

Handläggare:
Kristina Svärling
08 508 18 080

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2014-05-22

Avvikelsehantering inom socialtjänsten

Yttrande över rapport från Stadsrevisionen

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande över Stadsrevisionens rapport Avvikelsehantering inom socialtjänsten (nr 4, 2014).

Steinunn Á Håkansson
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Revisionskontoret har granskat avvikelsehanteringen inom den sociala barn- och ungdomsvården i Farsta och Skarpnäck samt hos socialnämnden för att bedöma om dessa nämnder har ett fungerande system för att identifiera och komma till rätta med brister i verksamheten. Bland annat rekommenderas Farsta stadsdelsnämnd att påskynda sitt arbete med att fastställa ett övergripande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbetet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter.

Nämnden har en projektledare som på heltid leder arbetet med att utveckla ett ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrifter. Arbetet pågår under hela 2014. Under året kommer även nya rutiner för lex Sarah att presenteras för godkännande av nämnden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för socialtjänst.

Bakgrund

Revisionskontoret har granskat avvikelshanteringen inom den sociala barn- och ungdomsvården för att bedöma om nämnderna har ett fungerande system för att identifiera och komma till rätta med brister i verksamheten. Granskningen omfattar stadsdelsnämnderna Farsta och Skarpnäck samt socialnämnden.

Rapporten har överlämnats till Farsta stadsdelsnämnd för yttrande senast den 28 maj.

Granskningen i sammanfattning

En rad nationella utredningar har berört den sociala barn- och ungdomsvården under senare år och har bidragit till en skärpt lagstiftning. Skärpningen ska trygga en förbättrad kvalitet och säkerhet i samhällsvården.

En viktig förutsättning för att detta ska kunna uppnås är att nämnderna, systematiskt och fortlöpande, säkrar kvaliteten inom verksamheten. Nämnden måste ha processer och rutiner för att kunna hantera fel och brister i verksamheten som, om de inte upptäcks, kan leda till att barn och ungdomar drabbas av missförhållanden.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete anger att vårdgivare och huvudmän ska ansvara för att det finns ett ledningssystem i verksamheten. Ledningssystemet ska belysa hur fel och brister ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur åtgärderna ska följas upp. För den som bedriver socialtjänst krävs bland annat att det finns rutiner för att hantera synpunkter och klagomål samt missförhållanden enligt lex Sarah.

Från att tidigare ha omfattat omsorg om äldre personer och personer med funktionsnedsättning gäller bestämmelserna om lex Sarah hela socialtjänsten från och med den 1 juli 2011. Lex Sarah är alltså en relativt ny bestämmelse inom individ- och familjeomsorgen och därmed finns en risk att verksamma inom området ännu inte har tillräckliga kunskaper om sina skyldigheter att anmäla missförhållande inom verksamheten.

Revisionskontorets granskning visar att nämnderna har lokala riktlinjer för rapportering enligt lex Sarah och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Det framgår dock inte av nämndernas redovisningar, till exempel i verksamhetsberättelser, hur det som rapporterats tagits om hand av verksamheten i förebyggande syfte och i arbetet med att utveckla kvaliteten. Detta bör på ett tydligare sätt integreras i nämndernas system för avvikelshantering.

För att avvikelshantering ska kunna bli ett verktyg i medarbetarnas arbete med att hitta kvalitetsbrister är det angeläget att begreppet ”avvikelse” tolkas på ett enhetligt sätt.

Det förekommer avvikelser i handlägningsprocessen som avviker från kraven i lagar och förordningar men som inte har hanterats på ett systematiskt sätt, till exempel vad avser utrednings- och placeringstider. Det är väsentligt att de båda stadsdelsnämnderna tar ställning till hur denna typ av avvikelser ska samlas upp och tas tillvara i det förebyggande arbetet.

Nämnderna behöver bli bättre i arbetet med att löpande identifiera och hantera risker för att kunna förbygga missförhållanden. Genom att arbeta förebyggande med riskanalyser kan avvikelser förhindras. I intervjuer anges att riskanalyserna är ett utvecklingsområde. Egenkontrollen, det vill säga den löpande kontrollen och utvärderingen av verksamhetens kvalitet, är en väsentlig del i arbetet med att tydliggöra och åtgärda avvikelser.

Stadsrevisionens rekommendationer

Utifrån ovanstående bedömningar och iakttagelser riktar revisionskontoret ett antal rekommendationer till de granskade nämnderna.

- Farsta stadsdelsnämnd rekommenderas att påskynda sitt arbete med att fastställa ett ledningssystem för kvalitetsutveckling i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter 2011:9.
- Nämnderna behöver se över sina preliminära rutiner för rapportering enligt lex Sarah så att de inte avviker från de riktlinjer som fullmäktige fastställde under 2013.

- De båda stadsdelsnämnden behöver också på ett tydligare sätt integrera avvikelser i form av klagomål och synpunkter i sina system för avvikelshantering. I detta sammanhang bör nämnderna även reflektera över behovet av att underlätta för barn och ungdomar att komma med klagomål och synpunkter.
- Vidare bör stadsdelsnämnderna klargöra hur avvikelser i myndighetsutövningen inom den sociala barn- och ungdomsvården ska samlas upp och tas tillvara i det förebyggande arbetet. Socialnämnden, i rollen som central samordnare gentemot stadsdelsnämnderna, bör stödja stadsdelsnämnderna i arbetet och bidra till att verksamheterna får en gemensam tolkning av begreppet ”avvikelse”.
- De tre granskade nämnderna behöver stödja handläggarna i arbetet med egenkontrollen genom vägledning och utbildning i Paraplysystemet och dess rapportfunktion. Socialnämnden bör påskynda arbetet med statistikprojektet för att ge handläggarna ytterligare förutsättningar i arbetet med att kvalitetssäkra verksamheten.
- Socialnämnden bör se till att Socialjouren och resursteamet för barn och ungdom använder Paraplysystemet för sin sociala dokumentation. Socialjouren bör dokumentera samtliga ärenden i systemet, där biståndsbeslut blir aktuellt.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har inlett ett arbete som kommer att pågå under hela 2014 för att utveckla ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter. Arbetet leds av en projektledare på heltid. Bland annat kommer barn- och ungdomsprocessen att kartläggas, med särskild prioritering av processen som rör placeringar av barn och ungdomar i familjehem, hem för vård eller boende (HVB) och jourhem. Utifrån kartläggningen kommer en riskanalys att genomföras och rutiner och områden för egenkontroll att fastställas.

Avvikelsehanteringen kommer också att ses över för hela socialtjänsten. Nya rutiner för sammanställning av klagomål och synpunkter samt rapportering enligt lex Sarah är under utveckling. Rutinerna för lex Sarah kommer att presenteras för godkännande av nämnden under året.

De nya rutiner som tas fram för ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete kommer att införas under 2014 i takt med att de färdigställs och godkänns av förvaltningsledningen. En viktig del av arbetet är att göra medarbetarna delaktiga i utvecklingen och kartläggningen av processer, krav och mål. Därför kommer det grundläggande arbetet att bedrivas genom workshops med personalen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som yttrande till Stadsrevisionen.

Bilaga

Stadsrevisionens rapport Avvikelsehantering inom socialtjänsten (nr 4, 2014)