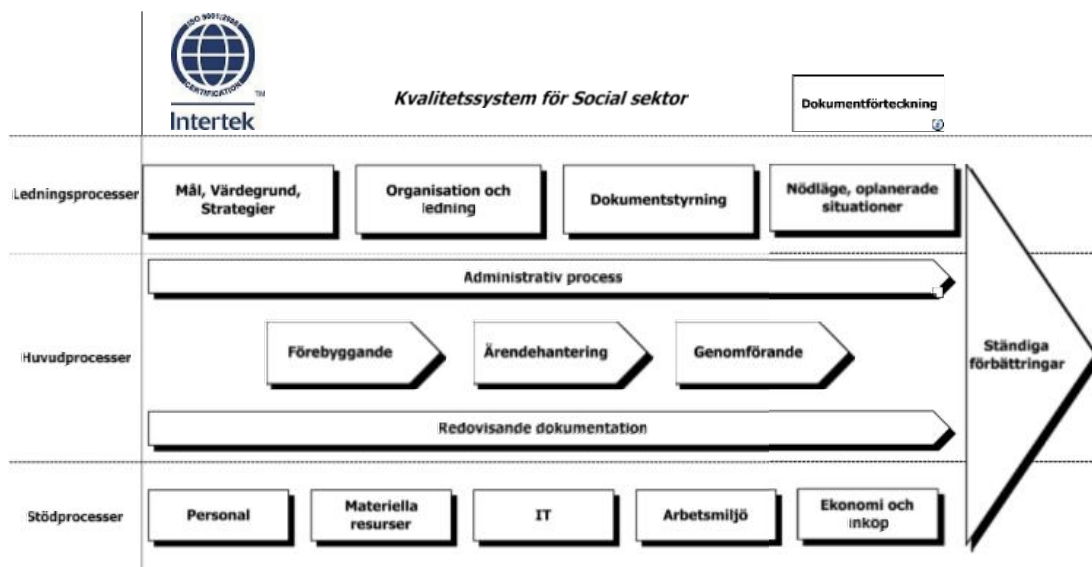


SOCIAL SEKTOR
Stab och administration

Intern revision handläggning LSS.

Intern revision av handläggning LSS genomfördes 2020-10-20 av medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS, Annika Atterlid Ohlsson och socialt ansvarig socionom, SAS, Leona Stehn. Från verksamheten deltog enhetschef Stefani Ivkovic samt medarbetarna Carina Månsson och Simone Waad, LSS-handläggare.

Den interna revisionen av social sektors verksamheter utgår ifrån kraven i ISO 9001:2015.



Att förstå organisationen och dess förutsättningar; kontrollera att medarbetarna förstår helheten i kvalitetsledningssystemet.

<p><i>Vilken information har medarbetarna fått om kvalitetsledningssystemet, uppbyggnad och syfte?</i></p>	<p>Har kunskap om kvalitetsledningssystemet och dess syfte, upplever att processen stämmer även om den behöver uppdateras till det nya verksamhetssystemet. Finns en utredningsprocess LSS som arbetades fram efter föregående revision, denna överensstämmer med hur man arbetar. Handläggarna kan utredningsprocessen och använder kvalitetsledningssystemet då frågetecken dyker. Två personer i gruppen har utsetts och ansvarar för att rätt dokument ligger i kvalitetsledningssystemet.</p>
<p><i>Finns nödvändiga processer och rutiner i kvalitetsledningssystemet? Om inte, vilka saknas?</i></p>	<p>Upplever att nödvändiga processer och rutiner finns men saknar sökfunktion.</p>

SOCIAL SEKTOR

Stab och administration

<i>Fungerar samverkan mellan processerna? Om inte, förslag på förbättringar.</i>	Ja men uttrycker önskemål om en koppling mellan verksamhetssystem och kvalitetsledningssystem.
--	--

Ledarskap och åtagande

<i>Hur fungerar ledarskap, stöd och handledning?</i>	Handledning både internt och externt. Veckovis ärendehandledning med chef och extern handledning av specialiserad jurist inom området 4 ggr/år. Avser etablera ett nätverk med intilliggande kommuner för erfarenhets- och kunskapsutbyte. Har regelbundna metodträffar utifrån det systematiska arbetssättet IBIC som täcker hela processen från handläggning till verkställighet. Man har implementerat IBIC och arbetat med det i tre år. I andra sammanhang har undertecknade fått till sig att ledarskapet uppfattas som detaljstyrt och kontrollerande.
<i>Vilken kunskap har medarbetarna om lagstiftning, riktlinjer, mål och kvalitetspolicy?</i>	Båda är utbildade socionomer och har flerårig erfarenhet av bsitåndshandläggning, har god kunskap om gällande lagstiftning och håller sig uppdaterade genom att ta del av bland annat domar. Har kännedom om kvalitetspolicyn och fokusområden men har inte arbetat djupare med det.
<i>Hur arbetar verksamheten med inkomna brukarundersökningar, synpunkter och avvikelser?</i>	Enligt gängse rutin.

Planering

<i>Har medarbetarna kunskap om målen?</i>	Arbetar inte med styrkort längre utan fokusområden, handläggarna har viss kännedom om fokusområdena men det aktiva arbetet med fokusområdena har fått stå tillbaka på grund av pandemi.
<i>Har medarbetarna deltagit och varit aktiva i upprättandet av handlingsplaner samt uppföljning av dessa?</i>	Ej aktuellt.

