

Uppföljning av granskning kring kvalitet inom socialtjänsten

Kommunstyrelsen beslutar

1. Att till kommunrevisorerna överlämna ovanstående svar avseende granskning kring kvalitet inom socialtjänsten.

Beskrivning av ärendet

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Finspång har PwC genomfört en granskning av om kommunstyrelsen inrättat ett ändamålsenligt kvalitetssystem för insatserna inom socialtjänsten i enlighet med socialtjänstlagen och Socialstyrelsens allmänna råd.

I sin sammanfattning och bedömning skriver granskarna, att kommunens strategiska plan styr verksamheten på övergripande nivå genom mål som anger kvalitetsmått också på operativ nivå. Internkontrollplanen följer den strategiska planen och innehåller riskbedömningar och system för uppföljning.

Granskarna bedömer att ett kvalitetssystem i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter bör komplettera dessa dokument för att ge en helhet och en översiktlighet på en operativ nivå och därmed uppfylla lagstiftarens krav. Detta finns inom social sektor, vilket ger en plan för och fördelar ansvaret för kvalitetsarbetet.

Kommunrevisionen begär kommunstyrelsens svar utifrån de bedömningar som görs i granskningen

- Den strategiska planen och internkontrollplanen bör kompletteras inom sektor Barn och Ungdom och sektor Bildning och kultur för att nå upp till den beskrivning som finns i Socialstyrelsens föreskrifter och lagstiftarens krav. Framtagande av rutiner för kvalitetsledningssystem vilket har påbörjats inom de verksamheter som tillhör individ- och familjeomsorg, bör prioriteras.

Forts

Forts Ks § 352 (**Uppföljning av granskning...**)

- Social sektors kvalitetssystem förutsätter att det förekommer ett aktivt systematiskt kvalitetsarbete på enheterna vilket idag inte prioriteras. Detta bör ses över för att säkerställa att kvalitetssystem tillämpas fullt ut i verksamheten.

- Ansvar för kvalitetsarbetet inom sektor Social omsorg är väldefinierat och en medvetenhet om detta finns på enheterna. Enligt granskarnas bedömning är det på en väl detaljerad nivå, vilket främst gäller för medarbetarna. Det framkommer också att enhetscheferna har svårt att uppfylla sin del av ansvaret.
- Inom de övriga aktuella sektorerna har ansvaret för kvalitetsarbetet övergripande definierats. Granskarna konstaterar dock att strukturen enligt den strategiska planen inte helt funnit sin form inom myndighetskontoret. Detta samt att rutiner för kvalitetsledningssystemet inte utformats medför att de inte kan se hur ansvaret utövas här.

Svar till revisionen

Den strategiska planen och internkontrollplanen bör kompletteras inom sektor Barn och Ungdom och sektor Bildning och Kultur.

Då en ny sektor för IFO/LSS bildas vid årsskiftet kommer Internkontrollplanen att revideras. De punkter inom Barn och Ungdom som rör socialtjänst flyttas över till den nya sektorn. För sektor Bildning och kultur kompletteras planen med de punkter som sektor Social omsorg har.

Dessutom behöver kommunens internkontrollplan kompletteras med granskning av jävssituationer vid såväl handläggning som utförande inom socialtjänst.

Se bilaga, Förslag till komplettering av internkontrollplanen utifrån revisionens synpunkter.

Framtagande av rutiner för kvalitetsledningssystem vilket har påbörjats inom de verksamheter som tillhör individ- och familjeomsorg, bör prioriteras.

Forts

Forts Ks § 352 (Uppföljning av granskning...)

Under hösten 2014 kommer sektor social omsorgs kvalitetssystem att utvecklas till att gälla kommunens hela socialtjänst.

Social sektors kvalitetssystem förutsätter att det förekommer ett aktivt systematiskt kvalitetsarbete på enheterna vilket idag inte prioriteras. Detta bör ses över för att säkerställa att kvalitetssystem tillämpas fullt ut i verksamheten.

Sektor social omsorg har påbörjat ett arbete med att följa upp ledningssystemet digitalt via Cockpit. Två enheter inom äldreomsorgen ska under hösten testa systemet för att säkerställa att ledningssystemet implementeras och prioriteras på verksamhetsnivå.

*Ansvar*et för kvalitetsarbetet inom sektor Social omsorg är väldefinierat och en medvetenhet om detta finns på enheterna. Enligt granskarnas bedömning är det på en väl detaljerad nivå, vilket främst gäller för medarbetarna.

