

Rutin Socialtjänstens kvalitetsledningssystem

Fastställd: 2025-05-19

Omfattar: Socialtjänstens kvalitetsledningssystem

Dokumentägare/dokumentansvarig: Caroline Lindström, verksamhetsutvecklare/controller

Revideras: Årligen

Ånge kommuns dokumentstruktur:

Politiska styrdokument:	Styrdokument – tjänstemannanivå:
Reglemente Strategi Mål och prioriteringar, ekonomisk plan (Budgetdokumentet) Policy Plan, handlingsplan, åtgärdsplan Politiska riktlinjer	Plan, handlingsplan, åtgärdsplan Riktlinjer Rutiner Regler Instruktioner

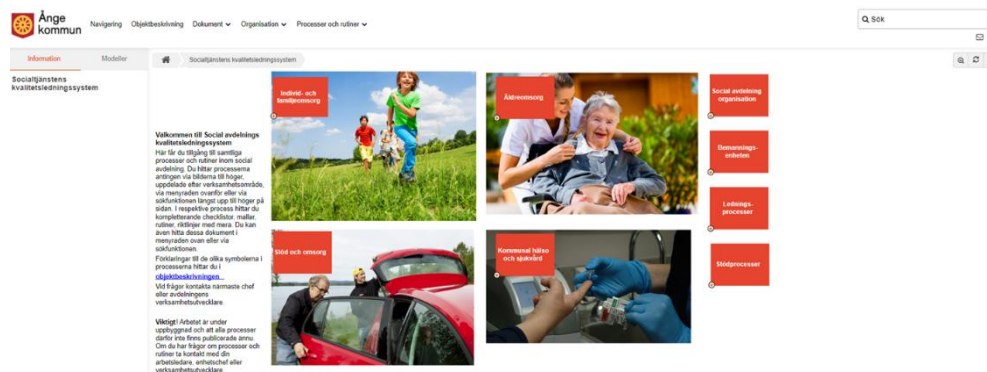
Innehållsförteckning

1	Om socialtjänstens kvalitetsledningssystem	4
1.1	Syfte med ett kvalitetsledningssystem	4
1.2	Om ledningssystem	5
1.3	Om processkartläggning i 2c8	6
2	Information för dig som arbetar inom socialtjänsten ...	6
2.1	Tilldelning till team i Microsoft Teams	7
2.2	Hur får jag tillgång till socialtjänstens kvalitetsledningssystem? .	7
2.2.1	Genom länk på kommunens intranät	7
2.2.2	Genom Lifecare	8
2.2.3	Genom Stratsys	8
2.2.4	Enbart tillgång till rutiner	8
2.3	Information om användning via dator eller mobil	9
2.4	Vad kommer att hända med J katalogen?	9
3	Arbete med rutiner	9
3.1	Årshjul för revidering av rutiner och processer	10
4	Processkartläggning 2c8	11
4.1	Förtydligande om processmodell	12
4.2	Matriser	14
5	Fortsatt förvaltning av socialtjänstens kvalitetsledningssystem	15

1 Om socialtjänstens kvalitetsledningssystem

Socialtjänsten har under 2024–2025 arbetat med att ta fram ett kvalitetsledningssystem för anställda inom socialtjänsten. Det arbetet är nu klart och kvalitetsledningssystemet finns från och med onsdag 21/5 tillgängligt på Ånge kommuns intranät. Mer förtydligande information om kvalitetsledningssystemet kommer att skickas ut av varje chef till medarbetare.

Under hösten 2025 kommer arbetet att fortgå med att tydliggöra processer och ansvar för stöd- och ledningsprocesser. Att arbeta med processkartläggning är nytt för socialtjänsten och flera av våra nuvarande processer kommer att fortsätta tas fram för att tydliggöra för medarbetare.



