



TIBRO KOMMUN

Socialtjänst

Kvalitetspolicy

Bakgrund

All kommunal verksamhet grundas främst på kommuninvånarnas behov. Socialtjänsten skall enligt lagstiftningen ge vård ,service och bistånd med hänsyn till människors egna resurser, förutsättningar och behov. Detta ställer krav på vår verksamhet samtidigt som vi får minskade ekonomiska resurser.

Med den begränsade ekonomin blir det ännu viktigare att ge kommuninvånarna rätt service/vård till lägsta möjliga kostnad. Prioriteringar måste göras, hur de ska göras och vilka effekter besparingarna får på den verksamhet vi bedriver kommer i fokus.

Förutom att ge vård och service måste vi ibland ingripa mot människors vilja, tillgripa tvångsåtgärder. Den eller de som utsätts uppfattar inte alltid nyttan med åtgärden. Brukaren/klienten står i ett beroendeförhållande till myndigheten. Detta gör det ännu mer nödvändigt och viktigt att se över och följa upp hur verksamheten tar hand om och fullgör sitt uppdrag.

I nya socialtjänstlagen, gällande fr.o.m 980101 kommer generella bestämmelser att införas att socialtjänstens insatser skall var av god kvalitet och vi blir skyldiga att följa upp och utvärdera den verksamhet vi bedriver (§ 7 a). Detta betyder att vi måste bedriva ett fortlöpande och systematiskt kvalitetsutvecklingsarbete.

Den kommunala hälso-och sjukvården är redan skyldig att arbeta på detta sätt enligt Hälso-och sjukvårdslagen 31 § (HSL):

” Inom hälso-och sjukvården/tandvården skall kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras”

Definition

Kvalitet är ett svårfångat begrepp som används för att beskriva egenskaper hos en företeelse t.ex. en tjänst. Ordet *qualité* kommer från latinets ”Qualitas” som betyder ”egenskap, av vad”. I Socialstyrelsens SoS-rapport 1994:13 ”Utvärdering av kvalitet”(sid 17) skriver man man så här om kvalitet:

” Vad menas då med kvalitet? Kvalitet är ett begrepp av samma slag som kärlek eller vänskap; det är kopplat till upplevelser. När vi möter det ena eller andra känner vi närmast intuitivt igen det. Men meningen och kärnan i dessa begrepp är inte lätta att definiera i ord; det är mångfacetterade, perspektivrika och komplexa företeelser och har därför en benägenhet att rinna som sanden mellan fingrarna.”

Det finns många teorier, beskrivningar, definitioner och påståenden om begreppet kvalitet, listan skulle kunna bli nästan hur lång som helst. Varje verksamhet måste för sig själv och för dem verksamheten är till för definiera begreppet kvalitet.

En allmänt vedertagen definition är den som används i kvalitetssystemet ISO 9000. Denna definition har socialtjänsten i Tibro valt att ansluta sig till:

Kvalitet är alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller en företeelse som ger den dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov.

I socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 1996:24 (M)) ”Kvalitetssystem i hälso-och sjukvården” använder man sig också av ISO 9000:s definition.

Följande egenskaper skall prägla/genomsyra vår verksamhet för att brukaren /vårdtagaren skall uppleva att våra tjänster har god kvalitet:

- ♦ ***Respekt för människors egen vilja och integritet***
- ♦ ***Se till individuella behov och önskemål***
- ♦ ***Trygghet***
- ♦ ***Kontinuitet***
- ♦ ***Snabb och korrekt handläggning***
- ♦ ***Delaktighet för brukare/vårdtagare och personal***
- ♦ ***Tydliga och välkända arbetsrutiner***
- ♦ ***Säker och god arbetsmiljö***

Syfte

Kvalitetsutvecklingsarbete måste byggas på en gemensamt synsätt, en gemensam grund.

