

Ledningssystem för kvalitet inom äldreomsorgen

Sociala frågor

Helén Andersson, Ann-Marie Ahlberg
2009: 50



Titel: Ledningssystem för kvalitet i äldreomsorgen

Utgiven av: Länsstyrelsen i Skåne län

Författare: Helén Andersson & Ann-Marie Ahlberg

Beställningsadress: Länsstyrelsen i Skåne län
Samhällsbyggnadsavdelningen
205 15 MALMÖ
Tfn: 040-25 20 00
skane@lansstyrelsen.se

Copyright: Länsstyrelsen i Skåne län

Upplaga: 100 ex

ISBN: 978-91-86079-91-8

Länsstyrelserapport: 2009:50

Tryckt: Länsstyrelsen i Skåne län

Årtal: 2009

Förord

I syfte att få lägesbild av hur kvalitetsarbetet inom äldreomsorgen utvecklats har Länsstyrelsen i Skåne län genomfört en kartläggning av hur Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystemet för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS påverkat kvalitetsarbetet i länets kommuner.

Kartläggningen har skett genom:

- granskning av styr- och måldokument som avser kommunerna systematiska kvalitetsarbete inom äldreomsorgen.
- genom dialog med politiker, äldreomsorgschef och kvalitetsansvarig i tio kommuner.
- enkätundersökning

Resultatet av kartläggningen presenteras i denna rapport

Länsstyrelsen kan konstatera att det pågår arbete med kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling i samtliga kommuner/stadsdelar i Skåne. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd enligt SOSFS 2006:11 har emellertid inte fått något större genomslag vilket innebär att det i många kommuner saknas ett sammanhållet och systematiskt kvalitetsledningssystem.

Länsstyrelsen vill ta tillfället i akt att tacka alla som skickat in material, tagit emot oss på besök i kommunerna och delat med sig av sina synpunkter och erfarenheter. Det är Länsstyrelsens förhoppning att vi genom att belysa kvalitetsfrågorna kan bidra till fortsatt kvalitetsutveckling av äldreomsorgen i länet.

Gunvor Landqvist
Socialdirektör

Innehållsförteckning

FÖRORD	3
BAKGRUND	5
SYFTE	5
METOD OCH URVAL	6
RESULTAT AV KARTLÄGGNINGEN	7
GRANSKNING AV INSÄNT MATERIAL	7
DIALOGMÖTEN MED KOMMUNERNA.....	8
ENKÄTREDOVISNING (BILAGA I, ENKÄT)	9
EXEMPEL PÅ HUR KOMMUNERNA ARBETAR MED KVALITET	12
DISKUSSION	12

Bakgrund

I Prop. 1996/1997:124 konstaterade regeringen att det saknades särskilda bestämmelser om kvalitet i socialtjänsten. Begränsade ekonomiska resurser i kommunerna i kombination med nya principer för styrning och ledning av verksamheten aktualiserade frågor om kvalitet och kvalitetsutveckling.

Kvalitetsbegreppet infördes i socialtjänstlagen (SoL) 1998. Enligt 3 kap 3 § SoL ska insatserna inom socialtjänsten vara av god kvalitet. För utförandet av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet.

Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Kvalitetsbegreppet i SoL omfattar socialtjänstens verksamhet på alla nivåer: strukturinriktade, allmänt inriktade och individinriktade insatser.

Socialstyrelsen har utfärdat föreskrifter och allmänna råd för utformningen av ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt Sol, LVU, LVM, och LSS (SOSFS 2006:11) samt en handbok *God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*. SOSFS 2006:11 uttalar att nämnden skall inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

I anslutning till att handboken gavs ut genomförde Socialstyrelsen seminarier i länet.

I regeringens proposition 2008/2009:160 Samordnad och tydlig tillsyn av socialtjänsten konstateras att kommunernas arbete med att säkerställa och vidareutveckla kvaliteten inom socialtjänstens olika verksamheter är av skiftande omfattning och har skiftande innehåll.

Lagen om valfrihetssystem och att flera kommuner valt att konkurrensutsätta hela eller delar av äldreomsorgen ställer nya krav på kommunernas kvalitetskontroll och uppföljning av verksamheter.

Syfte

Syftet med denna rapport är att kartlägga om kommunerna arbetar med kvalitetsfrågor och har ett ledningssystem för kvalitet inom äldreomsorgen.

