges i den gällande internkontrollplanen.

## 6.3 Riskanalys

Socialnämndens verksamheter ska fortlöpande göra bedömningar om det finns risk för att händelser kan inträffa som kan resultera i försämrad kvalitet. Bedömningar kan göras via en riskanalys. Vid varje bedömning måste det framgå vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden och vid behov ska en särskild handlingsplan tas fram och redovisas.

För att identifiera relevanta risker i verksamhetens processer ska följande frågor besvaras;

- Vad är vårt uppdrag och vilka är våra viktigaste processer och mål?
- Vilka processer måste vi absolut ha fullständig kontroll över?
  - Har vi det?
  - Vilka risker ser vi?
- Vad får absolut inte hända?
  - Har vi beredskap för detta?
- Vad vill vi inte läsa om i tidningarna?

Minst en gång per år gör avdelningarna en riskanalys med ett klientperspektiv. Denna riskanalys ligger sedan till grund för socialförvaltningens konsekvensbeskrivning som presenteras för socialnämnden i förslaget till budgetskrivelsen.

Övriga anledningar till riskanalys kan exempelvis vara;

- information från medarbetarna.
- organisationsförändringar.
- delegationsförändringar.
- bristande stöd till medarbetarna.
- införande av nya metoder och arbetssätt.
- medarbetarna okunskap om gällande lagstiftning.
- oklar arbetsfördelning.
- planerad och oplanerad personalomsättning.

## 6.4 Riskbedömning i riskanalysen

För varje riskbedömning avdelningen gör ska avdelningen ange ett värde för allvarlighetsgrad och ange ett värde för sannolikhet att händelsen inträffar i den egna verksamheten. Sedan ska dessa värden multipliceras med varandra och avdelningen kommer då få en summa. Utifrån händelsernas skattning måste tillräckligt omfattande utredning göras som leder till rätt åtgärd. Skattningens skala och utredningens omfattning redovisas i manualen för systematiskt kvalitetsarbete.

Riskanalysen dokumenteras i utredningen av händelsen och ska redovisas för socialnämnden tillsammans med åtgärdsförslag, tjänstemannabeslut och resultat.

## 6.5 Ansvar för arbetsmiljön

Ansvar för arbetsmiljön inom socialnämnden regleras tydligt i arbetsmiljölagen. Ansvar för arbetsmiljön är arbetsgivarens. Detta betyder att arbetsgivaren ska verka för en god arbetsmiljö genom att förebygga risker i arbetet för att förhindra olycksfall och ohälsa.

Eftersom arbetsgivaren är en juridisk person så innebär det att förvaltningschefen är ytterst ansvarig för socialförvaltningens arbetsmiljö-, arbetsanpassnings- och rehabiliteringsverksamhet.

Inom socialförvaltningen är det förvaltningschef som klargör ansvarsfördelningen till avdelningscheferna<sup>8</sup>. Avdelningscheferna kan i sin tur delegera ner arbetsmiljöuppgifter till enhetschefer, som är närmare verksamheten och har möjlighet att ha överblick. Ansvar för arbetsmiljön som sådan och konsekvenser av misskötsel av denna kan inte delegeras till enhetscheferna. Bara uppgifter avseende arbetsmiljön kan delegeras till enhetscheferna.

Flera arbetsgivare kan vara ansvariga för arbetsmiljön. Den part som hyr ut arbetskraft har till exempel ansvar för det långsiktiga arbetsmiljöarbetet avseende sina medarbetare, medan den som hyr in medarbetarna svarar för att den inhyrda medarbetaren har en säker arbetsmiljö som uppfyller tillämpliga lagar och föreskrifter på arbetsplatsen.

Även medarbetarna har ett visst arbetsmiljöansvar i form av att följa gällande rutiner och använda eventuell skyddsutrustning om sådan anges i rutinerna. Skyddsombud har inte något arbetsmiljöansvar, utan ska kontrollera och samverka kring arbetsmiljön för arbetstagarnas räkning.

Delegering av arbetsmiljöuppgifter ska alltid ske skriftligt så att inga arbetsuppgifter glöms bort eller att inte samma uppgifter delegeras till flera chefer.

Avdelningschef som har arbetsmiljöansvar ska ha en självständig ställning i verksamheten och kunna fatta snabba beslut, inte minst i akuta situationer när stora risker föreligger. Det är avdelningschefens ansvar att det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar inom avdelningen och att det ständigt uppdateras, utvecklas och utvärderas.

En delegering av arbetsmiljöuppgifter ska minst innehålla följande;

- från vem delegeras arbetsuppgiften och till vem
- en definition på ansvars- och verksamhetsområdet
- en beskrivning av arbetsmiljöuppgifterna som delegeras
- möjligheten att delegera vidare
- kompetens, befogenheter och resurser som medföljer arbetsmiljöuppgifterna
- datum och underskrift av avdelningschef och enhetschef
- returnering av arbetsmiljöuppgift<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Se senast beslutad Delegationsordning, kapitel Arbetsmiljöansvar.

<sup>9</sup> Returneringen innebär inte någon automatisk friskrivning från ansvar. Ur bevishänseende är det dock bra om du kan visa att du påtalat vilka förutsättningar du saknar, ifall en olycka inträffar till följd av att du inte fått de resurser du efterfrågat för att kunna avhjälpa eventuella risker i arbetsmiljön. En returnering syftar alltså till att korrigera brister och medvetandegöra arbetsgivaren om vilka åtgärder som behöver vidtas för att du som chef ska ha förutsättningar att fullgöra dina arbetsmiljöuppgifter. Det befriar dig inte från arbetsmiljöuppgifterna i sig.



