

Strategi  
Program  
» **Plan**  
Policy  
Riktlinjer  
Regler

Borås Stads  
**Plan för systematiskt  
kvalitetsarbete**

Äldreomsorg • Funktionshinderverksamhet  
Individ- och familjeomsorg • Socialpsykiatri •

---

# Borås Stads styrdokument

## » Aktiverande

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen för Borås

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

## » Normerande

POLICY – Borås Stads hållning

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

Fastställt av: Kommunfullmäktige

Datum: 24 oktober 2013

För revidering ansvarar: Kommungemensam äldre- och funktionshinder-  
verksamhet

För ev uppföljning och tidplan för denna ansvarar: Kommungemensam  
äldre- och funktionshinderverksamhet

Dokumentet gäller för: Stadsdelsnämnderna Norr, Väster och Öster,  
Sociala omsorgsnämnden och Arbetslivsnämnden

Dokumentet gäller till och med: 2016

# Systematiskt kvalitetsarbete

Kvalitetsarbetet ska säkerställa och utveckla god kvalitet i nämndernas verksamhet. Det ska ge underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till brukare, politiker och medarbetare.

Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur. Planen är inriktad på brukaren och ska hjälpa alla medarbetare att fokusera på kvalitet i det dagliga arbetet. Att alla är delaktiga skapar en lärande organisation för ständiga förbättringar.

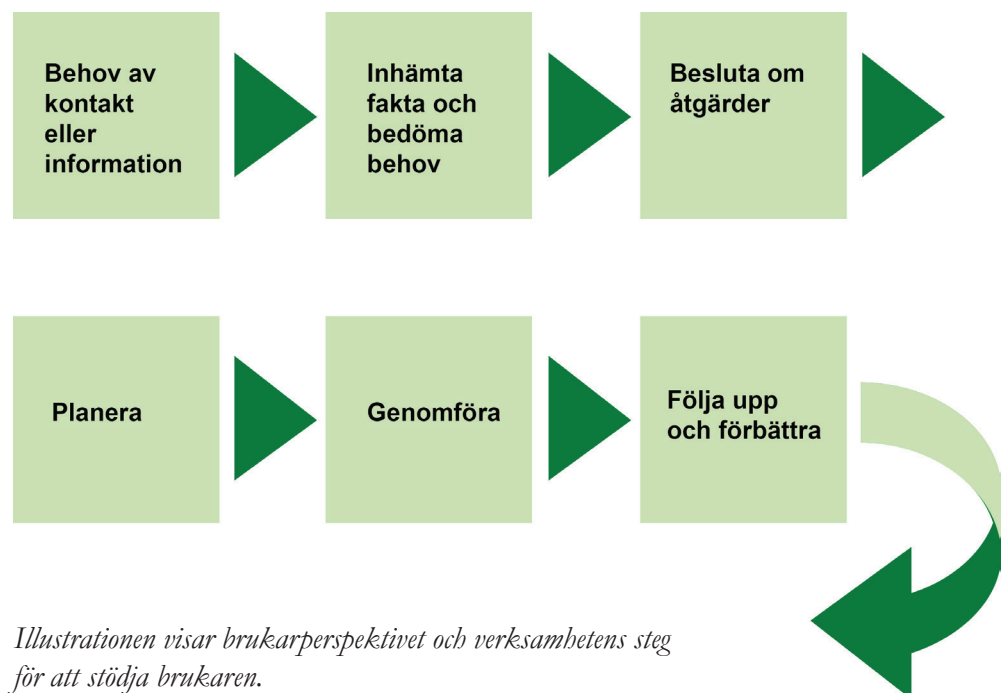
Att få kunskap och kunna bedöma kvalitet och resultat kräver uppföljning och utvärdering med systematisk dokumentation. Den som driver verksamheten ska med stöd av ledningssystemet planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

En likartad syn på processerna ökar förutsättningarna för samverkan, såväl internt som externt.

## Omfattning

Planen för systematiskt kvalitetsarbete omfattar stadsdelsnämnderna, Sociala omsorgsnämnden och Arbetslivsnämnden. Planen beskriver främst ansvar, delaktighet och dokumentation i kvalitetsarbetet.

Kvalitetsarbetet riktar sig på våra processer och rutiner i verksamheten, som finns samlade under ledningssystem för SoL, HSL och LSS.



