



### Sociala omsorgsnämnden

§ 74

Dnr SON 2023-000431.1.3.1

## Svar på Stadsrevisionens granskning av Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i Arbetslivsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden och Sociala omsorgsnämnden

### Sociala omsorgsnämndens beslut

Sociala omsorgsnämnden beslutar att godkänna upprättat förslag och skicka svaret till Stadsrevisionen i Borås Stad.

### Sammanfattning av ärendet

Stadsrevisionen har granskat Sociala omsorgsnämndens (SON) ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i syfte att se om det bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter, särskilt Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9. Stadsrevisionen bedömer att nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i vissa delar inte lever upp till kraven och att avvikelser bör åtgärdas. SON instämmer i stora delar i Stadsrevisionens bedömning och har genomfört, eller avser att genomföra, åtgärder för att undanröja bristerna.

### Beslutsunderlag

1. Missiv- Granskning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i Arbetslivsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden och Sociala omsorgsnämnden
2. Rapportsammandrag- Granskning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i Arbetslivsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden och Sociala omsorgsnämnden
3. Rapport- Granskning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i Arbetslivsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden och Sociala omsorgsnämnden



## Svar på Stadsrevisionens granskning av Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

### Sociala omsorgsnämndens beslut

Sociala omsorgsnämnden beslutar att godkänna upprättat förslag och skicka svaret till Stadsrevisionen i Borås Stad.

### Sammanfattning

Stadsrevisionen har granskat Sociala omsorgsnämndens (SON) ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i syfte att se om det bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter, särskilt Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9. Stadsrevisionen bedömer att nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i vissa delar inte lever upp till kraven och att avvikelser bör åtgärdas. SON instämmer i stora delar i Stadsrevisionens bedömning och har genomfört, eller avser att genomföra, åtgärder för att undanröja bristerna.

### Ärendet i sin helhet

#### Bakgrund

Stadsrevisionen har granskat, bland annat, Sociala omsorgsnämndens (SON) ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Det huvudsakliga syftet var att granska om nämndens styrning och uppföljning inom området är tillräckligt och om arbetet med systematiskt kvalitetsarbete är ändamålsenligt och bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter, särskilt Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9.

Stadsrevisionen bedömer att nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i vissa delar inte lever upp till kraven i SOSFS 2011:9 och att avvikelserna enligt nedan bör åtgärdas.

1. Det saknas nämndbeslut om ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Nämnden har heller inte genomfört någon årlig uppföljning av ledningssystemet i syfte att bedöma dess lämplighet och effektivitet.
2. Det saknas beslut om verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen.
3. Förvaltningen har inte upprättat en sammanhängande plan för egenkontroll och verksamhetsgranskning.

4. Den stora mängd rutiner och processer som främst finns inom verkställigheten gör det svårt för medarbetare att hitta rätt information i sin yrkesvardag. Dessutom finns problem med användarvänlighet när det gäller förvaltningens IT-stöd.
5. Behov av samverkan mellan förvaltningar bör identifieras.
6. Borås Stads synpunktshanteringsystem är inte anpassat efter målgruppen och riskerar att försvåra arbetet med att samla in synpunkter och klagomål.

Stadsrevisionen emotser remissvar från Sociala omsorgsnämnden senast 2023-05-31. Remissvaret ska innehålla nämndens uppfattning om granskningsresultatet och eventuella åtgärder som planeras eller genomförts med anledning av de avvikelser som identifierats.

### Bedömning och åtgärder

#### **Nämndens övergripande styrning och uppföljning**

Stadsrevisionen noterar att SON inte har fattat beslut om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och heller inte genomfört årlig uppföljning av ledningssystemets effektivitet.

SON delar Stadsrevisionens bedömning. Däremot vill nämnden framhålla att det finns ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet på Sociala omsorgsförvaltningen och att det används och omsätts i praktisk verksamhet. Bristen består i att ledningssystemet inte underställts nämnden för beslut.

Det stämmer också att uppföljning av ledningssystemets effektivitet inte behandlats som specifikt ärende av nämnden. Däremot har nämnden indirekt gjort bedömning av dess effektivitet i samband med att patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse föredras och beslutas av nämnden. De senaste åren har arbetet med berättelsen förbättrats och det finns flera konkreta exempel på hur nämnden beslutat om mål och åtgärder för att förbättra det systematiska kvalitetsarbetet.

