



Handläggare

Barbro Ernard
0152-296 07

Avvikelser inom socialnämnden, andra tertialen 2018

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att

1. godkänna rapporten om avvikelser inom socialnämndens verksamheter andra tertialen, 2018.

Beskrivning av ärendet

Kvalitén i socialnämndens verksamheter ska säkerställas och fortlöpande utvecklas enligt Socialstyrelsens författning SOSFS 2011:9. En metod är att systematiskt samla in och analysera avvikelser.

Rapporten redogör för typer av avvikelser som förekommer inom socialnämnden, antal och utveckling under de senaste åren samt verksamhetsområden där de uppkommit. Redogörelsen omfattar perioden maj till och med augusti, 2018. Följande avvikelser rapporteras.

1. Avvikelser registrerade av socialnämndens medarbetare.
2. Lex Maria utredningar.
3. Lex Sarah utredningar.
4. Till IVO rapporterade Ej verkställda beslut.
5. Synpunkter/klagomål inlämnade till socialnämnden.
6. Ärenden som IVO sänt till socialnämnden.
7. Avvikelser mellan landstinget och socialnämnden
8. Avvikelser registrerade av privata hemtjänstutförare

På socialkontoret pågår en översyn av kvalitetsledningssystemet, där arbetssätt och rutiner vid avvikelser utgör en del.

Ekonomiska konsekvenser för kommunen

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för kommunen.

Övriga konsekvenser

Beslutet medför inga övriga konsekvenser.



Uppföljning

Uppföljning av socialnämndens avvikelser pågår dagligen inom verksamheterna. I samband med årsrapport, som läggs fram till socialnämnden i februari 2019, redovisas avvikelser under tredje tertialen 2018.

Beslutsunderlag

Avvikelser inom socialnämndens verksamheter för tertial 2, 2018. Rapport 2018-09-04.

Beslutet skickas till

-

Agneta von Schoting
Socialchef

Barbro Ernald
Verksamhetscontroller

Annika Jungklo
Administration, planering
och utvecklingschef



Avvikelser inom socialnämndens verksamheter för tertial 2, 2018

Rapport

Syfte med avvikelsehantering

Syftet med avvikelsehantering är att förbättra kvaliteten inom socialnämndens verksamheter. (SOSFS 2011:9).

Genom att analysera avvikelser, dra slutsatser och ändra arbetssätt kan tidigare uppkomna typer av avvikelser minska eller försvinna. Avvikelser uppträder inte utan orsak. Bakom händelserna ligger ofta brister i rutiner eller i arbetssätt.

Verksamheterna ska arbeta utifrån tydliga uppdrag som utformas till genomförandeplaner och vårdplaner, utarbetade i samråd med brukarna. Alla medarbetare som arbetar inom socialnämnden ska känna till hur avvikelser hanteras, liksom syftet med avvikelsehanteringen. De ska känna sig trygga med att rapportera uppkomna avvikelser och till sin hjälp använda ett verksamhetsstöd.

Avvikelsehantering uppmuntras i verksamheten. Det är positivt att medarbetarna är uppmärksamma och tar sig tid att registrera, att enhetschefer tar vid och tillsammans med medarbetarna analyserar avvikelser och hittar åtgärder.



Definitioner

En **avvikelse** är en händelse som kan påverka den enskilde negativt. Den inträffar när verksamheten inte når upp till krav och mål i lagar och tillhörande föreskrifter samt beslut fattade av socialnämnden eller när medarbetare inte arbetar i enlighet med processer och rutiner som ingår i socialnämndens ledningssystem (SN/2015:439).

Lex Maria handlar om vårdskada eller händelse som hade kunnat medföra vårdskada. (Patientsäkerhetslag (2010:659) 3 kap.)

Lex Sarah handlar om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande gentemot den enskilde. (Socialtjänstlag (2001:453) 14 kap. 3 § respektive Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, 24 b §).

