



■ Per Söderberg, Annika Lückner och Mia Hernell Blomqvist har lyckats väl med det nya ledningssystem för kvalitet inom socialförvaltningen. Det har fallit så väl ut att även resten av Hammarö kommun nu beslutat att införa samma system.

Att införa ett ledningssystem för kvalitet kändes först bara som en pålaga. Men socialförvaltningen i Hammarö kommun har med medarbetarnas hjälp fått ordentlig fart på kvalitetsarbetet.

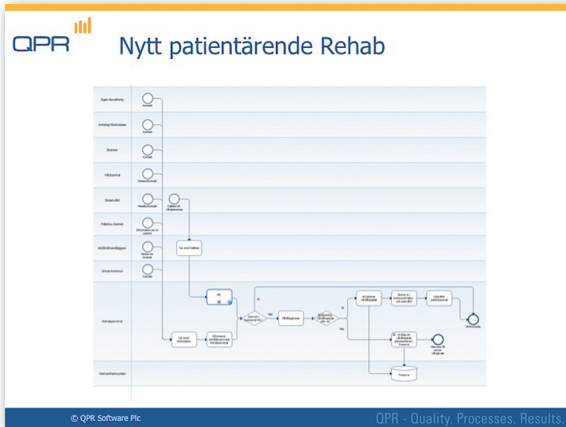
# Från krångel till flyt

TEXT OCH FOTO **Emma Casserlöv**

**MIA HERNELL BLOMQVIST**, kvalitetscontroller i Hammarö kommuns socialförvaltning, står framför en grupp sjuksköterskor i ett undervisningsrum nere i kommunhusets källare. På en stor skärm bakom henne syns en processkarta.

– Sedan drygt ett år tillbaka är jag ansvarig för att vi får till ett ledningssystem för kvalitet. Vi var tröga i starten men när vi väl fick fart så fick vi en väldig fart, säger Mia Hernell Blomqvist.

Hon berättar om sin bakgrund inom kommunen, hur hon började som sjukgymnast och avancerade till enhetschef för hälso- och sjukvård innan hon hamnade på sin nuvarande position. Det är en bakgrund som gett henne stor kunskap om organisationen och legitimitet att driva kvalitetsarbetet. Under ett års tid har hon lett kartläggningen av hela verksamhetens processer. Nu är systemet körklart och kan börja användas i



■ Alla arbetsuppgifter som personalen i Socialtjänsten kommer i kontakt med finns kartlagda i it-systemet. Genom att följa pilarna förs man vidare till nästa steg i processen. Ofta går det att klicka på rutorna för att få anvisningar, hitta checklistor eller andra länkar som behövs – kort sagt ska allt som behövs för att klara av arbetsuppgiften finnas med i processkartan.

organisationen. När Mia Hernell Blomqvist går igenom de processer som rör sjuksköterskorna i deras arbetsvardag och ber dem tycka till, ser hon även till att väcka en nyfikenhet och ett intresse för att använda det webbaserade systemet. Snart är diskussionen i full gång.

### Nya krav drev på

Hammarös centralort Skoghall ligger bara sju kilometer söder om Karlstad. Den lilla kommunen med runt 15 000 invånare är en ö i Vänern som har lockat allt fler boende på senare år. Skärgårdskänslan, bra skolor och lugna villaområden har gjort att kommunen har gått från att vara en bruksort till att bli en välmående pendlingsort, även om Stora Ensos pappersbruk fortfarande finns kvar.

När Socialstyrelsens nya föreskrifter om ledningssystem för kvalitet trädde i kraft 2012 var det många socialförvaltningar i mindre kommuner som ruskade lite yrvaket på sig, däribland Hammarö. De förstod snart att för att möta de nya kraven på kvalitets-säkring av processer, rutiner, riskanalyser och avvikelshantering behövde de ett it-baserat system. Ett användarvänligt it-stöd som kunde visualisera processerna skulle dessutom kunna vara ett hjälpmedel i vardagen för personalen, särskilt för nya som behöver vägledning.

– Vi hade många rutiner men vi hade dem inte samlade. Ute i verksamheten fanns det därför olika rutiner i olika enheter, berättar Annika Lückner, verksamhetschef för äldreomsorgen.

