

## Socialtjänstens ledningsprinciper

Socialtjänsten bedriver den verksamhet som socialnämnden har ansvar för i Tranås kommun. Ledningsprinciperna sammanfattar uppdraget, det vill säga inom vilken ram verksamheten ska bedrivas, vilka mål som ska uppnås och vilken syn på ledning, styrning och organisationskultur som ska karaktärisera arbetet och arbetsrelationerna. Ledningsprinciperna är en tillämpning av Tranås kommuns ledningsmodell.

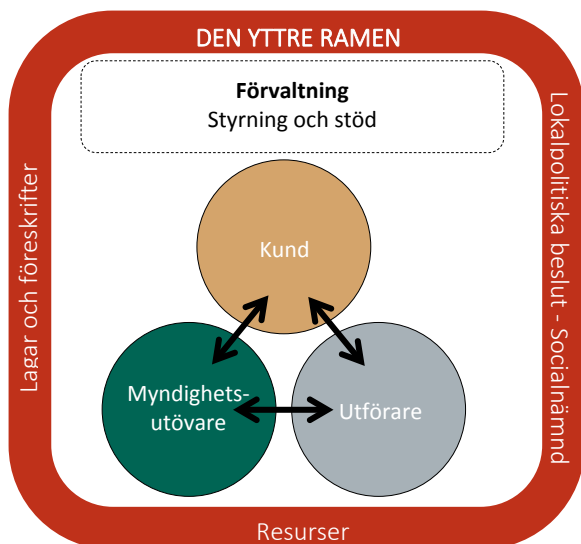
### Socialtjänstprocessen – den gemensamma resan

Tranås medborgare kan söka hjälp av socialtjänsten. Från det att den första kontakten skapas har en gemensam process, en resa, börjat för kunden och socialtjänsten. Denna process innebär i de flesta fall att en utredning görs av vilka behov kunden har och vilken hjälp kunden har rätt till, att ett beslut fattas om vilken eller vilka insatser som är mest lämpliga utifrån de resurser socialtjänsten har till sitt förfogande samt att kunden sedan får den hjälp som är beslutad och överenskommen. Kunden är delaktig under hela resans gång: Genom sin personlighet, sina fysiska, sociala och psykologiska egenskaper samt genom sitt sätt att skapa relationer, medverkar kunden till och påverkar vad resultatet av utredning, beslut och utförande blir.



Det är i relation till denna kund, kundens närstående, andra myndigheter och organisationer, som socialtjänsten och dess medarbetare har som uppgift att utföra ett gott arbete och göra den gemensamma processen till en så bra resa som möjligt.

### Ramen som definierar uppdraget



Ramen som arbetet tillsammans med kunderna i socialtjänstprocessen måste hålla sig inom bestäms av många lagar, föreskrifter, lokalpolitiska beslut samt av de ekonomiska resurser som Tranås kommun tilldelat socialnämnden.

Ledningsprinciperna avser att klargöra på vilket sätt socialtjänstens verksamhet (myndighetsutövning och utförande) ska bedrivas så att den utför sitt uppdrag, uppnår sina mål och blir framgångsrik.

## **Socialtjänstens uppdrag och mål**

För socialtjänsten och dess verksamheter gäller följande mål:

- Att kunderna bemöts professionellt och får rätt vård, stöd och/eller skydd.
- Att medarbetarna känner arbetsglädje och har rätt kompetens.
- Att ha ekonomisk kontroll över en kostnadseffektiv verksamhet.

Socialtjänstens uppdrag är att tillhandahålla insatser i form av vård, stöd och skydd till de av kommunens medborgare som har behov av sådana insatser, i syfte att skapa en jämlikhet mellan medborgarna vad gäller deras möjligheter att leva ett självständigt liv och delta aktivt i samhällslivet. Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.

Socialtjänsten ska tillhandahålla bästa möjliga kvalitet på vård, stöd och skydd inom ramen för gällande lagar och regelverk, rättspraxis, lokalpolitiska beslut och resurser. Handläggningen ska vara professionell och rättssäker. Socialtjänsten ska arbeta förebyggande.

Barnkonventionens principer ska beaktas i alla socialtjänstens insatser.

## **Tranås kommuns värdegrund och vision**

Tranås kommuns värdegrund är Ledstjärnan vilken innebär att vi har kunden i centrum, kvalitet i varje möte och vi ser möjligheterna. Tranås kommuns vision är att kommunen ska vara en framgångsrik, innovativ kommun med god service och ett starkt näringsliv. En attraktiv och trygg kommun att bo i, verka och besöka.

