

2020-03-09

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr SOCN 2020/60

Socialnämnden

Socialnämndens kvalitetsplan för 2020

Förslag till beslut

Socialnämnden antar kvalitetsplanen för 2020.

Sammanfattning av ärendet

I det lagstadgade systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9 ingår att årligen ta fram en kvalitetsplan. I kvalitetsplanen identifieras de risker som verksamheten uppmärksammar. Planen beskriver vilka egenkontroller som ska genomföras samt de förbättringar som behöver planeras för att säkra kvaliteten inom respektive verksamhetsprocess. 2020 års kvalitetsplan fokuserar på de kvalitetsområden där risker har framkommit och innehåller riskminimerande åtgärder för dessa.

Ärendet

I det lagstadgade systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9 ingår att årligen ta fram en kvalitetsplan. De båda enheterna under socialnämnden använder det digitala verktyget Stratsys som ledningssystem för kvalitet. I kvalitetsplanen identifieras de risker som enheterna uppmärksammar. Planen beskriver vilka egenkontroller som ska genomföras samt de förbättringar som behöver planeras för att säkra kvaliteten inom respektive verksamhetsprocess. Riskbedömningen i kvalitetsplanen för 2020 utgår från resultat i kvalitetsberättelsen för 2019 samt andra uppmärksammade nytillkomna risker, däribland de risker som Corona/covid-19 innebär för kvaliteten. I kvalitetsplanen redovisas enbart de processer där risker har identifierats.

Barn- och familjeenhetens kvalitetsarbete

Kvalitetsberättelsen för barn och familjeenheten 2019 redogör för det kvalitetsarbete som bedrevs under året. I berättelsen konstaterades att enhetens arbete till stor del präglades av personalomsättning, resursbrister samtidigt med en stor ökning av antalet anmälningar om att barn får illa. Enheten prioriterade det grundläggande arbetet i att se till att barn i Nacka får det skydd och stöd de behövde. Det systematiska kvalitetsarbetet blev eftersatt. Under första halvåret 2019 uppmärksammades flera kvalitetsbrister genom enhetens lex Sarah arbete. Ytterligare kartläggningar förstärkte bilden av allvarliga brister. Socialnämnden fattade i december beslut om en åtgärdsplan. Ett intensivt arbete inleddes för att säkerställa en god kvalitet i enhetens arbete med barn. Det arbetet finns beskrivet i årets kvalitetsplan.

De kvalitetsområden som barn- och familjeenheten främst arbetar med för att säkra kvaliteten i är:



- Barns delaktighet
- Stöd och skydd
- Placerade barn i jourhem/familjehem
- Bristande uppföljning och måluppfyllelse
- Helhetssyn och samordning
- Kontinuitet
- Effektivitet

Omsorgsenhetens kvalitetsarbete

Omsorgsenhetens del av kvalitetsplanen utgår från de analyser som gjordes i omsorgsenhetens kvalitetsberättelse för 2019 samt genomförda riskanalyser under februari, där alla enhetens medarbetare har involverats. I kvalitetsplanen för 2020 har enheten identifierat några prioriterade områden:

- Risk för att vi inte får kännedom om att den enskilde utsätts för våld och att kunden fortsätter att leva i en utsatt situation.
- Helhetssyn och samordning. Handläggningen som avser kunder med komplexa behov får en fördröjd handläggningsprocess på grund av organisatoriska hinder.
- Risk att barnets röst och barnperspektivet inte beaktas
- Kunden har svårt att tillgodogöra sig information samt att uttrycka sina behov och åsikter.
- Att samverka gällande personer som avslutas för socialt kontrakt brister.
- Socialsekreterares synpunkter och klagomål kopplat till kunders behov tas inte tillvara för att utveckla anordnares/utförares verksamhet. Interna avvikelser används inte för att identifiera brister och förbättra arbetssätt och bemötande gentemot kund.
- Kunders/brukares delaktighet begränsas i kundvalen.
Handläggare/socialsekreterare vägleder inte klienterna i kundvalen.
- Samlad statistik vad gäller måluppfyllelse för kunden saknas.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget till kvalitetsplan medför inga ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Bristar i det systematiska kvalitetsarbetet kan ge allvarliga konsekvenser för barn vilket bland annat framkommit i Barn- och familjeenhetens kvalitetsberättelse för 2019. Ett systematiskt kvalitetsarbete krävs. Kvalitetsplanen är ett led i det systematiska kvalitetsarbetet och kan förebygga att allvarliga brister uppstår inom enheterna.



Handlingar i ärendet

Bilaga 1. Kvalitetsplan för barn- och familjeenheten 2020

Bilaga 2. Kvalitetsplan för omsorgsenheten 2020

Caroline Andréasson
Enhetschef
Barn- och familjeenheten

Helena Lindenius
Enhetschef
Omsorgsenheten

Kristina Östergren
Gruppchef kvalitet och stöd
Barn- och familjeenheten

Ellinor Egefors
Gruppchef kvalitet och stöd
Omsorgsenheten