

A photograph of a child swinging on a tire swing in a park. The child is upside down, with their feet pointing towards the top of the frame. They are wearing a light-colored jacket and a bright green sweater. The tire swing is suspended by chains. In the background, there is a green fence and trees. The overall lighting is soft and natural.

SOCIALNÄMNDEN KVALITETSPLAN 2022

Socialnämnden

Kvalitetsplan 2022

Vad är kvalitet i verksamheten?

I föreskriften 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 riktlinje 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,

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 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 redovisas 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 2021 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker. Kvalitetsplanen beskriver de åtgärder/förbättringar som planeras inom verksamheten. I kvalitetsplanen för 2022 har verksamheterna identifierat prioriterade områden såsom helhetssyn och samordning, självbestämmande och integritet, trygghet och säkerhet och tillgänglighet.

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 4–8. Röd = en kritisk, oacceptabel risk, åtgärder vidtas omedelbart: 9–16.

Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Risk nivå jan 2022	Åtgärd	Egenkontroll
<p>Maximalt värde för skattepengarna.</p> <p>FOKUSOMRÅDE SOCN: Nackaborna har tillgång till lättillgängliga, förebyggande och väl utvecklade tjänster. Handläggningen utgår från kunden och är smidig och effektiv.</p>					
<p>1 Helhetssyn och samordning</p>					
	1.1	<p>Risk att kunder inte får ett sammanhållet stöd utifrån sina behov</p> <p>Brister i intern samordning av stöd till kunder</p>	◆	<p>Utveckla samverkan med försörjningsstöd</p> <p>Regelbundet erfarenhetsutbyte kring varandras uppdrag och ansvarsområden.</p> <p>Gemensamma analysmöten kring avvikelser.</p>	Antal avvikelser med brist med samverkan med försörjningsstöd.
Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Risk nivå jan 2022	Åtgärd	Egenkontroll
<p>Bästa utveckling för alla</p> <p>FOKUSOMRÅDE SOCN: Barn och vuxna är delaktiga i det stöd och skydd de behöver. Insatserna utvecklas utifrån kundens behov, är av god kvalitet och följs upp regelbundet.</p>					
<p>2 Självbestämmande och integritet</p>					
	2.1	<p>Risk att kunders delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses</p> <p>Brister i tillgänglighet och kommunikation.</p>	◆	<p>Säkerställa kunders delaktighet</p> <p>Enkät till kunder om hur de upplever omsorgsenhetens tillgänglighet och vilka behov de har.</p> <p>Kompetensutveckling för handläggare om klarspråk och kommunikation.</p>	Andel kunder som upplever att det är lätt att få kontakt med LSS-handläggare.
	2.2	<p>Risk att kunderna inte är delaktiga i planering av insatser</p> <p>Brist att genomförandeplaner saknas i kundernas sociala akter hos kommunen</p>	◆	<p>Säkerställa kunders delaktighet</p> <p>Översyn om hur/om handläggare begär in genomförandeplanerna, och dokumenterar detta i kunders sociala akter.</p>	Andel kunder som har dokumenterad genomförandeplan.
<p>3 Trygghet och säkerhet</p>					

	3.1	Risk att våldsutsatta och våldsutövare inte får ett sammanhållet stöd eller tillräckliga insatser för att våldet ska upphöra Brister i stöd och skydd gällande våld.	◆	Utveckla enheternas arbetsätt med våldsutövare Tillsätta arbetsgrupp med fokus att upptäcka och motivera fler våldsutövare att ta emot hjälp att förändra sitt beteende.	Antal våldsutövare som deltar i behandling inom mottagningen Alternativ till våld.
	3.2	Risk för sammanbrott i placeringar Barn med komplexa behov har ökad risk för sammanbrott i placeringar.	■	Utveckla enhetens arbetsätt med placerade barn och ta fram åtgärder Analys av sammanbrott i placeringar som skett under 2021 samt ta fram åtgärder utifrån resultat.	Antal sammanbrott i placeringar.
Mål	Risk nr	Kvalitetsområde - identifierade risker	Risk nivå jan 2022	Åtgärd	Egenkontroll

Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

FOKUSOMRÅDE SOCN: Den som har en funktionsnedsättning får möjlighet att delta i samhällslivet på lika villkor. Anpassade boendeformer av god kvalitet finns tillgängliga och integrerade i Nackas olika kommundelar

4	Tillgänglighet				
4.1	Risk att personer med funktionsnedsättning inte får möjlighet att leva som andra Brist på fullvärdiga boenden för personer med funktionsnedsättning.	◆	Översyn av renoveringsbehov och åtgärd på befintliga bostäder där kommunen står för hyresavtalet. Boendeprognos av god kvalitet och framförhållning.	Antal fullvärdiga boendeplatser för personer med funktionsnedsättning.	

Helhetssyn och samordning ◆

Kunder som får insatser från både socialtjänsten och försörjningsstöd riskerar att inte få ett sammanhållet stöd om samverkan inte sker systematiskt och regelbundet. Åtgärderna syftar till att förbättra samverkan internt i Nacka kommun för att kunderna ska få bästa möjliga stöd och omsorg.

Självbestämmande och integritet ◆

Socialtjänsten ska vara tillgänglig för kommunens medborgare. Tillgänglighet och kommunikation är viktiga kvalitetsmått för Nackas socialtjänst. Kunderna ska ha möjlighet att vara delaktiga och påverka sin omsorg. Åtgärderna syftar till att kunderna upplever att socialtjänsten är tillgänglig och kommunicerar på ett sätt

som kunden förstår. Åtgärderna syftar även till att säkerställa att alla kunder med beviljade insatser har en genomförandeplan.

Trygghet och säkerhet

Socialtjänsten har fått ett utvidgat ansvar för att arbeta med våldsutövare utifrån målet att våld inom nära relationer ska upphöra. Åtgärderna syftar till att utveckla enheternas arbetsprocess för att upptäcka och motivera fler våldsutövare att ta emot hjälp att förändra sitt beteende. Barn med komplexa behov riskerar sammanbrott i sina placeringar vilket har en negativ påverkan på deras hälsa och utveckling. Åtgärderna syftar till att undersöka och utveckla enhetens arbetsprocess för att förebygga att sammanbrott i placeringar sker.

Tillgänglighet

Bostäder för personer med funktionsnedsättning ska planeras så att utbudet motsvarar behovet. De befintliga boendena ska vara av god kvalitet för att möjliggöra att personer med funktionsnedsättning har möjlighet till goda levnadsförhållanden. Åtgärderna syftar till att personer med funktionsnedsättning har möjlighet att leva som alla andra. Det ska finnas tillräckligt fullvärdiga bostäder i Nacka.