1.1 Syfte med ett kvalitetsledningssystem

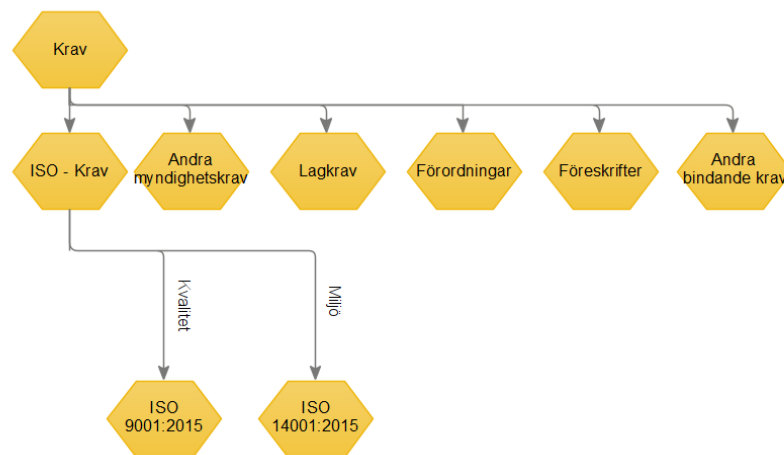
Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är gemensamma för hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och verksamheter enligt LSS. Föreskrifterna ska användas i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och kvalitetssäkra verksamhet som omfattas av:

- socialtjänstlagen (SoL),
- lagen om särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU),
- lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM),
- lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Det avser såväl individuellt inriktade insatser, allmänt inriktade och strukturinriktade insatser. Socialtjänstens kvalitetsledningssystem syftar till att fastställa principer för ledning och styrning av verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt. Kvalitetsarbetet utförs i enlighet med föreskrifterna samt tillhörande handbok för tillämpning av föreskrifter och allmänna råd.

Ånge kommuns kommunstyrelse ansvarar för att det finns ett ledningssystem för verksamheten samt med stöd av detta planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten (SOSFS 2011:9 3 kap 1-3 §§).

- Att ta fram och systematiskt arbeta med ett kvalitetsledningssystem ligger i linje med Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9
- Fokus i kvalitetsarbete är att brukare ska få sina behov tillgodosedda
- Syftet är att tillsammans synliggöra socialtjänstens processer och att hitta gemensamma verktyg för att kunna förbättra oss.
- Roller och ansvar behöver klargöras



1.2 Om ledningssystem

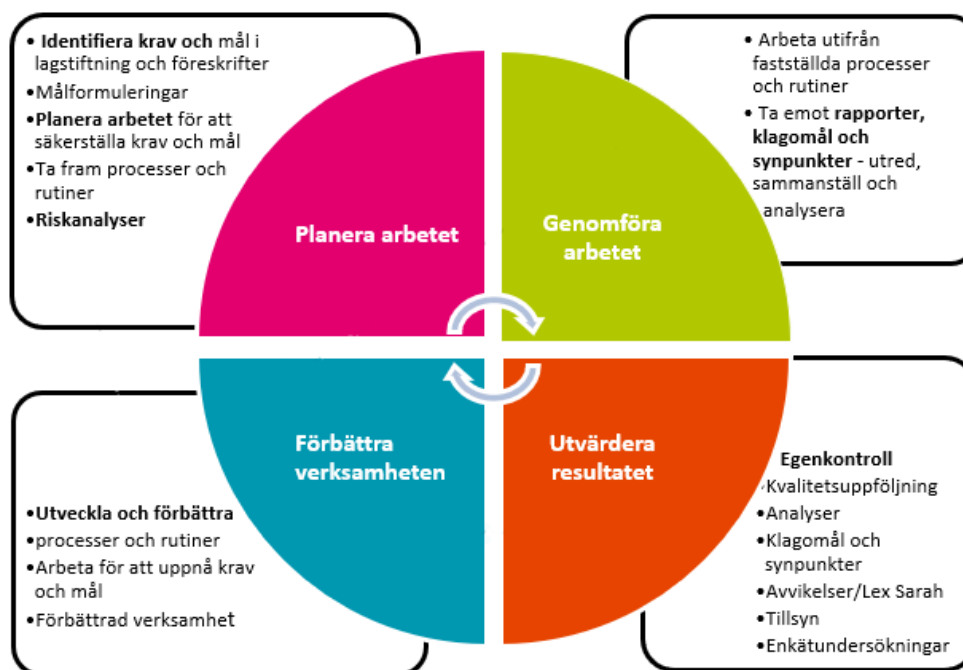
Ledningssystemet ska tydliggöra och synliggöra verksamhetens kvalitet och dess resultat för personal, förtroendevalda, medborgare och omvärld.

