



Kvalitetsstyrning i praktiken Bildning och Socialtjänst

Eva Sjöstedt, kvalitetsstrateg Socialtjänsten
Göran Larsson, kvalitetsstrateg Bildning



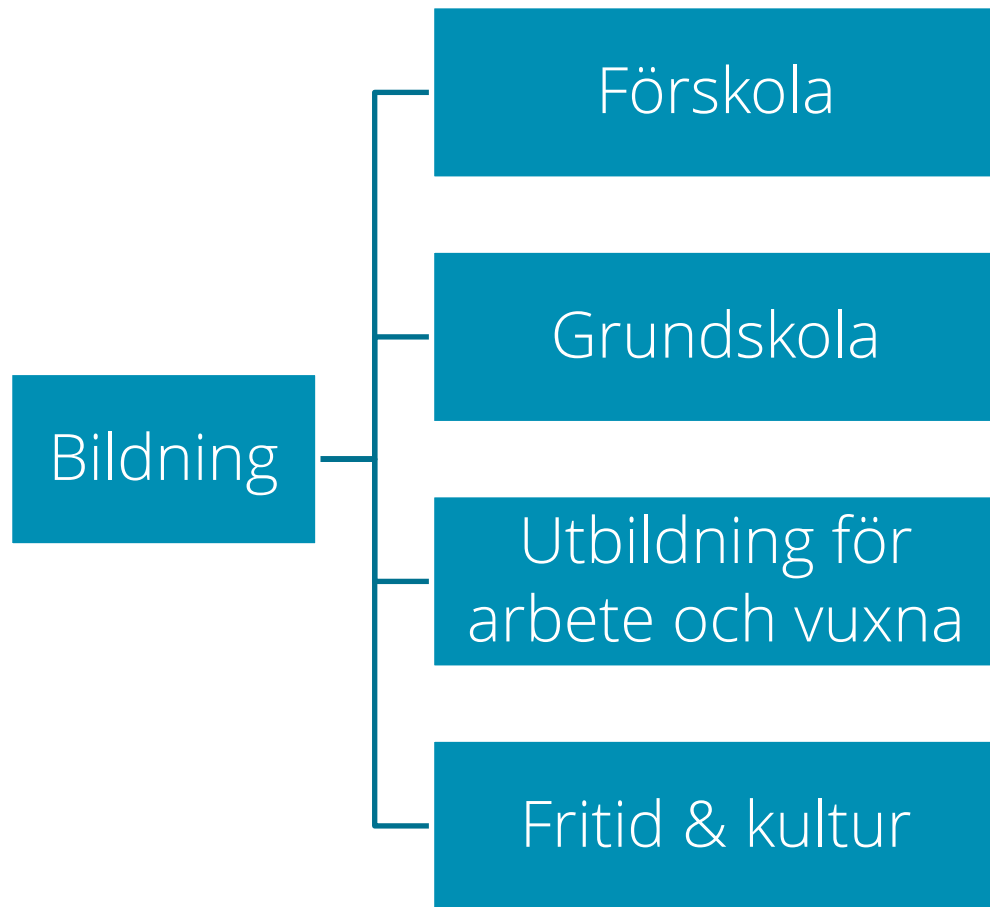
Sveriges kvalitetskommun 2015-2017
– ett kvitto på vårt utvecklingsarbete



VARFÖR ett kommungemensamt kvalitetsarbete?

- En gemensam tydlighet
- Stor närhet
- Ett gemensamt språkbruk
- Likheter - framför olikheter
- God synkronisering

Bildning i Kävlinge kommun



Konkret kvalitetsarbete

- Hur vet vi vad vi vet?
- Vilka – av alla resultat - är relevanta?
- För vem?
 - brukarna och medborgarna
 - verksamheten och ledningen
 - politikerna
-och när vi då vet, vad gör vi med vetskapen?

