



Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS



FÖRORD

1998 infördes i socialtjänstlagen (SoL), 7 a §, bestämmelser om kvalitet i socialtjänsten. I paragrafen anges bland annat att socialtjänstens insatser skall vara av god kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras.

År 2006 kom Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

I egenskap av tillsynsmyndighet har nu Länsstyrelsen genomfört en undersökning om nämnderna tagit fram skriftliga rutiner för att säkra kvaliteten i sin verksamhet.

I undersökningen har två metoder används, dels en enkät och dels inlämnat material från nämnderna.

I arbetet med denna rapport har också socialkonsulent Cecilia Lobos deltagit.

Linköping juni 2009

Bo Silén
Socialdirektör

Theddy Jonsson
Socialkonsulent



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING	7
1. BAKGRUND	9
2. SYFTE	11
3. METOD	13
3.1 AVGRÄNSNING.....	13
3.2 URVAL	13
3.3 BORTFALL.....	14
4. RESULTAT	15
4.1 SAMVERKAN OCH SAMARBETE.....	17
4.2 FEL OCH BRISTER	18
4.3 SYNPKTER OCH KLAGOMÅL.....	19
4.3.1 Klagomålens art	19
4.4 UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING	20
5 UPPLEVDA EFFEKTER	21
6 KVALITETSSÄKRING	23
7. INKOMMEN DOKUMENTATION	25
8. SLUTSATSER	27

Bilaga 1, Enkät

Bilaga 2, Nämndernas inskickade material

SAMMANFATTNING

Länsstyrelsen har via en enkät och inskickat material undersökt om nämnder i länet med ansvar för socialtjänst har tagit fram rutiner för att säkra kvaliteten i verksamhet enligt socialtjänstlagen (SoL), lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Mer än hälften av de berörda nämnderna uppger att de har tagit fram skriftliga rutiner för ett kvalitetsarbete i samtliga eller delar av sina verksamhetsområden.

1. BAKGRUND

1998 infördes i socialtjänstlagen (SoL), 7 a §, bestämmelser om kvalitet i socialtjänsten. I paragrafen anges bland annat att socialtjänstens insatser skall vara av god kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras.

År 2006 kom Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2006:11 (S), ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Den nya föreskriften och allmänna rådet ersatte de tidigare allmänna råden om kvalitetsarbete inom äldre- och handikappomsorgen (SOSFS 1998:8) samt inom individ- och familjeomsorgen (SOSFS 2000:15).

Den nya föreskriften och allmänna rådet ställer krav på den eller de nämnder som ansvarar för ledningen av socialtjänsten att inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Nämnden har också ansvar för att se till att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete i enskilda verksamheter till vilka nämnden överlåter att fullgöra uppgifter.

År 2008 gav Socialstyrelsen också ut en handbok, God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Syftet med handboken är att underlätta och stimulera till ett systematiskt kvalitetsarbete på olika nivåer inom socialtjänsten.

För att uppfylla bestämmelserna om att utveckla och säkra kvaliteten i socialtjänstens verksamhet är det enligt Länsstyrelsens uppfattning av stor vikt att nämnderna tar fram ett heltäckande ledningssystem utifrån de lokala förutsättningarna.

2. SYFTE

Syftet med denna undersökning är att beskriva om nämnderna med ansvar för socialtjänst har tagit fram rutiner för att säkra kvaliteten i sin verksamhet. Ett annat syfte är att belysa på vilket sätt nämnderna, vid avsaknad av rutiner, säkerställer kvalitet i sina befintliga organisationer med avseende på

- kravet på ändamålsenliga former för samverkan och samarbete i verksamhet enligt SOL, LSS, LVU och LVM
- hantering av fel och brister
- hantering av synpunkter och klagomål
- uppföljning och utvärdering av ledningssystem

3. METOD

För att undersöka om nämnderna i länet arbetar med ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS skickade Länsstyrelsen en enkät till berörda nämnder i juni 2008. Enkäten bestod av 17 frågeställningar som berörde fyra specifika arbetsområden. Utöver kunskap om införande av rutiner sökte Länsstyrelsen också få veta om konsekvenserna av dess närvaro/frånvaro för nämnderna och för deras arbete. I enkäten fokuserades även på aspekter såsom uppnådda effekter av ett arbete med ett ledningssystem för kvalitet och antal klagomål som de berörda verksamheterna har tagit emot år 2007 samt vad dessa bestod i. Följande fyra delområden valdes ut i denna undersökning:

- **Samverkan och samarbete**
- **Fel och brister i verksamheten**
- **Synpunkter och klagomål på verksamheten**
- **Uppföljning och utvärdering av verksamheten**

Enkäten finns som bilaga 1 till rapporten och detaljerad information om inkomna handlingar från respektive nämnd återfinns i bilaga 2.

3.1 Avgränsning

Enkäten berör endast ett urval av de i Socialstyrelsens upptagna områden som omfattas av SOSFS 2005:11. Undersökningen antar formen av en beskrivande rapport med fokus på inventering över den dokumentation som berörda nämnder har tagit fram som exempel på underlag i deras arbete med ledningssystem för kvalitet.

Länsstyrelsen har valt att inte värdera det underlag som nämnderna har sällt som bevis på sitt arbete med ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. En sådan värdering förutsätter en satsning på en kvalificerad uppföljning, det vill säga empirisk kontroll av länk efter länk i nämndernas implementeringsarbete med ett ledningssystem (processutvärdering).