Chef på enhetsnivå kan inte neka delegering av arbetsmiljöuppgift eftersom detta ingår i chefsuppdraget. Enhetschef är arbetsgivarens ställföreträdare. Enhetschef kan skriftligen påtala för arbetsgivaren ifall denne anser att man inte har rätt förutsättningar för att utföra arbetsmiljöuppgifter.

Enhetschef ska skriftligen påtala (*returnering*) till avdelningschef om;

- upplever att du inte har rätt erfarenhet för att få arbetsmiljöuppgiften delegerad till dig
- inte har fått utbildning i arbetsmiljöfrågor
- inte får personella och ekonomiska resurser för att kunna ta ansvaret
- inte har den självständiga ställning som krävs för att man ska kunna fatta egna beslut i arbetsmiljöfrågor.

## 6.6 Ansvarsfördelning i utvärderingsfasen

Socialnämnden ansvarar för;

- att nämndens internkontroll är tillräcklig i sin omfattning.
- att nämndens egenkontroll är tillräcklig i sin omfattning.
- att delegationsordningen är aktuell och tydligt framskriven.
- att attestförteckningen är aktuell och tydligt framskriven.
- att etikskriften är tillräcklig i sin omfattning.
- att tillsynsplanen är tillräcklig i sin omfattning.
- att besluta om förvaltningens delårsrapport.
- att besluta om förvaltningens årsredovisning.

Förvaltningschefen ansvarar för;

- internkontrollprocessen.
- planerings- och budgetprocessen.
- förvaltningens årliga årsredovisning.
- förvaltningens årliga kvalitetsberättelse.
- att besluta om förvaltningens årliga kvalitetsberättelse.
- att delegationsordningen följs av hela förvaltningen.
- att attestförteckningen följs av hela förvaltningen.

Avdelningscheferna ansvarar för;

- att egenkontrollprocessen följs kontinuerligt av enheterna.
- att genomföra internkontroller.
- uppföljning och utvärdering av avdelningens kvalitetsarbete.
- att säkerställa att avvikelser i påvisade kvalitetsbrister hanteras.
- att genomföra och föreslå avdelningens riskanalys och konsekvensbeskrivning inför planerings- och budgetprocessen.
- att föreslå avdelningens årliga årsberättelse.
- att besluta om avdelningens handlingsplan utifrån arbets- och skyddsromd.

Enhetschefen ansvarar för;

- att genomföra egenkontroll.
- att delta i genomförande av riskanalyser och konsekvensbeskrivningar.
- att vara avdelningschefen behjälplig i genomförande av internkontrollen.
- att synpunkter och klagomål tas emot, hanteras och slutförs inom 14 dagar.
- att genomföra arbets- och skyddsrund.

Verksamhetsledarna ansvarar för;

- att vara enhetschefen behjälplig i genomförande av egenkontrollen.
- att rapportera brister till enhetschefen.
- att informera och diskutera resultat från utvärderingarna med medarbetarna i sin sektor.

Medarbetarna ansvarar för;

- att delta i genomförande av egenkontrollen.
- att rapportera synpunkter, klagomål, fel och brister till enhetschefen.
- att delta aktivt till förbättring av resultaten från utvärderingarna.
- att ta ansvar för att skaffa den information och kunskap som behövs för att utföra arbetet i utvärderingsfasen på ett bra sätt.
- att ta initiativ till den egna och arbetsgruppens verksamhetsutveckling och lärande.
- att dela med sig av förvärvad kompetens.
- att verka för god hälsa och arbetsmiljö.
- att kunna se sin del i helheten.

## 7. Ständiga förbättringar

Socialnämndens resultat av genomförda riskanalyser, egenkontroll, internkontroll, mottagna synpunkter och klagomål, sammanställning av händelser som omfattas av rapporteringsskyldighet, sammanställning av analyser kring mönster och trender skall leda till konkreta åtgärder som syftar till att säkerställa kvalitet och förbättra nämndens verksamheter. Det är socialförvaltningens ledningsgrupp som beslutar om större förbättringsåtgärder. Alla processer och rutiner inom socialnämndens verksamheter ska vara ändamålsenliga. Ständiga förbättringar måste kontinuerligt ske på olika nivåer och cheferna, ledarna samt alla andra medarbetare ska involveras aktivt i arbetet.

### Delaktighet

Det är viktigt att alla medarbetare vill samspeka och samarbeta med varandra. Kommunikation, respekt, förståelse och nyfikenhet är viktigt för att medarbetarna ska kunna bedriva ett lärande och förnyelseprocess. I alla tjänster, inom socialnämndens verksamheter, ingår arbete med kvalitet och alla måste bidra till att kvalitetsmålen uppnås.

Arbete med systematiskt kvalitetsarbete är en del av det vardagliga arbetet som sker inom verksamheterna och information samt kunskap om dess syfte, innehåll och struktur ska ges till alla medarbetare. Medarbetarna deltar aktivt i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten inom socialförvaltningen. Därför är det viktigt att synpunkter såväl som klagomål kommer fram och hanteras. Syftet är att ta vara på medarbetarnas tankar, frågor och förslag som leder till förbättringar.

Alla medarbetare måste ges förutsättningar att utföra sitt arbete, trivas på jobbet och sträva till att utveckla verksamheten. Medarbetarsamtal är chefernas verktyg för att det ovannämnda hanteras på ett strukturerat vis. Medarbetarsamtalen skall hållas minst en gång per år.

Socialnämndens klienter ska också delta i förbättringsarbetet genom att nämndens samtliga verksamheter erbjuder klienterna att få lämna synpunkter och klagomål samt genomföra brukarundersökningar. Mottagna resultat analyseras, diskuteras och eventuella åtgärdsförslag ska tas fram. Avdelningscheferna ska ta hänsyn till åtgärderna inför nästkommande års verksamhetsplanering.