Framgångsfaktorer

- Ett gemensamt språkbruk, begriplighet
- Motivering; varför/för vem gör vi detta?
- "Återbruk" – inte några nya arbetsuppgifter. Målvärden och indikatorer hämtas från kvalitetsarbetet
- Transparens
- Var proaktiv – "ett resultat kommer aldrig helt oväntat"
- Upplevelsen av att ha "koll på läget"
- Inspirerar till ytterligare utveckling

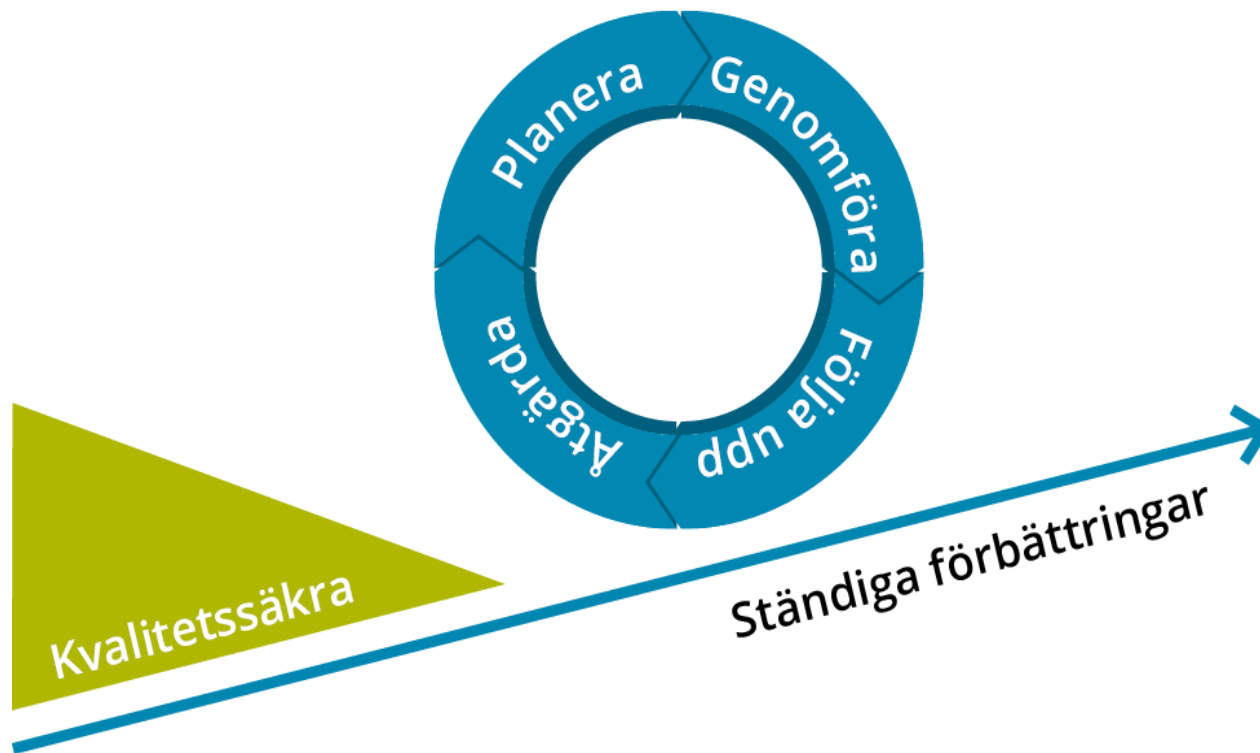
Återkommande inslag

- Qualisarbete i förskola, grundskola och vuxenutbildning
- Kommunenkäter; Qualis, SKL:s enkät, egna enkäter
- Medborgarundersökning SCB
- Kkik
- Öppna jämförelser grundskola
- Kundlöften
- Resultat; betyg, nationella ämnesprov, mitterminsavstämningar
- Kvalitetsdialoger



Analys

Alla erhållna resultat analyseras enligt kvalitetshjulet:



Kvalitetsstyrning

- Ordning och reda
- Egenkontroll
- Nationella jämförelser



Kvalitetsledningssystem socialtjänsten

- Handikappomsorg
- Hemvård
- Individ- och familjeomsorg
- Måltidsservice



Teoretisk och lagstyrd bas:

- ISO 9001
- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- I referensgrupp för föreskriften, Socialstyrelsen
- Sakkunnig för skriften "Vägledning – ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" SKL 2012

Kvalitetsmanual

Kapitel 1 Inledning

Grunder, syfte ,omfattning

Kapitel 2 Ansvar och dokumentstyrning

- Ansvarsfördelning i kvalitetsarbetet
- Lagstiftning
- Förvaring av dokument
- Dokumentstyrning och ansvar för dokumentens aktualitet

Kapitel 3 Fokusområden = ett utvecklingsområde inom egenkontrollen

- Innehåller beskrivning av varje fokusområde, vilka rutiner som ska tillämpas och hur detta följs upp.



