

## **IVOs granskning av hur Stockholms stad har arbetat med att tillgodose enskildas behov vid förändring i deras insatser enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade under utbrottet av covid-19**

### **Bakgrund**

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har genomfört en tillsyn av hur Stockholms stad har arbetat med att tillgodose enskildas behov vid förändringar i deras insatser enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL, och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, under utbrottet av covid-19. Samtliga stadsdelsnämnder samt socialnämnden har ingått i tillsynen.

IVO avslutar ärendet men påtalar följande brister:

- Kommunen har brustit i arbetet med riskanalyser.
- Kommunen har brustit i arbetet med kontakt med enskilda vid förändringar i deras SoL/LSS insatser.
- Kommunen har brustit i arbetet med åtgärder för att tillgodose enskildas behov vid förändringar i deras SoL/LSS insatser.
- Kommunen har brustit i arbetet med att följa upp hur de har tillgodosett enskildas behov vid förändringar i deras SoL/LSS insatser.

IVO vidtar i nuläget inga ytterligare åtgärder med anledning av bristerna, men förutsätter att kommunen vidtar adekvata åtgärder för att komma tillrätta med dem.

IVO grundar sin bedömning på det enkätunderlag som samtliga stadsdelsnämnder och socialnämnden har lämnat in. IVO har även genomfört ledningsintervjuer med representanter för stadsdelsnämnderna Skärholmen och Södermalm samt samtal med enskilda brukare i de stadsdelsområdena.

Förekomsten och omfattningen av bristerna varierar mellan stadsdelsnämnderna. Av det samlade underlaget framgår exempel på stadsdelsnämnder som har genomfört och dokumenterat riskanalyser. Merparten av stadsdelsnämnderna har även haft

kontakt med de enskilda som berörts av förändringar i insatser, vidtagit åtgärder samt genomfört uppföljningar när utförandet av insatserna förändrats.

### Förändringar av insatser

Med förändringar avses exempelvis minskning av insatsers omfattning i antalet timmar/dagar/tillfällen, omställning till mer digitalt utförda insatser, ändrat innehåll i insatser, eller helt inställda insatser.

För äldreomsorgen handlar det framförallt om att insatsen dagverksamhet helt ställts in, att färre gruppaktiviteter genomförts på vård- och omsorgsboenden eller dagverksamhet eller att insatsens omfattning minskats i antal timmar/dagar/tillfällen framförallt i hemtjänsten. Det kan även handla om en framflyttning av en start om en beslutad insats.

Inom områdena LSS, SoL/OF (omsorg om funktionshindrade) och SoL/IFO (individ- och familjeomsorg) handlar genomförda förändringar om minskad omfattning, fler individuella aktiviteter samt att starten av beviljad insats flyttats fram. När det gäller LSS-insatser handlar det framförallt om att insatsen daglig verksamhet helt ställts in alternativt inte har kunnat erbjudas i den omfattning som den enskilde önskat eller haft behov av.

### Framkomna brister utifrån respektive nämnd och område

I tabellerna nedan redovisas de enkätsvar som inkommit till IVO.

#### Genomförande av risk- och konsekvensbedömning

Genomfört Riskanalys	SoL/ÄO	SoL/IFO	SoL/OF	SoL/LSS
Södermalm	Ja	Ja	Ja	Ja
Skarpnäck	Ja	Ja	Ja	Ja
Hässelby-Vällingby	Ja	Ja	Ja	Ja
EÅV	Ja	Ja	Ja	Ja
Farsta	Ja	Ja	Ja	Ja
Rinkeby-Kista	Nej	Ja	Nej	Ja
Skärholmen	Nej	Nej	Nej	Nej
Kungsholmen	Ja	Nej	Nej	Nej
Östermalm	Ja	Ja	Ja	Ja
Norrmalm	Ja	Ja	Ja	Ja
Hägersten-Älvsjö	Ja	Ja	Nej	Ja

IVOs granskning av hur Stockholms stad har arbetat med att tillgodose enskildas behov vid förändring i deras insatser enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade under utbrottet av covid-19

Spånga-Tensta	Ja	Ja	Ja	Ja
Bromma	Ja	Ja	Ja	Ja
Socialnämnden	Ja	Ja	Ja	x

X Avdelningen ansvarar ej för handläggning av insatser enligt LSS

Två stadsdelsnämnder inom äldreomsorgen hade inte genomfört risk- och konsekvensbedömningar vid tidpunkten för IVOs tillsyn.