3.2 Urval

De nämnder som har tagit del av enkäten är: Socialnämnden i Boxholms kommun, Socialnämnden i Finspångs kommun, Socialnämnden i Kinda kommun, Landstinget Östergötland/Närsjukvården i Västra Östergötland, Hälso- och sjukvårdsnämnden, Socialnämnden i Linköpings kommun, Äldrenämnden och Omsorgsnämnden i Linköpings kommun, Omsorgs- och socialnämnden i Mjölby kommun, Socialnämnden i Motala kommun, Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden i Norrköpings kommun, Socialnämnden i Norrköpings kommun, Socialnämnden i Söderköpings kommun, Socialnämnden i Vadstenakommun, Myndighetsnämnden i Valdemarsviks kommun, Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun, Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun och Socialnämnden i Ödeshögs kommun. När det gäller Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun har deras ursprungligt inskickade svar på något sätt förkommit. Länsstyrelsen kontaktade därför nämnden i maj 2009 och efterhörde svaret. Nämnden har inkommit med nytt svar i juni 2009 varför

deras svar är av senare datum än de andra nämnderna som inkom med sina svar under sista halvåret 2008.

Då det gäller Närsjukvården i Västra Östergötland och Hälso- och sjukvårdsnämnden väljer Länsstyrelsen att i sin undersökning ta in Närsjukvården i Västra Östergötlands svar i Hälso- och sjukvårdsnämnden utifrån organisatorisk tillhörighet. Samma procedur berör Socialnämnden i Linköpings kommun och Äldre- och Omsorgsnämnden i Linköpings kommun. Här tas Äldre- och Omsorgsnämndens svar in i Socialnämndens svar.

3.3 Bortfall

Socialnämnden i Ödeshögs kommun, har inte besvarat enkäten och inte skickat in något material.

4. RESULTAT

Nedanstående tabell är en sammanställning över inom vilka områden och verksamheter som berörda nämnder beskriver att de har tagit fram rutiner för ett systematiskt kvalitetsarbete i verksamheter enligt SOL, LVU, LVM och LSS.

Tabell nr. 1

Nämnd och verksamhet	Samverkan och samarbete	Fel och brister	Synpunkter och klagomål	Uppföljning och utvärdering
Socialnämnden i Boxholms kommun				
IFO	X	X	X	X
ÄO	X	X	X	X
HO	X	X	X	X
Socialnämnden i Finspångs kommun				
IFO	X	X	X	X
ÄO	X	X	X	X
HO	X	X	X	X
Socialnämnden i Kinda kommun				
IFO	X	X	X	X
ÄO	X	X	X	X
HO	X	X	X	X
Hälsa- och sjukvårdsnämnden i Landstinget				
IFO	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*
ÄO	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*
HO	X	X	X	X
Socialnämnden i Linköpings kommun				
IFO	X	X	X	X
ÄO	X	X	X	X
HO	X	X	X	X
Omsorgs och socialnämnden i Mjölby kommun				
IFO	X	X	X	X
ÄO	X	X	X	X
HO	X	X	X	X
Socialnämnden i Motala kommun				
IFO	X		X	X
ÄO	X	X	X	X
HO	X		X	X

Tabellen fortsätter på nästa sida

Tabell nr. 1 (fortsättning)

Nämnd och verksamhet	Samverkan och samarbete	Fel och brister	Synpunkter och klagomål	Uppföljning och utvärdering
Arbetsmarknads- och vuxenutbildnings i Norrköpings kommun				
IFO	X	X	X	X
ÄO	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*
HO	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*
Socialnämnden i Norrköpings kommun				
IFO	X	X	X	X
ÄO	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*
HO	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*
Socialnämnden i Söderköpings kommun				
IFO	X	X	X	X
ÄO	X	X	X	X
HO	X	X	X	X
Socialnämnden i Vadstena kommun				
IFO	X		X	X
ÄO	X	X	X	X
HO			X	X
Myndighetsnämnden i Valdemarsviks kommun				
IFO			X	
ÄO		X	X	
HO		X	X	
Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun				
IFO	X		X	
ÄO	X		X	
HO	X		X	
Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun				
IFO	X		X	X
ÄO	X	X	X	X
HO		X	X	X
Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun				
IFO	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*	Ej relevant*
ÄO	X	X	X	X
HO	X	X	X	X

* Med ”ej relevant” menas att verksamhetsområdet inte förekommer.

På frågan vad är anledningen till avsaknaden av rutiner är det två nämnder som svarar.

Socialnämnden i Vadstena kommun svarar att skriftliga rutiner saknas inom ”samverkan och samarbete” för HO och att detta beror på organisationsförändringar.

Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun svarar att metoder saknas inom ”uppföljning och utvärdering” på grund av brist på kunskaper. Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun svarar att man idag inte har rutiner för uppföljning och utvärdering.

På frågan när rutinerna kommer att införas är det tre nämnder som svarar.

Myndighetsnämnden i Valdemarsviks kommun uppger att detta är ett arbete som kommer att vara klar under 2009 inom områdena ”samverkan och samarbete” och ”uppföljning och utvärdering”. Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun lyfter fram att det är en pågående uppgift hos dem inom området ”samverkan och samarbete”. Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun svarar att ett arbete med införandet av skriftliga rutiner inom ”fel och brister” kommer att vara klar under 2009. Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun arbetar sedan slutet av år 2008 med att utarbeta ett helt nytt ledningssystem. Målsättningen är att detta ska kunna implementeras under våren 2010.

4.1 Samverkan och samarbete

Ur tabell 1 utläses att de flesta nämnderna anger att de tagit fram skriftliga rutiner inom området ”samverkan och samarbete” och att dessa rutiner finns framtagna för IFO, ÄO och HO. Vad denna samverkan specifikt består i och hur den bedrivs belyses inte i denna undersökning. Av värde har dock ansetts att tydliggöra rutinernas förekomst eller frånvaro i de berörda nämnderna.

4.2 Fel och brister

I enkätundersökningen ombads nämnderna att redogöra för vilka fel och brister som de med stöd av sina nuvarande ledningssystem för kvalitet hade uppmärksammat.

