



Datum

2021-02-24

Vår referens

Jennie Börjhagen

Controller

jennie.borjhagen@malmo.se

Minna Tykesson

Controller

minna.tykesson@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Kvalitetsberättelse 2020

ASN-2020-14877

Sammanfattning

Att arbeta med kvalitetsarbetet på ett systematiskt sätt är att arbeta förebyggande och gör det möjligt att styra och leda verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt. I det systematiska förbättringsarbetet ska det ges förutsättningar för medarbetarna att vara delaktiga då deras kunskap och erfarenheter ger värdefull information i arbetet med att säkra kvaliteten och vidareutveckla arbetet ur ett systemperspektiv. På så sätt blir verksamheten en lärande och trygg organisation.

Att arbeta med systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* betyder att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Den som bedriver verksamheten ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Processer och rutiner är ledningssystemets grundläggande delar och de ska stödja verksamheten att uppfylla de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter.

Genom systematiskt förbättringsarbete ska processer och rutiner även användas för att utveckla verksamheten. I förbättringsarbetet betonas förebyggande åtgärder såsom riskanalyser för att kunna förhindra att missförhållanden och andra avvikelser inträffar. Även egenkontroller betonas för att undersöka verksamhetens resultat och kontrollera kvaliteten. Därutöver ska inkomna rapporter, klagomål och synpunkter tas emot, utredas, sammanställas och analyseras för att säkerställa kvaliteten.

Den som bedriver verksamhet som omfattas av socialtjänstlagen, lag om vård av missbrukare i vissa fall eller lag med särskilda bestämmelser om vård av unga bör varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse. Arbetsmarknads- och socialförvaltningens kvalitetsberättelse redovisas i huvudsak på en övergripande nivå.

Kvalitetsberättelsen följer upp hur det systematiska kvalitetsarbetet bedrivits under året samt hur processerna i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete gett stöd till verksamheten. Den samlade bilden ger underlag till vilka förbättringsområden som bör prioriteras inför kommande år. Allt i syfte att öka verksamhetens kvalitet och nytta för brukaren.

Förslag till beslut

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden godkänner Kvalitetsberättelse 2020.

2. Arbetsmarknads- och socialnämnden uppdrar åt förvaltningen att särskilt beakta identifierade utvecklingsområden.
3. Arbetsmarknads- och socialnämnden skickar Kvalitetsberättelse 2020 till kommunstyrelsen för kännedom, utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse – ASN 21-03-25 Kvalitetsberättelse 2020
- Kvalitetsberättelse 2020

Beslutsplanering

ASN presidieberedning 2021-03-03

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2021-03-11

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2021-03-25

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Avdelningschefer arbetsmarknads- och socialförvaltningen

Ärendet

Att arbeta med kvalitetsarbete på ett systematiskt sätt är att arbeta förebyggande och gör det möjligt att styra och leda verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt. I det systematiska förbättringsarbetet ska det ges förutsättningar för medarbetarna att vara delaktiga då deras kunskap och erfarenheter ger värdefull information i arbetet med att säkra kvaliteten och vidareutveckla arbetet ur ett systemperspektiv. På så sätt blir verksamheten en lärande och trygg organisation.

Att arbeta med systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* betyder att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Den som bedriver verksamheten ska med stöd av ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Processer och rutiner är ledningssystemets grundläggande delar och de ska stödja verksamheten att uppfylla de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter.

Genom systematiskt förbättringsarbete ska processer och rutiner även användas för att utveckla verksamheten. I förbättringsarbetet betonas förebyggande åtgärder såsom riskanalyser för att förhindra att missförhållanden och andra avvikelser inträffar. Även egenkontroller betonas för att undersöka verksamhetens resultat och kontrollera kvaliteten. Därutöver ska inkomna rapporter, klagomål och synpunkter tas emot, utredas, sammanställas och analyseras för att säkerställa kvaliteten.

Den som bedriver verksamhet som omfattas av socialtjänstlagen, lag om vård av missbrukare i vissa fall eller lag med särskilda bestämmelser om vård av unga bör varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse. Arbetsmarknads- och socialförvaltningens kvalitetsberättelse redovisas i huvudsak på en övergripande nivå.

Kvalitetsberättelsen följer upp hur det systematiska kvalitetsarbetet bedrivits under året samt hur processerna i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete gett stöd till verksamheten. Den samlade bilden ger underlag till vilka förbättringsområden som bör prioriteras inför kommande år. Allt i syfte att öka verksamhetens kvalitet och nytta för brukaren.

Året som gått har varit ett omställningens år. I den rådande pandemin har förvaltningen behövt nya arbets sätt för att möta brukaren med bibehållen kvalitet samtidigt som en ny organisering planerats och genomförs. Ett omfattande arbete har gjorts under året för att på olika sätt främja likvärdigt bemötande och service, stora delar av detta arbete står nu inför implementering och uppföljning.

Förvaltningen arbetar aktivt med det sammantagna systematiska kvalitetsarbetet men då det gäller avvikelser, egenkontroller och riskanalyser behöver arbetet utvecklas till att omfatta alla delar i förbättringshjulet. Arbetet under 2020 har visat att det finns ytterligare behov av att förstärka kopplingen mellan hur avvikelser, egenkontroller och riskanalyser bidrar till förbättring av processer och rutiner, förbättrande åtgärder i verksamheten samt hur det ger effekt för de brukare som berörs.

Att tydligare systematisera arbetet mellan de olika styr- och ledningsprocesserna bidrar till en helhetsbild som underlättar för verksamheten i det arbetet. Förvaltningens nätverk som stödjer det systematiska kvalitetsarbetet kommer konkretisera och prova samordningen 2021. En del av samordningen består i att tydliggöra skillnader mellan riskanalyser som genomförs enligt SOSFS 2011:9 eller intern kontroll så att de görs i rätt syfte.

För att ge stöd till den lärande organisationen har förbättring av analys och uppföljning av avvikelshanteringen varit i fokus 2020. För att kunna fördjupa uppföljningen både inom verksamhetsområdena och på övergripande nivå behöver nya former för informationsöverföring skapas. För att förbättringsåtgärder med god effekt ska nå så många brukare som möjligt behöver lärandet spridas både inom det egna området men även mellan verksamhetsområdena.

Ansvariga

Petra West Stenkvisst Enhetschef

Rebecca Bichis Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef