

Avdelning öst
Gunilla Rönnqvist
Gunilla.Ronnqvist@ivo.se

Södermalms stadsdelsförvaltning
Box 4270
102 66 STOCKHOLM

SÖDERMALMS
STADSDELSFÖRVALTNING

Ink 2019-09-27

Dnr Söd - 2019 - 1368

Kommunicering av underlag till beslut

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har den 30 augusti 2019 genomfört en inspektion på Södermalms stadsdelsförvaltning. Personal från enheterna barn och unga, ekonomiskt bistånd och vuxna deltog. Intervjuprotokollet från inspektionen har faktagranskats av intervjuad personal. Protokollet skickas som bilaga.

IVO har inhämtat och granskat journalanteckningar i två specifika ärenden utifrån inkomna klagomål. Journalanteckningarna i barnärendet avser perioden 2018-01-22--2019-08-22. Journalanteckningarna i ärendet som handlar om ekonomiskt bistånd avser perioden 2018-01-17--2019-08-29.

Nämnden får härmed möjlighet att lämna eventuella synpunkter på det underlag IVO har inhämtat och granskat, som kommer att ligga till grund för IVO's bedömning. Eventuella synpunkter ska ha inkommit till IVO före **den 31 oktober 2019**.

Vid kontakt med IVO i detta ärende bör diarienummer 8.5-14475/2019 anges.



Gunilla Rönnqvist,
Inspektör

Bilagor: Protokoll

Sammanfattande information om respektive enhet och övrig information om stadsdelen.

Enheten för ekonomiskt bistånd; Ansvarig enhetschef har varit i tjänst sedan april 2019. Angående personalgruppen; en del anställda är nyexaminerade och andra är erfarna. Totalt 35 anställda. Antalet anställda är tillräckligt enligt enhetschefen. Nuvarande arbetssätt kommer att utvärderas och eventuellt förändras. ”Vad är det som gör att vissa saker faller mellan stolarna”; en genomgång av processerna ska göras i nästa vecka. Ansvarig enhetschef menar att det varit bekymmer med handlingar bland annat pga. bristen på säkerutskrift. Det som även påverkat arbetssituationen är att byte av personal har gjort att det blir rörigt i verksamheten.

Enheten för vuxna; 44 anställda om tre arbetsgrupper; beroende, funktionsnedsättning och socialpsykiatri. I varje grupp arbetar 12-14 personer. Förutom enhetschef finns en gruppleddare som bland annat arbetar med stöd gällande ledningsfrågor samt i utvecklingsarbetet. Enligt enhetschefen arbetar relativt många unga personer inom enheten men det har inte slutat/börjat någon personal på 1,5 år. En del erfarna handläggare finns också. Ansvarig enhetschef bedömer att bemanningen är bra.

Enheten för barn- och ungdom;

11 anställda arbetar med barn/föräldrar i åldrarna 0-12 år samt biträdande enhetschef.

10 anställda arbetar med ungdomar/föräldrar samt biträdande enhetschef.

5 anställda arbetar med ensamkommande barn/ungdomar och en biträdande enhetschef.

I familjevården arbetar 8 personer och en biträdande enhetschef.

Inom familjerätten arbetar 10 personer och en biträdande enhetschef.

Ansvarig enhetschef berättar att ingen nyexaminerad är anställd utan det finns personal med stor erfarenhet som arbetar inom enheten.

Tidigare var det ingen omsättning på personal, men nu är det både långa och kortare sjukskrivningar. Anledningarna till detta är bland annat en ganska pressad arbetssituation och andra personliga skäl.

Ansvarig enhetschef bedömer att det finns bra kompetens i arbetsgruppen och att det är ”mycket att göra”. I arbetsgruppen ingår inte insatser.

Enheten för mottagning och unga vuxna: from den 1 oktober 2019 kommer mottagningen ha en ny organisation. I nuvarande mottagning ingår barn och unga, utredning funktionsnedsättning barn, mottagning socialpsykiatri och funktionsnedsättning, VINR, mottagning missbruk samt unga vuxna och tre biträdande enhetschefer. Tidigare var enheten

evakuerad till annan lokal vilket försvårade för personalen gällande hanteringen av ärenden och handlingar. Under en period våren sommaren 2018 slutade många i gruppen som arbetar med vuxenärenden av olika skäl. Skälen var inte kopplade till trivsel på arbetsplatsen. En del sjukskrivningar finns inom enhetens personal.