Två stadsdelsnämnder inom social omsorg (OF, IFO, LSS) hade inte genomfört risk- och konsekvensbedömningar alls vid tidpunkten för IVOs tillsyn. Två stadsdelsnämnder hade genomfört riskanalys inom områdena IFO och LSS men saknade riskanalys inom området OF.

#### Dokumentation av risk- och konsekvensbedömning

Dokumenterat Riskanalys	SoL/ÄO	SoL/IFO	SoL/OF	SoL/LSS
Södermalm	Ja	Nej	Nej	Nej
Skarpnäck	Ja	Nej	Ja	Ja
Hässelby-Vällingby	Ja	Nej	Nej	Nej
EÅV	Ja	Ja	Ja	Ja
Farsta	Ja	Ja	Ja	Ja
Rinkeby-Kista	x	Ja	x	Ja
Skärholmen	x	x	x	x
Kungsholmen	Ja	x	x	x
Östermalm	Ja	Nej	Ja	Nej
Norrmalm	Nej	Nej	Nej	Nej
Hägersten-Älvsjö	Nej	Nej	x	Nej
Spånga-Tensta	Ja	Ja	Ja	Ja
Bromma	Ja	Ja	Nej	Nej
Socialnämnden	Nej	Nej	Nej	x

X Avdelningen ansvarar ej för handläggning av insatser enligt LSS

Två stadsdelsnämnder inom äldreomsorgen hade inte dokumenterat risk- och konsekvensbedömningar vid tidpunkten för IVOs tillsyn.

Sex stadsdelsnämnder inom social omsorg hade inte dokumenterat risk- och konsekvensbedömningar vid tidpunkten för IVOs tillsyn.

Socialnämnden hade inte dokumenterat risk- och konsekvensbedömning för områdena äldreomsorg, IFO och OF vid tidpunkten för IVOs tillsyn.

### Kontakt med enskilda vid förändring i insatser

Kontakt med enskilda vid förändring i insats	SoL/ÄO	SoL/IFO	SoL/OF	SoL/LSS
Södermalm	Nej	Ja	Ja	Ja
Skarpnäck	Ja	Ja	Ja	Ja
Hässelby-Vällingby	x	Ja	Ja	Ja
EÅV	x	Ja	Ja	Ja
Farsta	Ja	Ja	x	Ja
Rinkeby-Kista	Ja	Ja	Ja	Ja
Skärholmen	Vet ej	Vet ej	Vet ej	Vet ej
Kungsholmen	Ja	x	Ja	Ja
Östermalm	Ja	x	Ja	Ja
Norrmalm	Ja	Ja	x	Ja
Hägersten-Älvsjö	Ja	Ja	Nej	Ja
Spånga-Tensta	Ja	Ja	Ja	Ja
Bromma	Ja	Ja	Ja	Ja
Socialnämnden	Ja	Ja	Ja	x

x har ej genomfört förändring i insats, därför ej aktuellt med kontakt

Södermalm stadsdelsnämnd (inom området äldreomsorg) uppger i enkätsvaren till IVO att de inte har haft kontakt med samtliga enskilda som berörs av förändrade insatser under utbrottet av covid-19. Som orsak angavs otydlighet i organisationen. Av ledningsintervjun framkommer dock att biståndshandläggare har haft mycket kontakt med enskilda, fortlöpande enligt rutin. Kontakten har främst skett via telefon. Alla enskilda som de har haft kännedom om och som har haft förändringar i insatser har blivit kontaktade av biståndshandläggare

Skärholmen stadsdelsnämnd (inom samtliga områden) uppger i enkätsvaren till IVO att de inte vet om de har haft kontakt med samtliga enskilda som berörs av förändrade insatser under utbrottet av covid-19. Nämnden kan inte ange orsak till att de inte haft kontakt med samtliga enskilda som berörts av förändrade insatser. I ledningsintervjun framkommer att nämnden inte har haft kontakt med enskilda som inte har hört av sig, enskilda som inte velat ha utökade insatser. De kan inte säga om alla enskilda har haft kontakt med nämnden. Intentionen har varit att ta kontakt med alla.

Nämnden uppger även att det pågår en extern granskning utifrån att det har funnits brister i uppföljningen.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd (inom området OF) uppger i enkätsvaren till IVO att de inte har haft kontakt med samtliga enskilda som berörs av förändrade insatser under utbrottet av covid-19.

