

Pensionärsrådet
feb 2026

Systematiska kvalitetsarbetet



Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

SOSFS 2011:9



Innehåller både föreskrifter och allmänna råd

- **Föreskrifter är bindande** regler, det vill säga de bestämmer hur enskilda och myndigheter ska handla. En myndighet får inte utfärda föreskrifter om det inte finns stöd för det i lag.
- **Allmänna råd är inte bindande** regler. De är i stället generella rekommendationer om tillämpningen av en författning (lag, förordning eller annan föreskrift) som anger hur någon kan eller bör handla i ett visst hänseende. Allmänna råd utesluter inte andra sätt att uppnå de mål som avses i författningen.



Genom ledningssystemet ges ledningen möjlighet att styra så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt.

Systemperspektiv

Där fokus läggs på att skapa en struktur för verksamhetens ledning och styrning samt på att bedriva ett kontinuerligt förbättringsarbete av dessa strukturer.

Vad är kvalitet?

Föreskrifter SOSFS 2011:9

2 kap. 1 §

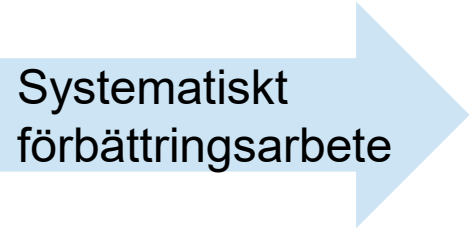
Kvalitet definieras på följande sätt:

att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt

-lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och

-beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Systematiskt
förbättringsarbete



Klagomål &
synpunkter

Egenkontroller

SOSFS 2011:9

Avvikelser

Risکانalyser

Lex Sarah
Lex Maria

Risikanalyser

Det är ett förebyggande arbete som handlar om att analysera verksamheten i syfte att identifiera händelser som skulle kunna inträffa och som gör att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs i lagar, föreskrifter och beslut.

