



Riktlinje för kvalitetsuppföljning

Socialförvaltningen

Diarienummer: SON 2024-466

Datum: 2024-03-20

Riktlinjen ersätter: ON 2017-515 Strategi för en systematisk uppföljning och kontroll, samt ON 2015-348 Riktlinjer för uppföljning

Handläggare: Beatrice Karlsson, Utvecklingsledare

Organisation: Socialförvaltningen

Innehåll

Syfte	4
Kvalitetsuppföljningsmodell	4
Kvalitetskompass	5
Evidensbaserat arbete	5
Ständig förbättring	6
Allas drivkraft och ansvar	6
Systematik för uppföljning	6
Årlig planering av uppföljningsaktiviteter	6
Verksamhetsmått	7
Grundläggande kvalitetsuppföljning	7
Mått och nyckeltal	8
Redovisning av resultat	8

Syfte

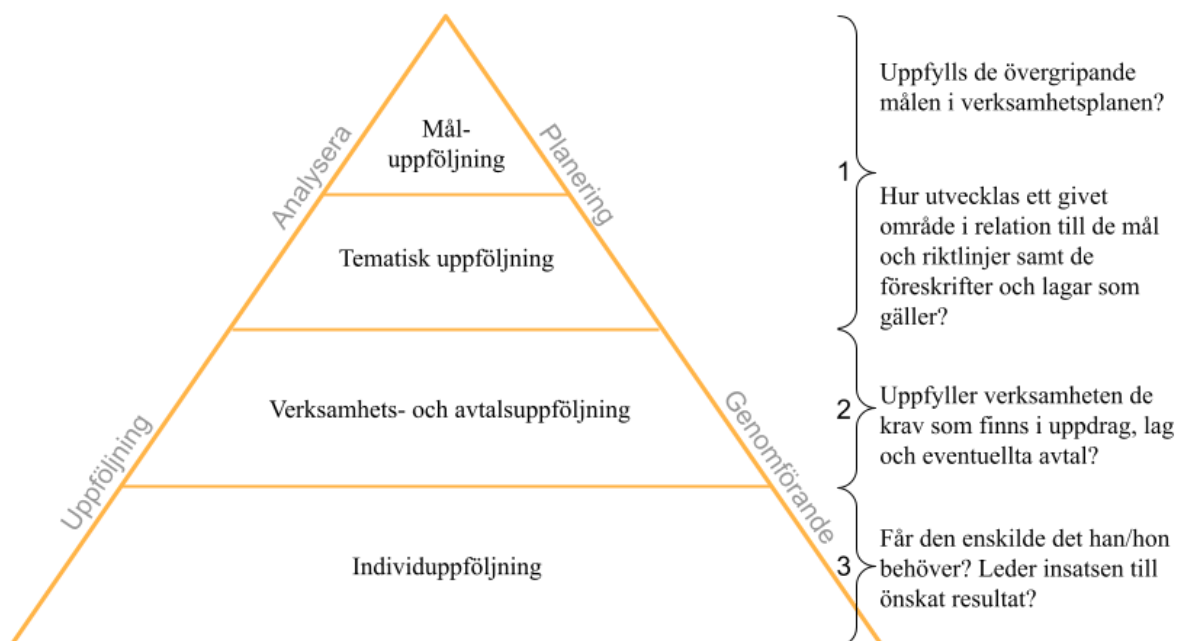
Denna riktlinje syftar till att tydliggöra Socialförvaltningens arbetssätt med att följa upp kvaliteten i de insatser som förvaltningen och nämnden tillhandahåller för kommuninvånarna. Riktlinjen ska skapa ett långsiktigt arbetssätt som säkerställer att förvaltningen kontinuerligt förbättrar kvaliteten i våra verksamheter och återför kunskap till nämnden, förvaltningen, utförare och andra samarbetspartners.

Riktlinjen är en del i förvaltningens arbete utifrån Linköpings kommuns modell för mål och verksamhetsstyrning.

Riktlinjen ska tydliggöra förvaltningens efterlevande av Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9.

Kvalitetsuppföljningsmodell

Som grund för uppföljningsarbetet har förvaltningen en fastställd modell för uppföljning (ON 2017- 515). I och med framtagandet av denna riktlinje för kvalitetsuppföljning har modellen uppdaterats och reviderats.



