



SOCIALFÖRVALTNING

Handläggare: Therese Lantz
Titel: Kvalitetsstrateg, förvaltningsjurist
E-post: Therese.lantz@norrtalje.se

Till: Socialnämnden

Godkännande av analys av avvikelser inkomna under perioden maj-augusti 2024, godkännande av återrapportering av beslutade åtgärder under 2024 samt beslut om att uppdra åt socialförvaltningen att fortsätta att arbeta i enlighet med tidigare beslutade åtgärder

Förslag till beslut

Socialnämndens arbetsutskott föreslår

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens analys av avvikelser inkomna under perioden maj – augusti 2024.
2. Socialnämnden godkänner förvaltningens återrapportering av beslutade åtgärder.
3. Socialnämnden uppdrar åt förvaltningen att fortsätta arbeta i enlighet med tidigare beslutade åtgärder under 2025.

Sammanfattning

Socialförvaltningen har analyserat inkomna avvikelser under perioden maj-augusti 2024. Analysen visar att tidigare beslutade åtgärder är relevanta och nödvändiga. Dessa åtgärder har emellertid ej verkställts fullt ut. Arbetet med att verkställa dessa åtgärder pågår på förvaltningsledningsnivå. Det föreslås att socialnämnden godkänner förvaltningens analys av avvikelser inkomna under perioden maj – augusti 2024.

Socialförvaltningen har under året arbetat med de åtgärder socialnämnden har beslutat för att komma till rätta med bakomliggande orsaker till missförhållandena. Det föreslås att socialnämnden godkänner förvaltningens återrapportering av tidigare beslutade åtgärder.

Utifrån ovanstående rapportering bedömer förvaltningen att tidigare beslutade åtgärder fortfarande är relevanta och nödvändiga.

Det föreslås därför att socialnämnden uppdrar åt förvaltningen att fortsätta arbeta i enlighet med tidigare beslutade åtgärder under 2025.

Ärendet

1. Analys av avvikelser som inkommit under perioden maj – augusti 2024

Beskrivning

Enligt 5 kap. 6 -8 §§ SOSFS 2011:9 ska socialnämnden sammanställa och analysera inkomna rapporter och inkomna synpunkter och klagomål för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet samt åtgärda dessa.

Nedan följer en redovisning av inkomna avvikelser under maj - augusti 2024 samt en förvaltningsövergripande analys.

Statistik avvikelser maj-augusti 2024

Avdelning	Ej avvikelse i socialnämnden verksamhet	Lex sarah	Personuppgiftsincident	Synpunkt/klagomål	Övrig avvikelse	Totalt
Stöd och utveckling	1	2	2		17	22
Team för kvalitet och utveckling					1	1
Enhet för säkerhet och systemförvaltning			2		4	6
Administrativa enheten	1	2			12	15
Socialförvaltningen					1	1
Socialförvaltningen					1	1
Försörjning och arbete		4	2	5	26	37
Enhet för skadligt bruk och beroende				1	1	2
Enhet för mottagning och ekonomiskt bistånd		2	1	4	16	23
Enhet för förändring och integration		1	1		7	9
Bostadsenhet		1			2	3
Barn och vuxna	1	12	5	13	58	86
Öppenvårdsenhet		2	2		7	10
Utredningsenhet barn och unga		6	3	12	12	31
Familjerättsenhet				2	18	20
Familjehems- och insatsenhet		2			7	9
Enhet för mottagning barn och vuxna och våld i nära relation	1	2			14	17
Totalt	2	17	8	18	100	142

Under samma period 2023 inkom 130 avvikelser.

2023 bedömdes 29 % av inkomna avvikelser utgöra lex Sarah.

2024 bedömdes 12 % av inkomna avvikelser utgöra lex Sarah.

Anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Integritetsskyddsmyndigheten (IMY)

Om socialnämnden bedömer ett inträffat missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande som allvarligt är nämnden skyldig att anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Vidare föreligger en skyldighet att anmäla en inträffad personuppgiftsincident till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) såvida det inte är osannolikt att personuppgiftsincidenten medför en risk för fysiska personers rättigheter och friheter.

Socialnämnden har under perioden anmält tre missförhållanden till IVO och tre personuppgiftsincidenter till IMY. Nedan följer en redovisning av vad som har anmälts:

Händelse	IVO	IMY
Allvarliga brister i handläggning och riskbedömning.	Ja	
Brister i hantering av personakter har medfört att personer haft dubbla akter.	Ja	

Sekretessbelagda uppgifter har röjts för obehörig genom att telefonnummer lämnats ut.	Ja	Ja
Brister i dokumentation avseende samtycke från vårdnadshavare.		Ja
Sekretessbelagda uppgifter har röjts för obehörig genom att mejladress lämnats ut.		Ja

Analys

Det har inte skett någon större förändring gällande totalt antal inkomna avvikelser under perioden jämfört med samma period förra året. Däremot har antalet avvikelser som bedömts som missförhållanden halverats. Socialförvaltningen ser att det indikerar en positiv trend och att många åtgärder som vidtagits haft effekt men också att bedömningen av avvikelserna har blivit mer kvalitetssäkrad.

Avvikelseerna som rapporterats hittills i år förstärker bilden av tidigare identifierade utvecklingsområden. Väl fungerande styr- och ledningsprocesser är avgörande för ett framgångsrikt systematiskt kvalitetsarbete, förvaltningsledningen ser därför ett tydligt behov av att fortsätta att utveckla och förbättra dessa processer. Under våren har förvaltningen arbetat med att kartlägga chefers och gruppledares förutsättningar, det arbetet kommer att fortsätta.

