

**Handläggare**  
Sami Persson-Hentunen  
Telefon: 0850819427

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2020-01-30

## Systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg

Yttrande till Stadsrevisionen

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande över Stadsrevisionens projektrapport Systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg (nr 4/2019).

### Sammanfattning

Stadsrevisionen har genomfört en granskning för att bedöma om de fyra stadsdelsnämnderna Bromma, Farsta, Kungsholmen och Spånga-Tensta bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, myndighetsutövning barn och unga. I sin projektrapport lyfter revisionen fram behov av olika förbättringsåtgärder. För Farstas del gäller det bland annat att förvaltningen behöver säkerställa en fungerande och komplett avvikelshantering och systematiskt genomförda egenkontroller samt årligen redovisa en dokumenterad analys av verksamhetens kvalitet för nämnden.

Förvaltningens enhet för barn och ungdom har i samråd med kvalitetsstrateg sammanställt planerade åtgärder för att säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet bedrivs i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter.

### Bakgrund

Socialtjänstens verksamhet är komplex och kräver därför ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd kräver även att den som bedriver socialtjänst ansvarar för att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheten.

Ett ledningssystem gör det möjligt för ledningen att styra verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt. Händelser som kan leda till missförhållanden eller andra avvikelser

från de krav och mål som gäller för verksamheten kan därigenom förebyggas. För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt uppbyggt krävs ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete.

Stadsrevisionen har genomfört en granskning för att bedöma om nämnderna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg, i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter. Granskningen har omfattat stadsdelsnämnderna Bromma, Farsta, Kungsholmen och Spånga-Tensta och har avgränsats till myndighetsutövning gällande barn och unga.

Urvalet av stadsdelsnämnder har gjorts slumpmässigt bland nämnder som inte har ingått i någon av de granskningar av ledningssystem som revisionskontoret genomfört de senaste åren. Granskningen har mynnat ut i en revisionsrapport, som har remitterats till berörda instanser för yttrande senast den 28 februari 2020.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

### **Rapporten i sammanfattning**

Denna sammanfattning fokuserar på de delar i revisionsrapporten som berör Farsta stadsdelsnämnd.

### **Ansvar och grundläggande uppbyggnad**

Farsta stadsdelsnämnd har fastställt ett ledningssystem för kvalitet som i huvudsak följer Socialstyrelsens föreskrifter. För verksamhetsområdet myndighetsutövning som gäller barn och ungdom tar Farsta stadsdelsnämnd årligen fram ”Plan för systematiskt kvalitetsarbete för enheten barn och ungdom. Farsta stadsdelsnämnd har även upprättat processkartor för huvudprocesserna inom verksamhetsområdet. Revisorerna lyfter fram behovet av att fortsätta se över, tillgängliggöra och samla rutiner och processer för att underlätta användningen av dem.

### **Systematiskt förbättringsarbete**

Riskanalys: Nämnderna ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Farsta stadsdelsnämnd har inför verksamhetsplanen 2019 gjort en väsentlighets- och riskanalys på både förvaltnings-, avdelnings-, och enhetsnivå. Revisorerna lyfter fram behovet av att även dokumentera risker kontinuerligt under verksamhetsåret.

Egenkontroll: Nämnderna ska systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamhetens resultat och att verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Farsta stadsdelsnämnd har en dokumenterad plan för egenkontroll som bland annat omfattar granskning av social dokumentation och journalföring samt stickprovskontroller i utredningar. Revisorerna pekar på att enheten för barn och ungdom inte gjort en granskning av personakter de senaste åren. Biträdande enhetschefer har dock kontinuerliga ärendegenomgångar med socialsekreterarna.

Avvikelsehantering: Den som bedriver socialtjänst ska ta emot och utreda avvikelser när det kommer klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Den som bedriver socialtjänst är även skyldig att dokumentera, utreda och avhjälpa eller undanröja ett missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande i enlighet med lex Sarah.

Farsta stadsdelsnämnd har rutiner och blanketter för klagomål och synpunkter och dessa är kända inom granskad enhet. Farsta stadsdelsnämnd har även nämndspecifika rutiner för lex Sarah, i enlighet med kommunfullmäktiges riktlinjer. Nämnden har en processkarta för avvikelsehantering och blanketter för avvikelser och incidenter. Det finns en sammanställning för avvikelserna på granskad enhet.

