

A photograph of a child hanging upside down from a tire swing in a park. The child is wearing a light-colored jacket and a bright green sweater. Their feet, wearing light-colored shoes, are visible at the top of the frame. The tire swing is suspended by chains. In the background, there is a green fence and trees. The overall image has a teal color overlay.

KVALITETSPLAN 2021 SOCIALNÄMNDEN

2021-03-15

Vad är kvalitet i verksamheten?

I författningen om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9 framgår att kvalitet inom socialtjänsten kan ses utifrån tre perspektiv. Lagen, verksamhetens och kundens. God kvalitet har en tydlig koppling till en kunskapsbaserad praktik som består av en sammanvägning av kundens erfarenheter, de professionellas expertis, verksamhetens förutsättningar och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap. Enligt föreskriften SOSFS 2011:9 definieras kvalitet på följande sätt:

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

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

God kvalitet innebär att enheterna inom socialnämndens ansvarsområde ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten. Socialtjänstlagen anger vad som är god kvalitet i socialt arbete. I socialnämndens riktlinje¹ Ledningssystem för god kvalitet framgår att tjänsterna ska utgå från socialtjänstlagen och särskilt beakta:

Självbestämmande och integritet:

den enskilde ska vara delaktig, ha inflytande och ges möjlighet till egna val. Barnperspektivet ska beaktas utifrån att barnkonventionens principer om barnets bästa och barnets rätt att få uttrycka sina åsikter och få sin åsikt beaktad i förhållande till sin ålder och mognad, finns införda i socialtjänstlagen,

Helhetsyn och samordning:

utgår från den enskildes samlade livssituation med samordnade insatserna som präglas av kontinuitet.

Trygghet och säkerhet:

tjänsterna är rättssäkra enligt gällande regelverk och transparanta, vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete,

Kunskapsbaserad verksamhet:

tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara,

Tillgänglighet:

det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och

¹ Beslut 27 mars 2018

professionen präglas av ömsesidighet och dialog. Verksamheterna är fysiskt tillgängliga,

Effektivitet:

resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

Nacka kommuns övergripande mål och nämndens fokusområden är också en utgångspunkt i kvalitetsarbetet likväl som antagna riktlinjer och kommunens vision och grundläggande värdering.

Syfte med kvalitetsarbete

Kvalitetsarbetet ska säkerställa att medborgarna får service och insatser av god kvalitet. Det ska ge även ge underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till medborgare, politiker och medarbetare. Kvalitetsarbetet ska vara systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. De personer som kommer i kontakt med sociala tjänster har rätt till bemötande och insatser med god kvalitet.

Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för förändrings- och utvecklingsarbete.

Identifierade förbättringsområden

I kvalitetsplanen ingår de brister i kvalitet och effektivitet som i riskanalysen har bedömts vara signifikanta eller kritiska, det vill säga är gul eller röd i nedanstående figur. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2020 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder/förbättringar som planeras inom verksamheten. I kvalitetsplanen för 2021 har verksamheterna identifierat prioriterade områden såsom helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, tillgänglighet och effektivitet.

Allvarlighetsgrad Sannolikhet	1 Mindre	2 Måttlig	3 Betydlig	4 Hög
4 Sannolik	4	8	12	16
3 Möjlig	3	6	9	12
2 Mindre sannolik	2	4	6	8
1 Osannolik	1	2	3	4

Grön = låg/acceptabel risk d.v.s. normal situation: 1-3. Gul = signifikant/medium risk, åtgärder vidtas efter djupare analys 4-6. Röd = en kritisk, oacceptabel risk, åtgärder vidtas omedelbart: 9-12

Mål	Risk nr	Kvalitetsområde Identifierad risk	Riskenivå jan 2021	Åtgärder
Bästa utveckling för alla FOKUSOMRÅDE SOCN: Barn och vuxna med social problematik och/ eller funktionsnedsättning som är i behov av stöd, ska ges förutsättningar till bästa möjliga uppväxt och vuxenliv. De som är i behov av stöd ska vara delaktiga och erbjuds individanpassade insatser som hjälper.				
1 Självbestämmande och integritet				
	1.1	Tillgänglighet Risk för omsorgsenhetens målgrupper att informationen och kommunikationen inte är anpassad utifrån målgruppernas behov och förutsättningar. Det finns brister i tillgänglighet och service både internt och externt.	♦	Handläggarna ska använda olika verktyg och metoder i sin kommunikation. Handläggarna erbjuds en utbildningsinsats om kommunikativt och kognitivt stöd. Försäkra sig om vad målgrupper tycker om omsorgsenhetens service och tillgänglighet genom tjänstedesign
2 Trygghet och säkerhet				
	2.1	Bristande kvalitet i utredningar som rör våld Risk för bristande kvalitet i utredningar som rör barn och vuxna som utsatts för eller bevittnat våld i nära relation. Utredningarna riskerar att inte vara rättssäkra enligt gällande regelverk och inte heller transparenta vilket innebär bristande förutsägbarhet och möjlighet till insyn för barn och vuxna. Risk att insatser som ges för att våld ska upphöra inte följs upp systematiskt så att barn- och familjeenheten kan bedöma om våldet minskar eller upphör.	♦	Kvalitetskontroll av utredningar som rör våld genom kollegiegranskning för att undersöka hur väl utredningarna följer BBIC och Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om våld i nära relationer, SOSFS 2014:4. Uppföljning av målgruppen som fått insats kvalificerad kontaktperson vid våld i nära relation. Uppföljning sker med bedömningsverktyget Freda beskrivning för att få ökad kunskap om våldsutsattheten minskat/upphört efter insatsen.