Kvalitetsutvecklingsarbete är en ständigt pågående process som syftar till att göra verksamheten så effektiv som möjligt. Utmaningen ligger i att fortlöpande söka förbättringsmöjligheter och att aldrig slå sig till ro. Ett gammalt grekiskt ordspråk säger att ” Det finns inget beständigt förutom förändringen”

Man kan dela upp begreppet kvalitetsutveckling i

- ◆ *strukturkvalitet*
- ◆ *processkvalitet*
- ◆ *resultatkvalitet*

I begreppet strukturkvalitet ryms områden som styrsystem, organisation, personal, lokaler, ledarskap och kompetensutveckling.

Processkvalitet är det arbete som går ut på att beskriva, analysera, förändra och värdera olika delar av de arbetsmoment eller arbetsprocesser som förekommer inom verksamheten.

Struktur- och processkvalitet kallas också sammanfattningsvis för *inre kvalitet*.

Resultatkvalitet benämns också *yttre kvalitet* och kan översättas med utvärdering: ger våra tjänster något resultat. Vi vill se effekterna av det vi gör utifrån brukarens/vårdtagarens perspektiv.

Mål

Målen för kvalitetsutveckling ska vara att

- ◆ *kontinuerligt följa upp och utvärdera tjänsternas utförande och innehåll*
- ◆ *hushålla med givna resurser*
- ◆ *höja personalens kompetens*
- ◆ *utveckla arbetsmiljön*

En gemensam grundmodell för kvalitetsarbetet ska finnas, men arbetet ska ha sin tyngdpunkt på resultatniveån det ska finnas ett handlingsutrymme för varje enhet att lägga upp kvalitetsarbetet inom denna modell.

System

All utveckling av verksamhet förutsätter att vi stannar upp och tar ett grepp om den del av verksamheten vi vill utveckla. Men vi måste avgränsa oss och använda en strukturerad modell. (= kvalitetssystem)

Syftet med ett kvalitetssystem är att skapa en grundläggande ordning och reda i verksamheten. I systemet ingår alltifrån metoder och rutiner till organisation och ansvarsfördelning.

Kvalitetssystemet måste ge oss en möjlighet att se hur verksamhetens alla delar hänger ihop och hur de påverkar varandra. Systemet ska fungera som ett stöd, en ryggrad där utrymme för olika arbetssätt finns. Det ska vara ett verktyg för att utveckla kvaliteten och se till att vi inte tappar någon aspekt på verksamheten och vad vi gör.

Under 1996 deltog socialtjänsten i ett projekt kallat "Kvalitet i verksamheten -men hur? En modell för kvalitetsrevision" I det här projektet arbetades det fram en modell kallad "***Kvalitetsslingan***" som ska användas vid kvalitetsrevision men också fungerar som en modell för verksamhetsutveckling och en hjälp att bygga upp ett fungerande kvalitetssystem. Då modellen och tankarna kring denna är kända för socialtjänsten i Tibro har vi valt att använda den för att bygga upp vårt kvalitetssystem. Modellen omfattar följande punkter:

Kortfattat ingår bl.a. följande under respektive punkt:

Allmänna förutsättningar

- definition av kvalitet
- tillämpning, kunskaper om lagen
- politiska och professionella mål

Verksamhetens processer

- kärnprocesser, stödjande processer
- nyckeltal
- kvalitetsbristkostnader

Brukarnas behov

- beskrivning av behov på individ- och gruppnivå

Verksamhetens effekter

- hantering av klagomål
- hur beskrivs effekterna
- rutiner för uppföljning

Ledning och styrning

- kvalitetspolicy
- hur ser organisationen ut
- ekonomi

Personal

- redovisning av kompetens
- utbildningsplaner
- hur arbetar vi med rehabilitering

Dokumentation

- krav på journaler etc
- finns arbetsrutiner dokumenterade
- finns gemensam policy/förhållnings sätt dokumenterat

Utveckling och planering

- hur jobbar vi med utvecklingsfrågor
- rutiner för administrativ och ekonomisk uppföljning

Genom att varje resultatenhet arbetar sig igenom/kartlägger och dokumenterar sin verksamhet utifrån ovanstående modell skapas ett underlag för ett kvalitetssystem inom socialtjänsten i Tibro.

En separat handlings-och genomförandeplan ska utarbetas.