

Ledningssystem för kvalitet i omsorgen om personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS
Avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder
Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Samverkan och samarbete

Socialstyrelsens kvalitetskrav	Avdelningens kvalitetsmål	Målen uppnås genom att	Utvärdering
Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner som tydliggör - ansvaret för samarbete internt och externt, som gäller den enskildes behov av insatser vad avser t ex överföring av information - hur samverkan ska bedrivas såväl internt, inom och mellan nämnder, som externt med myndigheter och andra aktörer, med beaktande av sekretess och tystnadsplikt Verksamheten ska bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integration(1 kap,1§ SoL, 6§ LSS). Verksamheten skall främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för personer enligt LSS personkrets 1, 2 eller 3 (5§ LSS).	Verksamheten ska ha rutiner som säkerställer att verksamhetens olika enheter samverkar och samarbetar för att tillgodose den enskildes behov av insatser. Verksamheten ska samverka och samarbeta med myndigheter och andra aktörer som har betydelse för att den enskildes behov av insatser ska tillgodoses enkelt och effektivt. Verksamheten ska samarbeta med frivillig- och andra inresseorganisationer i syfte att, för den enskilde, främja trygga förhållanden och en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra. Verksamheten ska beakta den enskildes rätt till självbestämmande och visa respekt för den enskildes integritet.	- verksamheten har de rutiner som socialstyrelsen föreskriver - rutinerna är väl kända och tillämpade av alla berörda medarbetare - verksamheterna samarbetar med t ex landstinget, intresseorganisationer och privata vårdgivare - frivilligorganisationer informeras om verksamheten och de behov som skulle kunna tillgodoses genom ideella insatser - medarbetarna ges utbildning om praktisk tillämpning av sekretessbestämmelserna i det dagliga arbetet - medarbetarna ges utbildning och handledning i bemötande	Varje medarbetare har ansvar för att - inom sin enhet aktivt delta i verksamhetens utvärdering Enhetschefen ansvarar för att - inom sin verksamhet årligen följa upp och analysera måluppfyllelsen, samt för att till avdelningschefen redovisa resultatet och analysen Avdelningschefen har det yttersta ansvaret för att - målen följs upp och för att till nämnden redovisa resultatet och analysen Alla rutiner revideras årligen och vid behov med avseende på om de är ändamålsenliga, aktuella och om de tillämpas på rätt sätt av dem som berörs. Revideringen görs av den som ansvarar för respektive rutin. I verksamhetsberättelsen redovisar enhetschefen vad som gjorts för att uppfylla målen och om det haft avsedd effekt.

Ledningssystem för kvalitet i omsorgen om personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS
Avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder
Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Handläggning och dokumentation

Socialstyrelsens kvalitetskrav	Avdelningens kvalitetsmål	Målen uppnås genom att	Utvärdering
Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för • handläggning och dokumentation av ett ärende • dokumentation av genomförandet av en beslutad insats • hur uppgifter ska lämnas mellan den som fattar beslut om en insats och den som ansvarar för det praktiska genomförandet av en insats, i förekommande fall efter prövning av sekretess och tystnadsplikt • uppföljning och utvärdering av en beslutad insats Rutinerna bör bla omfatta - när en utredning ska inledas - hur olika typer av utredningar ska genomföras - hur målen för en planerad eller beslutad insats ska formuleras - hur beslutet ska formuleras, och - hur ett överklagande ska hanteras	Verksamheten ska handlägga alla ansökningar om insatser rättssäkert och skyndsamt. Den enskilde, eller hans/hennes företrädare, ska ha stort inflytande över vilka insatser som beviljas och över vem som utför de beviljade insatserna. Den enskilde, eller hans/hennes företrädare, ska ha stort inflytande över hur beviljade insatser utförs. Dokumentationen ska innehålla alla föreskrivna uppgifter, den ska vara korrekt samt tillräcklig.	• verksamheten har de rutiner som socialstyrelsen föreskriver och är väl kända av alla berörda medarbetare • den enskildes önskemål beaktas i möjligaste utsträckning och informeras om vilka utförare av beviljade insatser som kan väljas • det av dokumentationen framgår vad ansökan avser, åtgärder och beslut med motivering, mål för insatserna samt löpande anteckningar om faktiska omständigheter och händelser av betydelse • dokumentationen görs i stadens datasystem(Paraplyet/Parasol) • dokumentation om enskilda hanteras med beaktande av gällande sekretessbestämmelser och förvaras på ett för den enskilde betryggande sätt • beslut och motivering samt besvärshänvisning är skriftliga och delges den enskilde och i förekommande fall närstående/god man, snarast möjligt • beställningar och, för utförandet nödvändig, information lämnas skriftligen till utföraren • genomförandeplaner upprättas och delges beställarna	Varje medarbetare har ansvar för att • inom sin enhet aktivt delta i verksamhetens utvärdering Enhetschefen ansvarar för att • inom sin verksamhet årligen följa upp och analysera måloppfyllelse, samt att till avdelningschefen redovisa och analysera resultatet. Avdelningschefen har det yttersta ansvaret för att • målen följs upp och för att till nämnden redovisa resultatet och analysen Alla rutiner revideras årligen och vid behov med avseende på om de är ändamålsenliga, aktuella och om de tillämpas på rätt sätt av dem som berörs. Revideringen görs av den som ansvarar för respektive rutin. I verksamhetsberättelsen redovisar enhetschefen vad som gjorts för att uppfylla målen och om det haft avsedd effekt.

Ledningssystem för kvalitet i omsorgen om personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS
Avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder
Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Fel och brister

Socialstyrelsens kvalitetskrav	Avdelningens kvalitetsmål	Målen uppnås genom att	Utvärdering
Det som framkommer i samband med fel och brister i verksamheten ska utgöra underlag för det systematiska kvalitetsarbetet. Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för - hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt - hur vidtagna åtgärder ska följas upp - anmälan av allvarliga missförhållanden enligt 14 kap.2§ SoL och 24 a § LSS - särskild riskbedömning vid väsentliga förändringar i verksamheten	Personer med funktionsnedsättning ska få god omvårdnad och leva under trygga förhållanden. Verksamheten ska bedrivas så att risken för uppkomsten av fel och brister förebyggs i så stor utsträckning som möjligt.	- verksamheten har de rutiner som socialstyrelsen föreskriver - rutinerna är väl kända och tillämpas av alla medarbetare - vid större organisationsförändringar görs en bedömning av vilka brister som kan uppstå, och åtgärder vidtas för att om möjligt undvika dem - klagomål och synpunkter från enskilda och personal välkomnas och utreds - fel och brister rättas till samt åtgärder vidtas för att förhindra upprepning - medarbetarna är väl utbildade och väl lämpade för sina uppgifter - medarbetarna ges den handledning som behövs för uppdraget	Varje medarbetare har ansvar för att - inom sin enhet aktivt delta i verksamhetens utvärdering Enhetschefen ansvarar för att - inom sin verksamhet årligen följa upp och analysera måluppfyllelsen, samt för att till avdelningschefen redovisa resultatet och analysen Avdelningschefen har det yttersta ansvaret för att - målen följs upp och för att till nämnden redovisa resultatet och analysen Alla rutiner revideras årligen och vid behov med avseende på om de är ändamålsenliga, aktuella och om de tillämpas på rätt sätt av dem som berörs. Revideringen görs av den som ansvarar för respektive rutin. I verksamhetsberättelsen redovisar enhetschefen vad som gjorts för att uppfylla målen och om det haft avsedd effekt.

Ledningssystem för kvalitet i omsorgen om personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS
 Avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder
 Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Synpunkter och klagomål

Socialstyrelsens kvalitetskrav	Avdelningens kvalitetsmål	Målen uppnås genom att	Utvärdering
Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för att • samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda, myndigheter och organisationer Synpunkter som framförts ska användas för att - förebygga fel och brister - utveckla verksamheten - identifiera nya eller ej tillgodosedda behov	Synpunkter och klagomål ska användas som information om - sådant som kan behöva förbättras i verksamheten - nya ej tillgodosedda behov - behov av förebyggande verksamhet	• verksamheten har de rutiner som socialstyrelsen föreskriver • rutinerna är väl kända och tillämpas av alla berörda medarbetare • enskilda, myndigheter och organisationer informeras om möjligheten att framföra klagomål och synpunkter på funktionshinderverksamheten • inkomna klagomål och synpunkter utvärderas och beaktas för eventuella förändringar gällande rutiner, arbetssätt, insatsernas art och innehåll, bemötande m m.	Varje medarbetare har ansvar för att • inom sin enhet aktivt delta i verksamhetens utvärdering Enhetschefen ansvarar för att • inom sin verksamhet årligen följa och analysera måluppfyllelsen, samt för att till avdelningschefen redovisa resultaten och analysen Avdelningschefen har det yttersta ansvaret för att • målen följs upp och för att till nämnden redovisa resultatet och analysen Alla rutiner revideras årligen och vid behov med avseende på om de är ändamålsenliga, aktuella och om de tillämpas på rätt sätt av dem som berörs. Revideringen görs av den som ansvarar för respektive rutin. I verksamhetsberättelsen redovisar enhetschefen vad som gjorts för att uppfylla målen och om det haft avsedd effekt.

