

Handläggare
Carina Björkman
0480-45 08 42

TJÄNSTESKRIVELSE

Datum
2021-02-11

Ärendebeteckning
SN 2020/0023.11.01

Socialnämnden

Rapport synpunkter och avvikelser 2020

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att godkänna rapport avseende synpunkter, avvikelser och lex Sarah för 2020.

Bakgrund

Socialförvaltningen arbetar kontinuerligt med att förbättra kvaliteten i verksamheten. En viktig del av detta är att hantera de synpunkter, avvikelser och lex Sarah-rapporter som inkommer för att förebygga att brister upprepas och för att hitta eventuella systemfel i organisationen.

Som en del av socialförvaltningens kvalitetsarbete och kommunens ledningssystem ska förvaltningen rapportera till nämnden de synpunkter, avvikelser och lex Sarah-rapporter som inkommit och handlagts av förvaltningen.

Kerstin Lagerlund
Verksamhetsstrateg

Cecilia Frid
Socialchef

Bilagor
Sammanställning avvikelser 2020



Sammanställning av avvikelser under 2020

lex Sarah

Nedan redovisas inkomna lex Sarah-rapporter under perioden januari till december 2020. Under året har 26 händelser rapporterats. Sju av dessa är inte färdigutredda. Tre av dem bedömdes ej utgöra missförhållande eller risk för missförhållande. Flera av händelserna består av fler än en typ av handling/underlåtelse. Detsamma gäller bakomliggande orsaker. Det bedöms ofta ligga fler orsaker bakom en händelse. I sammanställningen nedan redovisas den typ av handling och den bakomliggande orsak som lex Sarahutredare har angett först.

lex Sarah jan 2020 till december 2020	
Antal rapporter totalt under perioden:	26
Varav pågående:	7
Anmälda till IVO:	5

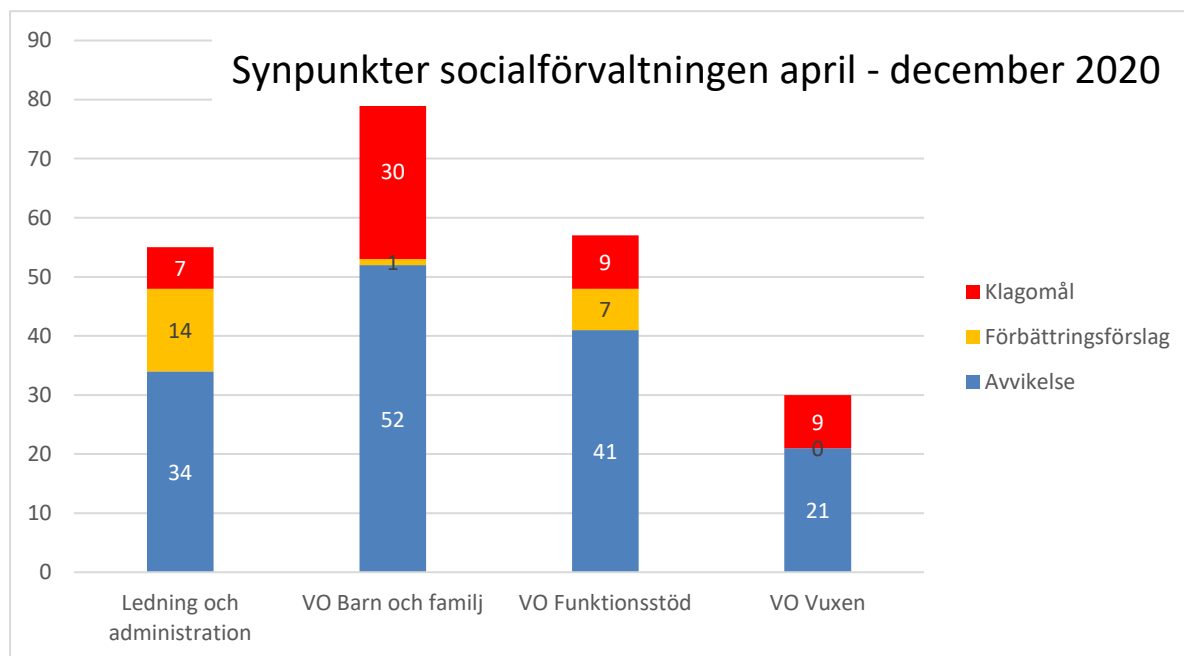
Typ av handling eller underlåtelse	
Brister i bemötande av anställda med flera	2
Brister i rättssäkerhet	11
Brister i utförande av insatser (insatser som utförts felaktigt eller inte alls)	3
Inget missförhållande	3