Utifrån lagstiftning, t.ex. Lex Sarah, och kommunens värdegrund anser sektorerna att det åvilar ett ansvar för alla anställda, vilket tydliggörs i sektor Social omsorgs ledningssystem.

Kommunens värdegrund

<i>Ledstjärnor</i>	<i>Förhållningssätt</i>	<i>Arbetsätt</i>
Ansvar	Vi tar initiativ, är engagerade och genomför fattade beslut	Vi är medskapande och tar ansvar för resultatet
Serviceanda	Vi har kunden/brukaren i fokus	Vi möter varje individ med respekt
Utveckling	Vi tänker nytt, omprövar och finner nya lösningar	Vi tar tillvara samverkan och kreativitet

Det framkommer också att enhetscheferna har svårt att uppfylla sin del av ansvaret.

I enhetschefernas uppdrag ingår att leda och systematiskt följa upp sin verksamhet. I sektor social omsorg har antalet enhetschefer utökats under senare år för att skapa förutsättningar för ett närmare ledarskap.

Forts

Forts Ks § 352 (**Uppföljning av granskning...**)

Utifrån ett ansträngt ekonomiskt läge inom sektor social omsorg har fokus lagts på andra problemområden. För att underlätta chefernas kvalitetsarbete införs digital uppföljning. Detta innebär även att kvalitetsarbetet kommer att synliggöras och prioriteras på verksamhetsnivå.

Inom de övriga aktuella sektorerna har ansvaret för kvalitetsarbetet övergripande definierats. Granskarna konstaterar dock att strukturen enligt den strategiska planen inte helt funnit sin form inom myndighetskontoret. Detta samt att rutiner för kvalitetsledningssystemet inte utformats medför att de inte kan se hur ansvaret utövas här.

I samband med arbetet att utveckla sektor Social omsorgs kvalitetssystem till att gälla kommunens hela socialtjänst kommer även myndighetskontorets aktiviteter för systematisk lednings- och kvalitetssystem att beskrivas med stöd av SKL's rekommenderade metod i följande fyra steg:

- lägga grunden för ledningssystemet och planera utifrån lokala förutsättningar
- bestämma innehållet och avgränsa
- implementera och skapa engagemang
- hålla levande och utveckla ledningssystemet

I arbetet med implementering av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete synliggörs den strategiska planen genom att samtliga verksamheter upprättar mål- och aktivitetsplaner.

Förvaltningen föreslår kommunstyrelsen besluta

1. Att till kommunrevisorerna överlämna ovanstående svar avseende granskning kring kvalitet inom socialtjänsten.

Beredande organ

Förvaltningens tjänsteskrivelse 2014-08-27
Kommunstyrelsens protokoll 2014-09-22 § 341

Bilaga Förslag till komplettering av internkontrollplanen utifrån revisionens synpunkter

Sektor Bildning och Kultur

Rutin	Risker	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Ansvarig	Metod/Frekvens	Rapport till	När
Behörighet i verksamhetssystem IFO	Obehöriga kommer in i systemen	1	4	4	Systemförvaltare	Sammanställning av stickprovskontroll	Sektorschef	jan, aug
Aktanteckningar i Procapita IFO	Dålig kvalitet på dokumentationen och utebliven dokumentation	3	3	9	Arbetsmarknadsutvecklingschef	Journalgranskning Stickprov kontinuerligt	Sektorchef	jan., aug.
Uppföljning av klagomål, Lex Sarah	Åtgärder vidtas inte och återkoppling uteblir	3	3	9	Utv-strateg, arbetsmarknadsutv .chef	Kvartalsvis granskning av antal ärenden och att åtgärd/återkoppling skett utifrån kvalitets- och ledningssystemet,	KS, S MyN verksamhetsansvarig, strateger,	mars, apr., aug & okt
Jävsituation	Risk för jävsituation vid handläggning och genomförande av insatser							

Sektor Social Omsorg

Rutin/process	Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Ansvarig	Metod	Rapport till	När
Jävsituation	Risk för jävsituation vid handläggning							

Bilaga Förslag till komplettering av internkontrollplanen utifrån revisionens synpunkter

