



KVALITETSREVISION

Socialtjänstlagen (SoL 3kap § 3) anger att *Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.*

Hälso- och sjukvårdslagen (§2 HSL), anger att *Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård skall ges företräde till vården.*

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSF 2011:9) anges grunderna för hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten ska bedrivas. Föreskrifterna och allmänna råden gäller verksamheter som omfattas av hälso- och sjukvårdslagen (31§), tandvårdslagen (16§), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS (6§), och socialtjänstlagen(3kap.3§) samt ska tillämpas i det systematiska patientsäkerhetsarbetet enligt 3kap. patientsäkerhetslagen. Den gemensamma föreskriften och allmänna råd som omfattar såväl socialtjänst och verksamhet enligt LSS som hälso- och sjukvård skapar förutsättningar för ett sammanhållet kvalitetsarbete.

Föreskrifterna fokuserar på hur ett systematiskt kvalitetsarbete ska bedrivas för att utveckla och säkra samtliga krav och mål som gäller för respektive verksamhet enligt författningar (lagar, förordningar och föreskrifter).

Kvalitet definieras i 2 kap. 1 § SOSFS 2011:9 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.

Socialnämnden kan välja att ställa ytterligare krav på verksamheten genom att sätta egna mål, förutsatt att de inte står i strid med författningarna. För bedömning av vad som är god kvalitet kan god sedvana och praxis vara vägledande.

Kvalitetsområden

Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting har urskiljt sex kvalitetsområden med utgångspunkt från gällande lagstiftning. Kvalitetsområdena kan följas upp genom kvalitetsindikatorer som tillsammans kännetecknar vad som är god kvalitet (SoL) och en god vård (HSL).

Kvalitetsområdena är:

Respekt för människors självbestämmande och integritet – Patientfokuserad vård

Att tjänsterna ska bygga på respekt för människors självbestämmande understryker vikten av att genomförda insatser utgår ifrån, och bidrar till, att den enskilde både kan och vill styra sitt eget liv. Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val. Insatserna ska vara individualiserade och situationsanpassade.

Insatser utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet

Helhetssyn är att insatserna utgår från den enskildes samlade livssituation. I detta ligger också att se till hur olika insatser på bästa sätt kan verka förebyggande. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter och av olika utförare är det viktigt att dessa olika tjänster är samordnade på ett bra sätt och präglade av kontinuitet såväl i personkontakter som i utförande av insatser. Här ligger också ett ansvar att följa upp vad enskilda tjänster betytt för den enskilde och om det finns behov av ytterligare insatser.

Insatserna är kunskapsbaserade - Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård

Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna ska baseras på bästa tillgängliga kunskap (eller evidens) om utformning, innebörd och förväntade resultat. Det innebär att de, så långt det är möjligt, bör bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet.

Insatserna är tillgängliga och jämlikt fördelade - Vård i rimlig tid och jämlik vård

Det ska vara lätt att få information om vilka tjänster socialtjänsten kan bistå den enskilde med och vid behov, ta kontakt med socialtjänsten och få del av tjänster inom rimlig tid. Information och kommunikation ska vara begriplig och anpassad efter olika gruppers och individers behov och lokalerna fysiskt tillgängliga. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen ska präglas av ömsesidighet och dialog. Att tjänsterna ska vara jämlikt fördelade handlar om att samtliga medborgare ska ha rätt till socialtjänstens insatser.

Insatserna är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen - Säker vård

Den enskilde ska inte löpa någon risk att drabbas i någon negativ mening. Tjänsterna ska utföras enligt gällande regelverk och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Tjänsterna ska vara transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.

Insatserna ska vara effektivt utförda

Det innebär att insatserna med de resurser som avsatts ska utföras på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

Syfte med kvalitetsrevision

Kvalitetsrevisionen ska

- säkerställa att verksamheten uppfyller de krav på kvalitet som gäller enligt författningen om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete samt socialnämndens beslut.

Omfattning

Kvalitetsrevision omfattar socialförvaltningens samtliga verksamheter: beställare och utförare såväl i egen regi som externt.

Kvalitetsrevision ska genomföras på samma sätt inom såväl egen regi som externa utförares verksamhet.

Avgränsning***Egenkontroll***

Alla verksamheter svarar för sin egenkontroll som är en systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att verksamheten bedrivs enligt de arbetsprocesser och rutiner som har fastställts.

Egenkontroll kan innefatta

- Jämförelser av resultat
- Målgruppsundersökningar
- Granskning av dokumentation (journaler, akter)
- Bemötandefrågor
- Uppföljning av avvikelser och synpunkter

Uppföljning och utvärdering av beslutad insats

Uppdragsavdelningen ansvarar för uppföljning och utvärdering av en beslutad insats och att den enskilde får den insats som är beviljad.

