



SOCIALFÖRVALTNING

Handläggare: Carina Forsberg
Titel: Avdelningschef stöd och utveckling
E-post: carina.forsberg@norrtalje.se

Till: Socialnämnden

Redovisning av analys av avvikelser inkomna under perioden september – december 2024

Förslag till beslut

Socialnämndens arbetsutskott föreslår

1. Socialnämnden godkänner socialförvaltningens analys av avvikelser inkomna under perioden september – december 2024.
2. Socialnämnden beslutar att uppdra åt socialförvaltningen att slutrapportera åtgärderna vid socialnämndens sammanträde 2025-08-28

Sammanfattning

Socialnämnden har vid tre 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, 2024-03-14, dr.nr SN 23-511, 2024-11-28 dr.nr SN 24-267).

Socialförvaltningen har under våren 2024 påbörjat arbetet. Det föreslås att socialnämnden godkänner analysen av avvikelser som inkommit under perioden september – december 2024 och uppdrar åt socialförvaltningen att slutrapportera åtgärderna vid socialnämndens sammanträde 2025-08-28

Ärendet

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.

Socialnämnden har vid tre 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, 2024-03-14, dr.nr SN 23-511, 2024-11-28 dr.nr SN 24-267).

Socialförvaltningen har under våren 2024 påbörjat arbetet.

Nedan följer en redovisning av inkomna avvikelser under september-december 2024 samt en förvaltningsövergripande analys.

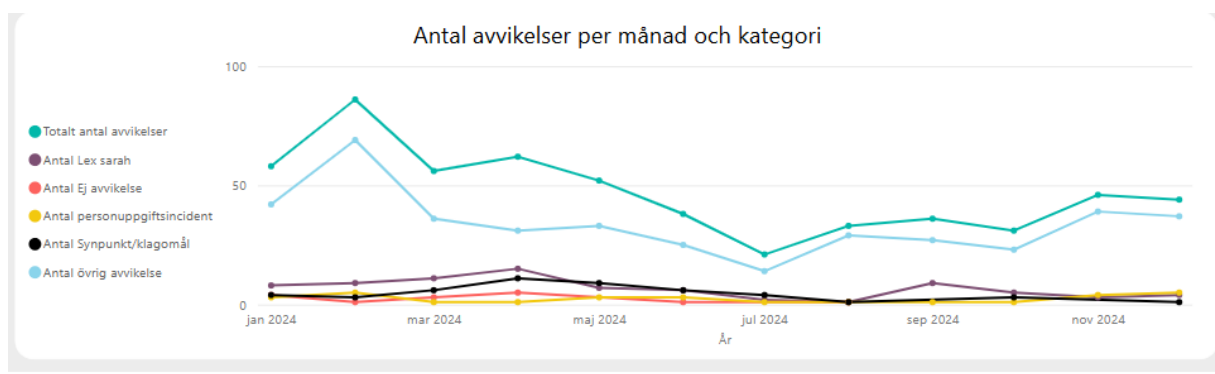
Statistik avvikelser september-december 2024

Avdelning	Lex sarah	Personuppgiftsincident	Synpunkt/klagomål	Övrig avvikelse	Totalt
Stöd och utveckling	2	1		22	24
Team för kvalitet och utveckling				1	1
Enhet för säkerhet och systemförvaltning	1	1		6	7
Administrativa enheten	1			15	16
Försörjning och arbete	5	2	2	65	74
Enhet för skadligt bruk och beroende			2	4	6
Enhet för mottagning och ekonomiskt bistånd	4	2		43	49
Enhet för förändring och integration				9	9
Bostadsenhet	1			5	6
Arbetsmarknadscenter				5	5
Barn och vuxna	14	8	3	42	63
Öppenvårdsenhet	2	1		7	10
Utredningsenhet barn och unga	4	1	1	9	15
Familjerättsenhet	2	2	1	11	14
Familjehems- och insatsenhet	5	2		11	17
Enhet för mottagning barn och vuxna och våld i nära relation	2	2	1	6	10
Totalt	21	11	4	126	157

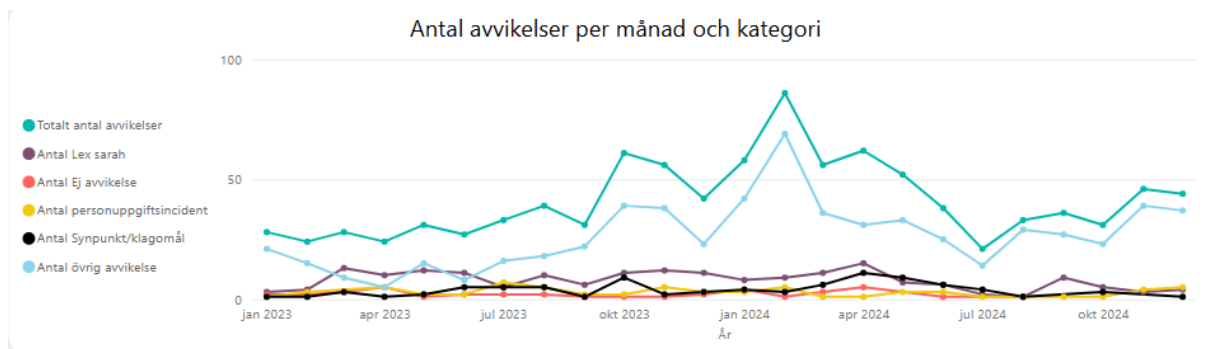
Under perioden har det inkommit totalt 157 rapporter om avvikelser vilket är en liten ökning jämfört med perioden maj-augusti då det inkom 144 rapporter. Jämfört med samma period 2023 är det emellertid en minskning av antal inkomna rapporter med 21 %.