Risikanalyser ska genomföras fortlöpande

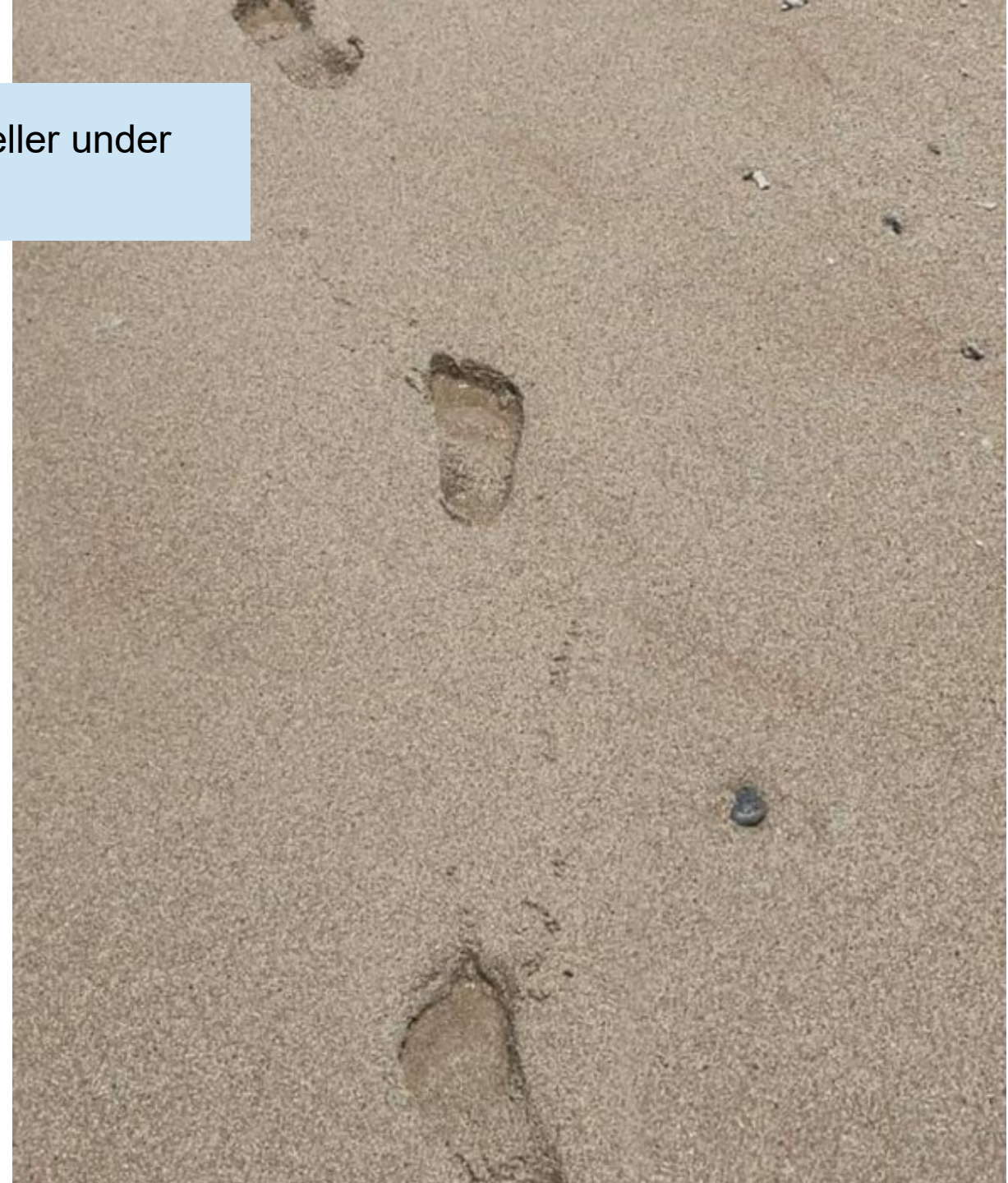
Egenkontroller

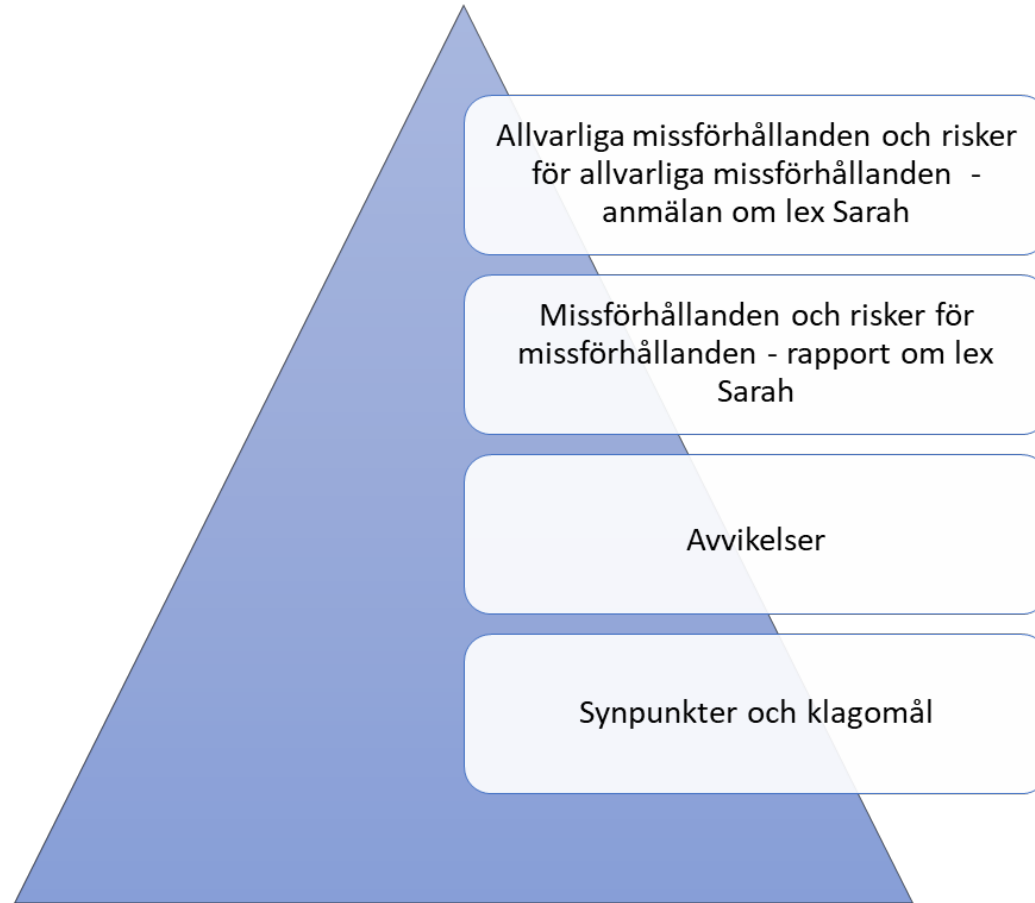
Kontrollera bakåt eller under tiden

Den som bedriver verksamhet ska utöva egenkontroller. Det innebär;

- att systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamheten.
- att kontrollera att man arbetar enligt de fastställda beslut, processer, rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

Egenkontrollen görs med den frekvens och omfattning som krävs för att man ska kunna säkra verksamhetens kvalitet.





Klagomål och synpunkter

Klagomål = någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet.

Synpunkt = övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, som exempelvis förslag på förbättringar.

- Svårt att komma i kontakt med oss
- Lampor som lyser hela nätterna
- Personal som kör som galningar
- Person som agerar ut mot sin omgivning

Avvikelse

Avvikelse = något som avviker från de krav, mål, rutiner, riktlinjer och lagstiftning som finns i verksamheten. Det kan vara något oplanerat eller oförutsett som händer. Vilket leder, eller kunde lett till minskad kvalitet och/eller vårdskada för klienten/brukaren/patienten.

- Brister i kommunikation
- Brister i bemötande
- Brister i informationsöverföring/samverkan mellan enheter

Lex Sarah

Är ett samlingsnamn för bestämmelser om skyldigheten för personal i socialtjänsten att rapportera, utreda och åtgärda missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden i verksamheten. Bestämmelserna finns reglerade i socialtjänstlagen (SoL) och i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