Åtgärder för att tillgodose den enskildes behov vid förändring i insatser

Vidtagit åtgärder för enskildas behov vid förändring i insats	SoL/ÄO	SoL/IFO	SoL/OF	SoL/LSS
Södermalm	Nej	Ja	Ja	Ja
Skarpnäck	Ja	Ja	Ja	Ja
Hässelby-Vällingby	x	Ja	Ja	Ja
EÅV	x	Ja	Ja	Ja
Farsta	Ja	Ja	x	Ja
Rinkeby-Kista	Ja	Ja	Ja	Ja
Skärholmen	Vet ej	Vet ej	Vet ej	Vet ej
Kungsholmen	Ja	Ja	Ja	Ja
Östermalm	Ja	x	Ja	Ja
Norrmalm	Ja	Ja	x	Ja
Hägersten-Älvsjö	Ja	Ja	Ja	Ja
Spånga-Tensta	Ja	Ja	Ja	Ja
Bromma	Ja	Ja	Ja	Ja
Socialnämnden	Ja	x	Ja	x

X har ej genomfört förändring i insats, därför ej aktuellt med åtgärder

Södermalm stadsdelsnämnd (inom området äldreomsorg) uppger i enkätsvaren till IVO att de inte vidtagit åtgärder för att tillgodose den enskildes behov vid förändrade insatser under utbrottet av covid-19. I ledningsintervjun framkommer dock att biståndshandläggaren tagit kontakt med enskilda, följt upp och erbjudit andra insatser vid behov. Det har varit möjligt att utöka insatser vid behov.

Skärholmen stadsdelsnämnd (inom samtliga områden) uppger i enkätsvaren till IVO att de inte vet om de har vidtagit åtgärder för att tillgodose enskildas behov vid förändrade insatser under utbrottet av covid-19. I intervjun framkommer dock i huvudsak att de identifierat personer och personers olika behov. De har hittat

lösningar om den enskilde inte haft tillgång till digitala plattformar samt flexibla, individuella insatser utifrån den enskildes behov.

Följa upp den enskildes behov vid förändring i insatser

Följt upp enskildas behov vid förändring i insats	SoL/ÄO	SoL/IFO	SoL/OF	SoL/LSS
Södermalm	Nej	Ja	Ja	Ja
Skarpnäck	Ja	Ja	Ja	Ja
Hässelby-Vällingby	x	x	Ja	Ja
EÅV	x	Ja	Ja	Ja
Farsta	Ja	Ja	x	Ja
Rinkeby-Kista	Ja	Ja	Ja	Ja
Skärholmen	Nej	Nej	Nej	Nej
Kungsholmen	Ja	x	Ja	Ja
Östermalm	Ja	x	Ja	Ja
Norrmalm	Ja	Ja	x	Ja
Hägersten-Älvsjö	Ja	Ja	Ja	Ja
Spånga-Tensta	Ja	Ja	Ja	Ja
Bromma	Ja	Ja	Ja	Ja
Socialnämnden	Ja	x	Ja	x

X har ej genomfört förändring i insats, därför ej aktuellt med uppföljning

Södermalm stadsdelsnämnd (inom området äldreomsorg) uppger i enkätsvaren till IVO att de inte följt upp hur de tillgodosett den enskildes behov vid förändrade insatser under utbrottet av covid-19. Som orsak anges att det inte funnits någon rutin för uppföljning. I intervjun framkommer dock att myndighetsarbetet för biståndshandläggare fortgår, de bedömer och följer upp. Den låga skattningen i början av pandemin handlade om att de inte hade kännedom om vilka enskilda som berördes. Nu följs alla enskilda upp som de har kännedom om. Inledningsvis saknades övergripande direktiv, därav angavs otydlighet i organisationen i svaret till IVO.

Skärholmen stadsdelsnämnd (inom samtliga områden) uppger i enkätsvaren till IVO att de inte följt upp hur de tillgodosett den enskildes behov vid förändrade insatser under utbrottet av covid-19. Nämnden vet inte varför behoven hos enskilda inte har följts upp. IVO konstaterar dock att uppgifterna till viss del är motsägelsefulla då nämnden i fritextsvar uppger att samtliga insatser följs upp och i de fall nämnden inte kan träffa personen görs uppföljning och utredning via telefon eller digitalt. Av ledningsintervjun framgick att de arbetat med korta beslut för att säkerställa den enskildes

behov, samt att de följt upp behoven hos enskilda som tackat nej till insatser. Ärenden har handlagts snabbt för att säkerställa den enskildas behov.