Metod och urval

För att kartlägga hur kommunerna arbetar med kvalitetsfrågor och om kommunerna arbetar med ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS inom äldreomsorgen begärde Länsstyrelsen att alla kommuner skulle skicka in de mål- och styrdokument avseende det systematiska kvalitetsarbetet som fanns i kommunen inom äldreomsorgen. Granskningen av materialet utgick ifrån de områden i SOSFS 2006:11 4 kap. som är föreskrifter:

- Samverkan och samarbete
- Handläggning och dokumentation
- Fel och brister i verksamheten
- Synpunkter och klagomål på verksamheten
- Personal- och kompetensförsörjning
- Uppföljning och utvärdering av verksamheten.

Vidare konstruerades en enkät med referensram från 3 kap i SOSFS 2006:11 samt nationella bedömningskriterier för äldreomsorgen vilka bedömdes relevanta för området. I enkäten ingick bl.a. frågor om kommunens mål för äldreomsorgen och uppföljning av dessa, kvalitetsledningssystemet och dess utformning och ansvarsfördelning.

De bedömningskriterier som användes var:

- Socialnämnden fastställer övergripande mål för äldreomsorgen
- Socialnämnden har ett ledningssystem för kvalitet för äldreomsorgen som säkerställer att ett aktivt kvalitetsarbete bedrivs.
- Socialnämnden har rutiner för att identifiera och hantera fel och brister
- Socialnämnden samlar in och använder synpunkter och klagomål för att utveckla kvaliteten i verksamheten.
- Verksamheten har uppföljningsbara mål.

Efter genomgång av styrdokument och enkät valdes 10 kommuner ut för en diskussion i form av dialogmöten med politiker, förvaltningschef, äldreomsorgschef och kvalitetsansvarig.

Resultat av kartläggningen

Granskning av insänt material

Länsstyrelsen valde att granska de områden i insänt material som ska ingå i ett ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2006:11. Områden som ska behandlas i ett ledningssystem är samarbete och samverkan, handläggning och dokumentation, fel och brister i verksamheten, synpunkter och klagomål på verksamheten, personal- och kompetensförsörjning samt uppföljning och utvärdering av verksamheten. Det finns ytterligare områden som bör behandlas i ett ledningssystem för kvalitet vilka inte ingår i kartläggningen.

Länsstyrelsen granskade att kommunen har ett ledningssystem för kvalitet men värderade inte de insända dokumenten då en sådan värdering hade krävt en annan analys än en kartläggning.

Även om kommunerna inte har ett samlat ledningssystem för kvalitet så har de ett antal rutiner för de områden som ska kvalitetssäkras enligt SOSFS 2006:11. Länsstyrelsens granskning visar att fem kommuner kan uppvisa ett ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2006:11. I en av dessa kommuner fanns ett ”vilande” ledningssystem. Ytterligare elva kommuner har tagit fram förslag till ledningssystem för kvalitet i kommunen och några kommuner hade påbörjat diskussioner kring ledningssystem.

Enligt 4 kap 1 § SOSFS 2006:11 ska nämnden beskriva hur samverkan bedrivs på olika nivåer, internt, externt och brukarmedverkan. Av granskningen av insänt material framgår att fjorton kommuner har rutiner som tydliggör ansvaret för samarbete och hur samverkan ska bedrivas.

Det ska enligt 4 kap 2 § SOSFS 2006:11 finnas rutiner för handläggning och dokumentation av ett ärende, hur uppgifter överlämnas mellan myndighet och utförare, rutiner för dokumentation under genomförandet samt hur uppföljning och utvärdering av beslutade insatser ska gå till. Tjugotvå kommuner har rutiner för handläggning och dokumentation.

Enligt 4 kap 3 § SOSFS 2006:11 ska det finnas rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder ska följas upp. Tjugosex kommuner har rutiner för fel och brister i verksamheten.

Ledningssystemet för kvalitet ska enligt 4 kap 4 § SOSFS 2006:11 säkerställa att det finns rutiner för att hantera synpunkter och klagomål. Trettio kommuner har rutiner för synpunkter och klagomål.

