

Handläggare
Fanny Eklund
Telefon: 0850808516

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd

Rapport missiv för yttrande samt projektrapport 4/2019 Systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten

Svar på revisionsrapport nr 4/2019 dnr 3.1.3–94/2019

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som sitt yttrande till revisionskontoret.

Sammanfattning

Revisionskontoret har sânt revisionsrapport om systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten för yttrande till stadsdelsnämnden senast den 28 februari 2020. Granskningen har omfattat Bromma, Farsta, Kungsholmen och Spånga-Tenstas stadsdelsförvaltningar.

Revisionskontorets samlade bedömning är att nämndens arbete inte till fullo bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och har lämnat rekommendationer. Nämnden behöver främst stärka sitt arbete med egenkontroller, avvikelshantering samt personalens medverkan i kvalitetsarbete. Lämnade rekommendationer kommenteras under rubriken Förvaltningens synpunkter och förslag.

Bakgrund

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

Granskningen har besvarats med följande revisionsfrågor:

- Har nämnderna fastställt ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter?
- Är ledningssystemet aktuellt, implementerat och känt inom organisationen?

- Bedriver nämnderna ett systematiskt förbättringsarbete i syfte att fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet?

Granskningen genomfördes under hösten 2019 genom intervjuer med enhetschef för familjeenheten och avdelningschef för socialtjänstavdelningen, två verksamhetsplanerare samt två socialsekreterare. Resultatet har sammanfattats i en revisionsrapport som remitterats till berörda instanser för yttrande senast den 28 februari 2020.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom socialtjänstavdelningen. Ärendet har behandlats av stadsdelsnämndens råd för funktionshinderfrågor den 6 februari, pensionärsråd den 10 februari samt förvaltningsgruppen den 5 februari.

Ärendet

Av socialtjänstlagen framgår att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet samt att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras (3 kap 3§ socialtjänstlagen). För att säkerställa att socialtjänstens verksamhet systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras kvaliteten behövs ett ledningssystem. Med ledningssystem avses ett system för att fastställa principer för ledning av verksamheten. För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt uppbyggt kräver ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete.

På Kungsholmens stadsdelsnämnd pågår ett arbete med att utveckla systematiken i kvalitetsarbetet och höja medarbetarnas kunskap. Bedömningen från revisionskontoret är dock att nämnden inte till fullo bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter. Granskningen visar att det finns brister gällande kännedom hos medarbetare och tillämpning av rutiner för avvikelshantering. Det bedöms således finnas risk att tillräcklig rapportering avseende avvikelser samt missförhållanden/risk för missförhållande enligt lex Sarah inte sker. Vidare visar granskningen på brister när det gäller systematiken för egenkontroller i form av granskning av personakter samt analys och åtgärder avseende detsamma. Det saknas även en dokumenterad analys av verksamhetens kvalitet utifrån en sammanställning av riskanalys, samtliga avvikelser och egenkontroller på Kungsholmen.

Utifrån redovisade iakttagelser och bedömningar lämnar revisionskontoret följande rekommendationer:

- Utveckla hanteringen av avvikelser i syfte att säkerställa att alla avvikelser rapporteras och hanteras
- Säkerställ att egenkontroll, i form av granskning av personakter, genomförs systematiskt.
- Fastställ nämndspecifika rutiner för lex Sarah, i enlighet med kommunfullmäktiges riktlinjer
- Säkerställ att personalen informeras om deras rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter och kommunfullmäktiges riktlinjer
- Säkerställ att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar en dokumenterad analys av verksamhetens kvalitet utifrån en sammanställning av riskanalys, samtliga avvikelser och egenkontroller samt att resultatet redovisas för nämnd.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Vid tidpunkten för granskningen pågick ett arbete med att utveckla ett enhetsspecifikt ledningssystem på familjeenheten.