### **Metod**

Äldreförvaltningen och Socialförvaltningen har skickat ut frågeställningar till de nämnder som har brustit i IVOs tillsyn.

- Vilka åtgärder har nämnden vidtagit för att komma till rätta med påtalade brister (vid flera brister ange åtgärder för varje del).
- Om bristerna ännu inte är åtgärdade, ange orsak och vilket stöd som skulle behövas.

Frågeställningarna skickades via e-post till avdelningschefer inom respektive ansvarsområde. Nämnderna har svarat på hur de ska åtgärda de brister som framkommit.

### **Resultat och åtgärder**

#### **Risk- och konsekvensbedömningar**

Som en del i det systematiska förbättringsarbetet ska kommunen, i enlighet med 5 kap. 1 § SOSFS 2011:9, genomföra riskanalys för att fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Riskanalys är en del av ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete och det ska dokumenteras enligt 7 kap 1 § SOSFS 2011:9

#### **Genomfört risk- och konsekvensbedömning**

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd uppger i sitt svar att rutiner för skriftliga riskanalyser finns i samtliga verksamheter men att dessa inte kunde följas fullt ut när stadsdelsområdet drabbades av pandemin. Nämnden uppger att formella dokumenterade riskanalyser genomfördes inom samtliga av förvaltningens verksamheter under 2020. Därutöver genomfördes ytterligare riskanalyser dagligen. Dessa riskanalyser och bedömningar har utifrån rådande situation inte alltid dokumenterats då det inte varit praktiskt eller logistiskt genomförbart. Under 2021 har verksamheten som rutin att säkerställa att den övergripande riskanalysen sker skriftligt enligt respektive rutin. Detta följs enligt stadsdelsnämndens svar upp i enheternas respektive dokument för internkontroll i samband med T1, T2 och VB.

Skärholmen stadsdelsnämnd uppger att ett gediget utvecklingsarbete av kvalitetsledningssystemet är pågående där bland annat risk- och konsekvensanalyser ska stärkas som rutin.

Kungsholmen stadsdelsnämnd uppger i sitt svar att alla enheter inom socialtjänstavdelningen har gjort en bedömning i varje enskilt

ärende vid förändringar utifrån covid-19. Kungsholmens stadsdelsnämnds sammantagna bedömning är att riskanalys har gjorts i samband med förändring av insatser i de enskilda ärendena. Detta har enligt stadsdelsnämnden journalförts. Ett samtal med den enskilde har genomförts och andra insatser har vid behov erbjudits för att säkerställa att behovet är tillgodosett alternativt kan tillgodoses på annat sätt. Uppföljningar har skett regelbundet för att stämna av om situationen förändrats. Kungsholmens stadsdelsnämnd uppger att om det som gjorts inte är tillräckligt önskas vägledning gällande hur riskanalys och konsekvensbedömning ska ske i varje enskilt ärende, samt vägledning kring hur dokumentationen kan se ut. Om riskanalys och konsekvensbedömning bör göras på gruppnivå utifrån vilka insatser som respektive enhet erbjuder, så uppger stadsdelsnämnden att även vägledning kring detta önskas. Vidare uppger stadsdelsnämnden att enkäten som skickades från IVO upplevdes något otydlig och svår att hantera. Detta kan ha inneburet att frågorna missuppfattats och svaren därför inte är helt tillförlitliga.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd uppger att man har framfört till IVO i granskningsenkäten att riskanalys och konsekvensbedömning gjorts genom telefonsamtal med den enskilde och i vissa förekommande fall anhöriga. Stadsdelsnämnden uppger vidare att något krav på att genomföra riskanalys och konsekvensbedömningar för enskilda individer inte har funnits. Nämnden uppger att det har framförts på central nivå att om det är så att det ska arbetas systematiskt med riskanalys och konsekvensbedömningar för enskilda personer, så finns ett behov av att ta fram en gemensam mall och rutin för riskanalys och konsekvensbedömning.