Enheten försöker att inte anställa konsulter. Har en ambition att ha en något större personalgrupp. Är 34 anställda. Ansvarig enhetschef bedömer att kunskapen och erfarenheten på enheten är stor.

Den 1 oktober 2019 omorganiseras mottagningsenheten i syfte att renodla den, ge biträdande ett mer begränsat ansvarområde och flytta utredningsarbetet till övriga enheter.

Befolkning på Södermalm; 130 000 invånare

Frågeställning Vilka generella rutiner har ni gällande *administration av handlingar*?

Svar: Gällande utskick och inkommen handling: Handlingar ska utlämnas skyndsamt = inom 1 vecka. Tiden beror på omfattningen och om man behöver sekretesskyddad del av dokumentet eller inte.

Enligt enhetscheferna registreras begäran om handling i den enskildes journal. Av journalerna ska det framgå hur ansvarig handläggare/nämnden agerar och en utomstående ska kunna följa handläggningen. Den enskilde uppmanas att komma till receptionen och hämta handlingarna. Väl där får den enskilde skriva på ett kvitto att handlingen hämtats och att den enskilde legitimerat sig. "Kvittot" sparas i receptionen. Enhetscheferna är osäkra på om "kvittot" skickas till ansvarig handläggare så att denne får vetskapen om utlämnad handling och kan notera det i akten.

Avslag på begäran om utlämnande av handling diarieförs. Enligt jurist har avdelningschefen delegation att ta sådant beslut. I introduktionen av nya handläggare ges denna information. Enligt enhetschef finns skriftlig rutin om utlämnande av handling. Jurist berättar att denne inte har vetskap om rutiner finns eller inte.

Frågeställning Vilka rutiner har nämnden avseende att *lämna ut en handling*?

Svar: Intervjuad beskriver att rekommenderad post används om det är sekretesshandlingar, de intervjuade är dock osäkra vilken rutin nämnden har då en handling ska lämnas ut. Förmedlar att ofta kommer

den enskilda och hämtar handlingen i receptionen. Enhetscheferna säger att "biträdande enhetschefer kan detta på sina fem fingrar – vi kan inte".

Frågeställning Vilka rutiner har nämnden avseende *e-posthantering*?

Svar: Rutinerna tas upp i samband med introduktionen. Rutinen är att internt material skickas via e-post, även sådant som är sekretessmaterial. Myndighetens interna mail är skyddad. Externt skickas inte sekretessmaterial. Jurist tar upp att personal får en uppmaning att inte skriva sekretessinformation i ärendemeningen i ett epostmeddelande, detta underlättar i samband med utlämning av handling. De intervjuade berättar att varje enhet har en ansvarig person som ska gå igenom vad som gäller gällande e-post och sekretessmaterial med nyanställda. Jurist har även drop-in utbildningar om utlämnande av handlingar och sekretess. Dessa är riktade till alla anställda.

En intervjuad berättar att de tidigare fått beröm att de skickat ut begärda handlingar snabbt. På den tiden ansvarade en person att detta skedde skyndsamt. De intervjuade tror att det är anledningen till att det då gick snabbt och smidigt.

Frågeställning Vilka rutiner har nämnden avseende *hantering av skyddade personuppgifter*?

Svar: I verksamhetssystemet markeras ärendet med ordet *Sekretess* om den enskilde har skyddade personuppgifter, detta indikerar att endast chef och ansvarig handläggare har tillgång till informationen i ärendet.

Efter att en av Lex Sarahutredningarna skrevs har en rutin upparbetats om att en blankett fylls i och bifogas ärendet. Detta gäller ärenden som tagits upp i nämnden och handling ska skickas ut därefter. Handläggare kan på blanketten förtydliga att handlingarna inte skall skickas ut på ett visst sätt. Det ska framkomma tydligt var handlingarna ska expedieras. Registrator skickar handlingar från nämnden.