Ledningssystemet ska vara väl fungerande och ge organisationen stöd i att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Ledningssystemet ska inte vara mer omfattande än vad som krävs för att uppnå målen för verksamheten och det ska innehålla de processer och rutiner som behövs för att utveckla och säkra kvalitet i verksamhetens samtliga delar.

Socialtjänsten i Ånge kommun använder sig av två system för att arbeta med kvalitetsledning. Dessa är:

- Stratsys (ledning, kopplat till verksamhetsplan, målstyrning, risker och uppföljning av kvalitetsindikatorer, patientsäkerhetsberättelse m.m.)
- 2c8 (processkartläggning, samlad plats för de riktlinjer, rutiner, checklistor, länkar m.m. som finns inom verksamheten och som är viktig i det vardagliga arbetet)



1.3 Om processkartläggning i 2c8

Processkartläggning syftar till att klargöra vad som ska göras, när det ska göras och vem som är ansvarig för att uppgiften görs, samt vem som har ett övergripande ansvar. För att kartlägga socialtjänstens processer använder Ånge kommun sig av 2c8 som är ett verktyg för att skapa och hantera processer. Processer som ritas bryts ned från en övergripande nivå till en mer detaljerad nivå. I avsnitt 4 finns en mer detaljerad beskrivning av processkartläggning i 2c8.

2 Information för dig som arbetar inom socialtjänsten

Bakgrund

Samtliga verksamheter inom socialtjänsten har under många år sparat dokument i J katalogen. Det har med åren framkommit att rutiner och andra viktiga dokument finns sparade hos enskilda personer. Vid personalbyte har exempelvis rutiner försvunnit och verksamheten behöver lägga ned mycket tid på att ta fram nya rutiner.

Det är idag vårt för medarbetare inom socialtjänsten att få tag på rätt mallar och rutiner och det är oklart om de är reviderade och vem som är ansvarig för rutinen. Detta hanteras även olika beroende på vilken enhet man arbetar inom och socialtjänsten saknar idag ett likvärdigt arbetssätt.

Nyläge

I arbetet med kvalitetsledningssystemet har processer och ansvarsfördelning kartlagts inom Individ- och familjeomsorgen, Äldreomsorgen, Stöd och omsorg samt Kommunal hälso- och sjukvård. Rutiner som är viktig för medarbetare och brukare har samlats in och finns tillgängliga i

socialtjänstens kvalitetsledningssystem. Den information medarbetare tidigare sökt sig fram till i J katalogen finns nu samlad på ett och samma ställe med sökfunktion som gör det enklare att finna exempelvis den rutin som är viktigt för att utföra sitt arbete.

Ett arbete kommer att fortgå där vi fortsätter att samla och revidera rutiner.

2.1 Tilldelning till team i Microsoft Teams

Samtliga medarbetare inom socialtjänsten kommer att tilldelas medlemskap i Microsoft teams (Teams) för att kunna öppna socialtjänstens rutiner. Rutinerna har laddats upp i Teams och därefter länkats in i kvalitetsledningssystemet.

För att kunna se lokala rutiner behöver medarbetare logga in på sitt Teamskonto, med samma inlogg som till din e-postadress.