### **Dokumenterat risk- och konsekvensbedömning**

Södermalms stadsdelsnämnd uppger att de kommer att arbeta fram en gemensam rutin för alla myndighetsutövande verksamhetsområden som berörs av SoL och LSS. Rutinen ska medföra att alla handläggare vet vilka steg som behöver genomföras vid förändring i brukares beviljade insatser. Stadsdelsnämnden uppger vidare att lokala rutiner kommer upprättas där det bedöms nödvändigt. Vidare uppger stadsdelsnämnden att det i varje individärende görs en enskild risk och konsekvensanalys som dokumenteras i personakten. Under pandemin har riskbedömningar gjorts i varje enskilt ärende. Stadsdelsnämnden uppger dock att det har saknats en övergripande rutin vilket nämnden nu arbetar med att åtgärda. Under pandemin upprättade alla enheter som arbetar med SoL och LSS på Södermalm beredskapsplaner. I beredskapsplanerna gjordes riskanalyserna främst utifrån vilka aktiviteter som var viktigast att upprätthålla om många medarbetare insjuknade i covid-19. Nämnden menar att dessa planer också



innehåller bedömningar av risker och konsekvenser för brukarna kopplat till om enheterna har svårt att upprätthålla verksamheten.

Skarpnäcks stadsdelsnämnd uppger att kunskapen om pandemin under första halvan av 2020 i förhållande till barn och unga som riskgrupp inte var så omfattande. Förvaltningen bedömde därför inte att risk- och konsekvensbedömning för enskilda inom målgruppen i fråga om insatser var prioriterad. Stadsdelsnämnden uppger att eftersom frågan från IVO ställdes utifrån om detta dokumenterades svarade förvaltningen att insatser för målgruppen inte dokumenterats avseende avlösning, kontaktperson SoL/IFO. Enligt stadsdelsnämnden visade statistikuttag att få personer omfattades av dessa insatser. Stadsdelsnämnden uppger att förvaltningen har kunskap om skyldigheten att genomföra riskanalys och konsekvensbedömningar samt att dokumentera dessa. Att det inte dokumenterats beror enligt stadsdelsnämnden på att förvaltningen vid tiden för IVOs granskning genomfört detta för insatser riktade mot pandemins riskgrupper.

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd uppger att respektive enhet har alternativt planerar för att under hösten uppdatera ledningssystem i ILS med tillhörande egenkontroll. Respektive enhet har också eller planerar för under hösten uppdaterad risk- och väsentlighetsanalys i ILS. Vidare uppges att den förvaltningsövergripande beskrivningen över ledningssystemet ses över och revideras under hösten. Fokus kommer att ligga på att förtydliga vad som ingår i ledningssystemet med bland annat att göra nya riskbedömningar och vidta nya åtgärder som dokumenteras vid uppmärksammat behov. Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd anser inte att det finns något behov av stöd kopplat till detta.

Östermalms stadsdelsnämnd uppger att när en insats av något skäl inte kan verkställas, eller påverkas på ett avgörande sätt, gör ansvarig handläggare en bedömning av vad detta innebär för den enskilde. I bedömningen ingår att analysera eventuella risker och föreslå kompensatoriska åtgärder. Detta sker enligt stadsdelsnämnden som en del i en löpande uppföljning och dokumenteras i den enskildes journal. För varje individ där pandemin har, eller har haft, en direkt påverkan har denna bedömning gjorts och dokumenterats. Stadsdelsnämnden uppger vidare att övergripande riskanalyser har gjorts löpande sedan pandemins början. Dessa har omfattat risker kopplade till pandemins påverkan på olika insatser. Resultatet av analyserna har legat till grund för vidtagna åtgärder och anpassningar i verksamheten. Riskanalyserna har dokumenterats. Någon särskild mall har inte använts och riskanalysernas omfattning och genomförande har varierat mellan enheterna och beroende på aktuell insats. Vid insamling av uppgifterna i samband med granskningen missuppfattades frågeställningen varför socialtjänstavdelningen felaktigt angav att riskanalyserna inte dokumenterats.

Norrmalm stadsdelsnämnd uppger att man ser det som en del i ordinarie verksamhet att utreda den enskildes behov och hur dessa ska tillgodoses, pågående pandemi eller ej. De åtgärder som förvaltningen gjort för att säkerställa den enskildes behov under de extraordinära omständigheter som rått finns dokumenterade i ordinarie dokumentationssystem. När det gäller äldreomsorgen uppger Norrmalms stadsdelsnämnd att man har åtgärdat de brister som framkommit i enkäten. Dessa åtgärder består av att man har upprättat rutiner för pausade insatser, rutin för riskbedömning och åtgärdsplan för pausade insatser, rutin för riskbedömning med anledning av covid-19 samt checklista för telefonuppföljning och hembesök.