SOCIAL SEKTOR
Stab och administration

Stöd

<p><i>Hur fungerar det systematiska arbetsmiljöarbetet? APT och medarbetarsamtal?</i></p>	<p>Det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar enligt övergripande rutin, medarbetarsamtal och lönesamtal hålls årligen. Verksamheten har APT fyra gånger per år.</p>
<p><i>Kontroll av dokumentation i procapita och Life Care.</i></p>	<p>Dokumentation under 2020 har granskats i fyra slumpvis utvalda akter. Utredningarna följer IBIC, inga kränkande formuleringar förekommer. Undertecknade uppfattar dock merparten av utredningarna som långa och omfattande, de är svårlästa utifrån ett medborgarperspektiv genom dess omfattning och förekomst av svåra ord. I något fall förekommer mycket upprepningar vilket gör att en röd tråd saknas. Undertecknade bedömer att det behöver framgå tydligare vem som lämnat uppgifterna som förekommer och saknar i samtliga fall en tydlig bild av medborgarens egna önskemål och egen beskrivning av sina behov, i något fall förefaller kommunikering enbart ha gjorts med legal företrädare. Medborgarens egen uppfattning behöver synliggöras i beslutsunderlaget och möjligen även i utredningsarbetet.</p>
<p><i>Vilken kompetens har medarbetarna och anser man sig ha tillräcklig kompetens för arbetet?</i></p>	<p>Medarbetarna har tillräcklig kompetens, de har socionomexamen. Medarbetarsamtalen utmynnar i kompetensutvecklingsplan.</p>

Verksamhet

<p><i>Följer ärendehanteringsprocessen och genomförandeprocessen lagstiftning, mål och riktlinjer?</i></p>	<p>Ja, lagstiftning, mål och riktlinjer följs i handlägningsprocessen.</p>
<p><i>Hur tas synpunkter emot och behandlas?</i></p>	<p>Synpunkter diarieförs i W3D3 och lämnas vidare till närmaste chef som talar med involverade samt återkopplar till den som lämnat synpunkten.</p>
<p><i>Hantering av synpunkter och avvikelser för att förebygga mänskliga misstag.</i></p>	<p>Inga synpunkter har inkommit på LSS-handläggningen.</p>

SOCIAL SEKTOR

Stab och administration

<i>Finns rutiner och riktlinjer i den omfattning som krävs för verksamheten och fungerar de?</i>	Ja, samtliga upplever att det är tillräckligt.
--	--

Utvärdering av prestanda

<i>Kontroll av riskbedömningar och handlingsplaner.</i>	Ingen risk och konsekvensanalys har gjorts under året.
<i>Måluppfyllelse i styrkort.</i>	Ej aktuellt.
<i>Resultat från nationella kvalitetsuppföljningar och nationella kvalitetsregister.</i>	Kvalitetsuppföljningar och kvalitetsregister saknas för denna process.
<i>Hantering av externa synpunkter, utredning, svar och eventuella förbättringsåtgärder.</i>	Inga externa synpunkter har inkommit under året.

SOCIAL SEKTOR
Stab och administration

Utredningsprocessen avseende LSS är välfungerande och tydlig, det har skett en avsevärd förbättring sedan föregående revision. Handläggningen är i fas och inga långa utredningstider föreligger.

Utredningsprocessen har lett till att kvalitén är högre än vad lagstiftningen kräver. Sedan föregående revision har redovisning till Socialnämndens arbetsutskott (SnAu) skett varje månad för att säkerställa att lagstiftningen följs och rättssäkerhet råder. Då handläggningen numera är i fas och lagstiftning och utredningsprocess följs bedömer undertecknande att redovisningen inte längre behövs till SnAu.

Mycket av arbetssättet överensstämmer med fokusområdet Samhällskontraktet, man kommunicerar på ett tydligt sätt vilka uppgifter medborgaren behöver inkomma med redan då ansökan görs. Medborgaren ansvarar själv för att inhämta dessa uppgifter. Man har broschyrer om digitala hjälpmedel som lämnas till medborgaren och familjerådslag har genomförts.

Förbättringsområden

Vi kan inte se några förbättringsområden avseende processen då den är välfungerande, den följer lagstiftningen och ger mer kvalitet än vad lagstiftningen kräver samt överensstämmer med hur det vardagliga arbetet utförs.

Det vi kan påtala är vikten av att fortsätta följa processen för att säkerställa att beslut, uppföljningar och tidsplaner följs.

Finns en oro för att det systematiska arbetssättet IBIC ska nedprioriteras med anledning av kommande omorganisation då arbetsgruppen ska ingå i en verksamhet som inte arbetar enligt IBIC. Följs inte IBIC så kommer det att få konsekvenser i verkställigheten och för den enskilde medborgaren och dennes genomförandeplan. Utifrån detta bör övervägande göras om det är ett arbetssätt som kan användas i fler verksamheter.

Vi anser vidare att medborgarens egen beskrivning av sin situation och sina behov och önskemål behöver tydliggöras och synliggöras i beslutsunderlagen, likaså vill vi påtala vikten av att anhörigas och legala företrädares beskrivning av medborgarens behov ska ses som ett komplement till medborgarens egen beskrivning/uppfattning.

Utifrån upplevelsen av detaljstyrning och kontroll behöver enhetschefen och gruppen arbeta med tillitsbaserat ledar- och medarbetarskap.

Hör den 9/12 2020

Annika Atterlid Ohlsson
MAS

Leona Stehn
SAS