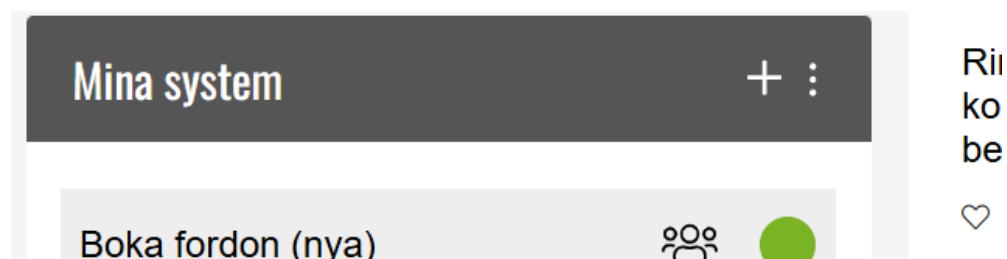
Teamet heter ORG-SOC-Kvalitetsledningssystem socialtjänsten. Medarbetare kommer per automatik att läggas till i teamet. För nya medarbetare inom någon av socialtjänstens verksamheter per automatik tilldelas teamet.

2.2 Hur får jag tillgång till socialtjänstens kvalitetsledningssystem?

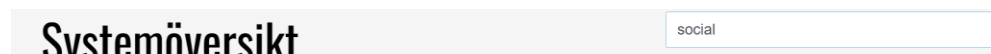
Det finns olika sätt att komma in på socialtjänstens kvalitetsledningssystem, se beskrivning nedan.

2.2.1 Genom länk på kommunens intranät

Klicka på +



Sök fram socialtjänstens kvalitetsledningssystem i sökfältet



Klicka i "show on startpage", klicka på öppna



Nu finns socialtjänstens kvalitetsledningssystem inlagt på intranätets startsida



För att enkelt få tillgång till din verksamhetsinformation går det att spara länken i webbläsaren, klicka på stjärnan längst upp till höger



2.2.2 Genom Lifecare

För medarbetare inom Individ- och familjeomsorgen går det att komma åt länken genom att vara inloggad i verksamhetssystemet. Klicka på bibliotek och länkar. Observera att det kan skilja sig åt om medarbetare arbetar i Lifecare IFO eller Lifecare VoO.

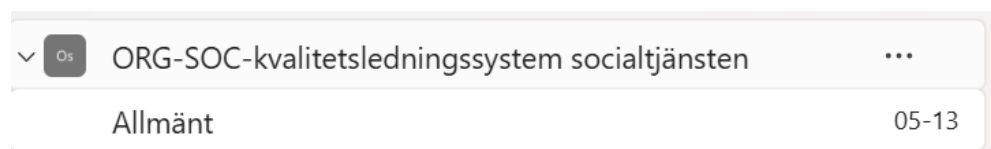
2.2.3 Genom Stratsys

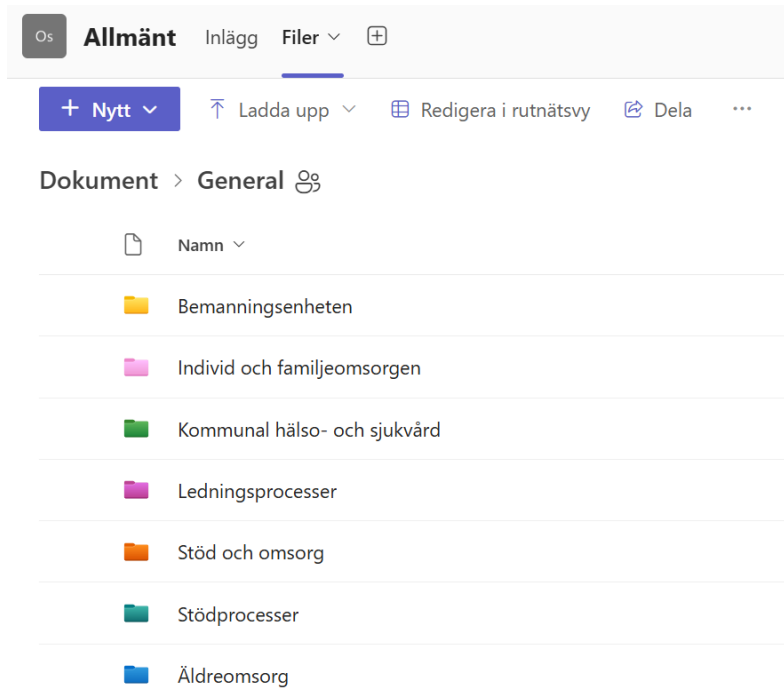
För medarbetare som även arbetar med kvalitetsledning i Stratsys går att det att komma åt socialtjänstens kvalitetsledningssystem genom att välja ikonen med hjärta/hand, klicka på processer och rutiner och välj processkartor.