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd uppger att riskanalys och konsekvensbedömning har dokumenteras i den enskildes journal men att dokumentationen kan se olika ut. Något krav på att dokumentera riskanalys och konsekvensbedömningar för enskilda individer har inte funnits. Vidare har det framförts till central nivå att om det ska arbetas systematiskt med riskanalys och konsekvensbedömningar så finns behov av att ta fram en rutin för hur dokumentationen ska se ut för att skapa likställighet och samsyn.

Bromma stadsdelsnämnd uppger att riskbedömningar har gjorts på enhetsnivå. Riskanalyser som gjorts på individnivå ska enligt nämnden finnas i respektive personakt.

Socialtjänstavdelningen uppger att det är möjligt att frågeställningen i IVOs enkät har missuppfattats och att svaret därför inte blev helt korrekt. Socialtjänstavdelningen uppger vidare att en generell riskbedömning kring hur enhetens brukare skulle få sina behov tillgodosedda under pandemin har gjorts i ledningsgruppen och att detta finns dokumenterat i minnesanteckningarna. Riskbedömningen omfattade samtliga områden. För samtliga brukare där förändringar i insatser har genomförts gjordes individuella risk- och konsekvensbedömningar tillsammans med varje brukare. Detta dokumenterades i respektive brukares journal.

### **Kontakt, åtgärder, uppföljning av enskilda vid förändring av insatser**

IVO påtalar vikten av att kommunen känner till vilka enskilda som har förändrade insatser då det är en förutsättning för att den ska kunna ha kontakt, följa upp den enskildes behov och vidta adekvata åtgärder.

Av Södermalms stadsdelsnämnds svar framkommer att de äldre under hela tiden har haft samma tillgång till sina biståndsbedömda insatser som innan pandemin. Det uppmärksammades dock en förändring av verkställighet hos utförarna, utöver det som rapporterades in till beställarenheten. Det kunde exempelvis röra sig om på den äldres initiativ minskad närvaro vid dagverksamhet eller serviceinsatser som pausats och i högre grad utfördes av anhöriga. När diskrepansen uppmärksammades började beställarenheten systematiskt kontakta utförarverksamheter och begärde in underlag avseende alla personer som valt att avbryta sina insatser, helt eller delvis i mer än tre månader. Uppgifterna rapporterades sedan i enlighet med nya riktlinjer in till IVO som icke verkställda insatser tillsammans.

Enligt Södermalms stadsdelsnämnd har de vidtagit alla adekvata åtgärder i enlighet med IVOs beslut. Vidare skriver nämnden att samtliga som inrapporterades till beställarenheten har nu följts upp och ett förtydligande i organisationen av vad utföraren ska rapportera in och när kommer lyftas vid nästkommande utförarmöte under hösten 2021. Enligt nämnden har beställarenheten på detta sätt har åtgärdat påtalade brister och säkerställt att de i ett tidigt skede får möjlighet att följa upp en del i avbrott eller avbrott i verkställigheten.

Av Skärholmens stadsdelsnämnds svar framkommer att de tillsatt en intern granskning och inväntar resultat från denna för att kunna vidta förbättrings- och utvecklingsåtgärder. Vidare skriver nämnden att de har utfört åtgärder för att tillgodose enskildas behov vid förändring, vilket framgår i ledningsintervjun till IVO. Dock har detta olyckligtvis inte framgått i enkäten till IVO. Nämnden har angett hur de enskildas behov tillgodosetts vid förändring. Enkäten till IVO var dock otydlig då vissa uppgifter i den motstrider varandra. Nämnden har i fritext angett att samtliga insatser följts upp och i de fall nämnden inte kunnat träffa personer så har uppföljning och utredning utförts via telefon eller digitala möten. Nämnden hänvisar även till svaren i ledningsintervjun, att de arbetat med korta beslut för att säkerställa den enskildes behov, samt följt upp behoven hos enskilda som tackat nej till insatser. Ärenden har handlagts snabbt för att säkerställa den enskildes behov.

Vidare skriver Skärholmens stadsdelsnämnd att det är ett löpande och pågående arbete som idag inte kan trattas ner till specifika åtgärder, utöver det som redan var inplanerat, är pågående och som framgått vid granskningen. Nämnden har som målsättning att följa upp ovanstående brister/frågetecken vid kommande egenkontroll av enhetens dokumentation.