Revisorerna lyfter fram behovet av att säkerställa kunskapen om vilka tillbud, olyckor, skador eller andra oönskade händelser som rapporteras i stadens system för incidenter, IA. Nämnden behöver också, genom att skapa systematik och ta fram en tydlig rutinbeskrivning, säkerställa att även övriga avvikelser rapporteras. Det kan till exempel gälla avsteg från rutin. Revisorerna belyser även vikten av att socialsekreterarna följer rutinerna för avvikelsehantering samt att stadsdelsnämnden gör en sammanställning som omfattar samtliga inkomna rapporter, klagomål och synpunkter från granskad enhet för analys av verksamhetens kvalitet.

Förbättrande åtgärder: Nämnderna ska utifrån resultaten av riskanalys, egenkontroll, utredning av avvikelser samt sammanställning och analys av avvikelser vidta de åtgärder som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet. Farsta stadsdelsnämnd vidtar dessa åtgärder utifrån de avvikelser som rapporteras in. Revisorerna pekar på att antalet inrapporterade avvikelser på granskad enhet är få och att det därför är svårt att säkerställa att

samtliga brister ligger till grund för arbetet med riskanalysen för nästkommande år.

### **Personalens medverkan**

Den som bedriver socialtjänst ska säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Process- och rutinbeskrivningar ska även vara lättillgängliga för personalen och ledningen behöver säkerställa att personalen känna till vart de ska vända sig med rapporter, klagomål och synpunkter.

Nämndens lex Sarah-ansvariga ansvarar för att personalen informeras om sin rapporteringsskyldighet och hur den ska fullföljas. Granskad enhet hos Farsta stadsdelsnämnd informerar om lex Sarah i sitt introduktionsmaterial för nyanställda och har haft ett informationstillfälle om lex Sarah under 2019. Revisorerna pekar på att det saknas dokumentation som styrker att personalen informerats om lex Sarah under 2018. Samtliga nyanställda socialsekreterare har heller inte fått information om lex Sarah i samband med sin introduktion.

Det systematiska kvalitetsarbetet är heller inte helt känt av personalen och enhetens dokumenterade rutiner är inte enhetligt samlade och/eller uppdaterade, vilket kan bli en utmaning för nyanställda. Vidtagna åtgärder utifrån inrapporterade avvikelser behöver i högre utsträckning återkopplas.

### **Dokumentation och återkoppling till nämnd**

Nämnderna ska dokumentera arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Den som bedriver socialtjänst ska utifrån dokumentationen varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse. Farsta stadsdelsnämnd har rutiner och processer för dokumentationen samt ett avsnitt om det systematiska kvalitetsarbetet i nämndens verksamhetsberättelse för 2018, i verksamhetsplanen för 2019 och i tertiärrapporterna under 2019.

Farsta stadsdelsnämnd sammanställer även en årlig kvalitetsberättelse. Revisorerna lyfter fram behovet av att kvalitetsberättelsen även redovisas för nämnden.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen ser för närvarande över organisering och ledning av enheten för barn och ungdom. Under hösten 2019 har det skett en rad förändringar. Bland annat har enheten fått tre tillförordnade

enhetschefer vars uppdrag löper till och med augusti 2020. Upprätthållandet och utvecklandet av enhetens systematiska kvalitetsarbete är en ständigt pågående process och enheten kommer att ta fram arbetssätt för att säkerställa detta även under perioder av omorganisering och personalomsättning. Enheten har utifrån revisorernas granskning och rapport utarbetat ett paket med olika åtgärder tillsammans med förvaltningens kvalitetsstrateg. Syftet är att komma till rätta med de delar av det systematiska kvalitetsarbetet som behöver förbättras.

### **Ansvar och grundläggande uppbyggnad**

Förvaltningen har sedan tidigare tagit fram processkartor för det verksamhetsområde som Stadsrevisionen har granskat. Dessa finns samlade på samarbetsytan för systematiskt kvalitetsarbete och är tillgängliga för samtliga medarbetare. Enheten för barn och ungdom kommer att arbeta med att öka medarbetarnas kunskap om vilka processkartor som finns för det egna verksamhetsområdet samt var dessa finns samlade. Förvaltningen kommer även att säkerställa att processkartorna revideras när behov uppstår.

### **Systematiskt förbättringsarbete**

Riskanalys: Förvaltningen har redan inlett ett utvecklingsarbete för hur riskanalyser genomförs och ser över hur risker kan bedömas och dokumenteras kontinuerligt under året. Detta innebär att enheten utöver sin årliga väsentlighets- och riskanalys framöver kommer att behöva bedöma och dokumentera risker i samband med att de upptäcks i verksamheten. Enheten ska även se över periodiciteten för de olika riskerna vid behov av tätare uppföljning av vissa risker.

