

2021-03-16

TJÄNSTESKRIVELSE  
Dnr SOCN 2021/85

Socialnämnden

## Socialnämndens kvalitetsplan 2021

### Förslag till beslut

Socialnämnden antar kvalitetsplan för god kvalitet 2021.

### Sammanfattning av ärendet

Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom socialnämndens område ska vara av god kvalitet. Det innebär att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten som ska präglas av rättssäkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande, delaktighet samt att beviljade insatser bygger på bästa tillgängliga kunskap och utförs effektivt. Ledningssystemet för god kvalitet ska bidra till att kvalitetssäkra arbetet. Ett led i detta är att ta fram en årlig kvalitetsplan som bedömer risker i verksamheten. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2020 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder/förbättringar som planeras inom verksamheten samt vilka egenkontroller som ska genomföras för att förbättra och säkerställa kvaliteten för de kunder som kommer i kontakt med nämndens verksamhet.

I kvalitetsplanen för 2021 har verksamheterna identifierat prioriterade områden såsom helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, tillgänglighet och effektivitet. Identifierade risker inom socialnämndens ansvarsområde är att tillgängligheten för personer aktuella inom omsorgsenheten brister och att barn och vuxna i behov av insatser inte får ett samordnat stöd. En ytterligare risk som identifierats är utredningar som rör barn och vuxna som varit utsatta för eller bevittnat våld inte är rättssäkra. Det finns även en risk att systematisk måluppfyllelse och uppföljning av de insatser som beviljats till barn och vuxna inte sker.

### Ärendet

Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom socialnämndens område ska vara av god kvalitet. Det innebär att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten. Verksamheten ska utgå från Socialstyrelsens kvalitetskriterier:

- **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,



- Helhetssyn 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 transparenta, 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 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 nämndernas fokusområden är också en utgångspunkt i kvalitetsarbetet likväl som antagna riktlinjer och kommunens vision och grundläggande värdering.

Ledningssystemet för god kvalitet ska bidra till att kvalitetssäkra arbetet. Ett led i detta är att ta fram en årlig kvalitetsplan som bedömer risker i verksamheten. Riskbedömningen utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2020 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Riskanalyserna bidrar till ett framåtblickande och förebyggande arbete med syfte att identifiera risker för avvikelser och negativa händelser. I riskanalysen uppskattas sannolikheten för att en händelse ska inträffa liksom allvarlighetsgraden om händelsen inträffar. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder som planeras inom verksamheten för att förbättra och säkerställa kvaliteten för de kunder som kommer i kontakt med nämndens verksamhet.

I kvalitetsplanen för 2021 har verksamheten identifierat prioriterade områden såsom *helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, effektivitet samt tillgänglighet.*

Inom området *helhetssyn och samordning* bedöms en risk vara 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. Inom omsorgsenheten bedöms en risk att vara att kunder med komplexa behov på omsorgsenheten inte får sina behov tillgodosedda.



Inom området *trygghet och säkerhet* är en identifierad risk 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 enskilda. Insatser för att våldet ska upphöra följs inte upp så att enheten kan bedöma om våldet minskat eller upphört.

Inom området *effektivitet* bedöms en risk vara att systematisk måluppfyllelse och uppföljning av de insatser som beviljats till barn och vuxna inte sker. Kunskap om att hjälpen hjälper saknas. Resurserna utnyttjas därför inte på bästa sätt för att uppnå de mål som finns för verksamheten.

Inom området *tillgänglighet* är en identifierad risk för omsorgsenhetens målgrupper att informationen och kommunikationen inte är anpassad utifrån målgruppernas behov. Det finns brister i tillgänglighet och service eftersom personalen inte alltid kommunicerar så att målgrupperna förstår vad de menar.

## **Ekonomiska konsekvenser**

Förslaget till kvalitetsplan medför inga ekonomiska konsekvenser

## **Konsekvenser för barn**

Brister i det systematiska kvalitetsarbetet kan ge allvarliga konsekvenser för de barn vi kommer i kontakt med. Kvalitetsplanen är ett led i det systematiska kvalitetsarbetet och kan förebygga att allvarliga brister uppstår inom verksamheten.

## **Handlingar i ärendet**

Bilaga 1. Kvalitetsplan 2021

Caroline Andréasson  
Enhetschef  
Barn- och familjeenheten

Helena Lindenius  
Enhetschef  
Omsorgsenheten