2.2.4 Enbart tillgång till rutiner

Om du som medarbetare enbart vill ha tillgång till att se rutiner kan du välja att besöka teamet ORG-SOC-kvalitetsledningssystem socialtjänsten





2.3 Information om användning via dator eller mobil

Socialtjänstens kvalitetsledningssystem är tillgänglig både vida dator samt mobiltelefon, vilket kan underlätta för personal inom exempelvis hemtjänst.

Kopiera länken nedan och öppna med webbläsare på mobiltelefonen

<https://h358.2c8.com/published/#/f0776073-d952-41f4-b7e0-6a229b9241e4>

Spara länken i telefonen. Om telefonen används av flera medarbetare är det bra att den finns tillgänglig för alla.

För att se lokala rutiner behöver du som medarbetare logga in på ditt Microsoft konto, samma inlogg som till din e-postadress

2.4 Vad kommer att hända med J katalogen?

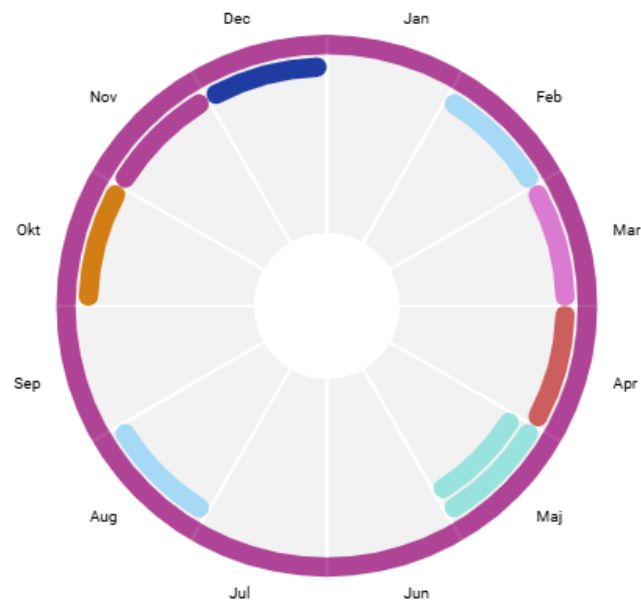
J: katalogen kommer i slutet av 2025 att fasas ut och i och med det är det socialtjänstens kvalitetsledningssystemet som i första hand ska användas och i andra hand genom de olika mapparna i teams.

3 Arbete med rutiner

Socialtjänsten kommer fortsättningsvis kontinuerligt arbeta med att följa upp och revidera rutiner och andra viktiga dokument som är till för medarbetare samt brukare i våra verksamheter. Det är viktigt att rutinerna fortsättningsvis är tydliga och klargör vad ska göras och vem ansvarar för att göra det.

Rutiner ska tas fram i en gemensam mall.