Tabell nr. 2 Exempel på identifierade fel och brister

Nämnd	Fel och brister	Verksamhet som berörs
Socialnämnden i Finspångs kommun	Bemötande, tillgänglighet, information, insatser, verksamhet	Anges inte
Socialnämnden i Kinda kommun	Säkerhet, fallolyckor, bemötande och förhållningssätt	Anges inte
Hälso- och sjukvårdsnämnden i Landstinget	Handläggning och dokumentation, kompetens, evidensbaserad bas, helhetssyn, information, uppföljnings- och utvärderingsinstrument, omsorgen, bemötande, tillgänglighet och resurser inklusive säkerhetsfrågor, dokumentation, lokalfrågor	Handikappomsorgen (Andra områden ej relevanta)
Socialnämnden i Linköpings kommun	Medicinering, stölder, bemötande	Anges inte
Omsorgs- och socialnämnden i Mjölby kommun	Felaktiga vårdfakturor	Anges inte
Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden i Norrköpings kommun	Bedrägerifall, felaktiga utbetalningar, ej verkställda beslut, felkodade beslut, dokumentation	Individ- och familjeomsorgen
Socialnämnden i Norrköpings kommun	Utredningar, förhandsbedömningar	Individ- och familjeomsorgen
Socialnämnden i Söderköpings kommun	Dokumentation i särskilt boende	Anges inte
Myndighetsnämnden i Valdemarsviks kommun	Medicinhandling, fallrisker, undernäring	Handikappomsorgen och äldreomsorgen
Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun	Bemötande, dokumentation, läkemedelshandling, delegering	Handikappomsorgen och äldreomsorgen
Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun	Avsaknad av bårtaxi	Anges inte
Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun	Bemötande, brister i omsorg, avsaknad av personalkontinuitet, bristande bemanning	Handikappomsorgen och äldreomsorgen

4.3 Synpunkter och klagomål

Nedanstående tabell, tabell nr 3, utgör en sammanställning över antal registrerade klagomål i länet år 2007 som nämnderna har rapporterat in i samband med enkätundersökningen.

Tabell nr. 3: Antal inkomna klagomål under 2007

Kommun/Nämnd	IFO	ÄO	HO	Totalt
Socialnämnden i Boxholms kommun	0	1	0	1
Socialnämnden i Finspångs kommun	9	2	1	12
Socialnämnden i Kinda kommun	Uppgift saknas	Uppgift saknas	Uppgift saknas	28
Hälso- och sjukvårdsnämnden	Ej relevant	Ej relevant	2	2
Socialnämnden i Linköpings kommun	27	Uppgift saknas	Uppgift saknas	27
Socialnämnden i Motala kommun	26	6	1	33
Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden i Norrköpings kommun	60	Ej relevant	Ej relevant	60
Socialnämnden i Norrköpings kommun	18	Ej relevant	Ej relevant	18
Socialnämnden i Vadstena kommun	11	17	Uppgift saknas	28
Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun	0	0	0	0
Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun	0	23	0	23
Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun				93
Totalt	Går ej att ta fram. Ofullständiga uppgifter	Går ej att ta fram. Ofullständiga uppgifter	Går ej att ta fram. Ofullständiga uppgifter	325

4.3.1 Klagomålets art

Som exempel på inkomna klagomål omnämns följande områden: hemtjänstens innehåll, personalens brist på tid inom hemtjänsten, önskemål om ökade möjligheter till aktiviteter inom särskilt boende, sent serverad kvällsmat, mat, för lite hjälp till närstående, nivån på egenavgiften avseende färdtjänst, brukare missköter sitt hem, ökad tillgänglighet gällande telefontider hos biståndshandläggare, mer kunskap om narkotika hos handläggande personal, utredningstider, känslor av orättvis behandling, ifrågasättande av personals kompetens, bemötande samt handläggartycke.

Enkätundersökningen visar vidare att de som inkommer med klagomål är brukare, anhöriga, personal, samarbetspartner samt grannar till brukare.

4.4 Uppföljning och utvärdering

Majoriteten av de berörda nämnderna svarar att det hos dem finns metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling. Som exempel på utvärderingsmetoder som används i praktiken omnämns:

Tabell nr. 4 Exempel på utvärderingsmetoder

Nämnd	Utvärderingsmetod
Socialnämnden i Boxholms kommun	Enkätundersökning
Socialnämnden i Finspångs kommun	Brukarenkät och medarbetarenkät
Socialnämnden i Kinda kommun	Brukardialog
Hälso- och sjukvårdsnämnden i Landstinget	Brukarenkät och fokusgruppsintervju
Socialnämnden i Linköpings kommun	Medborgardialog, Mätning av handläggningstider Brukarenkät, Kvalitetsbarometer, Brukarstyrd utvärdering, FOU - stöd
Omsorgs- och socialnämnden i Mjölby kommun	Brukarenkät, Medarbetarenkät, Fokusgrupp
Socialnämnden i Motala kommun	Kundenkät i samband med avslutad insats, Enkät till brukare och närstående i särskilt boende och hemtjänst, Kundnöjdhetsmätning
Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden i Norrköpings kommun	Väntrumsundersökning
Socialnämnden i Norrköpings kommun	ASI, DOK, BBIC, Brukarenkät, Fokusgrupp, Intervju
Socialnämnden i Söderköpings kommun	Regelbundna träffar med verksamhetsansvariga, personalkonsulent och ekonom
Socialnämnden i Vadstena kommun	Brukarundersökning, Kontinuitetsmätning
Myndighetsnämnden i Valdemarsviks kommun	
Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun	Enkätundersökning
Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun	Brukarenkät Extern utvärdering
Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun	Egenkontroll (webbaserad enkät) som genomförs av enhetschefer Intervjuer Fokusgrupper

5 Upplevda effekter

Upplevda effekter efter införandet av kvalitetssystem som de berörda nämnderna tar upp i sina enkätsvar är:

Tabell nr. 5

Nämnd	Beskrivna effekter
Socialnämnden i Boxholms kommun	Förbättring vad det gäller rutiner och policyarbete En central befattning – kvalitetsutvecklare
Socialnämnden i Finspångs kommun	Förbättring vad det gäller rutiner och policyarbete
Socialnämnden i Kinda kommun	Förbättring vad det gäller rutiner och policyarbete Effektivitet och ändrade arbetssätt
Hälso- och sjukvårdsnämnden i Landstinget	Förbättring vad det gäller rutiner och policyarbete Tydlighet Effektivitet och ändrade arbetssätt
Socialnämnden i Linköpings kommun	Förbättring vad det gäller rutiner och policyarbete Tydlighet Effektivitet och ändrade arbetssätt Ett mer systematiskt och tydligt arbete Ökad trygghet och rättssäkerhet
Omsorgs- och socialnämnden i Mjölby kommun	Tydlighet Ett mer systematiskt och tydligt arbete
Socialnämnden i Motala kommun	
Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden i Norrköpings kommun	Ett mer systematiskt och tydligt arbete Ett nytt mottagande av personer som för första gången söker kontakt med verksamheten ekonomiskt bistånd
Socialnämnden i Norrköpings kommun	
Socialnämnden i Söderköpings kommun	
Socialnämnden i Vadstena kommun	
Myndighetsnämnden i Valdemarsviks kommun	
Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun	
Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun	Tydlighet Ökad trygghet och rättssäkerhet
Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun	

Socialnämnden i Söderköpings kommun har tidigare angett att de har infört rutiner för ett arbete med ”samverkan och samarbete”, hantering av ”fel och brister” och ”synpunkter och klagomål” samt ”uppföljning och utvärdering” i samtliga av deras verksamheter. Vilka effekter som detta arbete har fört med sig förblir dock obesvarat från deras sida.

Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun har svarat att de har infört skriftliga rutiner för ett kvalitetsarbete med ”samverkan och samarbete”. Men även här förblir frågan om uppnådda effekter hos denna nämnd obesvarad.

Som en vidareutveckling av frågan om uppnådda effekter ombads de berörda nämnderna att komma med exempel på vad dessa effekter har inneburit för de berörda intressenterna. Med intressenter menas brukare, medarbetare, samarbetspartner och även den berörda verksamheten. Svaren kan grupperas i tre kategorier:

Uppnådda positiva effekter för brukaren i termer av ”förstärkt rättssäkerhet”, ”god kundnöjdhet”, ”brukardelaktighet”, ”brukaren i centrum”, ”större valfrihet när det gäller vård och behandling och omvårdnad”.

Uppnådda positiva effekter för medarbetarna i termer av ”bättre kompetens”, ”effektiv handläggning”, ”snabbare och fler tillgängliga insatser”, ”tydliga och synligare för klienterna”, ”tydligare ansvarsfördelning och ökad medvetenhet”.

Uppnådda effekter för verksamheten i termer av ”tidiga samordnade insatser som gett färre placeringar”, ”högre tillgänglighet”, ”klient och medborgarperspektiv”, ”bättre vård och omsorg”

6 Kvalitetssäkring

I enkätundersökningen ombads nämnderna att redogöra för hur kvalitet säkras vid eventuell avsaknad av skriftliga rutiner inom de områden som denna enkätundersökning fokuserar på. Två nämnder har lämnat svar på frågan.

Myndighetsnämnden för skola och socialtjänst i Ydre kommun uppger att de inom området ”fel och brister” säkerställer kvaliteten via klagomålssystemet och inom området ”uppföljning och utvärdering” säkerställer kvaliteten genom uppföljning på individnivå.

Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun uppger att de inom området ”samverkan och samarbete” säkerställer kvaliteten genom pågående samverkan.

7. INKOMMEN DOKUMENTATION

Nämnderna ombads att i samband med enkäten till Länsstyrelsen inkomma med skriftliga rutiner som beskrev deras arbete med a) tydliggörandet av ansvaret för samarbete och samverkan b) identifiering, dokumentation, analys och åtgärd av fel och brister, c) insamling och tillvaratagande av synpunkter och klagomål från enskilda/organisationer och myndigheter och d) uppföljning och utvärdering av respektive verksamhets planering, genomförande, resultat och utveckling.

En komplett beskrivning över det material som nämnderna har skickat in som exempel på relevant dokumentation beträffande deras arbete med ett ledningssystem för kvalitet framgår av bilaga 2.

8. SLUTSATSER

Mer än hälften av de berörda nämnderna uppger att de har tagit fram skriftliga rutiner för ett kvalitetsarbete i samtliga eller delar av sina verksamhetsområden.

Av underlaget som Länsstyrelsen har tagit emot utläses att vissa nämnder hävdar förekomsten av skriftliga rutiner för kvalitetssystem inom den egna organisationen men redogör inte för några eventuella uppnådda effekter med dess införande. Ej heller redogörs för hur kvaliteten säkras hos alla de nämnder där det uppges att rutiner saknas.

För tio år sedan, 1998, infördes i socialtjänstlagen bestämmelser om kvalitet i socialtjänsten. I bestämmelserna anges bland annat att socialtjänstens insatser skall vara av god kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras.

Länsstyrelsen finner det anmärkningsvärt att vissa nämnder ännu inte har tagit fram skriftliga rutiner för sitt kvalitetsarbete för att uppfylla bestämmelserna om att utveckla och säkra kvaliteten i socialtjänstens verksamhet och förutsätter att detta arbete får hög prioritet i framtiden.



LÄNSSTYRELSEN
ÖSTERGÖTLAND
Sociala enheten

Enkät
2008-06-19

Sid 1 (3)
701-18002-2008

Enkät avseende ledningssystem för kvalitet

1. Nämnd/kommun
2. Tjänsteman som besvarat enkäten, namn – befattning – telefon – e-post

Samverkan och samarbete

3. Kryssa för inom vilka av följande områden som det finns skriftliga rutiner som tydliggör ansvaret för samarbete och för hur samverkan ska bedrivas.

IFO
 ÄO
 HO

Skicka in den dokumentation som beskriver detta!

4. Vid avsaknad av skriftliga rutiner.
Vad är anledningen till detta?
När kommer sådana att införas?
Säkerställs detta på något annat sätt och i så fall hur?