## **Rakt ledarskap och rakt medarbetarskap**

För att uppnå socialtjänstens uppdrag och mål, att kunderna bemöts professionellt och får rätt vård, stöd och/eller skydd, att medarbetarna känner arbetsglädje och har rätt kompetens samt att ha ekonomisk kontroll över en kostnadseffektiv verksamhet, krävs att arbetet utförs utifrån ett rakt ledarskap och rakt medarbetarskap. RAKT står för Respekt, Ansvar, Kreativitet och Tydlighet.

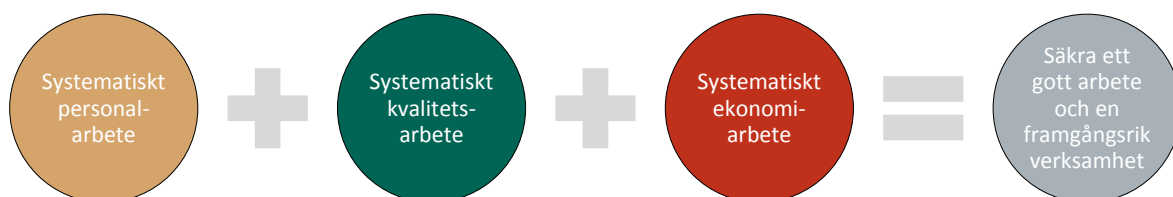
För chefer och medarbetare i socialtjänsten innebär RAKT att vi har en gemensam bild av syftet med verksamheten, våra mål och vårt uppdrag, och utvecklar en kultur där både styrning, ledning och arbetssätt bygger på tillit. Tillit handlar bland annat om att lita på den andras goda vilja och att den andra både kan och vill prestera. Hen kanske till och med presterar bättre utan detaljerade krav eller instruktioner. Tillit handlar också om en förståelse för att det finns flera vägar att nå ett mål. Tillit innebär att ha förtroende för den kompetens, erfarenhet och vilja som finns hos varje medarbetare.

**Rakt ledarskap** är också ett verksamhetsnära ledarskap. Genom att vara närvarande i verksamheten och visa nyfikenhet på medarbetarna och kunderna, kan chefen få en nödvändig förståelse för verksamheten och dess förutsättningar. På så vis lär sig chefen också vilka olika hinder i organisationen, kulturen och/eller i kompetensen som gör det svårt eller omöjligt för medarbetarna att nå syftet och arbeta med kunden i centrum. Chefen måste regelbundet ställa sig följande frågor: Hur ska jag bete mig för att mina medarbetare ska få rätt förutsättningar att utföra sitt arbete? Vad behöver vi ändra på för att vi ska kunna prestera så bra som möjligt? Vilket klimat ska vi ha på vår arbetsplats? Hur uppnår vi en kultur där medarbetarna förstår syftet med verksamheten och känner meningsfullhet i sina arbetsuppgifter? Det verksamhetsnära ledarskapet kräver att chefen *prioriterar de arbetsuppgifter som handlar om uppföljning av verksamheten*. Genom regelbunden dialog och återkoppling skapas förutsättningar för utveckling och engagemang i verksamheten.

**Rakt medarbetarskap** innebär att medarbetaren har en inställning till sitt jobb som bygger på nyfikenhet, engagemang, lust att utvecklas och en vilja att lära sig mer. Mötet med kunden och samarbetet med kollegorna och chefen är en inspiration till att förstå något nytt, att bryta gamla hjulspår och att fundera på vad som kan göras annorlunda och bättre. Rakt medarbetarskap förutsätter ett ansvar hos medarbetaren att bidra med denna inställning, vilken kan uttryckas genom frågorna: Hur ska relationen mellan mig och mina arbetskamrater vara? Hur ska relationen mellan mig och kunden vara?

### **Systematiskt ekonomi-, kvalitets- och personalarbete**

Inom hela socialtjänsten ska det bedrivas ett systematiskt ekonomi-, kvalitets- och personalarbete. Detta systematiska arbete är ett sätt att säkerställa att verksamheten arbetar inom sin ram, utför sitt uppdrag, uppfyller sina mål och är framgångsrik. Omvärldsanalys ska ingå i allt systematiskt arbete.



### **Systematiskt ekonomiarbete**

De ekonomiska resurser som socialnämnden tilldelats av kommunen utgör en absolut och ej tolkningsbar ram för socialtjänstens verksamhet. Om socialtjänstens verksamhet inte håller sig inom denna ram riskerar det att skapa negativa svallvågor som sprids genom hela den kommunala förvaltningen och det demokratiska politiska styret, vilket i förlängningen leder till otrygghet, oro och andra negativa konsekvenser för Tranås kommuns medborgare.

