

Handläggare
Christina Koistinen
Telefon: 08-508 15 024**Till**
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2014-05-22

Avvikelsehantering inom socialtjänsten – rapport från Stadsrevisionen

Svar på begäran om yttrande från Stadsrevisionen Dnr 3.1.3 -148/2013

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:

Detta tjänsteutlåtande överlämnas till stadsrevisionen som
yttrande.

Margareta Östrand
Stadsdelsdirektör

Lars-Gunnar Winsa
Avdelningschef

Sammanfattning

I syfte att kontinuerligt och långsiktigt utveckla och säkerställa verksamhetens kvalitet inom socialtjänstens hela område har Skarpnäcks stadsdelsnämnd arbetat fram ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Ledningssystemet utgår från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i vård- och omsorg (SOSF 2011:9). Systemet ska se till att det råder ordning och reda i verksamheten och att missförhållanden eller andra avvikelser kan förebyggas.

Stadens revisionskontor har granskat avvikelsehanteringen inom hela stadens sociala barn- och ungdomsvård för att bedöma om nämnderna har ett fungerande system för att identifiera och komma till rätta med brister i verksamheten.

Revisionskontoret har riktat ett antal rekommendationer till stadsdelsförvaltningen. Inom förvaltningen pågår arbete med att följa och vidta åtgärder enligt revisionskontorets rekommendationer.

Bakgrund

Stadsrevisionen har överlämnat en begäran om yttrande till Skarpnäcks stadsdelsnämnd gällande projektrapport nr 4/2014, *Avvikelsehantering inom socialtjänsten*. Förvaltningen behöver klargöra hur avvikelser ska identifieras och sammanställas samt tas tillvara i det förebyggande arbetet. Yttrandet ska ha kommit till stadsrevisionens revisorsgrupp 1 senast 28 maj 2014.

Det finns ett nationellt krav på nämnder, som bedriver socialtjänst, att ha ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Systemet ska se till att det råder ordning och reda i verksamheten, så att missförhållanden eller andra avvikelser kan förebyggas. Nämnderna är skyldiga att ta fram processer och rutiner för att säkra krav och mål i verksamhetens samtliga delar.

En rad nationella utredningar de senaste åren har bidragit till en skärpt lagstiftning för att trygga en förbättrad kvalitet och säkerhet i samhällsvården. En förutsättning för detta är att nämnderna systematiskt och fortlöpande säkrar kvaliteten inom verksamheten. Nämnderna måste ha processer och rutiner för att kunna hantera fel och brister som, om de inte upptäcks, kan leda till att barn och ungdomar drabbas av missförhållanden.

Ärendet

Revisionskontoret har granskat avvikelsehanteringen inom stadens sociala barn- och ungdomsvård för att bedöma om nämnderna har ett fungerande system för att identifiera och komma till rätta med brister i verksamheten.

Revisionskontorets granskning av Skarpnäcks stadsdelsförvaltning visar att det finns lokala riktlinjer inom nämnden för rapportering enligt lex Sarah och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Det framgår dock inte hur nämnden tar omhand det som rapporterats i förebyggande syfte och i arbetet att utveckla kvaliteten. Det är väsentligt att förvaltningen tar ställning till hur denna typ av avvikelser ska samlas upp, omhändertas och tas tillvara i det förebyggande arbetet. I arbetet att hitta kvalitetsbrister är det också viktigt att begreppet *avvikelse* tolkas enhetligt bland medarbetarna.

Nämnden behöver bli tydligare i arbetet med att löpande identifiera och hantera risker för att kunna förebygga missförhållanden. Riskanalyser är ett utvecklingsområde. Genom att arbeta förebyggande med riskanalyser kan avvikelser förhindras.

Egenkontroll, det vill säga den löpande kontrollen och utvärderingen av verksamhetens kvalitet, är en väsentlig del i arbetet med att tydliggöra och åtgärda avvikelser. Granskningen visar att egenkontrollen av den sociala barn- och ungdomsvården är ett eftersatt område i Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Revisionskontorets granskning visar sammantaget att barn- och ungdomsvården inte har ett sammanhållet system för avvikelshantering. Enligt granskningen finns dock en medvetenhet om vilka krav som ställs och att arbete pågår med att kartlägga de lokala processer och rutiner som behövs för att säkerställa verksamhetens kvalitet. Ett arbete pågår med att ta fram en mall för egenkontroll.

Kommunfullmäktige fastställde stadsövergripande riktlinjer för lex Sarah 2013. Förvaltningen behöver därför revidera de befintliga preliminära lokala rutinerna för lex Sarah, så att de inte avviker från riktlinjerna som fullmäktige har fastställt. Innebörden av begreppet avvikelse behöver kartläggas och beskrivas ytterligare för medarbetarna.