I 4 kap 5 § SOSFS 2006:11 anges att det ska finnas rutiner för att det finns tillräckligt med personal med den kompetens som krävs för utförandet av uppgiften. Personalen ska också ges förutsättningar för kompetensutveckling. I tolv kommuner finns rutiner för att fortlöpande kontrollera personal- och kompetensförsörjningen.

Ledningssystemet för kvalitet ska enligt 4 kap 6 § SOSFS 2006:11 säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling. I tio kommuner finns rutiner som säkerställer att det finns metoder för uppföljning och utvärdering av verksamheten.

Dialogmöten med kommunerna

Efter genomgång av styrdokument och enkät valde Länsstyrelsen ut tio kommuner/stadsdelar för dialogmöten med politiker, förvaltningschef, äldreomsorgschef och kvalitetsansvarig.

Utmärkande vid dialogmötena var att flera kommuner har ett tydligt kundfokus. Det fanns krav på verksamheterna att arbeta kundfokuserat. Verksamheten ska styras av ett medborgarperspektiv och vara öppen för ett starkt brukarinflytande. Medborgarnas insyn i verksamheten är viktig och synpunkter som framförs ska tas på allvar. Målet är nöjdare kunder och effektivare verksamhet. En annat gemensamt drag är den tydliga rollfördelningen mellan politiker och tjänstemän samt vem som har ansvar för vad i kvalitetsarbetet.

Utbildningar och studiecirklar med kvalitet som fokus har genomförts i ett flertal kommuner, både för politiker och tjänstemän. I de kommuner där kvalitetsfrågor finns på dagordningen ska dessa integreras i internkontrollen och de områden där bristande kvalitet upptäcks läggs in i internkontrollarbetet.

Olika forum finns för kvalitetsarbetet. Några kommuner har tvärfackliga forum som gemensamt jobbar med fel och brister i verksamheten. Tvärfackliga grupper arbetar också fram förbättringsförslag inom avgränsade områden. Ett sådant område är kost/nutrition som har resulterat i en kostpolicy.

På ledningsnivå finns också styrgrupper för kvalitet samt kvalitetsutvecklare/kvalitetssamordnare. I verksamheterna i några kommuner finns utsedda kvalitetsombud som tillsammans med chefer och kollegor arbetar med kvalitetsfrågor

ute i verksamheten. Ett flertal kommuner genomför kvalitetsrevisioner av sin verksamhet.

Även om kommunerna arbetar på olika sätt med kvalitetsfrågor anser kommunerna att det är svårt att finna system inom uppföljningen som mäter rätt saker och vars resultat kan kopplas till verksamhetsmål. Ytterligare en svårighet är att finna ett sammanhållet system som systematiskt arbetar med att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten.

Länsstyrelsens granskning av ledningssystem för kvalitet har endast avsett äldreomsorgen. Vid Länsstyrelsens dialogmöten med kommunerna har framkommit att bilden av äldreomsorgens kvalitetsledningssystem kan generaliseras till socialtjänsten i övrigt.

Enkätredovisning (bilaga I, enkät)

Grunderna för det systematiska kvalitetsarbetet innebär att ledningssystemet för kvalitet ska säkerställa att det finns uppföljningsbara mål utifrån SoL.

Ansvarsfördelning för kvalitetsarbetet ska vara fastställt. Enskilda, grupper och personal ska göras delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten och att arbetet dokumenteras och kontinuerligt följs upp (SOSFS 2006:11 3 kap 1 och 3 § §)

Redovisningen bygger på svar från samtliga 42 kommuner och stadsdelar i Skåne län. Samtliga svarar att socialnämnden fastställt övergripande mål för äldreomsorgen. Några uppger att mål funnits sedan tidigare men att omarbetning pågår för att säkerställa kvalitetsarbetet. I princip har samtliga kommuner brutit ner de övergripande målen på verksamhetsnivå och bedömer att målen är såväl kända som omsatta i verksamheterna. Dessa verksamhetsmål följs upp, utvärderas och resultatet av uppföljningen återförs till berörd personal och ansvarig nämnd. Några kommuner svarar att ytterligare implementeringsarbete behövs för att göra samtliga mål kända i verksamheterna.

Merparten (29) bedömer att det finns ett ledningssystem för kvalitet inom äldreomsorgen. I tretton av dessa kommuner har ledningssystemet för kvalitet antagits av nämnden.