#### *Planerade åtgärder*

- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska underställas SON för beslut i juni eller augusti 2023. I ledningssystemet ska ansvarsförhållanden för det systematiska kvalitetsarbetet på enhetsnivå framgå.
- I samband med SON:s antagande av patientsäkerhets- och kvalitetsberättelse ska ledningssystemets lämplighet och effektivitet specifikt bedömas och beslutas.

#### **Beslut om verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen**

Stadsrevisionen framför att det saknas beslut om verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen. SON instämmer i bedömningen och har därför åtgärdat avvikelserna.

#### *Genomförd åtgärd*

- SON beslutade den 27 mars 2023 § 48 att utse verksamhetschef enligt hälso- och sjukvårdslagen.

### **Sammanhängande plan för egenkontroll och verksamhetsgranskning.**

Stadsrevisionen noterar att det saknas en årlig förvaltningsövergripande plan för egenkontroll och verksamhetsgranskning. SON instämmer i slutsatsen men vill framhålla att skäl till att plan för egenkontroll dröjt är att den integreras med ny rutin för uppföljning av verksamhetsplan. Detta ligger också i linje med Stadsrevisionen rekommendation att integrera det systematiska kvalitetsarbetet med andra styrsystem.

Alla förvaltningens verksamheter omfattas av verksamhetsuppföljningen som sker tertialvis och ha ett bestämt innehåll för vilka indikatorer som ska följas upp och kontrolleras. Verksamhetsplanen har en tydlig struktur för hur alla chefer ska arbeta med uppföljning av egenkontroll och måluppfyllelse samt hur resultatet ska ackumuleras och föras hela vägen upp till nämnd.

Vad gäller verksamhetsgranskning så har förvaltningen nyligen beslutat om prioritering och utformning av granskningen. Det nya arbetssättet påbörjas våren 2023.

#### *Genomförda åtgärder*

- Rutin för uppföljning av verksamhetsplan tertialvis är på plats och första uppföljningstillfället var april 2023. Arbetet kommer att löpa kontinuerligt under året och nämnden tar del av resultatet tre gånger per år.
- Uppföljning av verksamhetsplan kommer att summeras helårsvis i patientsäkerhets- och kvalitetsberättelsen. I samband med summeringen ska ny plan för verksamhetsuppföljning göras och inom ramen för den även den förvaltningsövergripande planen för egenkontroll.

### **Stor mängd rutiner och processer samt icke användarvänliga IT-system**

Stadskontoret noterar att det finns ett mycket stort antal processer och rutiner som medarbetare ska känna till och efterleva. Den stora volymen gör det svårt att hitta rätt information i yrkesvardagen. SON instämmer i bedömningen. Det pågår sedan tidigare en översyn av processer och rutiner i systemet Canea.

Nämnden instämmer också i att många IT-system, dock inte alla, är utformade på ett sätt som inte är användarvänligt. Framförallt finns problem med ”systemträngsel” – dvs. medarbetare måste jobba i många olika system, ibland parallellt, vilket innebär en risk för kvaliteten. Problematiken har påtalats för tjänstemän på Stadsledningskontoret som ansvarar för beslutsstödet.

#### *Pågående och planerade åtgärder*

- Översyn av processer och rutiner i Canea pågår sedan en tid tillbaka och arbetet ska fortsätta. Det uttalade syftet är att öka användarvänligheten så att rutiner blir en hjälp för medarbetare ute i verksamheterna.
- Det pågår också ett arbete med att integrera olika IT-system, främst inom ramen för beslutsstödet Power-Bi. I vissa delar har arbetet redan gett

resultat, men det finns fortfarande mycket att göra. Förvaltningen fortsätter delta i samtal om beslutsstödet utformning men upplever att de största stötestenarna är av systemtekniska skäl som ligger utanför förvaltningens kontroll.

### **Behov av samverkan mellan förvaltningar bör identifieras**

Stadsrevisionen framhåller att det finns behov av att identifiera behov av samverkan mellan förvaltningarna, framförallt inom det sociala klustret. SON instämmer i behovet.

SON har tidigare identifierat att brukare inom funktionshinderområdet lever längre vilket innebär att fler drabbas av geriatriska sjukdomar som t.ex. demens. På grund av åldrande målgrupp så har flera initiativ tagits för att öka samverkan med Vård- och äldreförvaltningen.