Fel och brister i verksamheten

5. Kryssa för inom vilka av följande områden som det finns skriftliga rutiner för hur fel och brister ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp.

IFO
 ÄO
 HO

Skicka in den dokumentation som beskriver detta!

6. Vid avsaknad av skriftliga rutiner.
Vad är anledningen till detta?
När kommer sådana att införas?
Säkerställs detta på något annat sätt och i så fall hur?
7. Ge exempel på fel och brister som har identifierats med stöd av befintliga rutiner.

Synpunkter och klagomål på verksamheten

8. Kryssa för inom vilka av följande områden som det finns skriftliga rutiner för insamling och användning av synpunkter och klagomål från berörda intressenter med syfte att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och identifiera nya eller ej tillgodosedda behov.

IFO
 ÄO
 HO

Skicka in den dokumentation som beskriver detta!

9. Vid avsaknad av skriftliga rutiner.
Vad är anledningen till detta?
När kommer sådana att införas?
Säkerställs detta på något annat sätt och i så fall hur?
10. Hur många klagomål mottogs under år 2007 inom områdena IFO, ÄO och HO?
11. Ge exempel på synpunkter och klagomål från samtliga områden som har framförts och av vilka intressenter.

Uppföljning och utvärdering av verksamheten

12. Kryssa för inom vilka av följande områden som det finns metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling.

IFO
 ÄO
 HO

Skicka in den dokumentation som beskriver detta!

13. Vid avsaknad av metoder för uppföljning och utvärdering.
Vad är anledningen till detta?
När kommer sådana att införas?
Säkerställs detta på något annat sätt och i så fall hur?

14. Ge exempel på utvärderingsmetoder som använts vid uppföljning och utvärdering inom områdena IFO, ÄO och HO.

Övergripande frågeställningar

Besvaras av de kommuner som infört ett ledningssystem.

15. Vilka eventuella effekter har ni sett av införandet av ett ledningssystem? Till exempel ändrat arbetssätt, ändrade rutiner eller policys.
16. Ge exempel på vad eventuella uppnådda effekter har inneburit för de berörda intressenterna inom områdena IFO, ÄO, HO.
17. Eventuella övriga kommentarer.

Tack för din medverkan!

Insändes tillsammans med eventuell dokumentation till Länsstyrelsen, Sociala enheten,
581 86 Linköping senast 2008-08-29

Bilaga 2 Nämndernas inskickade material

Socialnämnden i Boxholms kommun

- Enkät
- Fråga 3, Samverkan och samarbete
 - Reglemente för Socialnämnden
 - Drogpolitiskt program för Boxholms kommun
 - Inriktningsmål för IFO
 - Riktlinjer för biståndshandlingen
- Fråga 5, Fel och brister i verksamheten
 - Äldreomsorg i Boxholms kommun
 - Intern kontrollplan för socialnämnden – omsorgsverksamheten
 - Rutin för avvikelshantering
- Fråga 8, Synpunkter och klagomål på verksamheten
 - Rutiner för hantering av klagomål och synpunkter – omsorgsverksamheten
 - Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål – IFO
 - Synpunkter, klagomål och förbättringsmöjligheter inom vård och omsorg
- Fråga 12, Uppföljning och utvärdering av verksamheten
 - Verksamhetskort/Styrkort – IFO
 - Verksamhetskort/Styrkort – Omsorgen
 - Kvalitetsplan – Omsorgen
 - Kvalitetsplan – IFO
- Fråga 14, Exempel på utvärderingsmetoder
 - Enkät – IFO
 - Enkät – Hemtjänst, köket
 - Enkät – Särskilt boende, köket
 - Enkät – Särskilt boende
 - Enkät – hemtjänst
 - Enkät – sjukvård inom hemtjänsten

Socialnämnden i Finspångs kommun

- Enkät
- Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS
- Socialnämnden styrmodell
- Socialnämnden 2008 – måluppfyllelse; delårsredovisning
- Strategisk plan – Mål/indikatorer för Socialnämnden 2009 – 2011
- Socialförvaltningens Åtagandebeskrivning 2008
- Delårsuppföljning av Socialförvaltningens Åtagandebeskrivning 2008
- Mål- och aktivitetsplan – Äldreomsorgen – Härstorpsgården, Härstorp/Dunderbackens hemtjänst
- Minnesanteckningar från planeringsdag – Ledningsgrupp – 2008-02-04
- Enkät, matdistribution
- Socialförvaltningen i Finspångs kommun – Verksamhetsstatistik (två dokument)
- Jämförelseprojektet – Hemtjänst och särskilt boende- En jämförelse av kommunens äldreomsorg ur ett medborgarperspektiv
- Kvalitetssystemet för socialförvaltningen
- Sammanställning av enkät avseende framtida behov av daglig verksamhet och bostad med särskild service
- Utvärdering av daglig verksamhet, Ryttarkamraterna
- Hörnanverksamheten – uppföljning och utvärdering
- Kvalitetssystem
- Brukarenkäter 2007
- Synpunkter och klagomål
- Klagomålsstatistik (två dokument)
- Rutiner i Finspångs kommun för avvikelshantering och anmälan enligt Lex Maria och Lex Sarah
- Rutiner för lokal avvikelshantering i socialförvaltningen
- Sociala avvikelser, kvartal 1 2008 (statistik)
- Kvartalsrapport om avvikelser samt anmälan om missförhållanden enligt 14 kap. 2 § socialtjänstlagen, Lex Sarah (statistik) – två dokument
- Utbildningsplan 2008
- Rutinhandbok – IFO
- Arbetsflöde för ärenden enligt 6 § LVU samt 2 § och/eller 3 § LVU
- Arbetsflöde för ärenden enligt 2 § och/eller 3 § LVU
- Arbetsflöde för ärenden enligt 13 § LVM
- Flödesschema i faderskapsärenden
- Flödesschema i adoptionsärenden
- Metoder för förhållningssätt och bemötande – delprojekt i Omsorgsförvaltningens kvalitetsprojekt
- Komplettering till kvalitetsarbetet – Överlämnande och mottagande av ärende (nr2)
- Myndighetsutövning (rutin/checklista)
- Verkställighet (rutin/checklista)
- Rättighetsförklaring
- Checklista/vårdplan
- Flödesschema – vårdplanering/Hemgångsplanering/biståndsbedömning