Ledningssystemet presenterade för medarbetare på familjeenheten vid en planeringsdag den 24 oktober 2019 och innefattar bland annat rutiner för synpunkter och klagomål, avvikelser samt lex Sarah, rutin för väsentlighets- och riskanalys samt egenkontroll. Förvaltningen behöver dock säkerställa att medarbetare regelbundet informeras för att fortlöpande kunna arbeta och utveckla kvalitetsarbetet. Under 2020 kommer stadsledningskontoret tillsammans med socialförvaltningen och representanter från några stadsdelsförvaltningar att arbeta fram en gemensam ram för kvalitets- och ledningssystem för socialtjänsten i ILS-webben.

I det följande kommenterar förvaltningen de punkter där stadsrevisionen givit nämnden rekommendationer.

Avvikelsehantering

Granskningen visar att det finns rutiner och blanketter för att rapportera synpunkter, klagomål samt avvikelser. Förvaltningen behöver dock säkerställa att medarbetarna har kunskap om vad som ska rapporteras och vart. Under våren 2020 kommer förvaltningen att genomföra en internutbildning gällande avvikelsehantering, såväl på lednings- som medarbetarnivå. Utbildningen kommer innefatta såväl synpunkter och klagomål, avvikelser, lex Sarah samt rapportering i stadens system för incidentrapportering, IA. För medarbetare som inte kommer att kunna ta del av informationen vid tillfället behöver förvaltningen säkerställa tillgång till materialet på

annat sätt. Förvaltningen kommer även att se över tillvägagångssätt och verktyg för att rapportera och dokumentera avvikelser på enhetsnivå.

Systematiska egenkontroller

För att säkerställa att egenkontroller genomförs systematiskt kommer det att implementeras som en aktivitet i enhetens årshjul. I förvaltningen övergripande väsentlighets- och riskanalys finns systematiskt genomförda egenkontroller som ett arbetssätt för att säkerställa en rättssäker handläggning. En sammanfattande analys av resultatet sker på årsbasis i samband med verksamhetsberättelse som delges nämnden.

Fastställa nämndspecifika rutiner för lex Sarah

Arbete pågår med att revidera styrdokumentet för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete på förvaltningsnivå. I samband med revideringen kommer även rutinen för lex Sarah att gås igenom för att säkerställa dess aktualitet. Nämnden förväntas kunna fastställa rutinen under våren 2020.

Personalens medverkan

Förvaltningen anser att personalens medverkan innefattar att känna till hur man kan bidra till förbättringar och utveckling av verksamheten genom att till exempel anmäla fel och brister samt lämna förbättringsförslag. Detta ingår i introduktionen för nyanställda men medarbetare behöver kontinuerligt informeras och påminnas. Detta kommer göras genom intern utbildning för ledning och medarbetare.

För att säkerställa en handläggning och dokumentation av hög kvalitet behöver medarbetare på ett lättillgängligt sätt kunna hitta relevanta rutiner. Under hösten 2019 har verksamhetsplanerare tillsammans med enhetschef och biträdande enhetschefer tagit fram en tjänstekarta som syftar till att säkerställa kvaliteten i handläggning inom sociala barnvården. I tjänstekartan samlas även rutiner för att förenkla möjligheten att hitta dem samt blanketten för att rapportera lex Sarah. Tjänstekartan har presenterats för medarbetare på planeringsdag den 24 oktober 2019 samt den 7 och 8 januari 2020 som sedan har kunnat komplettera med rutiner som saknats.

Former för återkopplingen av inrapporterade avvikelser och lex Sarah kommer att utvecklas under året.

Dokumentation och återkoppling till nämnd

En samlad analys av det systematiska kvalitetsarbetet sker återkommande i enhetens tertialrapporter och verksamhetsberättelse som även redovisas till nämnd. En rutin för hur enheterna ska redovisa det systematiska kvalitetsarbetet finns. Ett utvecklingsområde för 2020 är att säkerställa enheternas följsamhet till rutinen.

Jämställdhetsanalys

Förvaltningens bedömning är att detta ärende varken innebär direkta eller indirekta konsekvenser för kvinnor respektive män och någon ytterligare jämställdhetsanalys behöver inte göras.

Stadsdelsdirektör

Ansvarig

Bilagor

1. Projektrapport 4/2019 Systematiskt kvalitetsarbete inom socialtjänsten
2. Missiv för yttrande Systematiskt kvalitetsarbete
3. Information projektrapport