



Socialförvaltningen  
Socialförvaltningens stab  
Sandra Sabel, Verksamhetsutvecklare/utredare  
0171-525 00  
sandra.sabel@habo.se

## **Socialnämndens rapport om avvikelser, klagomål och synpunkter helår 2020**

### **Inledning**

Att rapportera, utreda och följa upp avvikelser, klagomål och synpunkter är ett viktigt led i det systematiska förbättringsarbetet inom Socialnämndens verksamheter.

I denna rapport presenteras verksamheternas upprättade avvikelser, inkomna klagomål och synpunkter samt vidtagna åtgärder och analys på aggregerad nivå.

### **Bakgrund**

Socialnämndens verksamheter ska i enlighet med 5 kap. 3§ SOSFS 2011:9 om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Dessa ska sammanställas och analyseras för att kunna se brister eller mönster som indikerar att det kan finnas brister i verksamhetens kvalitet. Verksamheterna behöver även vidta åtgärder för att liknande händelser inte riskerar att inträffa på nytt.

En avvikelse kan ses som en händelse som inträffar och inte stämmer med befintliga rutiner eller förväntat händelseförlopp. Det kan röra en persons insatser, omsorg, dokumentation eller myndighetsutövande. Avvikelser upprättas av förvaltningens medarbetare och utreds av närmsta chef, men kan även inkomma från andra vårdgivare, till exempel regionen vid brister i samverkan.

Rapporterade avvikelser ska bedömas utifrån allvarlighetsgrad och sannolikhet att händelsen kan inträffa på nytt genom en riskmatris i avvikelsemodule. Avvikelserna bedöms i ett värde mellan 1-4 inom både allvarlighetsgrad och sannolikhet. 1 ses som mindre allvarlighetsgrad och 4 som katastrofal. Sannolikheten utgår från värde 1 som anses som mycket liten och 4 som mycket stor sannolikhet att det kan inträffa. Poängen i riskanalysen multipliceras med varandra som sedan ger en total poäng som bedömer händelsens riskvärde. Avvikelser som bedöms med ett riskvärde över 8 ska rapporteras till vidare utredning. Vid risk för missförhållande eller allvarliga missförhållanden, ska händelsen utredas som lex Sarah, i enlighet med 14 kap. 3§ SoL. Enhetschef ansvarar för att rapportera händelser som kan anses vara risk för eller missförhållanden och utreds av verksamhetsutvecklare.

### **Rapporterade avvikelser och klagomål under perioden 1 januari 2020 – 31 december 2020**

Under perioden har totalt 15 avvikelser, klagomål och synpunkter upprättats och tagits emot inom socialnämndens verksamheter. Av dessa är 9 klagomål varav majoriteten av dem har skickats från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för vidare hantering inom nämndens verksamheter. En avvikelse har under hösten inkommit från barn- och ungdomspsykiatri (BuP), som har mottagits av enheten för barn och unga. Bedömningen har gjorts att det inte är en avvikelse, vilket kommuniceras till regionen.

***Enheten för ekonomiskt bistånd och etablering***

Enheten har upprättat 3 avvikelser för perioden. Två avvikelser avser tekniskt fel i verksamhetssystemet som har lett till att beviljat försörjningsstöd inte har betalats ut enligt planering. En avvikelse avser mottagande av intyg avseende fel person.

Enheten har vidtagit åtgärder utifrån upprättade avvikelser genom att upprätta felanmälan till support, haft genomgång av rutiner samt kommunicerat vidare till ansvarig vårdcentral via medicinskt ansvarig. Enheten har under året mottagit 3 klagomål från IVO, samt 1 synpunkt som lämnats från en enskild klient. Dessa redovisades i avvikelserrapporten för perioden 1 januari – 30 juni 2020. Inga nya har inkommit sedan dess.

***Enheten för missbruk (inkluderar både myndighet och utförarverksamhet Nakterhuset)***

Enheten har under perioden upprättat en avvikelse som avser brister i handläggningen. Enheten har vidtagit nödvändiga åtgärder och upprättat en handlingsplan för att förhindra att det upprepas igen.