Av Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnds svar framkommer att de kontaktade alla brukare som bor i egen bostad, deras företrädare eller vårdnadshavare. Beställarenheten identifierade även klienter som bedömdes vara särskilt utsatta. Vidare skriver nämnden att i och med pandemin har förändringar inom verksamheten skett på daglig basis och kontakten med brukare har skett direkt mellan verksamheter och den enskilde, företrädare eller vårdnadshavare. Enligt nämnden har kontakt med enskilda hållits. Av nämndens svar redogörs främst för hur de arbetat med att kontakta enskilda som har insatser enligt LSS men nämnden tydliggör att det arbetat på samma sätt enligt SoL.

### **Sammanfattande analys**

Endast ett fåtal stadsdelsnämnder inom äldreomsorg har brustit i genomförandet och dokumentationen av risk- och konsekvensbedömning medan sex stadsdelsnämnder inom social omsorg har brustit i framförallt dokumentationen av risk- och konsekvensbedömningar. Flera stadsdelsnämnder uppger att de genomfört risk- och konsekvensbedömning på individnivå för de brukare som påverkats av förändringar, vilket har dokumenterats i den enskildas journal. Några uppger även att riskbedömningar gjorts på en generell, övergripande nivå och att detta har dokumenterats. Några av de tillfrågade nämnderna uppger att de missuppfattat frågeställningarna i IVOs enkät vilket kan ha bidragit till att svaren inte blivit helt korrekta. Det framgår även att det kan se olika ut hur analyserna dokumenterats, då samsyn hur dokumentation ska se ut saknas.

I bristerna kring kontakt med enskilda, vidtagna åtgärder och uppföljning hur nämnderna har tillgodosett enskildas behov vid förändring av insatser är det endast ett fåtal nämnder som har brustit. Det är motsägelsefulla uppgifter som inkommit vilket även IVO poängterar. Svaren i enkäten och i ledningsintervjuerna skiljer sig åt. Några stadsdelsförvaltningar förmedlar att enkäten som skickades från IVO upplevdes något otydlig och svår att hantera. Detta kan ha inneburit att svaren inte blev helt tillförlitliga då frågorna kan ha missuppfattats.

Av de svar som inkommit framgår att flera nämnder har påbörjat eller genomfört ett utvecklingsarbete för att komma till rätta med de brister som IVO påtalat. Några stadsdelsnämnder lyfter behovet av en stadsgemensam mall och rutin för risk- och konsekvensbedömning samt en rutin för hur dokumentationen ska se ut.

## Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Föreskrifterna och allmänna råden för Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) har gällt sedan januari 2012 och omfattar hela hälso- och sjukvården och all socialtjänst. Att ha ett ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete innebär att arbeta utifrån ett systemperspektiv där fokus läggs på att skapa en struktur för verksamhetens ledning och styrning samt på att bedriva ett kontinuerligt förbättringsarbete av dessa strukturer.

I ILS-webb finns en separat modul för kvalitetsledningssystem, enligt SOSFS 2011:9, som funnits i staden sedan 2014. Staden har inte haft som krav att samtliga nämnder ska använda modulen, detta har varit frivilligt. Syftet var att följa lagen på ett likställigt sätt i staden och stötta stadens verksamheter i kvalitetsarbetet utifrån en webbaserad plattform. Kvalitetsledningsmodulen i ILS-webben är byggd för att på ett pedagogiskt och tydligt sätt stötta verksamheter i uppbyggnadsfasen av sitt ledningssystem oavsett verksamhetsområde. Modulen erbjuder den struktur som fordras för att styra, utveckla och dokumentera kvaliteten i en verksamhet då all dokumentation är samlad i ett webbaserat gränssnitt.

### Förslag på åtgärder

- I budget 2022 har socialnämnden och äldre- och vårdnämnden tillsammans med kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna ett gemensamt uppdrag att samordna och utveckla socialtjänstens och äldreomsorgens arbete med kvalitets- och ledningssystem enligt SOSFS 2011:9 för att bidra till en likställighet i staden, bland annat genom ett ägandeskap av frågan i ILS-webb. ILS-webb kan möjliggöra att nämnderna i större utsträckning kan arbeta systematiskt med ledningssystemet genom en digital plattform.
- Staden bör ta fram en stadsgemensam mall och rutin för risk- och konsekvensbedömning samt en rutin för hur dokumentationen ska se ut.