

Socialnämnden

Missiv - Redogörelse i IVO:s tillsynsärende 8.5-18131/2017-5 om socialnämndens systematiska kvalitetsarbete

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner redogörelsen av det systematiska kvalitetsarbetet som omfattas av tillsynen. Redogörelsen skickas till Inspektionen för vård och omsorg.

Sammanfattning

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har valt ut tre kommuner som de under 2017 avser granska med fokus på det systematiska kvalitetsarbetet som regleras i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. De delar som det är särskilt fokus på i tillsynen är hantering av avvikelser och personalens medverkan i nämndens kvalitetsarbete.

IVO har begärt in redogörelse för fyra delar i kvalitetsarbetet. Det är uppföljning av beslut från IVO med krav om åtgärder, klagomål från enskilda, socialnämndens anmälan enligt Lex Sarah (SOCN/2016:19) om situationen inom område ensamkommande barn och rapporter enligt Lex Sarah. IVO vill genom redogörelsen få svar på om nämnden systematiskt har utrett klagomål, avvikelser och rapporter enligt Lex Sarah, om nämnden har vidtagit förbättrande åtgärder i verksamheten utifrån klagomål, om man vid analys av avvikelser och klagomål har sett behov av att genomföra förbättringar av processer och rutiner, hur nämnden har följt upp att beslutade förändringar har genomförts och om de har fått effekt.

Redovisningen visar att nämnden har genomfört åtgärder som rapporterats till IVO för att komma till rätta med brister som framkommit i tillsyn från IVO. En åtgärd är inte slutförd än utan pågår. Klagomål som inkommit till nämnden har utretts och i något fall lett till förbättringar i verksamheten. Klagomål och avvikelser har till viss del sammanställts och analyserats för att användas som underlag i verksamhetsutveckling men det arbetet kan utvecklas. Nämnden gjorde i början av 2016 anmälan enligt Lex Sarah angående risk för missförhållande kopplat till det stora mottagandet av ensamkommande barn. De åtgärder som rapporterades har genomförts och fått effekt i form av ökad rättsäkerhet och ökad kvalitet i handläggningen. Nämnden har utrett och hanterat de två rapporter enligt Lex Sarah

som lämnades till nämnden under 2016. Förbättringar i verksamheten och av processer och rutiner har genomförts.

Ärendebeskrivning

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har valt ut tre kommuner som de under 2017 avser granska med fokus på det systematiska kvalitetsarbetet som regleras i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. De delar som det är särskilt fokus på i tillsynen är hantering av avvikelser och personalens medverkan i nämndens kvalitetsarbete.

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, begär att nämnden redogör för sitt systematiska kvalitetsarbetet utifrån fyra punkter.

1. IVO:s beslut med krav på åtgärder.

Nämnden beskrev efter IVO:s beslut med dnr 8.5-31135/2016 ett antal åtgärder för att komma till rätta med de brister som framgick av beslutet.

IVO vill nu veta

- Har klagomålet och IVO:s beslut och beslutsskäl tagits upp på APT på aktuell enhet med utrymme för diskussion och reflektion?
- Hur har nämnden säkerställt att dess rutiner och processer för ansökningar om insats är tydliga, särskilt i fråga om den enskildes rätt att överklaga ett beslut som går emot denne?
- På vilket sätt har nämnden förtydligat och förbättrat kontrollfunktionen i syfte att tillse att omprövningstiderna följs?
- Har nämnden följt upp om de redovisade åtgärderna fått önskad effekt? Vad har uppföljningen i så fall visat?
- Om de redovisade åtgärderna inte fått önskad effekt, hur har nämnden hanterat detta?

2. Klagomål från enskilda

Under 2016 tog IVO emot ett antal klagomål på nämnden. De klagomål som inte ledde till tillsyn av IVO översändes till nämnden. Nämnden har sannolikt även tagit emot ett antal klagomål och synpunkter direkt från enskilda under samma period.

Inom ramen för nu aktuell tillsyn vill IVO ta del av:

- Nämndens dokumentation som visar hur klagomålen och synpunkterna utretts, sammanställts och analyserats.
- Redogörelse för om nämnden vidtagit några förbättrande åtgärder i verksamheten på grundval av utredning, sammanställning och analys av klagomålen och i så fall vilka?
- Redogörelse för om nämnden förbättrat några av sina processer eller rutiner på grundval av klagomålen och i så fall hur?

3. Anmälan enligt Lex Sarah till IVO (nämndens diarienumr SOCN/2016:19)

I anmälan enligt Lex Sarah till IVO den 18 februari 2016 redogjorde nämnden för vidtagna och planerade åtgärder med anledning av en påtaglig

risk för ett allvarligt missförhållande (grundat på situationen inom område ensamkommande).

Inom ramen för aktuell tillsyn vill IVO veta:

- Fick de vid anmälan genomförda åtgärderna önskad effekt?
- Genomförde nämnden de planerade åtgärderna?
- Om ja, fick de önskad effekt?
- Om nämnden mot bakgrund av utredningen enligt Lex Sarah upptäckt att verksamhetens processer och rutiner inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet, hur har dessa i så fall förbättrats?

4. Rapporter enligt Lex Sarah

- Har nämnden under 2016 mottagit rapporter om missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden från verksamheten?
- Om svaret på ovanstående fråga är JA så vill IVO ta del av nämndens dokumentation som visar hur rapporterna utretts, sammanställts och analyserats.
- IVO vill även ha en redogörelse för om nämnden vidtagit några förbättrande åtgärder i verksamheten på grundval av ovanstående aktiviteter, och i så fall vilka?
- Om nämnden mot bakgrund av ovanstående upptäckt att verksamhetens processer och rutiner inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet, hur har dessa i så fall förbättrats.

Redogörelse för systematiska kvalitetsarbetet utifrån IVO:s frågeställningar finns bifogad.

Finansiering

Inom befintlig budgetram.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

Ett fungerande systematiskt kvalitetsarbete ska göra att verksamhetens kvalitet säkras och att verksamheten ständigt förbättras och utvecklas. Genom systematiskt kvalitetsarbete utvecklas verksamheten utifrån brukarnas behov och ger dem bästa möjliga service. Systematiskt kvalitetsarbete ger en mer effektiv organisation genom att processer och rutiner är etablerade och kända och genom att verksamheten lär av misstagen och förhindrar att de upprepas.

Beslutet skickas till:

Inspektionen för vård och omsorg, avdelning Mitt