Enstaka kommuner har utgått från etablerade standardsystem ISO 9001, SIQ (Institutet för kvalitetsutveckling) och IiP (Investors in People) vid framtagandet av ledningssystem för kvalitet. Andra uppger att de använder balanserade styrkort. Några kommuner t.ex. Lomma har egna styrsystem för kvalitet.

Flertalet av de svarande anser att det tydligt framgår vem som är ansvarig för de olika delarna i kvalitetsarbetet på kommunens olika organisationsnivåer. Personalen bedöms ha kunskap om vad som förväntas av dem vad gäller kommunens kvalitetsarbete. I en tredjedel av Skånes kommuner och stadsdelar finns en särskilt inrättad kvalitetsenhet inom socialnämnden.

De som berörs av verksamheten dvs. brukare och anhöriga har möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten genom att framföra synpunkter och klagomål på verksamheten, dels via brukarundersökningar dels via intervjuer och fokusgrupper. Exempelvis får brukarna möjlighet att betygssätta vistelse på korttidsboende. Det är också möjligt att spontant skicka in, på förtryckta blanketter, individuella klagomål. Kommunerna/stadsdelarna har olika forum för samverkan och dialog exempelvis pensionärsråd. Det finns också forum för särskilda frågor, exempelvis bo- eller matråd och anhörigrupper av olika slag. I en kommun med stor privat verksamhet tillfrågas pensionärsrådet i samband med upphandling om deras synpunkter på kvalitetskrav i upphandlingsunderlagen.

Personalen görs delaktiga i kvalitetsarbetet genom medarbetarenkäter, i verksamhetsplaneringen och i hur kommunen tillvaratar de resultat som framkommer i uppföljningar och utvärderingar av kvaliteten. Några kommuner har arbetat med kvalitetsfrågorna operativt ute i verksamheterna. I Trelleborgs kommun finns särskilda kvalitetsförmedlare som utför och engagerar kollegor i kvalitetsutvecklingen.

Personalen bereds möjlighet att få kunskap om kommunens kvalitetsarbete genom information på olika möten och planeringsdagar. Ett par kommuner, Lomma och Skurup, har genomfört utbildningsinsatser om kvalitetsfrågor och kommunens kvalitetspolicy. Rutiner finns också tillgängliga på kommunens intranät. Någon kommun, Eslöv, anordnar särskild kvalitetsdag och delar ut kommunens kvalitetspris till en verksamhet som har utmärkt sig i kvalitetsarbetet.

Hälften av kommunerna/stadsdelarna anser att det finns rutiner för uppföljning och utvärdering av ledningssystemet för kvalitet. Däremot har endast fem kommuner utvärderat ledningssystemet för kvalitet.

Kvalitetsgranskning av verksamheten har genomförts i flertalet kommuner/stadsdelar. Utvärderingsrapporterna är tillgängliga för allmänheten i drygt hälften av kommunerna/stadsdelarna.

Tjugofyra kommuner svarar att socialnämndes kvalitetskrav är överförda till entreprenörer och privat verksamhet

Samtliga kommuner svarar att de har rutiner för att identifiera och hantera fel och brister samt synpunkter och klagomål. Alla har i organisationen personal för hantering och besvarande av synpunkter och klagomål medan det i två kommuner saknas personal för att hantera fel och brister.

Flera kommuner anger att erfarenheter från ledningssystemet för kvalitet tillvaratas för att utveckla verksamheten genom att uppföljnings- och utvärderingsresultatet används som underlag för fortsatt utvecklingsarbete i verksamheten. Vid fel och brister samt synpunkter och klagomål återkopplas detta till personalen för att avhjälpa eventuella fel och brister. Vissa systemfel fordrar åtgärdsplaner och/eller nya rutiner och riktlinjer. Resultaten återkopplas till nämnd och berörda verksamheter för eventuella åtgärder och fortsatt planering.

Vid enkätens besvarande planerade tjugosju kommuner att införa lagen om valfrihetssystem (LOV) inom äldreomsorgen, några utredde frågan. Kommunerna är osäkra på hur lagen om valfrihetssystem(LOV) kommer att påverka äldreomsorgens ledningssystem för kvalitet. Kommunerna är medvetna om att samma lagkrav gäller men vet inte riktigt hur det praktiskt kommer att påverka uppföljningarna.