Avvikelser under tertial 2, 2018

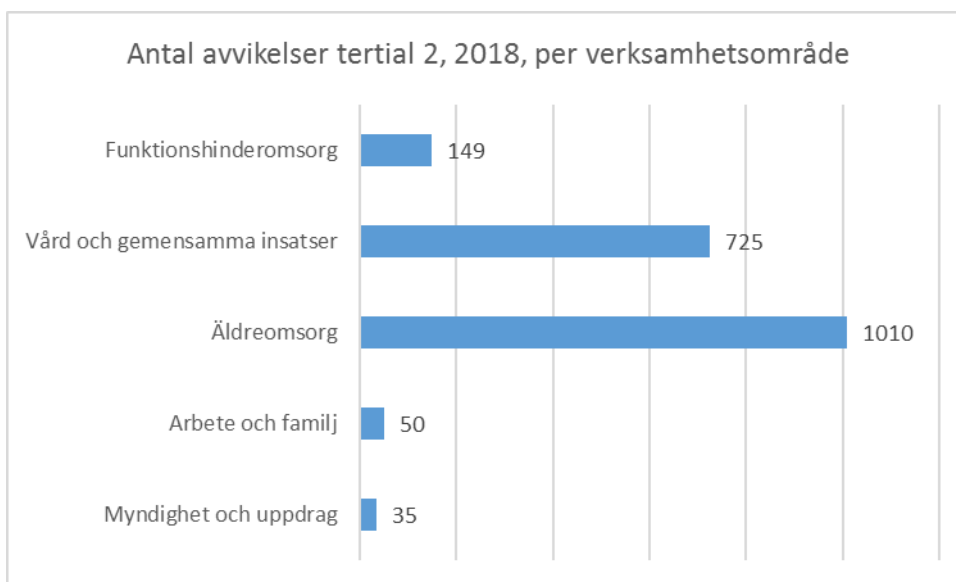
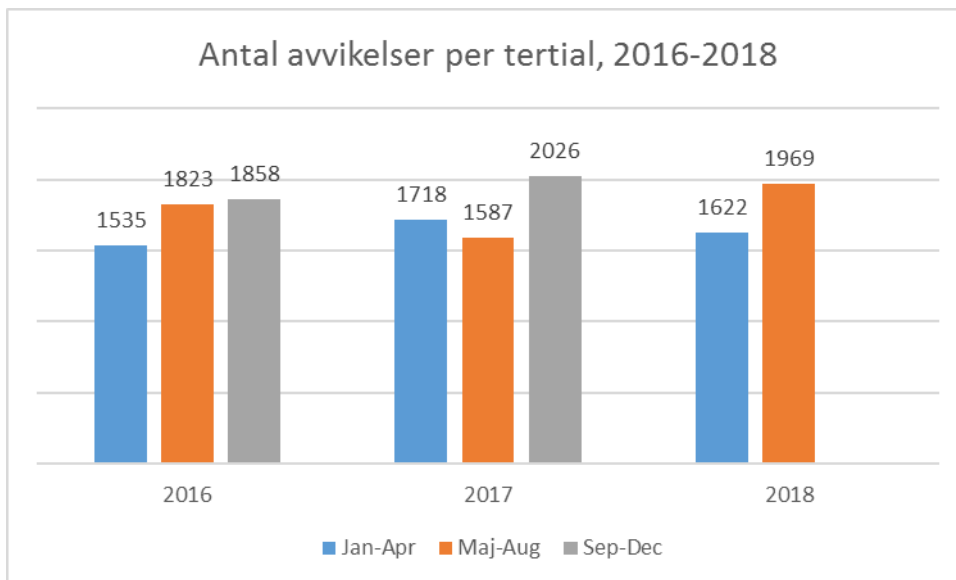
Under andra tertialen (maj tom augusti) 2018 har följande avvikelser inträffat:

1. Medarbetare inom socialnämnden har registrerat 1 969 avvikelser.
2. Socialnämnden har gjort två Lex Maria-utredningar.
3. Socialnämnden har gjort nio utredningar enligt Lex Sarah.
4. Socialnämnden har till IVO rapporterat 18 *ej verkställda beslut*.
5. Åtta klagomål/synpunkter har inlämnats till socialnämnden.
6. IVO har skickat två ärenden till socialnämnden.
7. Sammanlagt 22 avvikelser har hanterats mellan socialnämnden och landstinget.
8. Privata hemtjänstutförare har registrerat 35 avvikelser (under första halvåret)



1. Avvikelser registrerade av socialnämndens medarbetare

Medarbetarna inom socialnämnden registrerar avvikelser i verksamhetssystemet Treserva. Sammanlagt har 1 969 avvikelser registrerats under perioden maj tom augusti.