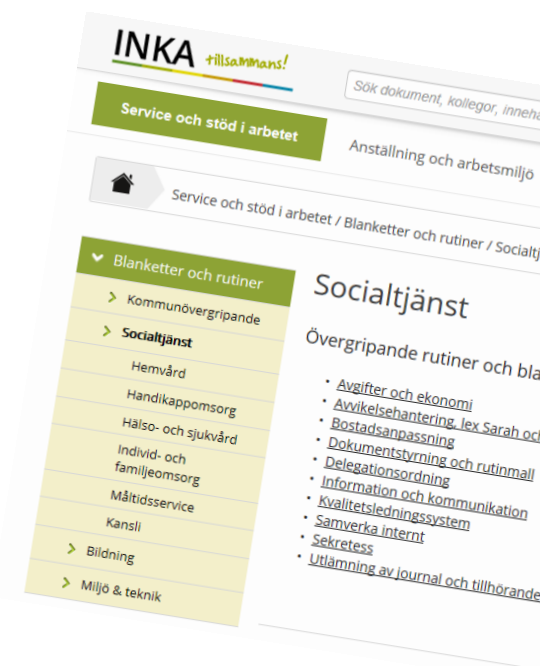
Socialtjänstens huvudprocesser

1. Bemanning och kompetensutveckling
2. Intern och extern samverkan
3. Tillgänglighet
4. Bemötande
5. Handläggning och dokumentation
6. Personalens rapporteringsskyldighet
7. Klagomål och synpunkter
8. Riskanalys och riskbedömningar
9. Inköp, upphandling och krav
10. Säker användning, hantering och kontroll av produkter, varor och teknik
11. Metoder och arbetssätt – vård, omsorg, stöd och behandling

Digital struktur för publicering av rutiner på intranätet

- Hemvård
- Handikappomsorg
- Hälsa- och sjukvård
- Individ- och familjeomsorg
- Måltidsservice
- Kansli
- Kompetens, utbildning och karriärvägar

Samt det som "ägs" av t ex ekonomiavdelning och personalavdelning.



Ordning i rutiner

Dokumentstyrning

De övergripande huvudsakliga rutinerna är - förutom Kvalitetsmanual:

- Rutinmanual med rutinmall
- Arbetsordning för rutinpublicister/utfördare/ansvariga
- Bevakning och påminnelse-service för rutinrevidering
- Spridningsrutin

Egenkontroll Kvalitetsrapporter

- Intern kvalitetsrevision och Interna kontrolluppdrag
- Extern revision
- Brukarundersökningar lokala och nationella
- Nyckeltalsjämförelser, lokala och nationella
- Kundlöften
- Utifrån kommande synpunkter. Från brukare, anhöriga och medborgare. Åsikt Kävlunge.
- Inifrån kommande avvikelser och rapporter. Från personal i organisationen. Avvikelsehantering, Lex Sarah, Lex Maria
- Samverkan
- Kompetensförsörjning

Egenkontroll Systematik

Ledningens genomgång av kvalitetssystemet/kvalitetsarbetet och målstyrningen

- Resultat – analyser -handlingsplaner/strategier.
- På verksamhetsnivå och på central nivå.
- Garanterar att "hjulet går runt".

Frekvens: Delårsbokslut maj/juni, bokslut januari.
Kvalitetsrapporter i september.