- Rutin för individuell vårdplanering/hemgångsplanering/biståndsbedömning – inläggande patient på NiF
- Flödesschema – vårdplanering/biståndsbedömning i hemmet
- Rutin för individuell vårdplanering i hemmet
- Vårdplanering
- När den ena handen vet vad den andra gör – Riktlinjer för samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvården i Östergötland
- Rutin – Handläggning av ärende som rör anställd och förtroendevald inom socialförvaltningen i Finspång
- Introduktion av nyanställd personal i socialförvaltningen
- Medarbetarenkät
- Finspångs kommun, socialförvaltningen, medarbetarundersökning i februari 2007
- Rutin – Arkivering av akter/handlingar
- Lokalt kollektivavtal om samverkanssystemet i Finspångs kommun
- Arbetsordning – Kommunala handikapprådet
- Avtal om samverkan mellan kommunerna Norrköping, Söderköping, Valdemarsvik och Finspång, Kriminalvårdsmyndigheten i Norrköping samt Landstinget i Östergötland avseende verksamhet för att minska våldet mot kvinnor
- Överenskommelse mellan socialnämnden och Stiftelsen Bönergården angående sommarlek 2008 – 2010
- Samverkansavtal avseende utrednings- och behandlingsinsatser för vuxna personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, länsdelsteam
- Samverkansavtal mellan Humanistiska nämnden/förvaltningen och socialnämnden/förvaltningen avseende resursskolans verksamhet
- Ansökan om verksamhetsbidrag till ideella föreningen BRIS region Öst inför år 2009
- Avtal mellan kommunerna Norrköping, Söderköping, Finspång och Valdemarsvik å ena sidan och Brottsofferjouren
- Avtal – tilläggstjänster från BUP
- Uppdragskontrakt för enhetschef inom socialförvaltningen
- Sammanträdesprotokoll, Kommunala pensionärsrådet

Socialnämnden i Kinda kommun

- Enkät
- Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS
- Årsagenda 2008
- Ledningssystem för kvalitet om personer i behov av stöd enligt SoL och LSS
 - Samverkan och samarbete
 - Fel och brister i verksamheten
 - Synpunkter och klagomål
 - Handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda
 - Personal och kompetensförsörjning
 - Uppföljning och utvärdering

Socialnämnden, Omsorgsnämnden och Äldrenämnden i Linköpings kommun

Uppger att socialkontoret gör en gemensam redovisning för Socialnämnden, Omsorgsnämnden och äldrenämnden.

- Enkät
- Kvalitetssystem/kvalitetsarbete
 - Uppföljning av kvalitetsuppföljningsplan 2007 – 2008 samt förslag till reviderad kvalitetsuppföljningsplan 2008 – 2009 inklusive plan för fördjupad uppföljning 2008 – 2009
 - Kvalitetssystem för Socialnämndens verksamhet
 - Verksamhetsidé, vision värdegrund – samt verksamhetsspecifika mål och mätningar
 - Att växa tillsammans – en gemensam värdegrund för socialkontoret i Linköping
 - Internkontrollplan 2008 – Socialnämnden
 - Internkontroll för EKO för 2008
 - Principfrågor ang. ansvar, roller, mandat i relation mellan EKO och Resurstorget
 - Begäran om medel till kvalitetsprojekt i arbetet med personer som är i behov av ekonomiskt bistånd för sin försörjning
 - Rapport om hur förvaltning av egna medel och godmanskap hanteras i Linköpings kommun och vilka ärenden som hamnar mellan dessa enheter med behov att få hjälp och stöd på annat sätt
 - Statistik 2008 EKO
 - Socialkontorets kvalitetssystem, kvalitetsmål för EKO 2008
- Uppföljning, enkät, avvikelser och klagomålsrutin
 - Information om avvikelser och handläggning enligt Lex Sarah inom kommunens äldre- och handikappomsorg samt därtill den knutna hälso- och sjukvården samt LSS-verksamheten
 - Kvartalsrapport, avvikelser enligt SoL och LSS
 - Vad tycker du om oss? – Synpunktsblankett
 - Välkommen med förslag och klagomål i vård och omsorg
 - Socialkontorets hantering av klagomålskort 2008-01-01 – 2008-08-31
 - Rutiner för förslag och klagomål – personalinformation
 - Förslag/klagomålsblankett
 - Uppföljning av socialkontorets verksamhet 2008 – enkät till brukare
 - Rapport om brukarenkät 2008
 - Enkät till dig som bor i stödbostad eller på behandlingshem

- Enkät till dig som besökare på Kontaktcentrum
- Enkät till dig som bor i bostad med särskild service
- Enkät till dig som deltar i daglig verksamhet
- Enkät till dig som har stöd i form av anhörigstöd, dagvård, växelvård eller rehabilitering
- Verksamhetsspecifika mål och mätningar
- Rutiner och riktlinjer
 - Policy och handlingsplan vid misstanke om drogmissbruk hos elev i Linköpings kommun
 - Rutiner, EKO
 - Rutiner, IFO
 - Rutiner, alkohol
 - Överenskommelse utvecklingsområde: Äldrelots/äldreinformator
- Samverkan
 - Samverkansavtal mellan Linköpings kommun och landstinget i Östergötland avseende insatser för psykiskt funktionshindrade
 - Samarbetsavtal Kvinnofrid, Centrala inklusive Mansmottagningen mot våld
 - Avtal avseende Halvvägshus i Vadstena
 - Linköpings kommuns samverkansplan för arbetet mot hedersrelaterat förtryck och våld
 - När den ena handen vet vad den andra gör ... - Riktlinjer för samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvården i Östergötland
- Kompetensförsörjning
 - LPP – Linköpings personalpolitiska program

