

Handläggare
Lena Murray
Telefon: 0850825615**Till**
Socialnämnden

Yttrande över revisionsrapport om avvikelsehantering inom socialtjänsten

Remiss från stadsrevisionen,

Förslag till beslut

1. Socialnämnden hänvisar till detta tjänsteutlåtande som svar på rubricerad remiss.
2. Omedelbar justering

Gillis Hammar
FörvaltningschefAlexandra Göransson
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadsrevisionen har granskat avvikelsehanteringen inom socialtjänsten hos socialförvaltningens verksamheter socialjouren och Resursteamerna barn och unga samt hos stadsdelsförvaltningarna Farsta och Skarpnäck. Revisionskontoret bedömer i en sammanfattning att den sociala barn- och ungdomsvården inom granskade nämnder i dagsläget ännu inte har ett sammanhållet system för avvikelsehantering. Dock bedömer revisionskontoret att det finns en medvetenhet om vilka krav som ställs och arbete pågår med att kartlägga de lokala processer och rutiner som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Revisionskontorets uppfattning är att stadsdelsnämnderna behöver strategiskt stöd av socialnämnden i detta arbete.

Förvaltningen instämmer i att det är viktigt att verksamheterna har hög kvalitet och kontinuerligt följs upp och att förbättringar sker vid behov. Vissa åtgärder har genomförts och arbete pågår med att utveckla övriga områden.

Förvaltningen har genomfört utbildningar kring lex Sarah och om stadens riktlinjer inom barn-och ungdomsvården.

Bakgrund

Stadsrevisionen har överlämnat revisionsrapport om avvikelshantering inom socialtjänsten för yttrande till socialnämnden och stadsdelsnämnderna Farsta och Skarpnäck. Svar ska lämnas senast den 28 maj 2014.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom socialtjänstavdelningen i samarbete med avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Ärendet

Syftet med revisorernas granskning är att bedöma om nämnden har ett fungerande system för att identifiera och komma till rätta med brister i den egna verksamheten samt att förhindra att liknande avvikelser drabbar andra. Stadsrevisionen konstaterar att socialnämnden har fastställt ett ledningssystem för kvalitetsutveckling. Ledningssystemet avser verksamheter i egen regi och kompletteras med ansvarsnivåer och verksamhetsspecifika processer, rutiner och uppföljningsmetoder.

Revisionskontoret bedömer att det finns en medvetenhet om kraven som ställs och att ett arbete pågår med att kartlägga lokala processer och rutiner som behövs förstärkas. Revisionskontoret anser dock att den sociala barn- och ungdomsvården inom de granskade nämnderna i dagsläget ännu inte har ett sammanhållet system i denna del.

Revisionskontoret konstaterar att det kan finnas behov av en strukturerad central samordning för att säkerställa att verksamheterna uppfyller kraven i föreskrifterna och tillämpar enhetliga rutiner gentemot medborgarna.

Revisionskontoret rekommenderar nämnderna att se över sina preliminära riktlinjer för rapportering enligt Lex Sarah så de följer de riktlinjer som fastställts av fullmäktige under 2013 samt att stödja arbetet med egenkontroll genom vägledning och utbildning i stadens Paraplysystem.

För socialnämnden rekommenderas att se till att de granskade enheterna Stockholms stads socialjour och Resursteamerna barn och unga använder Paraplysystemet för sin sociala dokumentation

avseende personer tillhörande Stockholms stad. Stockholm stads socialjour bör dokumentera samtliga ärenden i Paraplyet där biståndsbeslut blir aktuellt.

Förvaltningens synpunkter

Stadsrevisionen har funnit att det finns förbättringsområden inom ledningssystemet för kvalitet hos samtliga granskade nämnder. Förvaltningen instämmer i att det är viktigt att verksamheterna har hög kvalitet och kontinuerligt följs upp och att förbättringar sker vid behov. Vissa åtgärder har genomförts och arbete pågår med att utveckla övriga områden.