Frågeställning Hur följer ledningen upp att personal har kunskap om rutiner?

Svar: En av enhetscheferna beskriver att årshjulet följs och vissa punkter läggs in extra och tas upp i gruppen. Annan enhetschef säger att detta kanske är klokt att ta efter. Det görs olika. Någon av de

intervjuade tar upp vissa frågor på arbetsplatsträff (APT). En enhetschef berättar att på dennes enhet har de processarbete 1 g/ mån, där tas klagomål och Lex Sarah upp; vad har kommit in och hur arbetar vi vidare. De intervjuade menar att oftast gör personal rätt men det behöver tas upp då det inte fungerar. Alla enheter arbetar med processarbete 1g/månad och med de klagomål och eventuella lex Sarah-rapporter som kommit.

Enligt de intervjuade är biträdande enhetschefer mycket närvarande för socialsekreterare och har hög delegation. Biträdande enhetschefer vet vilka rutiner som gäller avseende hantering av handlingar och utlämnande av handlingar. Biträdande enhetschefer har regelbundna samtal med socialsekreterare och ger dessa stöd.

Om något hanterats felaktigt och berör flera enheter i det aktuella ärendet tas det upp med ansvariga chefer.

Verksamhetscontroller och tillika Lex Sarahutredaren berättar att en gång varje halvår sammanställs alla klagomål och Lex Sarah anmälningar och utredningar i en bilaga till nämnden. Nämnden hålls informerad om vad som brustit och vilka åtgärder som tas. Oklart är hur denna information lämnas till och används av alla enhetschefer.

De intervjuade uppmanas efter inspektionen att besvara frågan; Om rutiner inte följs; vad är ansvariga chefers nästa steg?

Enhetscheferna gör en analys över händelserna tillsammans med biträdande chefer. Chefer undersöker vad hindret är för att rutiner inte följs, är det något som är oklart, svårt att begripa, går emot annan policy. Ledningen förbättrar, påminner och följer upp. Det är en del av det processarbete som pågår inom alla enheter. Om det är samma medarbetare som brister kan särskilda insatser för medarbetaren behövas.

Christina Koistinen; du får gärna utveckla detta och även förtydliga vad nämnden anser om de Lex Sarah anmälningar och utredningar som föranlett tillsynen och om de beskrivna åtgärderna är tillräckliga?

Svar: I verksamhetsplan 2015 beslutade Södermalms stadsdelsnämnd att förvaltningen en gång i halvåret ska sammanställa rapporter om lex Sarah och redovisa vilka lärdomar som dragits. Denna sammanställning finns sedan dess som bilaga i nämndens tertialrapport 2 och verksamhetsberättelse. Nämnden hålls även informerad om vad som brustit genom att samtliga inkomna lex Sarah-rapporter och beslut månatligt anmäls till stadsdelsnämnden i ett anmälningsärende. Stadsdelsnämnden har varit nöjd med förvaltningens arbetssätt.

Avdelningschef för sociala avdelningen har delegation att fatta beslut i lex Sarah-ärenden.

Sociala avdelningens utvecklingsenhet samlar in och sammanställer den samlade lex Sarah-bilagan och beskriver hur verksamheterna arbetar med sitt förbättrings- och utvecklingsarbete utifrån de lärdomar som dragits. Sammanställningen finns att läsa för alla enhetschefer.

På övergripande nivå sker det systematiska kvalitetsarbetet i sociala avdelningens ledningsgrupper. Genom att samla in information från bland annat utredningar om lex Sarah, enheternas riskanalyser, inkomna klagomål, resultat från verksamhetsuppföljningarna och enheternas åtgärdsplaner får avdelningen en helhetsbild av verksamheten.

Frågeställning Uppdateras adresser automatiskt i verksamhetssystemet?

Svar: Nej, personal behöver manuellt kontrollera att adressen stämmer. De intervjuade hoppas att det nya verksamhetssystemet kommer uppdatera adresser automatiskt.

Frågeställning Vad är *mentorernas uppgift*?