Äldrenämnden och omsorgsnämnden i Linköpings kommun

- Enkät
- Kvalitetsorganisation LKO
- Välkommen med förslag och klagomål i vård och omsorg
- Registrering av förslag och klagomål
- Rutin för anmälan av tillbud m.m.
- Anbudsinbjudan
- Avtal mellan äldrenämnden och Linköpings Kommunala utförare
- Äldreomsorg – kortfattad beskrivning av de krav som omsorgsnämnden ställer på vården hos både privata och kommunala utförare av äldreomsorg

Omsorgs- och socialnämnden i Mjölby kommun

- Enkät
- Samverkansavtal mellan Mjölby kommun, Omsorgs- och socialförvaltningen och Östergötlands läns Landsting, Närsjukvården i Väster, Psykiatriska och habiliteringsenheten avseende missbruksvård
- Samarbete Skolförvaltningen – Omsorgs- och socialförvaltningen vt 2008
- Samarbete Utb. förvaltningen – Omsorgs- och socialförvaltningen vt 2008
- Mjölby Art-grupp
- Bedömargrupp
- Riktlinjer, Brottsförebyggande arbete i Mjölby kommun
- Kvalitetsdeklaration – Beroendemottagningens öppna mottagning
- Verksamhetsplan för äldreomsorgen 2008
- Uppföljningsplan 2008 – Kundperspektiv, Strategiska mål
- Balanserad styrning inom IFO 2008
- Uppföljning av IFO: s verksamhetsplan 2007
- Verksamhetsplan för IFO 2008
- Verksamhetsplan för handikappomsorgen 2008
- Rutin vid tecknande av kontrakt, Resocialiseringslägenhet
- Rutin gällande LOB- eller Bus-samtal
- Rutiner för samarbete barn- och ungdomshandläggare samt Växthuset/fält
- Rutin för att ta emot synpunkter och klagomål vid socialnämnden och socialförvaltningen
- Blankett för dokumentation av synpunkter och klagomål
- Rutiner vid insatsen Viadukten
- Slussen – kvalitetsdeklaration
- Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS i Mjölby kommun

Socialnämnden i Motala kommun

- Enkät, besvarad på separat dokument
- Styrkort 2008
- Rutin: Synpunkter och klagomål
- Rutin om rapportering av avvikelser inom medicinsk verksamhet och anmälan enligt Lex Maria
- Rutin om anmälan om allvarliga missförhållanden enligt 14 kap. § 2 SoL ("Lex Sarah")
- Samspel för insatser – barn och ungdom
- Rutin om riskanalys av arbetsmiljön inom hemtjänsten

Socialnämnden i Norrköpings kommun

- Enkät
- Riktlinjer för styrmodellen i Norrköpings kommun
- Socialpolitiskt program för Norrköpings kommun
- Socialnämndens uppdragsplan 2008
- Servicedeklarationer - Socialtjänstens individ- och familjeomsorg
- Ett erbjudande om samarbete skola – socialkontor
- Riktlinjer för tillstånd och tillsyn enligt alkohollagen
- Bokslut med verksamhetsberättelse 2007
- Riktlinjer avseende föreningsbidrag
- Tillsättning av socialnämndens uppföljningsgrupper för 2007 och val av förtroendevalda till respektive grupp
- Handlingsplan för drogförebyggande arbete 2008 i Norrköpings kommun
- Frihet från våld i nära relationer – handlingsplan
- Riktlinjer för klagomålshantering i Norrköpings kommun
- Kvalitetsdialog med kommunens nämnder
- Budget 2009 – 2012
- Delårsuppföljning av målen i uppdragsplan 2008
- Väsentlighets- och riskbedömning 2008 avseende socialnämnden i Norrköping
- Verksamhetsplan för familjerätts- och familjehemsenheten 2008
- Verksamhetsplan för Fyrbylunds akut och utredningshem 2008
- Verksamhetsplan för boende-, stöd- och sysselsättningsenheten 2008
- Uppföljning av målen i uppdragsplan 2007
- Kartläggning av hemlösa personer i Norrköpings kommun 2007
- Bostadssamordningen årsrapport 2007
- (Inget namn), kvalitetssäkring av socialkontorets ungdomsvård

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden i Norrköpings kommun

- Enkät
- Verksamhetsplan, Bilaga – intern kontrollplan
- Internkontroll av ekonomiskt bistånd
- Uppdragsplan 2008
- Uppdrag till verksamhetsområde ekonomiskt bistånd
- Rutin för klagomålshantering
- Ekonomisk uppföljning
- Verksamhetsstatistik
- Riktlinjer för styrmodellen i Norrköpings kommun

Socialnämnden i Söderköpings kommun

- Enkät
- Delegationsförteckning
- Insatskedja rådgivning – ansökan bistånd
- Intern kontroll 2007/2008 inom socialnämndens verksamhetsområde i Söderköpings kommun
- Synpunkter, klagomål och förslag – blankett
- Rutiner för synpunktsblankett
- Socialnämndens budget för 2008
- Statistik – IFO

Socialnämnden i Vadstena kommun

- Enkät
- Samverkan och samarbete
 - Modell för samverkan mellan Psykiatriska öppenvårdsmottagningen och IFO
 - Modell för samverkan mellan IFO och polisen
 - Samarbetsrutin – Vårdcentral och IFO
 - Handläggning av gemensamma ärenden IFO och Biståndskontoret
 - Överföring av beslut om hemtjänstinsatser mellan biståndshandläggare och samordnare inom hemtjänsten
 - Överföring av beslut om trygghetsboende mellan biståndshandläggare och utförare
 - Överföring av beslut mellan biståndshandläggare och ansvarig för korttidsplatser/växelvårdsplatser
 - Överföring av beslut om dagverksamhet mellan biståndshandläggare och utförare
 - Samverkan genom kontaktmannaskap
 - Missbruks- och beroendevård i Vadstena
 - När den ena handen vet vad den andra gör – Riktlinjer för samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvården i Östergötland
- Fel och brister i verksamheten
 - Tillämpningsanvisningar och rutiner för hantering av avvikelser inom hälso- och sjukvård, Lex Maria samt missförhållanden, Lex Sarah
 - Avvikelse rapport – blankett
 - Anmälan om missförhållanden i omsorgen om äldre eller funktionshindrade (Lex Sarah)
- Synpunkter och klagomål på verksamheten
 - ”Synpunktslådan”