Revisionskontoret konstaterar att stadsdelsnämnderna bör få centralt stöd i att utforma övergripande kvalitetsledningssystem samt tillämpningar av dessa. Förvaltningen menar att de riktlinjer som utarbetats och antagits av Kommunfullmäktige för olika verksamheter inom stadens socialtjänst utgör stöd för handläggning och dokumentation. Förvaltningen anordnar kontinuerligt utbildningar och tillämpningsmöten kring riktlinjer.

Socialförvaltningen delar uppfattningen att det är angeläget att ett arbete pågår med att utveckla statistiksystem inom bl a barn-och ungdomsvården.

Förvaltningen delar revisionskontorets uppfattning att riskanalyserna är ett utvecklingsområde. Inom socialförvaltningens verksamheter pågår en anpassning av det övergripande ledningssystemet till enhetsnivåer, så att det uppfyller kraven i föreskrifternas och de allmänna rådets intentioner. I enheternas ledningssystem finns beskrivningar av hur avvikelser systematiskt identifieras, sammanställs och följs upp. Rutiner kring riskanalyser och hur dessa tas till vara för att utveckla verksamheten håller på att tas fram. Stockholm stads socialjour har till stora delar färdigställt rutiner efter en omfattande genomgång av hur enheten hanterar synpunkter och klagomål. Under våren startar kontroll av samtliga ärenden som handlar om barn som upplevt våld och om skyddsbedömningar gjorts och dokumenterats. Resursteamet barn och ungdom har rutiner för hantering av synpunkter och klagomål, såväl från barn och familjer som från handläggande socialsekreterare. Resursteamet barn och unga har förtydligat hur informationsöverföring sker mellan socialförvaltningen och placerande stadsdelar vad gäller konstaterade avvikelser i jour- och/eller familjehem.

Förvaltningen har uppdaterat rutiner enligt riktlinjer för lex Sarah och fortsätter med återkommande information och kunskapsöverföring till berörda personalgrupper.

Staden har fastställt riktlinjer kring lex Sarah och dessutom finns Socialstyrelsens handbok och föreskrifter om kvalitetsledningssystem. Förvaltningen har anordnat utbildningar för samtliga ansvariga chefer inom socialtjänsten samt bistått med material som behövs för verksamheternas arbete. Central samordning sker också av frågorna i ett nätverk kring lex Sarah.

Revisorerna rekommenderar de tre granskade nämnderna att finna former för att stödja handläggarna i arbete med egenkontroll. Ansvaret ligger på respektive förvaltning. Det kan ske både genom vägledning och genom utbildning i stadens Paraplysystem och dess rapportfunktion.

Socialförvaltningen har ett eget dokumentationssystem (Alpen) för utförarverksamheter som är skilt från Paraplyet. Stockholm stads socialjour och Resursteamerna barn och ungdom har tillgång till Paraplysystemet men överför dokumentation kring aktuella ärenden till stadsdelsförvaltningarna per e-post. Förvaltningen har inlett ett arbete med att förtydliga hur avvikelser identifieras, sammanställs och följs upp, hur kvalitetsarbetet dokumenteras och hur enheternas egenkontroll ska utformas. I enheternas ledningssystem kommer rutiner att beskrivas och följas upp. Revisionskontoret konstaterar att socialnämnden bör se till att de granskade enheterna Stockholms stads socialjour och Resursteamerna barn och unga använder Paraplysystemet för sin sociala dokumentation avseende personer tillhörande Stockholms stad. Stockholm stads socialjour bör dokumentera samtliga ärenden i Paraplyet där biståndsbeslut blir aktuellt. Förvaltningen ska se över hur socialjouren i större omfattning ska kunna dokumentera i Paraplyet.

Bilaga

Stadsrevisionens rapport 2014:4, Avvikelsehantering inom socialtjänsten