3.1 Årshjul för revidering av rutiner och processer



■ Underhåll av systemet

2026-01-01

2026-12-31

■ Revidera rutiner IFO Vuxen



2026-02-01

2026-02-28

■ Revidera rutiner Stöd och omsorg



2026-03-01

2026-03-31

■ Revidera rutiner Hemtjänst



2026-04-01

2026-04-30

■ Revidera rutiner Barn och familj IFO



2026-05-01

2026-05-31

■ Revidera rutiner HVB



2026-05-01

2026-05-31

■ Underhåll av länkar



2026-08-01

2026-08-31

■ Revidera rutiner Kommunal hälso och sjukvård



2026-10-01

2026-10-31

■ Revider rutiner särskilt boende

2026-11-01
2026-11-30

■ Revidera rutiner stödfunktioner

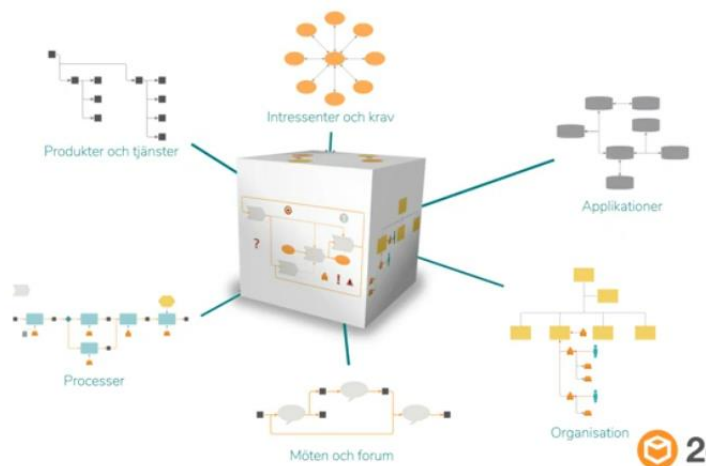
2026-12-01
2026-12-31

4 Processkartläggning 2c8

Socialtjänsten använder sig av 2c8 för att genomföra processkartläggning inom verksamheten. 2c8 är utvecklat och anpassat utefter etablerade metoder för optimal verksamhetsutveckling. Ett starkt metodstöd som genomsyrar verktyget gör det enkelt att både lära sig och modellera på ett korrekt vis, samtidigt som det hjälper dig att förbättra verksamheten.

Processkartläggning är ett sätt att beskriva de här processerna, våra tillvägagångssätt inom verksamheten. En process i sig kan ses som en rad sammanhängande aktiviteter som omvandlar input till en mer förädlad output.

Processkartläggning ses som en kub med flera olika delar av en organisation. De olika sidorna visar hur en brukares behov tillgodoses inom organisationen.



De olika modellerna som ingår i organisationskuben är:

- Processmodeller
- Organisationsmodeller
- Intressentmodeller
- Relationsmodeller
- Generella modeller



De olika perspektiven framträder då vi betraktar kuben, dvs. verksamheten från olika sidor

- I de flesta verksamheter finns innovationsbehov, exempelvis läkemedelsautomater
- Innovationsbehoven drivs av förändringar utanför kuben, eller problem, risker och möjligheter som identifierats inom kuben
- Oavsett orsaken har vi fördel att våra beskrivningar hänger ihop

Intressentmodellen (krav)

- Modell för att titta på verksamhetens omvärld, vilka har krav på oss och vilka krav ställer vi på andra.
- När vi kartlägger processer beskriver vi vilken
- komponent och ansvar som behövs för att utföra den.

4.1 Förtydligande om processmodell

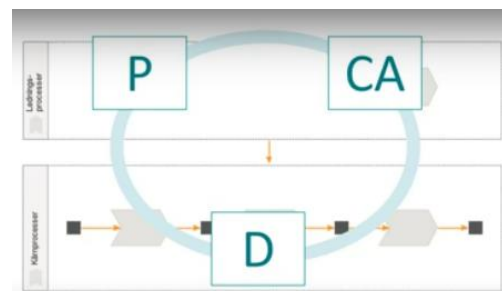
I en processmodell är fokus på **VEM** som gör vad och **HUR** det ska göras. Huvud/kärnprocesserna är till för medborgare, kunder, patienter, brukare – och de startar alltid med något slags kundbehov som genom våra färdprocesser förbättras. Exempelvis brukare flyttar in till särskilt boende.

I de **planerade** processerna skapas förutsättningar för att köra kärnprocesserna. Här beslutas målgrupp, vad vi gör för målgruppen, till vilken kvalitet, med vilka resurser och med vilken budget. Här skapas planer, mål, budget m.m.

I de **uppföljande** processerna följer man upp det som är bestämt och mätning och analys sker om hur det går mot planer, mål och utifrån detta fattar korrigeringar beslut om processen.

Med denna uppdelning (planerade och uppföljande) får skapas ett PDCA hjul

Planing (Planerar)
Deliver (Utför)
Controll (Kontrollerar)
Action (Agerar)



I alla verksamheter finns **stödprocesser** som finns till för att stötta kärnprocesser

En definition på en stödprocess blir en koppling till brukaren och här hittar man ofta processer som att *exempelvis köpa in förbrukningsmaterial (läkemedelsautomat eller hantera avvikelser)*.

