

Slutrapport
Kvalitetsmål för sektorerna
Arbetsliv och Stöd
samt
Vård och Äldreomsorg
(Dnr KS2010/1880)

2011-03-15

ARBETSLIV OCH STÖD
VÅRD OCH ÄLDREOMSORG

KUNGÄLV
KOMMUN



ADRESS Nämndhuset · 442 81 Kungälv
TELEFON 0303-23 80 00 vx
FAX 0303-190 35
E-POST kommun@kungalv.se
HEMSIDA www.kungalv.se

Varför kvalitetsmål?

I socialtjänstlagens 3 kap. §3 står; ”Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personer med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.” Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade §6 innehåller motsvarande bestämmelse.

Socialstyrelsen har gett ut föreskrifter och allmänna råd till vägledning för kommunernas kvalitetsarbete inom socialtjänsten, ”Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS”, SOSFS 2006:11.

Enligt lagstiftarens intentioner ställs en rad krav på god kvalitet avseende socialtjänstens insatser:

- Rättssäkerhet
- Den enskildes medinflytande
- Lätt tillgänglig vård och service
- Väl fungerande arbetsledning
- Lämplig sammansättning av arbetslag
- Genomtänkta arbetssätt
- Uppföljning och utvärdering av olika insatser
- Förtroendefull samverkan mellan den enskilde och socialtjänstens personal
- Respekt för den enskildes personliga integritet
- Lyhördhet och inlevelseförmåga i den enskildes förhållanden
- Den enskilds insyn i och reella inflytande över de insatser som ges
- Individuell behovsprövning

Kvalitetsutveckling bör därför fokuseras på alla delar av verksamheten. Det gäller såväl organisationsstrukturer, arbetsprocesser som uppnådda resultat.

Lagstiftning och kommunfullmäktiges strategiska mål är utgångspunkten för sektorernas arbete med att ta fram underlag för kvalitetsmål.

Kommunfullmäktiges strategiska mål 2011

God livsmiljö

- Med en bra bildning, omsorg, kultur, turism och god arkitektur skapar vi gemensamt en stimulerande livsmiljö för människor, föreningar och företag att växa och utvecklas i.
- Vi strävar mot god folkhälsa och en stimulerande uppväxt för våra unga

Hållbar utveckling

- Ett växande och hållbart samhälle med ansvar för kommande generationer.
- Med hjälp av infrastruktur utvecklar vi samhällen med attraktivt boendemiljöer i centralort och serviceorter. På längre sikt skapar vi också förutsättningar för utveckling i kustzonen, i utvalda områden.
- Vi ställer om mot hållbara energikällor och minskade utsläpp.
- God ansvarsfull förvaltning och utveckling av egna anläggningar.
- Jämställdhet

Trygghet

- Vi har en trygg omsorg för brukare och anhöriga.
- Med en trygg miljö, ordning och studiero skapas en god plattform för lärande.
- Kungälv skall vara tryggt och eliminera risker så tidigt som möjligt.

Valfrihet

- Med gemensam finansiering och flera verksamhetsutövare inom barnomsorg, skola och hemtjänst skapar vi möjligheter för den enskilde att välja

Förvaltningens kärnvärden

Förvaltningens verksamheter ska präglas av de gemensamma kärnvärdena;

- Medborgarfokus
- Helhetssyn
- Lärande

Dessutom ska begreppen kvalitet och hushållning genomsyra verksamheterna.

Mål i övergripande kvalitetsområden

Kvalitetsområden fastställdes av Sociala utskottet 2010-11-17 (§ 84/2010). För varje kvalitetsområde har kvalitetsmål utformats av sektorerna.

Rättssäkerhet

Socialtjänsten ska ha rättssäker handläggning och genomförande av beslut. Beslut och utredningar ska vara välgrundade och korrekta

Den enskildes medinflytande

Socialtjänsten ska visa respekt för individens integritet och rätt till självbestämmande i enlighet med gällande lagstiftning

Tillgänglighet

Sociala tjänster ska vara lätt tillgängliga för alla medborgare

Samverkan, samarbete

Samverkan och samarbete ska vara vägledande i socialtjänstens arbete, speciellt för människor med sammansatta behov

Personalens kompetens och bemötande

Personalen ska ha lämplig utbildning och erfarenhet för uppdraget och ett professionellt förhållningssätt

Uppföljning och utvärdering

Socialtjänsten ska vara kunskapsbaserad och utveckla lokal evidens

Till varje kvalitetsområde har dessutom indikatorer och mått utarbetats, enligt bilaga 1. Kvalitetsmålen ska brytas ner och specificeras i sektorernas olika verksamhetsgrenar. Sektorerna ansvarar för att utforma aktiviteter som stödjer kvalitetsmålen. Det fortsatta arbetet med kvalitetsmålen kopplas därmed till styrkedjan.

Som ett led i sektorernas arbete att följa upp kvalitetsmålen, utarbetas ett ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11). Arbetet med kvalitetsledningssystem är gemensamt och pågår i båda sektorerna.

