

Uppdragsslutrapport

Socialtjänstens kvalitetsledningssystem

Uppdrag:	Upprätta kvalitetsledningssystem för socialtjänstens medarbetare i Ånge kommun.	ID-nr/ Diarienummer	
Beställare:	Katarina Persson, socialchef		
Version:	1.0		
Skriven av:	Caroline Lindström, verksamhetsutvecklare/controller	Datum	2026-07-28
Uppdragwebbplats:	Tillgång via Ånge kommuns intranät https://insidan.ange.se/socialtjanstens-kvalitetsledningssystem/kvalitetsledningssystem		
Beslut:	Godkänd i social avdelnings ledningsgrupp 2026-08-18		

Relaterade dokument

Version	Datum	Benämning
1.0	2025-01-01	Uppdragsplan
1.0	2025-05-19	Rutin socialtjänstens kvalitetsledningssystem

Innehåll

1	Inledning.....	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Verksamhetens strategier och mål	1
2	Mål.....	1
2.1	Effektmål	1
2.2	Uppdragsmål.....	1
3	Viktiga händelser	2
4	Uppdragresultat jämfört med uppdragsmål	2
4.1	Utfall uppdragsmål	2
4.2	Indikation effektmål	2
4.3	Utfall tidplan.....	3
4.4	Utfall resurser.....	3
5	Organisation, roller och resurser	3
6	Överlämning/leverans av uppdraget	3
7	Restlista	4
8	Erfarenhet och förbättringar	4
9	Kommentarer från uppdraget.....	4
10	Bilaga	4

1 Inledning

Denna slutrapport jämför uppdragets mål och planering med verkligt resultat, fångar upp erfarenheter och förslag på förbättringar inför framtida arbete med kvalitetsledning inom socialtjänsten. Rapporten används som underlag för beslutspunkt 4 (BP4) och avslut av uppdraget.

1.1 Bakgrund

Socialtjänsten i Ånge kommun har under 2024–2025 arbetat med att bygga upp ett sammanhållet kvalitetsledningssystem för att samla rutiner, processer, riktlinjer och stödmaterial på en gemensam plats. Syftet är att skapa tydlighet kring ansvar, roller och arbetssätt samt att säkerställa en kunskapsbaserad och rättssäker socialtjänst.

1.2 Verksamhetens strategier och mål

Uppdraget bidrar till förbättrad kvalitet, tillgänglighet och likvärdighet i socialtjänstens verksamheter, samt effektiv styrning och kontinuerlig förbättring enligt SOSFS 2011:9 och PDCA-modellen.

PDCA-modellen:

Plan (planera), Do (genomföra), Check (kontrollera) och Act (agera).

2 Mål

2.1 Effektmål

Vid projektets slut ska socialtjänsten ha:

- Ett gemensamt och lättillgängligt kvalitetsledningssystem.
- Tydligt definierade processer, roller och ansvar.
- Ett enhetligt arbetssätt för hantering av rutiner.
- Förbättrade förutsättningar för egenkontroll, uppföljning och ständiga förbättringar.
- Minskad sårbarhet vid personalförändringar genom samlad dokumentation.

2.2 Uppdragsmål

Innan övergång till förvaltning ska:

- Samtliga verksamhetsområden vara publicerade i 2c8.
- Befintliga rutiner vara inflyttade och strukturerade.
- Stöd- och ledningsprocesser vara kartlagda.
- Årshjul för revidering av rutiner vara infört.
- Kvalitetsledningssystemet vara tillgängligt via intranät, Teams och Stratsys.
- Behörigheter och ansvarsfördelning vara fastställda.
- Förvaltningsorganisation vara utsedd och dokumenterad.
- Överlämning till förvaltningsfas vara genomförd.

3 Viktiga händelser

- 2024: Uppstart och framtagning av processkartläggning för Individ- och familjeomsorgen (IFO), samt kartläggning av behörighetsstyrning, uppladdning av dokument etc.
- Februari 2025: Första publicering av material för myndighet.
- Våren 2025: Processkartläggning för Stöd och omsorg, Kommunal HSL, SÄBO, korttids och Hemtjänst.
- Maj 2025: Publicering av material för alla verksamheter.
- Juni 2025: Införande av årshjul för revidering av rutiner och processer.
- Hösten 2025: Utveckling av stöd- och ledningsprocesser.
- December 2025: Behörighetsstyrning klar samt färdigställande för förvaltning.
- December 2025: Projekt klart för överlämning för förvaltning.