- Rutin för hantering av synpunkter och klagomål
- Uppföljning och utvärdering av verksamheten
 - Hantering av ”Utvärderingsdokument”
 - Utvärdering på vårt arbete – blankett för synpunkter
 - Utvärdering på vårt arbete (behandlare) – blankett för synpunkter
 - Övergripande mål
 - Balanslista

Myndighetsnämnden i Valdemarsviks kommun

- Enkät
- Särskild skrivelse där man uppger att man saknar ett övergripande ledningssystem. Arbetet med att ta fram ett ledningssystem har påbörjats och beräknas vara klart första kvartalet 2009.
- Policy och interna rutiner för klagomålshantering
- Händelserapport vid risk/tillbud/skada
- Riktlinjer för avvikelshantering inom vård och omsorg
- Riktlinjer inom Äldre- och handikappomsorgen

Myndighetsnämnden för socialtjänst och skola i Ydre kommun

- Enkät
- Kvalitetsplan 2007 – 2009
- Delegationsordning
- Rutiner för handläggning och dokumentation enligt SoL inom äldre- och handikappomsorgen i Ydre kommun
- Ansvarsområden
- Ansvar för LSS – handläggning, insatser och uppföljning
- LSS-insatser i Ydre kommun
- Rutiner för anmälan och hantering av avvikelser och anmälan av missförhållanden och övergrepp samt allvarlig skada eller risk för skada inom äldre- och handikappomsorgen samt den därtill knutna hälso- och sjukvården samt LSS-verksamheten
- Kontaktmannaskap
- Exempel på samverkansavtal och avtal om tjänsteköp
- Riktlinjer för kommunens behandling av klagomål och synpunkter
- Synpunkter från dig som besöker oss! – blankett, IFO

Kommunstyrelsen i Åtvidabergs kommun

- Enkät
- Samverkan externt och internt
 - Rutin inflyttning särskilt boende
 - Checklista
- Avvikelsehantering
 - Flödesschema
 - Riktlinjer och rutiner för avvikelshantering inom äldre- och handikappomsorgen
 - Rutiner vid fall och fallskador för personer i särskilt boende
 - Rutin för hantering av förslag och synpunkter
 - Riktlinjer för synpunktshantering i Åtvidabergs kommun
 - Rutin för avvikelserapportering mellan Landstingets slut- och öppen vård i centrala distriktet
 - Rapport för tillbud/missförhållande/övergrepp
 - Avvikelse rapport mellan Landstinget, Kinda, Linköping, Ydre och Åtvidabergs kommun
 - Säg vad du tycker – blankett för förslag och synpunkter
 - Anmälan om missförhållande – LSS
- Uppföljning och utveckling
 - Kvalitetsrevision, ÅO – flödesschema
 - Kvalitetsrevision, ÅO
 - Rubriker i revisionsrapport
 - Checklista för verksamhetsberättelse inom ÅO
 - Avtal om tillgång till vårdplats på korttidsboende
- Enkät, IFO
 - Samverkansavtal mellan Landstinget i Östergötland, Närsjukvården i centrala Östergötland Åtvidabergs Vårdcentral och Kvinnohälsan och BFC och Åtvidabergs kommun
 - Projektbeställning – Utveckling av föräldrastöd och BUS-grupper
 - Följa upp och utveckla
 - Ramavtal för ungdomsmottagningar i länet
 - Samarbetsavtal mellan Åtvidabergs kommun och resultatenheten Råd och stöd, Produktion Omsorg, Linköpings kommun avseende familjerådgivning
 - Avtal, rådgivning enligt skuldsaneringslagen
 - Samarbetsavtal, Kvinnofrid, Centrala inklusive mansmottagningen mot våld
 - Avtal ang medlingsuppdrag
 - Barnhus Linköping – samverkansavtal

Vård- och omsorgsnämnden i Norrköpings kommun

- Enkät
- Skrivelse om enkätsvar
- Information om uppdaterade rutiner och hantering av klagomål och avvikelser
- Klagomålshantering, Informationskälla för synpunkter
- Anmälan jml 14 kap. 2 § socialtjänstlagen, SoL
- Lokal avvikelshantering
- Sammanställning av inkomna klagomål till vård- och omsorgskontoret 2008
- Egenkontroll 2009 (inkl. fyra bilagor)
- PowerPoint-presentation av ett nytt ledningssystem för kvalitet avsett att fastställas i december 2009

Socialnämnden i Ödeshögs kommun

Har inte skickat in något material och inte besvarat enkäten

Hälso- och sjukvårdsnämnden, Landstinget i Östergötland

- Enkät
- Ledningssystem för kvalitet i verksamheten enligt LSS
- Årsrapport 2007 – LSS råd och stöd till vuxna
- Balanserat styrkort
- Handläggningsrutin
- Närsjukvården i centrala Östergötland 2007 verksamhetsplan inklusive årsbudget 2008
- Uppdragsbeskrivning för Verksamhetschefer
- Handlingsprogram för avvikelserapportering LSS-NSC
- Arbetsmiljöplan

LSS Råd och stöd till vuxna, Närsjukvården i västra Östergötland, Landstinget i Östergötland

- Enkät
- Handlingsprogram för patientsäkerhet inkl. avvikelshanteringar för Barn- och ungdomshabiliteringen (BUH) samt LSS Råd och stöd till vuxna (LSS), NSV
- Balanserat styrkort för LSS Råd och stöd till vuxna
- Policydokument