Mål	Risk nr	Kvalitetsområde Identifierade risk	Riskenivå jan 2021	Åtgärder
<p>Maximalt värde för skattepengarna.</p> <p>FOKUSOMRÅDE Nackabor erbjuds insatser av utförare och anordnare med hög kvalitet. Medborgarnas krav på hög tillgänglighet och flexibilitet tillgodoses genom effektiva rutiner, digitalisering och utveckling.</p>				
<p>3 Helhetssyn och samordning</p>				
	3.1	<p>Bristande helhetssyn och samordning i arbetet med familjer med komplexa behov</p> <p>Risk att familjer, där både barn och vuxna är eller skulle kunna vara aktuella för insatser från socialnämndens verksamheter, inte får stöd och behandling som utgår från familjens samlade livssituation. Det finns även en risk att de insatser som ges inte är samordnade och präglas av kontinuitet.</p> <p>Risk att kunder med komplexa behov på omsorgenheten inte får sina behov tillgodosedda. Kompetensen hos anordnare brister. Verksamheter för kunder med komplexa behov saknas.</p>	♦	<p>Gemensamt utvecklingsarbete mellan omsorgenheten och barn- och familjeenheten att införa ett familjeorienterat arbetssätt under 2021. Syfte är att säkerställa barnets bästa vid beslut och samordning runt familjer.</p> <p>Intervju ett antal personer som beviljats skyddat boende utifrån frågor om helhetssyn och samordning för att samla in målgruppens erfarenheter som en del i underlag till utveckling inom området.</p> <p>Se över möjligheten att utforma nya insatser för kunder med komplexa behov</p> <p>Se över planeringen av kommande grupp- och servicebostäder enligt LSS för att den ska bättre motsvara målgruppens behov</p> <p>Undersöka anordnarnas behov av och möjlighet till kompetensutveckling när det gäller personer med komplexa behov</p>
<p>4 Effektivitet</p>				
	4.1	<p>Bristande uppföljning på individ och gruppnivå</p> <p>Barn och vuxna riskerar att systematisk måluppfyllelse och uppföljning av beviljade insatser inte sker. Kunskap om att hjälpen hjälper saknas. Resurserna utnyttjas därför inte på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.</p>	♦	<p>Utveckla arbetet med att systematiskt använda standardiserade bedömningsinstrument både på individnivå och gruppnivå.</p> <p>Analysera befintligt material utifrån systematisk uppföljning och använda till verksamhetsutveckling på omsorgenheten</p> <p>Intervju alla familjehemsplacerade barn om deras erfarenheter av insatsen</p>

Tillgänglighet ◆

Åtgärderna syftar till att få en ökad förståelse för målgruppernas behov för att kunna anpassa och förbättra enhetens kommunikation och tillgänglighet. En utbildning kommer att genomföras som ett led i att öka medarbetarnas kompetens och ge konkreta verktyg kring kommunikation som är anpassad för målgruppen.

Trygghet och säkerhet ◆

Åtgärderna syftar till att följa upp och förbättra kvaliteten i utredningar som rör våld för att säkerställa att våldsutsatta barn och vuxna får rätt stöd. Kollegial aktgranskning skapar en lärandeprocess för medarbetare och ger ökad kunskap och kompetens kring arbetet med våldsutsatta barn och vuxna.

Helhetssyn och samordning ◆

Åtgärden att införa ett familjeorienterat arbetssätt syftar till att säkerställa att barnets bästa beaktas vid alla beslut samt att familjer med komplexa behov ska få en samlad bedömning av sin livssituation så att rätt stöd ges i rätt tid. Syftet med åtgärden är även att stärka samverkan mellan omsorgsenheten och barn- och familjeenheten. Åtgärden att se över möjligheten att utveckla nya insatser för kunder med komplexa behov syftar till att säkerställa att kunder med komplexa behov ska få sina behov tillgodosedda både när det gäller boende och sysselsättning.

Effektivitet ◆

Syftet med åtgärderna att utveckla användandet av standardiserade bedömningsinstrument och systematisk uppföljning är att få en ökad kunskap om de olika målgruppernas behov samt hur väl insatserna svarar upp mot deras behov.