Den pyramidformade uppföljningsmodellen har sin bas i uppföljningen av varje enskild individ, om den enskilde får sina behov tillgodosedda, samt om beslutade insatser leder till önskat resultat för den enskilde. Individuppföljningarna ligger även till grund för analyser

på gruppnivå. Genom att aggregera resultaten kan vi se mönster på gruppnivå, vilket ger förvaltningen underlag för fortsatt utveckling av arbetssätt och insatser.

I det andra lagret av pyramiden finns uppföljningen av de avtal som förvaltningen har med externa utförare, samt uppföljningen av det kommunala utförandet. De enskilda verksamheterna följs upp utifrån om de levererar i enlighet med avtal och uppdrag, men även här analyseras verksamheterna på gruppnivå för att identifiera strukturella utvecklingsområden.

Det tredje lagret av pyramiden benämns tematisk uppföljning. Denna uppföljning fördjupar sig inom ett givet tema för att få mer kunskap om hur ett givet verksamhetsområde utvecklas generellt oavsett avtal/egenregi

Överst i pyramiden finns måluppföljningen som utgår ifrån budgetprocessen, de målsättningar som ska uppnås och den utveckling som anges i verksamhetsplanen.

Modellen visar hur förvaltningen arbetar med uppföljning och analys som underlag för utvärdering. Utvärderingen ger underlag för planering av förändringar och fortsatt utveckling, samt verkställande av detta.

Avslutningsvis åskådliggör modellen också att verksamhetsuppföljning, samt måluppföljning redovisas fortlöpande i nämnd. Individuppföljning och uppföljning av utförande redovisas utifrån de sammantagna erfarenheterna i samband med bokslut, samt i vissa fall som enskilda ärenden vid anmärkningsvärda avvikelser.

Kvalitetskompass

Socialförvaltningen arbetar efter en fastslagen kvalitetskompass.

“Att arbeta med god kvalitet innebär för oss i Social- och omsorgsförvaltningen att vårt agerande är meningsfullt för medborgaren. Vårt arbete är evidensbaserat och under ständig förbättring.”

Kvalitet är ett mångfacetterat begrepp men kompassen anger ledord och kärnvärden för förvaltningens färdriktning.

Evidensbaserat arbete

Kompassen anger att förvaltningen ska arbeta utifrån evidens.

- Socialförvaltningen söker kunskap genom kontinuerlig omvärldsbevakning.
- Vi sprider kunskapen inom vår organisation och håller den levande genom tillämpning och etablering i vårt ledningssystem.
- För att bidra till fortsatt utveckling arbetar vi hela tiden med uppföljning och samarbetar med forskningen för att tillsammans producera ny kunskap.

Ständig förbättring

- Socialförvaltningen arbetar systematiskt med förbättringar och innovationer.
- Vi har en gemensam vilja att nå bättre kvalitet där samtliga medarbetare deltar i att säkra kvaliteten i det dagliga arbetet.
- Vi utvecklar hela tiden våra analyser, även av det vi gör bra och vi lär oss av våra misstag.

Allas drivkraft och ansvar

- Alla medarbetare i Socialförvaltningen är del i det system som gör att medborgaren uppfattar vårt arbete som meningsfullt.
- Vi äger gemensamt viljan att skapa god kvalitet vilket gör att våra medarbetare tar ansvar.
- Vi är en transparent organisation där alla kan se sin del i helheten och delta i beslut och prioriteringar och våra ledare visar riktning, föregår med gott exempel och kommunicerar våra förutsättningar.
- Ledarna har tillit till medarbetarnas kompetens och skapar förutsättningar för deras arbete och skapar handlingsutrymme för professionen.
- Våra ledare säkerställer att vi prioriterar, slutför och följer upp vårt arbete.
- Våra ledare vågar förändra och leda arbetet med att skapa meningsfullhet för medborgaren.

Systematik för uppföljning

Kvalitetsuppföljningen har sin grund i och kompletterar kommunens övergripande budgetprocess. För att följa upp och mäta kvalitet arbetar förvaltningen utifrån en antagen systematik.

1. Årlig planering av uppföljningsaktiviteter
2. Verksamhetsmätt
3. Grundläggande kvalitetsuppföljning

Utöver dessa sker behovsanalys och uppföljning även i samband med konkret, verksamhetsnära utveckling för att fortlöpande uppnå ständiga förbättringar.