Uppföljning och utvärdering av en beslutad insats är också viktig för att få en koppling mellan kvalitet för enskilda och kvalitet i verksamheten. Genom att uppföljning av beslut i enskilda ärenden systematiseras så kan de sammanställas och användas som underlag för verksamhets- och kvalitetsuppföljning.

Uppföljning av avtal och överenskommelser

Uppdragsavdelningen ansvarar för fortlöpande uppföljning av avtal med externa utförare och av överenskommelser med egenregi om utförande av verksamhet.

Former för kvalitetsrevision

Med utgångspunkt från föreskriften och de allmänna råden ska kvalitetsrevisionen formas utifrån de krav och mål som gäller för respektive verksamhet enligt författningar (lagar, förordningar och föreskrifter), socialnämndens beslut om mål och krav samt de olika verksamheternas art och omfattning. Det innebär att de kvalitetsområden och kvalitetsvariabler som ingår i revisionen kan variera mellan olika verksamheter och över tid.

Kvalitetsuppföljning ur olika aspekter

Kvalitetsuppföljningen ska innefatta både socialtjänstens kvalitetsarbete (kvalitetssystem) och den innehållsliga kvaliteten i socialtjänstens verksamhet (resultat, effekter för den enskilde).

Uppföljning av kvalitetsområdena bör ske genom s.k. *balanserade mått/indikatorer*, dvs. mått och indikatorer som tillsammans fångar olika aspekter av socialtjänstens verksamhet. Att spegla kvaliteten utifrån olika aspekter innebär att de tillsammans kan peka mot orsakssamband och identifiera kvalitetsbrister och förbättringsområden. För att bedöma sociala tjänster i dess helhet är såväl struktur-, process- som resultatmått viktiga och sambanden dem emellan.

Strukturmått - speglar förutsättningar för verksamheten.

Processmått – speglar vad som faktiskt görs, dvs. var, när och hur.

Resultatmått - speglar resultat och effekter, dvs. vad man får.

Basrevision

Syftet med basrevisionen är att ge en översiktlig men sammanvägd bild av enheternas kvalitetsarbete samt indikationer om eventuella kvalitetsbrister. Resultatet av basrevisionen utgör underlag för bedömning av behov av fördjupad revision.

I basrevisionen ingår kontroll av verksamhetens arbete med systematiskt förbättringsarbete (riskanalys, egenkontroll, utredning av avvikelser, förbättringsåtgärder), information från kvalitetsregister, analys av avvikelser och synpunkter/klagomål, ev. tillsyner och externa revisioner, kundens uppfattning, måluppfyllelse, information från uppföljning av avtal/överenskommelser, nationella jämförelser etc.

Fördjupad revision

Fördjupad faktainsamling utifrån analys av resultat av basrevisionen. T ex granskning av särskilda enheter alternativt alla enheter utifrån ett specifikt kvalitetsområde/tema. Verksamhetsbesök.

Påkallad revision

Genomförs med anledning av en allvarlig händelse/avvikelse som kan leda till en rapport t.ex. lex Sarah/lex Maria eller uppdrag från nämnden. Metod för kvalitetsrevisionen formas utifrån den aktuella frågeställningen.

Dokumentation och kommunikation

Iakttagelser dokumenteras i en revisionsrapport som redogör för vad som framkommit vid kvalitetsrevisionen. Utformningen av dokumentationen kan variera beroende på vad revisionen omfattar.

Rapportering till granskad verksamhet

Kvalitetsrevisionen rapporteras till de verksamheter/enheter som ingått i revisionen eller som berörs av resultatet.

Rapportering till socialnämnden

Basrevision redovisas fortlöpande i socialnämndens månadsrapport. Fördjupad och påkallad revision redovisas genom skriftlig rapport till nämnden.

Handlingsplan/Åtgärder

Vid behov ska den ansvarige chefen upprätta en handlingsplan utifrån de synpunkter och förbättringsbehov som framkommit. Planen ska ligga till grund för det fortsatta förbättringsarbetet inom verksamheten/enheten och redovisa aktiviteter och tidplan. Revisionen avslutas när Kvalitetsavdelningen följt upp att förbättringsåtgärder genomförts.

I de fall kvalitetsrevisionen redovisar allvarliga kvalitetsbrister eller att kvalitetsbrister inte åtgärdas i enlighet med upprättad handlingsplan beslutar socialnämnden om vilka åtgärder som ska vidtas.