Med kartläggning av processer skapas ofta **processhierarkier**; Överst finns de stora penseldragen, för att sedan skapa *underliggande* nivåer, det kallas för att bryta ned en process till en processmodell.

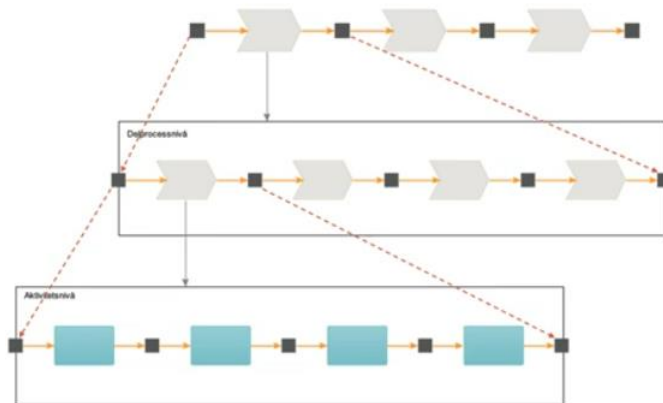
Exempel 1;

1. Inkommen anmälan oro för barn
2. Skyddsbedömning av inkommen anmälan
3. Förhandsbedömning
4. Beslut till vidare åtgärd, exempelvis utredning

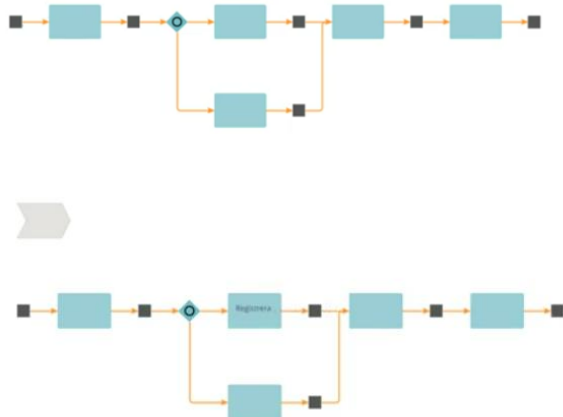
Exempel 2;

1. Behov av trygghetslarm
2. Hantering av inkommande larm
3. Provlarmning

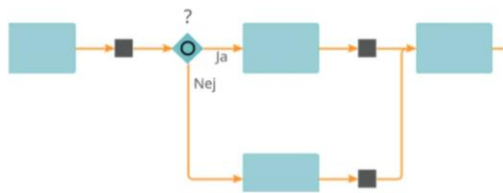
Ibland är processen så **omfattande** så att när den bryts ned kommer insikten att den i sin tur består av ytterligare delprocesser, processen kan fortsätta att brytas ned på en tredje nivå.



VAD – Förtydligas genom att rita ett aktivitetsflöde, en definition på en process är en serie av aktiviteter som förbättrar en vara, tjänst. *De blå rektanglarna är aktiviteter som sätts i en serie.* Input (start) och Output (resultat) efter varje aktivitet

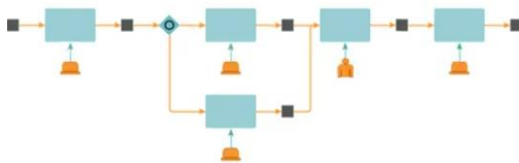


En annan definition på en process är att den är repetitiv – göra samma sak om och om. För att ta hand om avvikelser i flödet finns flödesregler regler som ger uttryckt som en fråga (?) och beroende på svaret kommer flödet gå åt olika håll

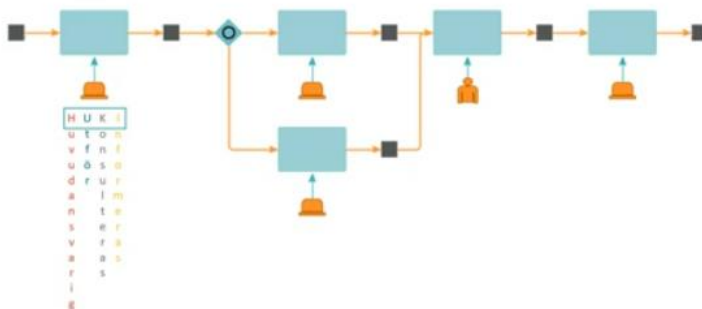


När det är klarlagt med **VAD** flödets input och output adderas **VEM**.