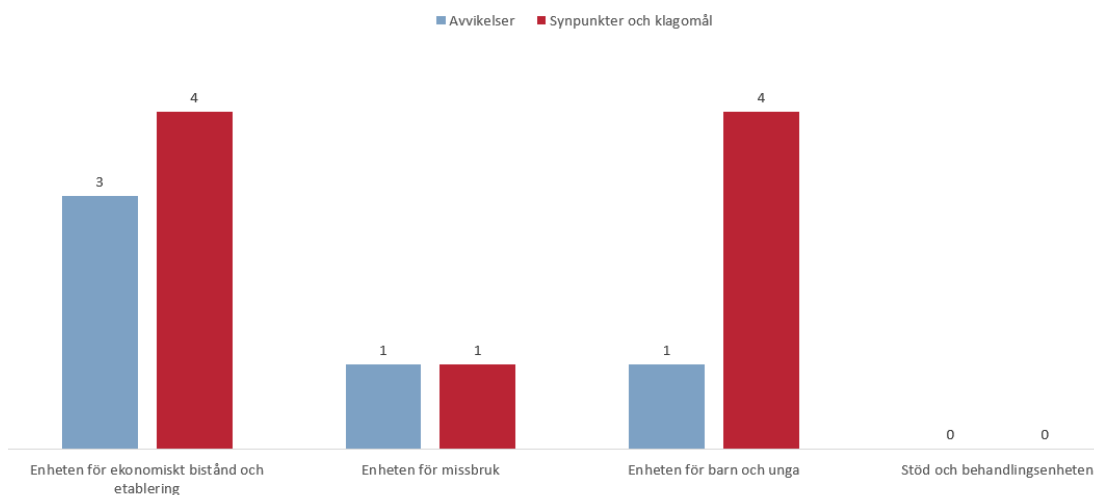
Enheten har under året mottagit ett klagomål från psykiatrin vid Akademiska sjukhuset som redovisades i avvikelserrapporten för perioden 1 januari – 30 juni 2020. Inga nya har inkommit sedan dess.

***Enheten för barn och unga (inkluderar även familjerätten)***

Enheten har upprättat en avvikelse, som bedömts som en risk för allvarligt missförhållande och därmed anmäls till IVO, samt tagit emot 4 klagomål som överlämnats från IVO för perioden. Dessa redovisades i avvikelserrapporten för perioden 1 januari – 30 juni 2020. Inga nya har inkommit sedan dess.

***Stöd- och behandlingsenheten (avser Familjerådgivningen, Familjeteamet, Ungdomsteamet och stödboendet Bålstavägen 29)***

Enheten har inte rapporterat några avvikelser eller tagit emot några klagomål eller synpunkter under perioden.



Ovanstående bild visar totala antalet avvikelser, synpunkter och klagomål fördelat på respektive enhet.

**Synpunkter inkomna via Kontaktcenter**

Samtliga synpunkter som har kommit till förvaltningen via Kontaktcenter har under året initierats av privatpersoner. Totalt har det inkommit 28 synpunkter varav 9 gäller om pandemin. Samtliga synpunkter är hanterade och återkopplade av berörd funktion inom förvaltningen, förutom 2 där bedömning gjorts att de inte behöver återkopplas.

**Analys och fortsatt utvecklingsarbete**

Samtliga medarbetare inom nämndens verksamheter har ansvar för att upprätta och rapportera avvikande händelser och inkomna synpunkter och klagomål. Närmast chef har ansvar för att utreda, åtgärda och följa upp de avvikelser som upprättas i verksamheten, samt utreda och besvara de klagomål och synpunkter som lämnas från enskilda och tillsynsmyndighet. Genom att göra detta bidrar det till att verksamhetens kvalitet säkras och förebyggande åtgärder kan vidtas för att förhindra att liknande händelser inträffar på nytt.

Under år 2019 arbetade nämndens verksamheter med att införa och implementera ett nytt arbetssätt för rapportering av avvikelser, klagomål och synpunkter. Vilket även innefattade att registrera i verksamhetssystemets avvikelsemodul. Totalt under år 2019 dokumenterades 5 avvikelser inom IFO. Antalet upprättade avvikelser och mottagna synpunkter och klagomål för år 2020 är totalt 15 och de har dokumenterats enligt gällande arbetssätt. Detta är en positiv utveckling vad avser dokumenteringen av avvikelser, klagomål och synpunkter. Men utifrån verksamheternas storlek och ansvarsområde bör antalet dokumenterade avvikelser, klagomål och synpunkter för år 2020 ses som en underrapportering. För att kunna säkerställa kvaliteten inom nämndens verksamheter behöver arbetet med avvikelshantering fortsättas att utvecklas. Vilket inryms i det löpande systematiska kvalitetsarbetet.

Förvaltningen har under år 2020 påbörjat arbete med att skapa nya rutiner för att rapportera, utreda/bedöma och följa upp upprättade avvikelser samt förändringar kring bland annat valbara områden och aktiviteter i avvikelsemodulen. Detta för att skapa bättre förutsättningar i avvikelshantering och säkrare analys av det rådata som framöver kan tas ut ur verksamhetssystemet. I samband med detta har det även uppmärksamats behov av revidering av befintliga riktlinjer för lex Sarah och avvikelshantering samt utbildningssatsningar inom detta område.