### Från tungt till lätt

Med siktet inställt på att hitta ett lätthanterligt system föll Hammarös val snart på Ensolution som leverantör. Något de fastnade för är att programvaran är enkel att dela med sig av. Om en annan



## Tydligare med nytt system

**NÅGRA HUNDRA METER** från kommunhuset, tvärs över Skoghalls huvudgata, ligger kontoret för individ- och familjeomsorg. Här arbetar socialsekreterarna Sofie Dahl och Mona Aldrin. De har hjälpt Mia Hernell Blomqvist att kartlägga processerna de jobbar med. Senast gällde det hur ärenden rörande ensamkommande flyktingbarn ska hanteras. Mona Aldrin menar att det har fått henne att själv sätta fingret på kunskap som hon tidigare inte reflekterat över att hon hade. Arbetsuppgifterna har blivit tydligare. För en student som praktiserar hos dem har it-stödet varit till stor hjälp, hon har kunnat skaffa sig en bra överblick över socialsekreterarnas arbete utan att behöva komma och fråga stup i kvarten.

Ännu har Sofie Dahl och Mona Aldrin inte behövt använda systemet så mycket själva, men de tycker att det känns lättillgängligt.

– Jag slår hellre i det än i de gamla rutin-pärmarna, konstaterar Mona Aldrin. ✘



■ Sofie Dahl och Mona Aldrin är socialsekreterare i Hammarö kommun. De har hjälpt Mia Hernell Blomqvist att rita upp de processer som de kommer i kontakt med i sitt dagliga arbete.



kommun redan har ritat upp processen för till exempel alkoholhandläggning, kan de bifoga den via mejl och det är bara för Mia Hernell Blomqvist att infoga modulen i Hammarös system och göra eventuella justeringar. Systemet var dessutom redan anpassat för socialtjänstens behov, det fanns ett skelett att bygga vidare på.

Socialförvaltningen i Hammarö kommun har gjort försök att kartlägga processer tidigare, men det har setts som ett tungt arbete som ingen riktigt velat ta på sig. Per Söderberg som är verksamhetschef för individ- och familjeomsorgen och LSS beskriver hur det kunde gå till.

- När jag började med processkartläggning gjorde jag det i exceldokument. Jag fick hjärtsnörp om någon sedan påpekade att det fattades en ruta. Då hade jag en hel natts arbete framför mig!

Nu tar det istället runt en halvtimme för Mia Hernell Blomqvist att rita upp en normal process, och det är lätt att korrigeras i efterhand om något blivit fel. De stora, övergripande processerna i verksamheten kunde Mia Hernell Blomqvist själv kartlägga med stöd av cheferna på förvaltningen.

- Vi jobbade från två håll samtidigt. Vi skulle inte bara rita upp saker som de görs idag, det skulle samtidigt stämmas av så att det var rätt enligt alla lagar och föreskrifter.

När Mia Hernell Blomqvist kom in på de mer specialiserade områdena behövde hon ta hjälp från de verkliga experterna - personalen som dagligen



jobbar ute i verksamheten. Ett par medarbetare i taget från olika avdelningar har kallats in för att hjälpa till. Medan de beskriver sitt arbete sitter Mia Hernell Blomqvist framför datorn och ritat upp processerna.

- Men jag är inte bara ett »ritverktyg« utan ställer också många frågor, säger hon.

### **Involverade personalen**

Att medarbetare involveras i uppbyggnaden av det nya systemet gör att de ser nyttan med det. Nu finns all information kring processer och rutiner samlade på ett enda ställe som nås via intranätet. Medarbetarna som hjälpt till kommer ut från mötet med Mia Hernell Blomqvist med en känsla av att de har åstadkommit något som är till nytta. För många blir det en aha-upplevelse att se sina arbetsuppgifter visualiseras i processkartor.

- Om vi skulle kartlägga processerna bara för att öka effektiviteten så hade det inte blivit samma engagemang. De ser att det är ett bra verktyg, säger Mia Hernell Blomqvist.

Hennes mål nu är att rensa ut alla pärmar med checklistor.

- Vi ska bränna alla rutinpärmar på bål när vi är färdiga! säger hon skämtsamt.

Med bättre koll på alla processer och att de utförs likadant överallt blir verksamheten mer rättssäker, menar verksamhetschef Per Söderberg. Under kartläggningen har de upptäckt att det tidigare saknades rutiner för vissa händelser, rutiner som nu har lagts till. Annika Lückner, verksamhetschef för äldreomsorgen, sammanfattar vinsten med att synliggöra processerna på ett ställe.

- Det blir tryggare och säkrare när alla gör likadant. ✘