*Illustrationen visar brukarperspektivet och verksamhetens steg för att stödja brukaren.*

## Ansvarsfördelning

Kvalitetsarbete förutsätter en tydlig ansvarsfördelning och befogenheter att vidta åtgärder.

- Nämnden beslutar om mål för verksamheten utifrån Borås Stads mål.
- Nämnden fastställer planen för systematiskt kvalitetsarbete inom vård och omsorg.
- Förvaltningschefen har det yttersta ansvaret för kvalitetsarbetet.
- Varje chef ansvarar för att planera och genomföra verksamheten, följa upp och analysera resultatet samt arbeta med ständiga förbättringar.
- Alla medarbetare har ansvar för att nå målen.
- Medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS) och medicinskt ansvarig rehabilitering (MAR) ansvarar tillsammans med områdeschef (verksamhetschef) för kvalitet och säkerhet i hälso- och sjukvård.
- Tillsynsansvarig över social omsorg (TÖS) i äldreomsorgen följer upp, utvecklar och återrapporterar kvalitetsarbetet till verksamheten och respektive stadsdelsnämnd inom äldreomsorgens verksamhetsområde. Inom stadsdelarnas individ- och familjeomsorg samt vid Arbetslivsnämnden och Sociala omsorgsnämnden utser förvaltningschefen ansvarig för detta.

## Brukarnas delaktighet

Brukare, anhöriga, närstående och intresseorganisationer ska ha möjlighet att påverka arbetet för bättre kvalitet.

### Former för brukarnas delaktighet

- Brukarundersökningar
- Systematisk hantering av synpunkter och klagomål
- Lokala pensionärsråd
- Brukarträffar och brukarråd
- Anhörigträffar och anhörigråd (närstående)

## Medarbetarnas delaktighet

Medarbetarna ska kunna utveckla och säkra kvaliteten i det dagliga arbetet. För detta måste medarbetarna också få information och möjligheter att påverka kvalitetsarbetet i stort.

### Former för medarbetarnas delaktighet

- Utvecklingssamtal
- Arbetsplatsträffar
- Arbetsmiljöarbete, medarbetarenkät
- Nyhetsbrev, personaltidning
- Ständiga förbättringsgrupper

## Dokumentation och analys

Åtgärder och resultat ska dokumenteras så att vi kan följa upp och analysera. En samlad analys ska ge svar på ”Gör vi rätt saker på rätt sätt?”.

Nämndens verksamhet, mål och resultat ska vara tydliga för brukare, politiker och medarbetare. Spridningen av information och goda exempel mellan nämnder och förvaltningar är viktig.

### Former för dokumentation

- Dokumentation av måluppföljning med resultat, analys och åtgärder
- Dokumentation av klagomål och synpunkter. Fel och brister samt Lex Sarah. Avvikelser och Lex Maria (ingår i patientsäkerhets- och kvalitetsberättelsen)
- Patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse

## Förbättringar

Utifrån resultatet ska verksamheten arbeta med ständiga förbättringar. Resultatet ska leda till ändrade arbetsätt eller rutiner för ökad effektivitet och kvalitet.

## Utgångspunkter

Följande dokument är utgångspunkter för kvalitetsarbetet inom Borås Stads vård och omsorg.

- SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- 31 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)
- 16 § tandvårdslagen (1985:125)
- 6 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS
- 3 kap. 3 § tredje stycket socialtjänstlagen (2001:453)
- 3 kap patientsäkerhetslagen (2010:659)
- Nämndernas uppdrag i Borås Stads budget
- Borås Stads kvalitetspolicy och styr- och ledningssystem

Nämndernas verksamhet styrs utifrån Borås Stads politiska vision och de strategiska målområdena. Visionen och strategierna ska genomsyra alla beslut och all verksamhet.

Borås Stads vård och omsorg ska vara av god kvalitet med rättssäkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande och delaktighet för den enskilde. Insatserna ska vara kunskapsbaserade.



POSTADRESS 501 80 Borås BESÖKSADRESS Stadshuset, Kungsg. 55  
TEL 033-35 70 00 E-POST [boras.stad@boras.se](mailto:boras.stad@boras.se) WEBBPLATS [boras.se](http://boras.se)