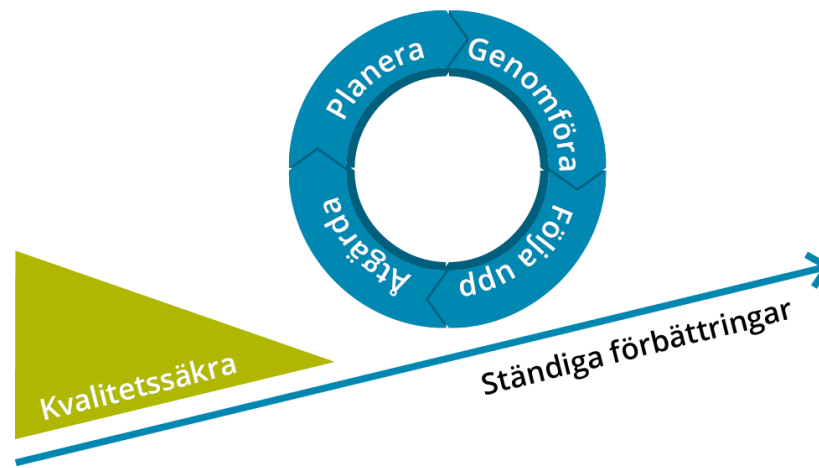
Gäller även

- Patientsäkerhetsberättelse -omfattar HSL inom Hemvård och Handikappomsorg

Strategi för att skapa och införa kvalitetsledningssystem

1. Projektform, tidplan och ansvarsfördelning
2. Omfattning och avgränsning
3. Specificera vad som ska ingå
4. Kartlägg vad som finns av det i punkt 3
5. Bestäm presentation/publicering digitalt
6. Skapa det som behövs
7. Publicera (t ex på intranät)- här avslutas projektet
8. Kör hela kvalitetshjulet – år efter år
9. Underhåll systemet (intranät och dokumentstyrning)

8. Kör hela kvalitetshjulet – år efter år



- Genomsyrar hela vårt kvalitetsledningssystem
- Viktigt med någon som har ansvar för att "hjulet går hela varvet runt". I vårt exempel kvalitetssamordnaren.

9. Underhåll och utveckla systemet (intranät och dokumentstyrning)

- Bestäm ansvar för vem som "äger och förvaltar systemet". Här är det kvalitetssamordnare och IT-samordnare som tillsammans har det övergripande ansvaret.
- Beslut gällande större förändringar i kvalitetsledningssystemet tas av den instans/befattning som är förtecknad i Kvalitetsmanual - Ansvarsfördelning

Kvalitetsstyrning - målstyrning

Planer

- Plan för egenkontroll (egenkontrollprogram)
- Plan för målstyrning i Budget och verksamhetsplaner

Uppföljningar - i Ledningens genomgång samt till Socialnämnd/Kommunfullmäktige

- Uppföljning av egenkontroll - 4 Kvalitetsrapporter och Patientsäkerhetsberättelse
- Uppföljning av målstyrning - Bokslut

Nationella jämförelser - Öppna jämförelser och KKiK

- Kommunenkäter myndighetsutövning 2016 nytt förfarande – 8 enkäter i rad, SoS
- Enhetsenkäter Äldreområdet, SoS
- Enhetsenkäter Funktionshinder och Socialpsykiatri (ej 2016), SoS
- Nytt; Nationella brukarundersökningar Funktionshinder/SP och IFO – egen insamling, genom SKL
- KKiK – Kommunens Kvalitet i Korthet, SKL
- Nationell brukarundersökning Äldre, SoS

Från insamling via analys till handlingsplaner

Processen samordnas av kvalitetssamordnare:

1. Vem samlar in?
 - Granska redan vid inlämning
2. Vem analyserar?
 - Den som samlade in bör vara delaktig
3. Vem gör handlingsplaner – och i vilket forum?
 - Den som har mandat att förändra/utveckla, som har budget

Snabbanalys vid SoS publicering för hemsidespublicering

Förbered innan SoS publicering med egna analyser på inlämnade svar.

Snabbanalys:

- Indikators verktyg på Nationell brukar äldre = bra
- Öppna jämförelser Äldre, lätt att se ranking för egen hemsidespublicering
- Svårhanterade excellfiler på Kommun- och enhetsundersökningen, hittills
- Äldreguiden riktar sig till allmänheten - Kommunen måste ge SoS en identisk gruppering av enheter och population – för att få ut resultatet

Framåt

- Att ytterligare tydligöra sambandet mellan satsade resurser och utfall/ nyttan för medborgarna

Vad tar du med dig härifrån?



Kontaktuppgifter

Eva Sjöstedt, kvalitetssamordnare Socialtjänsten

046- 73 90 10

eva.sjostedt@kavlinge.se

Göran Larsson, kvalitetsstrateg Bildning

046-73 92 04

goran.larsson@kavlinge.se