Bakomliggande orsak på systemnivå	
Omgivning och organisation	
Utbildning och kompetens	3
Processer, rutiner och riktlinjer.	3
Kommunikation och information	10
Teknik, utrustning och apparatur	

Kön på den rapporten berör	
Flickor/Kvinnor:	9
Män/pojkar:	17

Sammanställningen visar en övervikt i händelser som gäller någon form av rättssäkerhet. Det rör sig om avvikelser från lagstiftning och andra krav i myndighetshandläggning, t ex missad skyddsbedömning eller dataintrång men också händelser/underlåtelser som inneburit att den enskildes behov av t ex skydd eller stöd inte tillgodosetts. Den orsak som mest frekvent har identifierats är att kommunikation och information inte fungerat eller behöver förbättras. Statistiken visar också att de rapporterade händelserna berör dubbelt så många pojkar/män som flickor/kvinnor.

Annand avvikelse



Summa av Antal Verksamhet	Kolumnetiketter			Totalsumma
	Avvikelse	Förbättringsförslag	Klagomål	
Ledning och administration	34	14	7	55
VO Barn och familj	52	1	30	83
VO Funktionsstöd	41	7	9	57
VO Vuxen	21	0	9	30
Totalsumma	148	22	55	225

Under 2020 har förvaltningen hanterat 225 synpunkter i kommunens e-tjänst för synpunktshantering. Från det gamla systemet finns ytterligare totalt 67 synpunkter som inte syns i ovan sammanställning. De totalt 297 ärendena utgör i princip samma mängd som 2019.

Kommunens system för att hantera synpunkter stöder inte de krav som finns i de olika delarna av avvikelsehantering som socialnämnden har att förhålla sig till enligt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Systemet uppvisar brister när det gäller förutsättningar att ta emot, utreda samt göra sammanställningar och återkoppling av trender och tendenser. Avvikelsehanteringen har med anledning av detta uppvisat brister under 2020. Under första kvartalet 2021 tar Socialförvaltningen ett nytt system i bruk för att komma till rätta med de brister som förevarit under 2020.

Med anledning av vad som sagts ovan, följer en begränsad analys av de synpunkter som inkommit under året nedan.

Verksamhetsområde Barn och familj har hanterat flest synpunkter i det nya systemet (83 st). Att rapportera avvikelser ses för många som en naturlig del i arbetet. Det utgör ett bra underlag för att arbeta vidare med förbättringar. Störst antal avvikelser noterar verksamhetsområdet gällande målet säker vård och omsorg och i delprocessen "Bedöma behov". Det hänger delvis samman med att brister synliggörs i egenkontrollen i form av akt- och journalgranskningen. Flest rapporterade avvikelser gäller överskriden tid och skyddsbedömningar. En trend vi känner igen från lex Sarahstatistiken.

Även Verksamhetsområdena Vuxen och Funktionsstöd Vuxen har flest avvikelser (16 respektive 30 st) inom målet säker vård och omsorg och främst då gällande rättssäkerhet. Inom VO Vuxen konstaterar man att det fortfarande upprättas få rapporter men en viss ökning gällande rapportering av avvikelser i egen verksamhet kan ändå noteras. Vad gäller de klagomål som tagits emot kommer flera från anhöriga som inte är nöjda med beslut eller stöd. Då verksamhetsområdet arbetar med vuxna personer kan ofta information kring beslut eller stöd inte lämnas ut till anhöriga p.g.a. sekretess. Inom alla verksamhetsområdets processer strävar man efter att så långt det är möjligt trygga och informera anhöriga samt att erbjuda anhörigstöd.