I revisionsrapporten fastställs också att förvaltningen har systematik för synpunkter och klagomål som sammanställs och redovisas i bland annat verksamhetsberättelsen. Däremot framgår inte av rapporteringen hur de tas om hand av verksamheten i förebyggande syfte och i arbete med att utveckla kvaliteten eller på vilket sätt dessa har återkopplats till de klagande. Inte heller framkommer om utredning av klagomålen visat om det förekommit avvikelser i verksamheterna eller om klagomålen har använts till att utveckla verksamhetens kvalitet. Detta bör på ett tydligare sätt integreras i nämndens system för avvikelshantering.

Förvaltning har valt klagomålshanteringen som ett av förvaltningens utvecklingsområden för 2014.

Revisionskontoret riktar följande rekommendationer till stadsdelsförvaltningen:

- förvaltningen bör se över de preliminära rutinerna för rapportering enligt lex Sarah.
- förvaltningen bör på ett tydligare sätt integrera inkomna klagomål och synpunkter i systemen för avvikelshantering
- förvaltningen bör se över behovet av att underlätta för barn/ungdomar att komma med klagomål och synpunkter.

- förvaltningen bör se över hur avvikelser i myndighetsutövningen inom barn- och ungdomsvården ska samlas upp, omhändertas och tas tillvara i det förebyggande arbetet.
- förvaltningen bör stödja och ge vägledning och utbildning i Paraplysystemet och dess rapportfunktion.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp 2014-05-15, i rådet för funktionshindersfrågor 2014-05-15 samt i pensionärsrådet 2014-05-15.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser positivt på revisionsrapporten och har stor användning för de synpunkter och rekommendationer som framförs där. Förvaltningen ser med stort allvar på de brister som pekas ut i rapporten.

En del av bristerna som nämns i rapporten har förvaltningen redan identifierat och arbete har påbörjats med att komma till rätta med dem. Arbete pågår med att se över förvaltningens preliminära rutiner för rapportering enligt Lex Sarah. Rutinerna kommer att fastställas av nämnden under våren.

Arbetet har även påbörjats med genomlysning av förvaltningens rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Förvaltningen har valt klagomålshanteringen som ett av förvaltningens utvecklingsområden för 2014.

Inom utredningsenheten för barn och ungdom pågår, såsom nämns i rapporten, arbete med att ta fram en mall för egenkontroll. Arbetet innebär kartläggning av de lokala processerna och rutinerna, som behövs för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. Enheten arbetar enligt modellen IPUF – Identifiera, Planera, Utföra, Följa upp. Det är ett verktyg som underlättar utvecklingsarbetet genom att tydliggöra och visualisera arbetet. Syftet är att i enhetens arbete samla upp, omhänderta och ta tillvara avvikelser i ett förebyggande syfte.

En brukarundersökning inom avdelningen för individ- och familjeomsorg kring frågorna nöjdhet med insatserna, tillgänglighet

och bemötande kommer att genomföras under våren 2014. Den genomfördes för första gången våren 2013. Svarsfrekvensen var låg det första året varför enheterna i år kommer att lägga mera arbete på att höja svarsfrekvensen. De många frisvaren med synpunkter i första årets undersökning gav dock enheterna ett gott underlag för fortsatt utvecklingsarbete.

Inom utredningsenheten barn och ungdom lämnades brukarenkäten ut till föräldrarna och även till de barn och ungdomar, som handläggarna ansåg det möjligt att dela ut den till.

Det är av yttersta vikt att barn och ungdomar har möjlighet att komma till tals i alla kontakter med myndigheten och att de känner till hur och var de kan vända sig med synpunkter och klagomål. Inom utredningsenheten för barn och ungdom är barns och ungdomars bästa alltid i fokus. Barn och ungdomar kommer alltid till tals i utredningar och kontakter. I varje ärende finns en upprättad genomförandeplan och där finns särskilt angivet att barn och ungdomar ska ges möjlighet att uttrycka synpunkter och klagomål. I ärendegenomgångar som sker regelbundet, tas alltid ställning till barnets/ungdomens upplevelse av måluppfyllelsen. Enheten har system för hur genomgångarna sker. Ett kontinuerligt pågående arbete görs för att förbättra dokumentationen.

Det centrala IT-stödet har varit utvecklat, enligt revisionsrapporten. Det kan nämnas att vad gäller stöd, vägledning och utbildning i Paraplysystemet pågår arbete inom socialförvaltningen med utveckling av systemet. Förvaltningen använder och tillämpar allt det användarstöd som finns.

Bilaga

Projektrapport från Stadsrevisionen 'Avvikelsehantering inom socialtjänsten nr 4, 2014'