

PM Digitalt stöd för hantering av avvikelser och klagomål

Bilaga 2

Digitalt stödsystem för hantering av avvikelser och klagomål

Uppdrag

Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål 1.5.¹ har äldreförvaltningen genom budget 2022 fått i uppdrag att med stöd av kommunstyrelsen och i samråd med stadsdelsnämnderna vid behov ta fram ett digitalt stödsystem för att arbeta med avvikelshantering och klagomål.

Definition

Äldreförvaltningen har i detta uppdrag definierat begreppet avvikelshantering och klagomål i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete² ”Den som bedriver verksamhet ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. Klagomål och synpunkter kan framföras av alla intressenter som är angivna i föreskriften, vård- och omsorgstagare och deras närstående, personal, vårdgivare, de som bedriver socialtjänst, de som bedriver verksamhet enligt LSS, myndigheter och föreningar andra organisationer och intressenter. Detta för att den som bedriver verksamheten ska kunna få en bred återkoppling avseende hur verksamheten bedrivs och kännedom om eventuella avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten.”³

Bakgrund

Socialtjänstens verksamheter styrs av lagstiftning samt av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, med flera. Därtill finns kommunala riktlinjer. Av 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (2001:453), SoL, framgår att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Detta syftar bland annat till att insatserna utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet samt att myndighetsutövningen präglas av rättssäkerhet.

¹ I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.

² SOSFS 2011:9 *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*

³ Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

För all myndighetsutövning och genomförande av vård- och omsorg gäller Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete⁴. Genom ledningssystemet ska verksamheten systematiskt och fortlöpande planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra sin verksamhet. En viktig del i verksamhetens förbättringsarbete är att ta emot, utreda, sammanställa och analysera inkomna rapporter, klagomål och synpunkter för att säkerställa kvaliteten.

Projektet Esset/Moderniseringen av sociala system

Frågan om digitalt stöd för hantering av avvikelser och klagomål ingick i arbetet med att utveckla ett verksamhetssystem för det sociala området som påbörjades 2016. Bedömningen var att ett gemensamt IT-stöd för händelserapportering skulle underlätta för samtliga medarbetare att rapportera avvikelser, synpunkter och klagomål. I februari 2021 fick projektet en ny inriktning med att modernisera det befintliga sociala systemet Paraplyet vilket innebar att arbetet med att ta fram ett gemensamt IT-stöd för händelserapportering lades ner.

Angränsande uppdrag

Socialnämnden och äldrenämnden ska i samråd med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna samordna och utveckla socialtjänstens och äldreomsorgens arbete med kvalitets- och ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 för att bidra till en likställighet i staden, bland annat genom ett ägandeskap av frågan i ILS-webb.

Avgränsningar

Inom ramen för detta budgetuppdrag omfattas enbart verksamhetsområdet äldreomsorg. Behovet finns dock inom alla verksamhetsområden inom socialtjänsten. Det är därför viktigt att vid en upphandling säkerställa att det finns förutsättningar för att all socialtjänst ska kunna nyttja systemet.

För avvikelshantering gällande hälso- och sjukvård inom äldreomsorgen i Stockholms stad används dokumentationssystemet Vodok. Avtalet för Vodok löper fram till 2026 och det pågår ett utvecklingsarbete kring hur dokumentation ska ske efter det. I detta budgetuppdrag kommer därför inte denna typ av avvikelshantering att prioriteras men det ska finnas möjlighet till den sortens avvikelser i systemet.

En eventuell hopkoppling av det digitala stödet för hantering av avvikelser och klagomål och sociala system är inte aktuellt i dagsläget.

Metod

Äldreförvaltningen har haft intern dialog och dialog med stadsdelsförvaltningar och andra fackförvaltningar i staden för att kartlägga behoven av digitalt stöd för hantering av avvikelser och klagomål. För att omvärldsbevaka olika verksamhetssystem har fler företag kontaktats och presenterat sina digitala lösningar.

Enkät

I socialförvaltningens och äldreförvaltningens gemensamma uppdrag att samordna kvalitets- och ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 skickades en enkät till alla stadsdelsförvaltningar innefattande både socialtjänsten och äldreomsorgen. Eftersom många av svaren även berörde behovet av digitalt stöd för hantering av avvikelser och klagomål är resultatet av enkäten relevant även för detta uppdrag.

Nuläge

Det saknas idag ett gemensamt elektroniskt system för hantering av avvikelserapporter utifrån socialtjänstlagen (SoL).

Synpunkter och klagomål från medborgare hanteras och registreras av respektive stadsdelsförvaltning och redovisning sker internt till respektive stadsdelsnämnd. Privata utförare har egna system för att registrera och dokumentera avvikelser, rapporter, synpunkter och klagomål och kommer inte till stadens kännedom.

Sammanfattningsvis saknas möjligheter att systematiskt och på en stadsövergripande nivå sammanställa och analysera inkommande synpunkter och klagomål för att kunna se eventuella mönster eller trender som indikerar kvalitetsförbättringar eller fortsatta brister i verksamhetens kvalitet och äldreomsorgen som helhet.

Enkät Kvalitetsledningssystem

Inom uppdraget att samordna kvalitets- och ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 skickades i februari 2022 en enkät till alla stadsdelsförvaltningar. Många svar berörde behovet av digitalt stöd för hantering av avvikelser och klagomål kopplat till kvalitets- och ledningssystemet vilket gör resultatet av enkäten relevant även för detta uppdrag.

I enkätsvaren framkommer att flertalet stadsdelsförvaltningar ser behov av att koppla ihop hanteringen av avvikelser och klagomål med arbetet med kvalitetsledningssystem. Med utgångspunkt i de behov som uttryckts av de nämnder som besvarat enkäten föreslås att staden tecknar licens för att använda processkartläggningsverktyget 2c8, samt Stratsys integrationsplug-in som möjliggör att 2c8 kopplas till modulen för kvalitetsledningssystem i ILS-webb.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Utredningen visar att digitalt stöd för att hantera avvikelser och klagomål behövs och efterfrågas av samtliga verksamhetsområden inom såväl äldreomsorg som socialtjänstens verksamhetsområden. Införandet av ett digitalt stöd kommer att påverka kvalitetsarbetet inom all socialtjänst i en positiv riktning.

För att införa digitalt stöd för hantering av avvikelser och klagomål krävs:

- att utvecklingen och samordningen av kvalitets- och ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9, kopplas ihop med införande av digitalt stöd för hantering av avvikelser och klagomål som sedan kan sammanställas i ILS-webb
- att stadsledningskontoret (SLK) utreder hantering av licenser, ekonomiska konsekvenser och förvaltningsorganisation av ett stadsövergripande avvikelshanteringssystem.