Identifierade brister avseende rättssäkerhet och verkställighet inom nämndens verksamhetsområde behöver åtgärdas. Förvaltningsledningen har fattat beslut om att upprätta särskilda handlingsplaner för att åtgärda identifierade brister. Planerna kommer löpande att delges nämnden.

Analysen visar att tidigare beslutade åtgärder är relevanta och nödvändiga. Dessa åtgärder har emellertid ej verkställts fullt ut. Arbetet med att verkställa dessa åtgärder pågår på förvaltningsledningsnivå.

Vid socialnämndens sammanträde den 24 oktober 2024 beslutades att den månatliga rapporteringen av inkomna avvikelser inte längre ska redovisas. Denna redovisning kommer att ingå i analysen av avvikelser som sker var fjärde månad. Förvaltningen avser också att utveckla analysen med uppföljning av genomförda och icke genomförda åtgärder från föregående analysperioder.

Det föreslås att socialnämnden godkänner förvaltningens analys av avvikelser inkomna under perioden maj – augusti 2024.

2. Återrapportering av beslutade åtgärder under 2024

Socialnämnden har vid två tillfällen under 2024 beslutat att uppdra åt socialförvaltningen att vidta åtgärder för att komma till rätta med bakomliggande orsaker till avvikelser (2024-01-25 § 17 och 2024-03-14 § 65, dr.nr SN 23-511). Nedanstående uppdrag beslutade.

En första återrapportering genomfördes vid socialnämndens sammanträde i juni 2024 där följande återrapporterades varvid socialnämnden beslutade att slutrapportering av uppdragen skulle ske vid nämndens sammanträde 2024-11-28.

Åtgärd 1 Genomföra utredning

Se över ledningsstrukturerna inom förvaltningen och utreda vad enhetschefer och gruppledare gör i sina respektive funktioner. Fastställa vad som ska ingå i respektive

funktion och hur många det behövs i arbetsledande funktion för att klara av hela uppdraget.

Åtterrapporering av uppdraget

Socialförvaltningen har under maj månad genomfört en utredning av enhetschefers och gruppledares arbetssituation genom enkät och via fokusgrupper. Därefter har arbetet med denna åtgärd stannat av på grund av omprioriteringar inom förvaltningen. Socialförvaltningen planerar att fortsätta arbetet med detta uppdrag genom att revidera och tydliggöra befattningsbeskrivningar, uppdrag och ansvar för avdelningschefer, enhetschefer och gruppledare inom alla ansvarsområden.

Åtgärd 2 Frigöra tid för enhetschefer

Tillsätta ledningsstöd under en period för att kunna stödja enhetschefer i det systematiska kvalitetsarbetet.

Åtterrapporering

För att kunna genomföra uppdraget behöver en kartläggning genomföras. Denna kartläggning har emellertid inte kunnat genomföras på grund av omprioriteringar i förvaltningen till följd av hög arbetsbelastning.

Åtgärd 3 Fastställa organisation för det strategiska kvalitetsarbetet

Ta fram och fastställa en organisation för det strategiska och systematiska kvalitetsarbetet där även gruppledare ska ingå för kunskapsöverföring.

Åtterrapporering

Under hösten har socialnämnden antagit riktlinjer för styrande dokument inom socialnämndens verksamhet. Det är en viktig utgångspunkt i det systematiska kvalitetsarbetet. Därutöver inväntar socialförvaltningen fortfarande fullständiga behörigheter för att kunna nyttja det digitala verktyget för att kartlägga och tillgängliggöra processer och rutiner. Arbetet behöver intensifieras så fort förvaltningen får tillgång till verktyget.

Åtgärd 4 Strategisk kompetensförsörjningsplan

Arbeta med den beslutade strategiska kompetensförsörjningsplanen och göra den känd för samtliga rekryterande chefer.

Åtterrapporering

Förvaltningen har arbetat fram en kompetensförsörjningsplan. Implementeringsarbetet har påbörjats men behöver intensifieras.

Åtgärd 5 Förvaltningsledningen ska fastställa en långsiktig inriktning för förvaltningens arbete med förbättrings- och utvecklingsarbete som innehåller prioriteringar

Åtterrapporering

Antagandet av tidigare nämnda riktlinjer för styrande dokument innebär att förvaltningen nu kan prioritera kommande förbättrings- och utvecklingsarbeten.

Det föreslås att socialnämnden godkänner förvaltningens återrapportering av tidigare beslutade åtgärder.

3. Uppdrag att fortsätta arbetet med beslutade åtgärder

Utifrån ovanstående rapportering bedömer förvaltningen att tidigare beslutade åtgärder fortfarande är relevanta och nödvändiga.

Det föreslås därför att socialnämnden uppdrar åt förvaltningen att fortsätta arbeta i enlighet med tidigare beslutade åtgärder under 2025.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av socialförvaltningens ledningsgrupp.

Ekonomiska konsekvenser

Socialförvaltningen bedömer att beslutet innebär att det kan behöva göras omprioriteringar inom tilldelad budgetram för att kunna intensivifiera arbetet med kvalitetsledningssystemet. Socialförvaltningen har för avsikt att återkomma till nämnden med förslag till beslut vid behov.

Konsekvenser för barn

Genom att rapportera, utreda, sammanställa och analysera inkomna avvikelser kan socialnämnden förebygga att barn och unga far illa i verksamheten samt vidta åtgärder för att säkerställa att barn och unga får sina rättigheter och behov tillgodosedda.

Landsbygds- och skärgårdsperspektiv

Förslaget bedöms inte få någon särskild konsekvens för landsbygd eller skärgård.

Erik Johansson
Förvaltningsdirektör
Socialkontoret

Beslut skickas till

Förvaltningsdirektör
Avdelningschefer
Enhetschefer