Exempel på hur kommunerna arbetar med kvalitet

- Uppföljningsbara kvalitetsmål finns bl.a. i Tomelilla och Helsingborg.
- Kommuner som har ett ledningssystem för kvalitet som omfattar alla områden enligt SOSFS är t.ex. Sjöbo och Bjuv.
- Kommuner som har en plan för uppföljning av sitt kvalitetsarbete är t.ex. Simrishamn.
- Jämförande kvalitetsmätningar finns mellan kommuner i exempelvis Kristianstad
- Internrevision av såväl egen som extern verksamhet genomförs i bl.a. Lomma och Landskrona
- Kommuner som har en tydlig och dokumenterad ansvarsfördelning avseende kvalitetsarbetet är bl.a. Trelleborg
- I bl.a. Vellinge kommun är brukare och grupper delaktiga i planeringen av att utveckla och säkra kvaliteten.
- Personalens delaktighet i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten finns formaliserat exempelvis i Trelleborg och Ystad kommun.
- Kommuner som satsat på utbildningsinsatser inom kvalitetsområdet är exempelvis Skurup och Örkelljunga.
- Malmö har en egen förtroendenämnd som behandlar allmänhetens synpunkter och klagomål på både hälso- och sjukvården och socialtjänsten.

Diskussion

Nämnden har ansvar för att det bedrivs ett systematiskt kvalitetsarbete för att utveckla och säkra socialtjänstens kvalitet. Av kommunallagens 6 kap 34 § framgår att beslutanderätt inte kan delegeras i ärenden som avser verksamhetens mål, inriktning, omfattning eller kvalitet vilket innebär att fastställande av ett ledningssystem för kvalitet inte kan delegeras till tjänstemän från nämnden.

Många kommuner startade sitt kvalitetsarbete innan SOSFS 2006:11 gavs ut och har arbetat med kvalitetsfrågor på olika sätt sedan 1998. Länsstyrelsen kan dock konstatera att något ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS inte generellt upprättats inom kommunens äldreomsorg efter 2006. Merparten av kommunerna bedömde enligt enkäten att de hade ett kvalitetssystem men uppgav samtidigt att kvalitetsledningssystemet inte var antagit av nämnden.

Länsstyrelsen finner efter genomgång av insänt material fem kommuner som har ledningssystem för kvalitet som motsvarar SOSFS 2006:11 och som är antagna av ansvarig nämnd. Elva kommuner har ett förslag till ledningssystem för kvalitet och ytterligare några har påbörjat arbetet med att skapa ett system. Enstaka kommuner utgår från etablerade standardsystem för kvalitet och ett antal kommuner har insett

vikten av kvalitetsledning och därför påbörjat en utbildning i Kommunförbundet Skånes regi för att utveckla kommunens kvalitetsledningssystem.

I enkäten frågades efter mål- och styrdokument avseende kvalitet inom äldreomsorgen. Av vissa kommuner har detta uppfattats som mål och styrning av verksamheten utifrån budget, verksamhetsplaner m.m. vilket innebär att samtliga kommuner svarat att de har övergripande mål för äldreomsorgen. Exempel på mål som finns är ”ekonomi i balans, personal utifrån budget och ett varierat utbud av boendeformer”. Det finns en lång tradition av att arbeta med mål- och ekonomistyrning i kommunerna och det finns olika målstyrningssystem exempelvis balanserade styrkort. I några kommuner består styrkorten enbart av perspektiven medborgare, verksamhet, personal och ekonomi och saknar kvalitetsaspekterna på de sociala tjänsterna.

En fråga som väckts under kartläggningen är om de kommuner som arbetar med kvalitetsfrågor har ett mera kundorienterat sätt än andra kommuner och ett mer jämbördigt perspektiv på brukarna.

Länsstyrelsen ser att brukarnas möjlighet till att säkra och utveckla kvaliteten främst sker genom synpunkter och klagomål och olika typer av brukarundersökningar. Länsstyrelsen ser ett behov hos många kommuner att utveckla socialtjänsten genom att tillämpa den lagstiftning och de föreskrifter som finns genom att enskilda och grupper ges möjlighet till delaktighet och samverkan i ett tidigt skede för att förebygga fel och brister och på så sätt utveckla och säkra kvaliteten.