Kungälv 15 mars 2011

Verksamhetsutvecklare Arbetsliv och stöd
Verksamhetsutvecklare Vård och äldreomsorg

Bilaga 1.**KVALITETSMÅL inom sektor Vård och Äldreomsorg samt sektor Arbetsliv och stöd**

2011-03-15

KVALITETSOMRÅDE	TOLKNING	INDIKATORER	MÅTT	MÅL	AKTIVITETER
RÄTTSSÄKERHET	Socialtjänsten ska ha rättssäker handläggning och genomförande av beslut. Beslut och utredningar ska vara välgrundade och korrekta	<p><i>Rättssäker handläggning</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Utredning - rutiner för inledande och genomförande av utredning - Verkställighet <p><i>Rättssäker dokumentation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentation enligt lagstiftning och Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd <p><i>Rättssäkert beslutsfattande</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rättssäkert beslutsfattande <p><i>Överklagande av beslut</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Överklagande av beslut 	<ul style="list-style-type: none"> - Tid från aktualisering till inledd utredning - Utredningstidens längd - Tid från beslut till verkställighet - Genomförandeplan ska finnas - Beslut enligt delegeringsordning - Antal beslut som överklagas och som går oss emot 	Socialtjänsten ska ha rättssäker handläggning och genomförande av beslut. Beslut och utredningar ska vara välgrundade och korrekta	
DEN ENSKILDES MEDINFLYTANDE	Socialtjänsten ska visa respekt för individens integritet och rätt till självbestämmande i enlighet med gällande lagstiftning	<ul style="list-style-type: none"> - Brukarens upplevelse av handläggning - Brukarens upplevelse av genomförandet av beslutad insats 	<ul style="list-style-type: none"> - Mätning av brukarens nöjdhet - Mätning av brukarens nöjdhet 	Socialtjänsten ska visa respekt för individens integritet och rätt till självbestämmande i enlighet med gällande lagstiftning	
TILLGÄNGLIGHET	Med tillgänglighet avses tillgänglighet till lokaler och byggnader samt hur verksamheten organiseras och hur information om	<ul style="list-style-type: none"> - Lokaler och byggnader där sektorernas verksamhet <p>BEDRIVSRIKTAR SIG MOT BRUKARNAS ska alla vara tillgängliga för alla medborgare</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Placering och närhet av verksamhetslokaler - Användbarhet och tillgänglighet av verksamhetslokaler för personer med funktionsnedsättning 	Sociala tjänster ska vara lätt tillgängliga för alla medborgare	

**ARBETSLIV OCH STÖD
VÅRD OCH ÄLDREOMSORG**

**KUNGÄLV
KOMMUN**



ADRESS Nämndhuset · 442 81 Kungälv
TELEFON 0303-23 80 00 vx
FAX 0303-190 35
E-POST kommun@kungalv.se
HEMSIDA www.kungalv.se

KVALITETSOMRÅDE	TOLKNING	INDIKATORER	MÅTT	MÅL	AKTIVITETER
	verksamheten ges	<ul style="list-style-type: none"> - Service och insatser ska organiseras så att de är lätt tillgängliga för medborgare - Information om verksamhetens tjänster och service ska finnas tillgänglig på hemsida och intranät 	<ul style="list-style-type: none"> - Väntetid för besök hos handläggare - Öppettider i verksamheten - Nåbarhet på telefon, brev och e-post - Tillgång till e-tjänster - Tolktillgång - Tjänstebeskrivningar - Information om verksamheten på lättläst svenska / enkel svenska / punktskrift / främmande språk 		
SAMVERKAN OCH SAMARBETE	Samverkan och samarbete är ett medel att tillgodose den enskildes behov av hjälp och stöd	<ul style="list-style-type: none"> - Ändamålsenliga former och rutiner för samverkan och samarbete 	<ul style="list-style-type: none"> - Förekomst av interna samverkansforum - Förekomst av externa samverkansforum 	Samverkan och samarbete ska vara vägledande i socialtjänstens arbete, speciellt för människor med sammansatta behov	
PERSONALENS KOMPETENS OCH BEMÖTANDE	Personalen ska ha lämplig utbildning och erfarenhet för uppdraget och ett professionellt förhållningssätt	<ul style="list-style-type: none"> Bemanning - Kompetens (FORMELL RESP. REEL) - Flexibilitet Bemötande 	<ul style="list-style-type: none"> . Individuell och verksamhetsgemensam kompetensutveckling . Intern rörlighet och uppdragsbeskrivningar . Mätning av brukarens nöjdhet av personalens bemötande 	Personalen ska ha lämplig utbildning och erfarenhet för uppdraget och ett professionellt förhållningssätt	
UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING	Systematiska metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat	Systematiskt och kontinuerligt kvalitetsarbete	Statistik, nyckeltal, månadsrapporter, enkäter, brukarundersökningar, analys av avvikelser, uppföljning av handlingsplaner, uppföljning av genomförandeplaner	Socialtjänsten ska vara kunskapsbaserad och utveckla lokal evidens	

KVALITETSOMRÅDE	TOLKNING	INDIKATORER	MÅTT	MÅL	AKTIVITETER
	och utveckling				