Egenkontroll: Enheten har en befintlig plan för egenkontroll av samtliga moment i verksamhetsområdets arbetsprocesser som är knutna till lag eller föreskrift, inklusive granskning av personakter. Enheten ska systematiskt genomföra sina egenkontroller och följa upp dessa på årsbasis. Slutsatserna från egenkontrollerna ska mynna ut i en åtgärdsplan för det nästkommande året.

Avvikelsehantering och förbättrande åtgärder: Förvaltningens kvalitetsstrateg säkerställer att de interna rutinerna och blanketterna för klagomål och synpunkter, avvikelser, incidenter och lex Sarah uppdateras kontinuerligt och finns lättillgängliga vid sökning på intranätet. Kvalitetsstrateg ska även förtydliga i rutin vad som är en övrig avvikelse.

Enhetens ledningsgrupp ska årligen informera medarbetarna under arbetsplatsträffar om vad som kan vara en avvikelse och hur man

identifierar den samt hur medarbetarna rapporterar in identifierade avvikelser. Enheten kommer att förtydliga vad som är skillnaden mellan en incident som rapporteras i IA-systemet och ett missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande som ska resultera i en lex Sarah-rapport enligt Socialstyrelsens föreskrifter och kommunfullmäktiges riktlinjer.

Enheten bedöms redan hantera incidenter och avvikelser på ett återkommande och regelbundet, snabbt och brukarorienterat sätt. Enheten behöver dock i högre utsträckning börja dokumentera dessa för att komma till rätta med underrapporteringen och därigenom möjliggöra en systematisk övergripande analys på förvaltningsnivå samt komplett riskanalys.

Enheten ska även säkerställa att informationen om avvikelshantering är tillräckligt tydlig i introduktionsprogrammet för nya medarbetare. Enheten behöver även utvärdera sittintroduktionsprogram och göra nödvändiga kompletteringar i programmet utifrån inlämnade synpunkter från de introducerade medarbetarna. Introduktionsansvariga på enheten ska även försäkra sig om att alla moment i introduktionen följs upp.

### **Personalens medverkan**

Förvaltningen gör bedömningen att kunskap om systematiskt kvalitetsarbete – processkartläggning, processanalys, riskanalys, egenkontrollplanering, klagomåls- synpunkts- och avvikelshantering, uppföljning, åtgärder, dokumentstyrning, stöd- och styrdokument – inte ska ingå i sin helhet i det ordinarie introduktionsprogrammet. En ny medarbetare ska känna till hur hen förbättrar och utvecklar verksamheten genom att till exempel anmäla fel och brister och lämna förbättringsförslag, men hen behöver inte känna till varje del av det systematiska kvalitetsarbetet som i huvudsak ska skötas av förvaltningens och enhetens olika stödfunktioner.

Enhetens medarbetare ska däremot lätt kunna hitta och förstå rutiner för att kunna genomföra sitt arbete. Förvaltningen har en rutin för dokumentstyrning och en rutinbank för samtliga verksamheter där alla rutiner är samlade och sökbara. Verksamheterna bedriver ett ständigt arbete med att hålla sina rutiner uppdaterade.

Utöver detta pågår ett särskilt arbete inom enheten för barn och ungdom som omfattar kvalitetsgranskning och utveckling av befintliga rutiner samt framtagande av rutiner som saknas i dagsläget. Enheten har avsatt resurser för detta i form av en grupp

medarbetare som arbetar med rutinerna utifrån förvaltningens rutin för dokumentstyrning.

Att förbättra återkopplingen av inrapporterade avvikelser är ett av förvaltningens fokusområden för 2020. Formerna för återkoppling ska ses över och förvaltningen ska säkra att alla enheters ledningsgrupper får kunskap om att de tertialvis ska rapportera hur återkoppling skett och till vilka.

### **Dokumentation och återkoppling till nämnd**

Förvaltningens kvalitetsberättelse för 2020 ska redovisas för nämnden i samband med verksamhetsberättelsen.

Kvalitetsberättelsen kommer att innehålla en utförlig analys av förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande över Stadsrevisionens projektrapport.

Kerstin Sandström  
Stadsdelsdirektör

Therese Grahn  
Avdelningschef

### **Bilaga**

Stadsrevisionens projektrapport nr 4/2029, Systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Kerstin Sandström, Stadsdelsdirektör	2020-01-15
Therese Grahn, Avdelningschef	2020-01-15