Uppföljning och utvärdering av verksamheten genomförs i alla kommuner. Enligt SOSFS föreskriften ska uppföljning bl.a. göras utifrån hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och gruppers behov. Detta innebär att även om kvalitetsmålen inte är mätbara ska de vara uppföljningsbara. Länsstyrelsen har uppmärksammat svårigheten att fastställa kvalitetsmål och Länsstyrelsen ställer sig frågan om detta beror på att man jämför mätbarhet med uppföljningsbarhet.

De områden enligt SOSFS av de sociala tjänsterna som de allra flesta kommuner börjat kvalitetssäkra är synpunkter och klagomål, fel och brister samt handläggning och dokumentation. Av det insända materialet från kommunerna framgår att de områden kommunerna i minst utsträckning behandlat är samarbete och samverkan och personal och kompetensförsörjning. Samtliga har genomfört någon form av uppföljning och utvärdering av verksamheten, däremot är det ett mindre antal som bedriver uppföljning och utvärdering mera systematiskt.

Vid dialogmötena framfördes som problem från kommunerna att tillämpa och genomföra ett systematiskt kvalitetsarbete utifrån SOSFS och den handbok som Socialstyrelsen utgivit då kommunerna har svårigheter att se handboken som praktiskt användbar i kvalitetsarbetet. Ett exempel är formuleringen i handboken om att kvalitetsarbetets inriktning ska anpassas efter vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål upplevs som otydlig och skapar osäkerhet i kommunerna.

Kommunerna har en skyldighet att upprätta ledningssystem för kvalitet. Länsstyrelsen kan konstatera att flertalet kommuner i Skåne inte skapat ett system som uppfyller bestämmelserna i SOSFS 2006:11 för att säkra kvaliteten inom äldreomsorgen trots att föreskrifterna är bindande.

Länsstyrelsen förutsätter att kommunerna inrättar ett ledningssystem för att kvaliteten systematiskt och fortlöpande ska säkras men menar att ytterligare åtgärder fordras för att tillämpningen av regelverket ska få genomslag.

Bilaga 1

Sammanställning av enkäter avseende kommunernas ledningssystem för kvalitet inom äldreomsorgen

1. Har socialnämnden fastställt övergripande mål för äldreomsorgen?

- Ja – 41
- Nej – 0
- Ej svar - 1

2. Har de övergripande målen brutits ner på verksamhetsnivå?

- Ja - 39
- Nej - 2
- Ej svar - 1

3. Är målen kända och tillämpas i verksamheten?

- Ja - 39
- Nej – 2
- Ej svar - 1

4. Följer verksamheten upp och utvärderar målen?

- Ja - 41
- Nej - 1

5. Får nämnden del av denna uppföljning och utvärdering?

- Ja - 40
- Nej - 2

6. Återförs resultatet av uppföljningen till berörd personal?

- Ja - 40
- Nej -1
- Ej svar - 1

7. Finns ett ledningssystem för kvalitet inom äldreomsorgen?

- Ja - 29
- Nej - 12
- Ej svar - 1

8. Har ledningssystemet för kvalitet antagits av nämnden?

- Ja - 13
- Nej – 24
- Ej svar - 5

9. Efter vilken standard är ledningssystemet för kvalitet upprättat?(ex ISO)
Exempel på standardsystem som använts som utgångspunkt är ISO 9000 och ISO 9001. IIP - standard används samt balanserade styrkort.

10. Finns det en särskilt inrättad kvalitetsenhet inom socialnämnden?

- Ja - 14
- Nej - 27
- Ej svar - 1

11. Framgår det vem som har ansvar för vad i kvalitetsarbetet på olika organisatoriska nivåer i verksamheten?

- Ja - 35
- Nej - 6
- Ej svar - 1

12. Är detta ansvar och befogenheter dokumenterat?

- Ja - 30
- Nej – 10
- Ej svar -2

13. Hur ges de som berörs av verksamheten möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten? (t.ex. brukare, anhöriga, personal)

Kommunerna har redovisat olika sätt att samla in synpunkter på verksamheten såsom kommunens synpunktshanteringsystem, systematiska undersökningar, intervjuer och fokusgrupper. Delaktighet och samråd sker i brukarråd, pensionärsråd, anhöriggrupper. Det förekommer också representation från den politiska nivån träffar anhöriga, brukare och verksamheten i olika förtroenderåd. Referensgrupper bildas vid behov för särskilda frågor.