2. Lex Maria utredningar

Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har under perioden maj tom augusti gjort två Lex Mariautredningar. Båda händelserna har uppkommit på äldreboenden (Kristinagården och Isabellagården) och handlat om bristande följsamhet till omvårdnadsrutin. Ingen har bedömts som allvarlig vårdskada och således inte gått vidare till anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

3. Lex Sarah utredningar inom socialnämnden

Nio Lex Sarah utredningar är under perioden pågående eller avslutade, varav ett har anmälts till IVO (fetmarkerat nedan). Missförhållandena har uppkommit inom äldreomsorgen (6 stycken) och inom funktionshinderomsorgen (3 stycken). De har handlat om försummelser, otydligheter kring egenvårdsbeslut, avsaknad av uppföljning eller **bristande journalföring** samt brister i informationsöverföring.

4. Ej verkställda beslut

Socialnämnden rapporterar, till IVO alla beslut där tiden mellan beslut och verkställighet har passerat tre månader, vilket har varit situationen i 18 ärenden under perioden.

Åtta brukare har väntat på att få kontaktperson, fem på att få kontaktfamilj, två på familjehem och tre har väntat på bostad. Orsak till väntetider har varit brist på bostäder eller lämpliga uppdragstagare eventuellt i kombination med att brukaren har tackat nej till socialnämndens erbjudande.

5. Synpunkter/klagomål/beröm inlämnade till socialkontoret

Under perioden har åtta synpunkter inkommit till socialkontoret. Tre gäller hemtjänst, kommunal och privat, om bilkörning mm. Två handlar om kvaliteten på Thomasgården. För övrigt har klagomål lämnats på habiliteringsersättnings storlek, tillsyn vid umgänge med barn samt kvalitet på vårdnadsutredning.

6. IVO skickat ärenden till SN

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tillsynsansvar över socialtjänsten, hanterar klagomål som inkommit till myndigheten samt tar initiativ till tillsyn. Vid klagomål där IVO väljer att inte inleda tillsyn, informerar myndigheten socialnämnden om ärendet och uppmanar nämnden att utreda klagomålet och se över kvaliteten i verksamheten, enligt SOSFS 2011:9.

IVO har skickat två ärenden till Socialnämnden, under perioden. I ett, som gäller socialtjänstens hantering av barn och unga vid vistelse på sjukhus, inleder IVO en tillsyn. I det andra, som gäller kvaliteten på Thomasgården, överläter IVO till socialnämnden att se över förhållandena.



7. Avvikelser mellan landstinget och socialnämnden.

I samarbetet mellan landstinget och socialnämnden uppkommer avvikelser, som skickas, registreras och besvaras digitalt via *Synergi* (ett nytt avvikelssystem gemensamt för kommun och landsting).

Under perioden 2018-04-02 tom 2018-08-03 har följande uppmärksammats:

Landstinget har skickat 4 avvikelser till socialnämnden

Landstinget (primärvård och länssjukvård) har uppmärksammat socialnämnden på fyra avvikelser, orsakade av socialnämnden. Avvikelserna har gällt bristande information/dokumentation, läkemedel och arbetssätt. De har vidarebefordrats till respektive enhet som har åtgärdat och förbättrat rutiner.

Socialnämnden har skickat 18 avvikelser till landstinget.

Socialnämnden har uppmärksammat landstinget (primärvård och länssjukvård) på 18 avvikelser, orsakade av landstinget.

Avvikelserna har gällt kommunikation (8), bemötande (1), hjälpmedel (5), läkemedel (1) och Prator (8) (system som används vid in- och utskrivning från slutenvården). Uppgifter om patienten, som enligt de länsgemensamma riktlinjerna för samverkan, skulle anges i Prator, har inte funnits där.

8. Avvikelser hos privata hemtjänstutförare

Under perioden januari tom juli har de sex privata hemtjänstutförarna registrerat sammanlagt 35 avvikelser. De har handlat om bristande dokumentation eller planering samt brukare som fallit.

Övriga avvikelser

Inga avvikelser har inkommit från Justitiekanslern (JO).

Ingen privat utförare har gjort någon Lex Sarah-utredning.

Avvikelser, en del i kvalitetsledningssystemet

På socialkontoret pågår en översyn av befintligt kvalitetsledningssystem där arbetssätt och rutiner vid avvikelser är en del.

Kvalitetsarbetet ska säkra att socialnämnden följer de lagar och krav som ställs på nämnden och utformas med stöd av socialstyrelsens föreskrift *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (SOSFS 2011:9). Socialkontorets alla processer och rutiner ska vara beskrivna och finnas tillgängliga för enheterna. Processerna och rutinerna ska vara tydliga och lätta för medarbetarna att följa, så att de kan ge brukarna förutsättningar för god livskvalitet.

2018-09-04 Barbro Ernard, verksamhetscontroller