Svar: En utsedd mentor får en nyanställd personal under en inskolningsperiod. En inskolningsperiod kan variera mellan 1 månad till 1 år. Både mentor och samordnare ger information om hur arbetet ska skötas, rutiner, delegation osv. Den nyanställda får även praktisk hjälp och går dubbelt med en mer erfaren kollega.

De intervjuade bedömer att strukturen med mentorskap minskar risken att fel i handläggningen sker.

Frågeställning Hur arbetar nämnden, främst gällande ekonomiskt bistånd, med att ta in korrekta/nödvändiga handlingar?

Svar: De intervjuade vet inte. Beskriver att den enskilde lämnar in ansökan i reception som stämplar ansökan med dagens datum. Sökanden har möjlighet att kopiera sina begärda handlingar själv i receptionen och de har även möjlighet att dra ut handlingar från tex Försäkringskassans hemsida med hjälp av Bankid. Handläggare registrerar inkomna handlingar efter att dessa lagts i ansvarig handläggares postfack av intern posten. Om handläggare inte är i tjänst ska kollega kolla postfacket för att registrera handlingarna. Ibland missförstår klienten vad som skall krävas in. De intervjuade berättar att

handlingar kan ligga en dag eller två innan de blir registrerade. Om enskild ringer och vill säkerställa att handläggare fått handlingarna visas det då inte i systemet utan handläggare får gå till postfacket alternativt kontakta internposten då handlingarna kan "vara i huset". Vi resonerar om vikten av att registrera inkomna handlingar.

Den interna posten delas ut tre gånger per dag. Ansökningar och annat som lämnas i receptionen delas ut i handläggarnas postkorg tre gånger per dag. Det finns en rutin för hur socialsekreterare håller koll på varandras postkorgar vid exempelvis sjukdom.

Frågeställning Fungerade hanteringen av handlingar före november 2017 bättre och i så fall varför?

Svar: De intervjuade menar att nämnden blivit bättre på att göra Lex Sarah anmälningar/utredningar därav det ökade antalet. Personal uppmanas att göra detta. Förvaltningen har höjt ambitionsnivån och medarbetare har blivit bättre på att uppmärksamma brister i verksamheten.

Frågeställning Hur har Lex Sarahutredningarna följts upp?

Svar: En rutin är att Lex Sarahutredningarna sammanställs halvårsvis. Utvecklingsenheten ställer kompletterande frågor till ansvarig chef och detta underlag lämnas i en sammanställd bilaga till nämnden.

De intervjuade beskriver att alla lex Sarah utredningar följts upp.

De intervjuade uppmanas efter inspektionen att beskriva mer tydligt hur uppföljningarna gått till samt vad uppföljningarna visat.

Svar: Enheterna uppmanar personalen att uppmärksamma avvikelser och att göra lex Sarah när det finns anledning. I samband med det ses rutiner över, rutiner revideras vid behov, chefer påminner på apt, om bristen är kopplad till en enskild medarbetare hanteras det. Löpande ärendedragning enskilt och i grupp, utbildning och påminnelser, uppföljningar med arbetsgruppen och medarbetare kring arbetssätt och ärendehantering. Enhetschef för mottagningsenheten har uppmärksammat svårigheter i organisationen av avdelningen och det har resulterat i en omorganisation. Verksamheterna följer inströmningen av ärenden och rekryterar medarbetare. Chefer strävar efter att alltid ha tillräcklig bemanning och har haft viss överanställning. Vid behov har konsulter hyrts in.

Vidtagna åtgärder har fungerat. Fungerande rutiner finns inom enheterna.

Frågeställning Har åtgärderna givit önskad effekt? Berätta/beskriv. Om det ej givit önskad effekt- vad är nästa steg/plan?

Svar: När något felaktigt händer diskuteras det igenom i den grupp incidenten hänt och eventuellt med annan berörd grupp. Rutinerna har förändrats konkret och blivit tydligare. Måste hålla rutiner vid liv.

Övrig frågeställning: Vem håller i APT?

Svar: Enhetschefer.

Övrigt: De intervjuade anser att biträdande enhetschef borde ha varit med vid dagens inspektion, då det var detaljerade frågor som enhetscheferna inte kunde svara på.

Förtydligande ändringar är gjorda efter faktagranskning. 190923/
Gunilla Rönnqvist