Personalen görs delaktig i kvalitetsarbetet genom att vara delaktiga i arbete med framtagandet av ett ledningssystem för kvalitet och olika utvecklingsgrupper. Det finns också särskilda kvalitetsförmedlare som utför och engagerar kollegor i kvalitetsutvecklingen.

14. Hur bereds personalen möjlighet till att få kunskap om kommunens kvalitetsarbete

Oftast är det chefernas ansvar att sprida kunskapen på olika sätt och föra diskussion om kommunens kvalitetsarbete. Information och rutiner finns mestadels tillgängliga på kommunens intranät. Särskilda kvalitetsdagar har anordnats och kvalitetspris har delats ut till verksamheter som bedömts uppfylla kommunens kvalitetskrav.

15. Har personalen kunskap om vad som förväntas av dem inom kommunens kvalitetsarbete?

- Ja - 33
- Nej - 5
- Ej svar - 4

16. Finns det rutiner för uppföljning och utvärdering av ledningssystemet för kvalitet?

- Ja - 19
- Nej - 19
- Ej svar - 3

17. Har ledningssystemet för kvalitet utvärderats?

- Ja - 5
- Nej - 35
- Ej svar - 2

18. Har det genomförts någon kvalitetsgranskning av verksamheten?

- Ja - 35
- Nej - 6
- Ej svar - 1

19. Är socialnämndens kvalitetskrav överförda till entreprenörer och privat verksamhet?

- Ja - 24
- Nej - 15
- Ej svar - 3

20. Följer nämnden upp och utvärderar kvaliteten hos andra utförare?

- Ja - 28
- Nej - 12
- Ej svar - 2

21. Är utvärderingsrapporter av kvaliteten tillgängliga för allmänheten?

- Ja - 26
- Nej – 14
- Ej svar -2

22. Finns det rutiner för att identifiera och hantera fel och brister?

- Ja - 42
- Nej

23. Finns det i organisationen personal för behandling och hanterande av fel och brister?

- Ja - 40
- Nej - 2

24. Finns det ett system för att hantera synpunkter och klagomål?

- Ja - 42
- Nej- 0

25. Finns det i organisationen personal för behandling och besvarande av synpunkter och klagomål?

- Ja - 42
- Nej - 0

26. På vilket sätt tas erfarenheter från ledningssystemet för kvalitet tillvara för att utveckla verksamheten?

Uppföljnings- och utvärderingsresultatet används som underlag för fortsatt utvecklingsarbete i verksamheten. Resultatet återkopplas, enligt organisations- och ansvarsfördelning i kvalitetsplanen, till nämnd och berörda verksamheter för eventuella åtgärder och fortsatt planering. Erfarenheter tas tillvara i mål/budgetarbetet. Vid fel och brister samt synpunkter återkopplas detta till personalen och vid behov utarbetas nya riktlinjer och rutiner.

27. Planerar socialnämnden att införa lagen om valfrihetssystem (LOV) inom äldreomsorgen?

- Ja - 27
- Nej – 12
- Vet ej - 3

28. På vilket sätt kommer lagen om valfrihetssystem(LOV) att påverka äldreomsorgens ledningssystem för kvalitet?

Om detta kan spekuleras i det oändliga och att idag förutse vad och om, detta skulle/kommer att innebära för ledningssystemen är svårt att se. Däremot kommer LOV: en att praktiskt påverka uppföljningarna.

Tydliga och författningsenliga system kommer att arbetas fram för att kunna möta LOV reformen.

En samlad dokumentation som beskriver hur kvalitetsarbetet är planerat och utformat samt är beslutat och dokumenterat kommer att utarbetas.

System ska tas fram för att tydliggöra kvalitetsmål, informera och följa upp utifrån att den politiska rollen förändras.



Östra Boulevarden 62 A, 291 86 Kristianstad
Kungsgatan 13, 205 15 Malmö
Tel 044/040-25 20 00, Fax 044/040-25 21 10
Epost skane@lansstyrelsen.se
www.lansstyrelsen.se/skane

www.lansstyrelsen.se/skane