4 Uppdragresultat jämfört med uppdragsmål

4.1 Utfall uppdragsmål

- Samtliga verksamhetsområden är publicerade i 2c8 enligt plan.
- Befintliga rutiner har flyttats in och strukturerats i kvalitetsledningssystemet.
- Stöd- och ledningsprocesser är kartlagda med fortsatt utveckling planerad.
- Årshjul för revidering av rutiner är infört och används.
- Systemet är tillgängligt via intranät, Teams och Stratsys för alla medarbetare.
- Behörigheter och ansvarsfördelning är fastställda och dokumenterade.
- Förvaltningsorganisation är utsedd och dokumenterad.
- Överlämning till förvaltning har genomförts enligt tidplan.

Avvikelser och orsaker:

- Fortsatt arbete med förtydligande av vissa stödprocesser pågår.
- Resursbrist under vissa perioder fördröjde delar av utvecklingsarbetet men hanterades genom prioriteringar.
- Svårigheter att få in material från verksamheterna för att slutföra processkartläggningar samt ladda upp dokument i tid.
- Svårigheter att få till behörigheter för alla personal inom socialtjänstens verksamhet. Landade slutligen i att följa Sundsvalls kommuns hantering av behörigheter och uppladdning av dokument genom Microsoft teams och Sharepoint.
- Omställning för medarbetare att hitta till socialtjänstens nya kvalitetsledningssystem.

4.2 Indikation effektmål

- Systemet har bidragit till ökad tillgänglighet och samlad dokumentation, vilket minskat sårbarheten vid personalförändringar.
- Tydligare roller och ansvar har ökat tryggheten i arbetet.
- Uppföljning och förbättring av rutiner har påbörjats i enlighet med PDCA-modellen.

4.3 Utfall tidplan

Beslutspunkt / milstolpe	Planerat datum för färdigställande	Verkligt datum för färdigställande	Kommentar
Beslutspunkt 0 – Behovsanalys klar	2024	Våren 2024	Arbetet med uppdragsbeskrivningen inleddes, dvs fasen Förberedelse påbörjades.
Beslutspunkt 2 – Uppdragsplan godkänd	Hösten 2024	Hösten 2024, med revidering under projektets gång	Godkännande av uppdragsplan och beslut om start av fasen Genomförande.
Beslutspunkt 4 – Slutrapport godkänd	Augusti 2026	Augusti 2026	Godkännande av uppdrags slutrapport och beslut om att stänga uppdraget.
Milstolpe: Publicering första materialet för alla socialtjänstens verksamheter	Maj 2025	Maj 2025	Delpublicering februari 2025 för myndighet inom IFO.

4.4 Utfall resurser

- Resursanvändning har i stort följt planerade arbetstimmar. Några mindre avvikelser har hanterats inom befintlig budget.
- Kostnader har hållits inom ramen för budgeten.

5 Organisation, roller och resurser

Uppdraget har organiserats med följande roller:

- Beställare: Socialchef Katarina Persson
- Uppdragsledare: Verksamhetsutvecklare/controller Caroline Lindström
- Strategisk ledningsgrupp och referensgrupp har involverats för beslut och prioritering.
- Arbetsgrupp med representanter från verksamheterna ansvarade för kartläggning och behovsanalys.
- IT-funktion har bistått med tekniskt stöd för systemintegration och behörighetsstyrning.

6 Överlämning/leverans av uppdraget

- Kvalitetsledningssystemet är överlämnat till fastställd förvaltningsorganisation från och med 2026-01-01.
- Dokumentation och system finns tillgängliga via kommunens intranät, teams och Stratsys, beroende på anställning.

- Ansvar för förvaltning och vidare utveckling är utsedd till verksamhetsutvecklare/controller.

7 Restlista

- Fortsatt förtydligande och utveckling av vissa stödprocesser under 2026.
- Pågående arbete med utbildning och information för att öka användningen och förståelsen av systemet.
- Utvärderingar och förbättringar av behörighetsstyrning och integrationer.

8 Erfarenhet och förbättringar

- Vikten av tydlig förankring och chefstöd har bekräftats för att säkerställa deltagande och engagemang.
- Samordning av dokumenthantering har minskat risken för att viktiga rutiner försvinner vid personalomsättning.
- Fortsatt fokus på användarvänlighet och tillgänglighet är nödvändigt för hög användning.
- Rekommendation att fortsätta utveckla utbildningsinsatser och kommunikation för att stärka kvalitetsarbetet.

9 Kommentarer från uppdraget

Uppdragsledningen och arbetsgruppen har upplevt projektet som välorganiserat och meningsfullt. Den gemensamma plattformen har skapat förutsättningar för mer strukturerat kvalitetsarbete och samarbete mellan olika enheter. Överlämningen till förvaltning är väl förberedd och förväntas bidra till fortsatt utveckling.

10 Bilaga

- Uppdragsplan socialtjänstens kvalitetsledningssystem
- Rutin socialtjänstens kvalitetsledningssystem