Ledningssystem för kvalitet i omsorgen om personer med funktionsnedsättning enligt SoL och LSS
 Avdelningen för förskola, fritid och funktionshinder
 Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Personal- och kompetensförsörjning

Socialstyrelsens kvalitetskrav	Avdelningens kvalitetsmål	Målen uppnås genom att	Utvärdering
Ledningssystemet ska säkerställa att det finns rutiner för att fortlöpande kontrollera att • det finns den bemanning som behövs för att utföra socialtjänstens uppdrag • personalen har den kompetens som krävs för att utföra uppgifterna • personalen ges förutsättningar för fortlöpande kompetensutveckling som svarar mot verksamhetens behov och kunskapsutvecklingen inom verksamhetsområdet	Verksamheten ska ha den personalstyrka som behövs för att utföra uppdraget. Verksamhetens medarbetare ska ha den kompetens som behövs för att • utföra den vård och omsorg i kommunal regi som drivs inom stadsdelen • utföra den handläggning och dokumentation gällande enskilda ärenden som verksamheten kräver • utföra övriga ålägganden, t ex ledning, verksamhetsplanering och uppföljning, upphandling, besvarande av remisser och enkäter med mera. Medarbetarna ska erbjudas kontinuerlig kompetensutveckling.	• verksamheten har de rutiner som socialstyrelsen föreskriver • rutinerna är väl kända och tillämpas av alla berörda medarbetare • bemanningen dimensioneras utifrån omfattningen av de vård- och omsorgsinsatser, samt andra insatser, som ska utföras • medarbetarnas kunskaper och färdigheter verifieras i den omfattning som krävs • de medarbetare som inte har tillräckliga kunskaper och färdigheter för sitt uppdrag ges utbildning och handledning	Varje medarbetare har ansvar för att • inom sin enhet aktivt delta i verksamhetens utvärdering Enhetschefen ansvarar för att • inom sin verksamhet årligen följa upp och analysera måluppfyllelsen, samt för att till avdelningschefen redovisa resultatet och analysen Avdelningschefen har det yttersta ansvaret för att • målen följs upp samt för att till nämnden redovisa resultatet och analysen Alla rutiner revideras årligen och vid behov med avseende på om de är ändamålsenliga, aktuella och om de tillämpas på rätt sätt av dem som berörs. Revideringen görs av den som ansvarar för respektive rutin. I verksamhetsberättelsen redovisar enhetschefen vad som gjorts för att uppfylla målen och om det haft avsedd effekt.

Ledningssystem för kvalitet inom funktionshindersverksamheten enligt SoL och LSS

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Uppföljning och utvärdering

Socialstyrelsens kvalitetskrav	Avdelningens kvalitetsmål	Målen uppnås genom att	Utvärdering
Ledningssystemet ska säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för • uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, resultat och utveckling Uppföljningen och utvärderingen bör bli göras utifrån - hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen - hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupper behov, samt - hur den enskilde och andra intressenter uppfattar verksamhetens kvalitet	Verksamheten ska följas upp enligt gällande föreskrifter och enligt stadens bestämmelser. Enheterna ska bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete. Enheterna ska ha de system för egenkontroll som krävs. Verksamheten ska bedrivas inom budgetram. Vid formulering av kriterier inför en upphandling ska kriterier, som bidrar till att de varor och tjänster som tillhandahålls är av god kvalitet, tas med.	• verksamheten har de system för egenkontroll som föreskrivs • egenkontrollprogrammen är väl kända och tillämpade av alla berörda medarbetare • det systematiska kvalitetsarbetet bedrivs kontinuerligt och alla medarbetare deltar aktivt • brukar/anhörigundersökningar genomförs regelbundet • medarbetarenkäter genomförs regelbundet • klagomål och synpunkter utvärderas och beaktas för ev. förändringar gällande rutiner, arbetssätt, insatsernas art och innehåll, bemötande m m • enhetscheferna följer upp kostnader regelbundet och vid tar åtgärder för att inom ramen för sina befogenheter hålla budget • vid upphandling medtas kriterier för god kvalitet	Varje medarbetare har ansvar för att • inom sin enhet aktivt delta i verksamhetens utvärdering Enhetschefen ansvarar för att • inom sin verksamhet årligen följa och analysera måluppfyllelsen, samt för att till avdelningschefen redovisa resultatet och analysen Avdelningschefen har det yttersta ansvaret för att • målen följs upp samt för att till nämnden redovisa resultatet och analysen Alla rutiner revideras årligen och vid behov med avseende på om de är ändamålsenliga, aktuella och om de tillämpas på rätt sätt av dem som berörs. Revideringen görs av den som ansvarar för respektive rutin. I verksamhetsberättelsen redovisar enhetschefen vad som gjorts för att uppfylla målen och om det haft avsedd effekt.