Årlig planering av uppföljningsaktiviteter

Den årliga planeringen av uppföljningsaktiviteter ska ske i anslutning till den planering som görs av utvecklingsaktiviteter i förvaltningens verksamhetsplan. Som utgångspunkt för att uppnå nämndens mål i verksamhetsplanen krävs en nulägesbild och därtill sammanhängande behovsanalys. Därmed kan vissa uppföljningsmoment med fördel kopplas till verksamhetsplanen. Aktiviteterna som kan bestå av systematiska individu

uppföljningar, avtalsuppföljningar eller tematiska uppföljningar fastställs i början på året och fungerar som en arbetsplan.

Tillsammans med förvaltningens omvärldsbevakning, samt löpande arbete med risk- och konsekvensanalyser anpassas förvaltningens planering under året. Här poängteras vikten av att den utveckling och uppföljning som sker, ska ske för att möta framtida utmaningar, samt säkerställa att förvaltningen arbetar utifrån kvalitetskompassens riktning med att skapa utveckling med fokus på meningsfullhet för medborgarna och ett evidensbaserat arbetssätt.

Verksamhetsmätt

Verksamhetsmått tas fram för att kunna följa verksamheterna/enheterna och vid behov kunna aggregera upp information. Dessa mått ska kunna jämföras med de ekonomiska nyckeltal som finns för verksamhetsuppdraget/ alt enheten. Verksamhetsmått följs utifrån struktur, process och resultat, och finns beskrivna i den kommunala utförarens respektive verksamhetsuppdrag.



Grundläggande kvalitetsuppföljning

Enligt lag och föreskrifter, beskrivna i SOSFS 2011:9, ska varje verksamhet/enhet svara för grundläggande kvalitetsuppföljning. Nedanstående uppgifter bedöms grundläggande och av vikt att följa fortlöpande. För dessa ska verksamheterna säkerställa att rutiner finns, samt säkerställa genomförande, uppföljning och analys på såväl enskild som aggregerad nivå i enlighet med förvaltningens systematik och struktur för uppföljning.

- Kvalitetsregister
- Patientsäkerhetsrapport
- Att delta i nationella undersökningar (exv öppna jämförelser, brukarundersökningen, KKiK)
- Avvikelse (inkl Tillsynsrapporter från exv IVO och AMV, Vårdavvikelse och lex Maria, Utredning enligt lex Sarah, Inkomna synpunkter och klagomål)
- Enskilda effektutvärderingar
- Egenkontroll (exv loggkontroller, dokumentation, brandskydd, basal hygien)

Mått och nyckeltal

Alla mått och nyckeltal som används ska vara i linje med nedanstående principer och ska vara aggregerbara. Vid framtagandet av mått och nyckeltal ska Socialstyrelsens skrift *Handbok för utveckling av indikatorer för god vård och omsorg* (www.socialstyrelsen.se, augusti 2020) nyttjas som stöd.

- Mått ska svara mot de krav som finns på nationell kvalitetsuppföljning för att säkerställa möjligheten att kunna göra jämförande analyser nationellt
- Måtten ska vara utformade på så sätt att de främjar likvärdig socialtjänst för respektive målgrupp inom Linköpings kommun
- Uppgifterna från verksamheter ska vara mätbara och kunna analyseras på aggregerad nivå
- Uppföljningen ska bidra till att socialtjänsten förmår möta målgruppernas behov inom nämndens ansvarsområde nu och i framtiden, bla genom att bidra till lokalt skapad kunskap

Redovisning av resultat

Nämnd - Socialförvaltningen vill betona att kvalitetsarbetet är en del av budgetprocessen. Resultatet av kvalitetsarbetet redovisas därför till nämnd i delårsrapporter och årsbokslut, samt i en årlig kvalitetsberättelse. Utöver det ska löpande rapportering ske utifrån behov. Åtterrapporeringen ska dokumenteras för att tydliggöra vilken information nämnden har tagit del av. Rapporteringen ska innehålla en beskrivning av vilka åtgärder som har vidtagits med anledning av arbetet med uppföljningen och granskningen.

Förvaltning - Vid allt arbete med uppföljning ska intressenter identifieras och dessa ska informeras om resultatet utifrån behov och relevans.