Av den anledningen ska varje chef ha ekonomisk kontroll över en kostnadseffektiv verksamhet. I detta ansvar ingår att systematiskt planera och följa upp budget i enlighet med förvaltningens gemensamma rutin. I ansvaret ingår också att sprida information om och skapa förståelse för verksamhetens ekonomiska förutsättningar och situation till medarbetarna, samt att göra medarbetarna delaktiga i planerings-, uppföljnings- och effektiviseringsarbete. Förvaltningskontoret och kommunens ekonomiavdelning kan på önskemål av chef stödja verksamheten i det systematiska ekonomiarbetet.

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

Det systematiska kvalitetsarbetet regleras i huvudsak av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Systematiskt kvalitetsarbete innebär att verksamheten regelbundet och metodiskt genomför vissa aktiviteter som tillsammans syftar till att säkerställa att verksamheten håller god kvalitet. Det åligger varje chef att vidta de åtgärder som krävs för att god kvalitet ska upprätthållas. God kvalitet sammanfattas av socialtjänsten i Tranås kommun med att kunderna bemöts professionellt och får rätt vård, stöd och/eller skydd.

Följande kvalitetsarbete (processer) ska förekomma i varje kundnära verksamhet:

- *Värdegrundsarbete.* Verksamheten ska arbeta med värdegrunden och ledningsprinciperna så att denna värdegrund och dessa principer genomsyrar verksamheten och medarbetarnas förståelse för sitt uppdrag.
- *Avvikelsehantering.* Verksamheten ska, i enlighet med förvaltningens gemensamma rutin, sammanställa och analysera inkomna rapporter om missförhållanden eller vårdskador, klagomål och synpunkter i syfte att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet och åtgärda dessa. Vid sidan av att Tranås kommun har en e-tjänst för klagomål och synpunkter, ska verksamheten ha en lokal rutin och hantering av klagomål och synpunkter som säkerställer att kunder, anhöriga m.fl. kan lämna synpunkter och klagomål direkt till verksamheten samt att dessa klagomål hanteras och besvaras.
- *Riskanalyser.* Verksamheten ska, i enlighet med förvaltningens gemensamma rutin, fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Verksamheten ska också, i enlighet med förvaltningens gemensamma rutin för planering och uppföljning av budget och verksamhet, göra en verksamhetsövergripande riskanalys en gång per år som en del i verksamhetsplanen.
- *Dialog och samverkan.* Verksamheten ska föra dialog och samverka internt (mellan medarbetare och chef, mellan verksamheter inom socialtjänsten) och externt (med andra organisationer, förvaltningar, myndigheter, anhöriga och medborgare).
- *Processutveckling.* Verksamheten ska fortlöpande se över och uppdatera sina processer och rutiner och vara delaktig i sådant gemensamt arbete när processer och rutiner delas med andra verksamheter. Processer och rutiner ska vara dokumenterade.

Kvalitetsarbetet ska vara tydligt beskrivet och dokumenterat. I chefens ansvar ingår att sprida information om och skapa förståelse för kvalitetsarbetets syfte och innehåll samt att göra medarbetarna delaktiga i dess utförande och utveckling.

Verksamheten ska göra egenkontroller för att säkerställa att den håller god kvalitet och att den bedrivs enligt gällande processer och rutiner. Egenkontrollerna ska bestå av två delar:

1. En kontroll av att värdegrundsarbete, avvikelshantering, riskanalyser, dialog och samverkan samt processutveckling håller god kvalitet.
2. En individbaserad systematisk verksamhetsuppföljning.

Förvaltningskontoret kan på önskemål av chef stödja verksamhetens systematiska kvalitetsarbete.

### **Systematiskt personalarbete**

Innehållet i det systematiska personalarbetet utgår bland annat från Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) och om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) och från lokalpolitiska beslut och överenskommelser. Systematiskt personalarbete innebär att verksamheten regelbundet och metodiskt genomför vissa aktiviteter som tillsammans syftar till att säkerställa att verksamheten har en god organisatorisk och social arbetsmiljö. God organisatorisk och social arbetsmiljö sammanfattas av socialtjänsten i Tranås kommun med att medarbetarna känner arbetsglädje och har rätt kompetens.

Vad som ska ingå i det systematiska personalarbetet beskrivs i dokumentet "Chefens uppdrag". HR kan på önskemål av chef stödja verksamhetens systematiska personalarbete.

### **Systematisk verksamhetsplanering och -uppföljning**

Socialtjänsten har en gemensam rutin för planering och uppföljning av budget och verksamhet med angivna datum och deadlines som ska följas av alla verksamheter. Det är inom ramen för denna planering och uppföljning som det systematiska ekonomi-, kvalitets- och personalarbetet följs upp och rapporteras. Syftet med den gemensamma rutinen för planering och uppföljning av budget och verksamhet är också att säkerställa att information om verksamheternas tillstånd flödar regelbundet och ordnat från den enskilda verksamheten upp till förvaltningsledning, socialnämnd, kommunstyrelse och kommunfullmäktige.