SYFTE

Att medverka till att enskilda får god omvårdnad, gott stöd, god service och lever under trygga förhållanden. Det är den enskilde och dennes levnadsförhållanden som står i centrum. Att bidra till att den enskilde får insatser av en god kvalitet och att skydda den enskilde från missförhållanden.

Exempelvis:

- Fysiska övergrepp
- Sexuella övergrepp
- Psykiska övergrepp
- Brister i bemötande
- Brister i rättssäkerhet
- Brister i utförande av insatser, insatser som utförts felaktigt eller inte alls
- Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik
- Ekonomiska övergrepp – stöld av pengar, tillhörigheter eller läkemedel.

Centrala skyldigheter i Lex Sarah

- Rapporteringsskyldighet
 - Gäller samtliga anställda, uppdragstagare, deltagare i arbetsmarknadspolitiska program och praktikanter inom socialtjänsten
- Utredningsskyldighet
 - Ansvarig chef får in den i Life Care lägger kvalitetsutvecklare som medutredare.
- Skyldighet att avhjälpa eller undanröja missförhållandet
- Anmälningsskyldighet (IVO)



Lex Maja

Uppgifterna i anmälan får bara lämnas om personalen bedömer att bristen inte kan åtgärdas i samråd med den som håller djuret. Det är först när personalen bedömer att djurhållaren inte är villig eller saknar förmåga att vidta tillräckliga åtgärder för att komma till rätta med problemet, som det bör komma i fråga att göra en anmälan. Det kan också vara så att det uppstår en akut situation där det inte är möjligt att diskutera problemen med djurhållaren, till exempel om hen inte är i stånd att lämna samtycke.