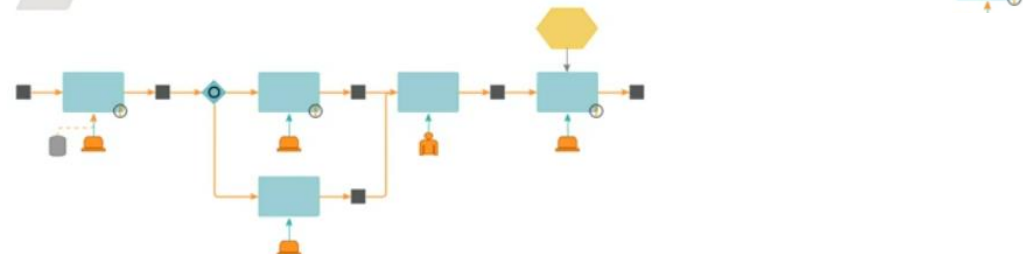
VEM = roller, befattningar och ritas alltid under aktiviteterna. Relationen (pilen) mellan en roll och befattning och aktiviteten kan vara av olika typer



Normalt sett är rollen utför, men det kan även vara andra roller under samma aktivitet: **huvudansvarig**, **utför**, **konsulteras** samt **informerar** (**HUKI**)



HUR kan även vara beskrivningstexter eller länkar till dokument (rutiner)



4.2 Matriser

Med hjälp av matriser kan vi enkelt se hur modeller och objekt förhåller sig till varandra. Det ger en enkel vy för vidare analys.

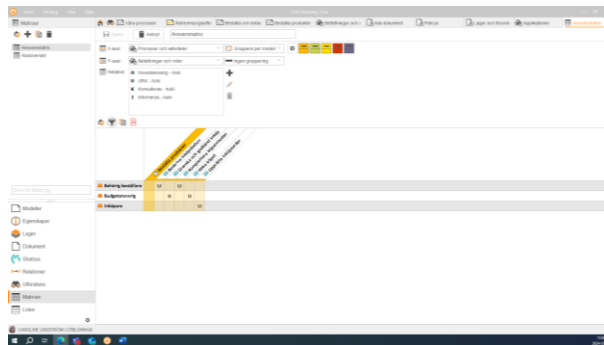
Det går att kombinera listor med andra listor. Matriser går även att använda i webbpubliceringen samt i rapporter.

I ansvarsmatrisen kan vi se att informationen vi samlar i våra listor, för att ställas gentemot varandra och på så vis se skärningspunkten (dvs relationen) finns mellan objekten.

U= utför (den relationsperson vi dragit mellan objekten)

Det går att välja vem som är huvudansvarig för aktiviteten, vem som ska informeras osv (HUKI)

Arbete med matriser kommer att påbörjas hösten 2025.



5 Fortsatt förvaltning av socialtjänstens kvalitetsledningssystem

Under 2026 kommer socialtjänsten att övergå till att förvalta kvalitetsledningssystemet. 2c8 stödjer förvaltning av processer och rutiner.

Rutiner kommer att genomföras i enlighet med framtaget årshjul, se avsnitt 3.

Ansvar för att förvalta socialtjänstens kvalitetsledningssystem är verksamhetsutvecklare med ansvar för kvalitetsledning/controllerfunktion.

I den fortsatta förvaltningen ingår även att utveckla processer och fortsätta arbetet med att kartlägga och förenkla för att underlätta för våra medarbetare och brukare.

Nedan följer en process över socialtjänstens fortsatta förvaltning.