Under perioden har 13 % av händelserna bedömts utgöra missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden enligt lex Sarah. Under samma period 2023 bedömdes 22 % av inkomna rapporter utgöra missförhållanden eller påtagliga missförhållanden enligt lex Sarah.

Inkomna rapporter under 2024 per månad och typ av avvikelse



Inkomna rapporter 2023 och 2024 per månad och typ av avvikelse



Av statistiken framgår att antalet händelser som bedömts som missförhållanden av alla rapporterade avvikelser har legat på en relativt konstant nivå sedan mätningen startade i januari 2023 trots att antalet avvikelser har ökat.

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.

Under perioden har fem händelser bedömts som allvarliga missförhållanden och anmälts till IVO. Dessa har rört att sekretessbelagda uppgifter har lämnats ut till obehörig (3 rapporter), att socialnämnden inte säkerställt att anmälningar om oro för barn som inkommer under en helg hanteras enligt lag (1 rapport) samt att placerad ungdom farit illa (1 rapport).

Vidare har en händelse anmälts till IMY. Det rörde samma händelse som anmälts till IVO där socialnämnden röjt personuppgifter för obehörig i samband med utlämnande av allmän handling.

Vidtagna åtgärder

Socialnämnden ska vidta åtgärder för att förhindra att avvikelser uppstår igen. Vid utredning av missförhållanden beslutas också vilka åtgärder som ska vidtas och när åtgärderna ska vara genomförda. Socialnämnden följer upp när åtgärderna vidtagits.

Under 2024 har socialnämnden vidtagit åtgärder i totalt 438 avvikelser.

Per sista december var det 22 beslutade åtgärder som inte var genomförda inom den beslutade tiden.

Analys

Förvaltningens analys är att arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet behöver fortsätta och tidigare beslutade åtgärder behöver genomföras skyndsamt, då flertalet av de inkomna avvikelserna under perioden har liknande grundorsaker som tidigare.

Under perioden ser vi att flertalet avvikelser beror på otydlig ansvar/rollfördelning, samverkan internt och externt och avsaknaden av ett tillgängligt gemensamt kvalitetsledningssystem (FYREN).

Antalet allvarliga avvikelser, som utretts enligt Lex Sarah, har minskat vilket kan bero på att vidtagna åtgärder börjar få reell effekt. Förvaltningen menar dock att arbetet med att identifiera och åtgärda själva grundorsaken till felhändelsen behöver fortsätta och att tidigare beslutade åtgärder behöver slutföras.

Övriga brister i handläggningen har sitt ursprung i komplicerade utredningar som tar mycket tid. Handläggningsprocessen inbegriper svåra bedömningar och det finns en rädsla för att göra fel, vilket komplicerar processen ytterligare. Förutom en komplicerad handläggningsprocess har förvaltningens handläggare hög arbetsbelastning där personalomsättning och sjukfrånvaro är bidragande. Sammantaget påverkar detta förvaltningens möjlighet att arbeta mot, och att nå, övergripande mål negativt.

Samverkan internt och externt behöver stärkas. Ett mönster som förvaltningen identifierat i inrapporterade avvikelser är att det uppstår missförstånd, och avvikelser, vid överlämningar internt och externt. Vår analys visar på att det beror på otydliga gränsdragningar och uppdrag. Detta är så klart inte genomgående inom hela förvaltningen men det finns inom vissa områden.

Tidigare beslutade åtgärder

Åtgärd 1 Genomföra utredning

Se över ledningsstrukturerna inom förvaltningen och utreda vad enhetschefer och gruppleddare 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.

Åtgärd 2 Frigöra tid för enhetschefer

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

Utbilda gruppleddare i det systematiska kvalitetsarbetet och i att genomföra riskanalyser på nya rutiner, processer och insatser.

Åtgärd 3 Fastställa organisation för det strategiska kvalitetsarbetet

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

Åtgärd 4 Strategisk kompetensförsörjningsplan

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

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

Det föreslås att socialnämnden godkänner socialförvaltningens analys av inkomna avvikelser under perioden september – december 2024 samt uppdrar åt socialförvaltningen att slutrapportera redan beslutade förslaget på åtgärder senast 2025-08-28.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom socialförvaltningens ledningsgrupp.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet bedöms inte få några ekonomiska konsekvenser.

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

Beslutet bedöms inte få några särskilda konsekvenser för landsbygd- eller skärgård.

Catarina Odenberg
Förvaltningsdirektör
Socialdirektör

Beslut skickas till

Diariet