Sektor X

Rutin/Process	Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Risikvärde	Ansvarig	Metod/Frekvens	Rapportering till	När
Myndighetsbeslut	Bristande eller felaktiga myndighetsbeslut SoL, LSS	2	4	8	Sektorschef	Sammanställning av beslut	KS	april
Antal placerade barn och ungdomar	Hög andel placerade barn	3	3	9	Sektorschef	Sammanställning av placeringar	KS	jan, apr, aug, nov
Antal placerade vuxna	Hög andel placerade	4	3	12	Myndighetschef	Sammanställning av placeringar 1 ggr/mån	Sektorchef	Varje månad
Utredningar barn och unga	Lagstadgad utredningstid hålls ej	2	4	8	Sektorschef	Sammanställning av utredningstider	KS	jan, apr, aug, nov
Utredningar vuxna	Utredningstider hålls ej	4	2	8	Myndighetschef	Sammanställning av utredningstider	Sektorschef	apr, aug, okt
Utredningar LSS	Utredningstider hålls ej	4	2	8	Myndighetschef	Sammanställning av utredningstider	Sektorschef	apr, aug, okt
Behörighet i verksamhetssystem IFO, VoO (LSS)	Obehöriga kommer in i systemen	1	4	4	Systemförvaltare	Sammanställning av stickprovskontroll	Sektorschef	jan, aug
Journalanteckningar IFO, LSS/SoL samt sammanställning av daganteckning LSS/SoL	Dålig kvalitet på dokumentationen och utebliven dokumentation	3	3	9	Myndighetschef/ Enhetschef	Journalgranskning Stickprov kontinuerligt	Sektorchef	jan., aug.
Genomförandeplaner	Genomförandeplaner upprättas inte	3	3	9	Myndighetschef/ Enhetschef	Granskning av att de upprättas och dess kvalitet Stickprov kontinuerligt	Sektorchef	jan. aug.
Uppföljning av klagomål, Lex Sarah & Lex Maria	Åtgärder vidtas inte och återkoppling uteblir	3	3	9	MAS, Utv.-strateg Myndighetschef/ Enhetschefer	Kvartalsvis granskning av antal ärenden och att åtgärd/återkoppling skett utifrån kvalitets- och ledningssystemet,	KS, S MyN verksamhetsansvarig, strateger,	mars, apr., aug & okt
Biståndsbeslut	Beslut verkställs inte inom lagstadgad tid med risk för straffavgift	3	3	9	Myndighetschef	Kvartalsvis uppföljning via verksamhetssystemet att beviljade insatser verkställs	KF, S MyN revisionen, sektorschef, strateger, ekonom	mars, apr aug & okt.
Ärenden avseende våld i nära relation	Skyddsbehovet kan inte tillgodoses	2	4	8	Myndighetschef/ Enhetschef	Uppföljning av aktuella ärenden kontinuerligt	Sektorschef	jan., apr., aug., okt.

Bilaga Förslag till komplettering av internkontrollplanen utifrån revisionens synpunkter

Vidtagna åtgärder HSL	Vidtagna åtgärder avslutas inte	4	2	8	Enhetschef HSL	Journalgranskning av att vidtagna åtgärder har avslutats. Stickprov kontinuerligt	Sektorschef	jan., aug.
Brukares medel	Hantering sköts inte på ett korrekt sätt	3	3	9	Assistent	Följa upp och kontrollera hanteringen Stickprov 2ggr/år	Sektorchef	jan. aug.
Nattfasta	Tidsrymd mellan sista målet på kvällen till första mål på morgonen är för lång	4	3	12	Enhetschefer	Kostombuden mäter 10 stickprov/mån & boende	Sektorchef	april, aug., okt. dec
Hygienrond och följsamhetsobservationer	Smittspridning	3	4	12	Enhetschef	10 följsamhetsobs./mån. & avd. Granskning av att hygienronder sker samt säkerställa kvaliteten i hygienrutinerna 2 ggr/år	Sektorchef	jan. ,aug.
Rehabiliteringsnivåbestämning inom kommunens boendeformer	Brukarna får inte den rehabilitering/habilitering som de behöver	3	3	9	Enhetschef	Granskning av journal 5 stickprov/chefsområde & kvartal	Sektorschef	jan. ,aug.,
Prov på vattentemperaturen i sektorns boenden	Legionellasmitta	3	4	12	Enhetschef	Anteckning i protokoll skydds rond/fastighetssyn att kontrollen genomförts Stickprov	Sektorschef	jan.
Tillståndspliktig verksamhet	Verksamheter som kräver tillstånd anmäls inte till socialstyrelsen	3	1	3	Enhetschef	Genomgång av anmälda verksamheter	Sektorschef	dec
Jävsituation	Risk för jävsituation vid handläggning och genomförande av insatser							