Förvaltningen har de senaste åren intensifierat sin målgruppsanalys, vilket är en absolut nödvändig del i arbetet med egenkontroll. Målgruppsanalysen har lett till att ytterligare en målgrupp identifierats som särskilt angelägen att uppmärksamma utifrån behov av samverkan. Det handlar om yngre brukare med komplex problematik där stöd och insatser behövs både utifrån SoL och LSS-lagstiftning. Behoven hos den yngre målgruppen kräver större samverkan med Individ- och familjeomsorgsförvaltningen.

Förändrade målgrupper, och behov, kräver ett personcentrerat arbetssätt i linje med vad som gäller för Nära vård. På förvaltningen finns ett intensivt pågående arbete med omställningen till Nära vård och upprättande av Samordnade individuella planer i syfte att underlätta för samverkan mellan olika aktörer och vårdgivare.

#### *Planerade åtgärder*

- Fortsatt målgruppsarbete. Viktigt för att identifiera behov av samverkan och prognoser för mängd och utformning stöd och insatser.
- Utökad samverkan med Individ- och familjeomsorgsförvaltningen, på liknande sätt som överenskommelser gjorts med Vård- och äldreförvaltningen.
- Fortsatt arbete med Samordnad individuell plan (SIP). Rutin för samverkan via SIP finns på plats och den hittills lyckade implementeringen ska fortsätta.

### **Borås Stads synpunktshanteringssystem**

Stadsrevisionen noterar att Borås Stads system för synpunktshantering behöver förändras i syfte att göra det mer tillgängligt för enskilda. SON instämmer till fullo i bedömningen och vill framföra att bristerna med synpunktshanteringssystemet sedan länge är kända. Synpunkterna, och förslag till förändringar, har konstaterats i samband med halvårs- och helårssammanställning av synpunkter och klagomål till kommunstyrelsen samt i samband med arbetet med patient- och kvalitetsberättelsen.

#### *Genomförda åtgärder*

Synpunkterna har förmedlats till Stadsledningskansliet vid flera tillfällen av medarbetare på förvaltningen, bland annat funktionshinderkonsulent och enhetschef för kvalitet- och utveckling, senast april 2022. Två teamsmöten om saken har också hållits. Svaret från ansvariga på Stadsledningsnivå har dock varit att man inte avser att göra de förändringar som Sociala omsorgsförvaltningen efterfrågar.

#### *Vidare åtgärder*

SON föreslår att Kommunstyrelsen beslutar att synpunktshanteringssystemet ska ändras utifrån tidigare lämnade synpunkter och Stadsrevisionens bedömning.

### **Övriga synpunkter på Stadsrevisionens rapport**

SON vill framföra att förvaltningen gjort stora framsteg i det systematiska kvalitetsarbetet de senaste åren. Det ses främst genom en ökad medvetenhet om att jobba just systematiskt, uthålligt och integrativt med förbättringsarbetet. SON menar att förvaltningen idag har ett förbättringsarbete som i stora delar lever upp syftet med SOSFS 2011:9. Socialstyrelsen skriver i Handbok om Systematiskt kvalitetsarbete<sup>1</sup> att ”Förbättringsarbete ska innebära att organisationen lär av sina misstag”. SON menar att framväxten av ”lärandekultur” är en av de största, och viktigaste, förbättringar som gjorts på förvaltningen den senaste tiden.

SON vill också framhålla att det på förvaltningen gjorts ett helt nödvändigt arbete med att motivera medarbetare till att uppmärksamma, dokumentera och utreda avvikelser i verksamhetens kvalitet. Det ger förutsättningar till förbättringar och undanröjande av risker. Samtidigt som rapporteringsbenägenheten ökat så har också analysarbetet förbättrats vilket gett nämnden bättre förutsättningar att fatta strategiska kloka beslut om vilka åtgärder som behöver vidtas för att säkra verksamheternas kvalitet och kontinuitet. SON menar att förvaltningen i stora delar lever upp till det som framgår av Socialstyrelsens handbok för systematiskt kvalitetsarbete om just sammanställning av indikerade brister.

*”Att enbart utreda varje rapport, klagomål eller synpunkt på verksamhetens kvalitet för sig kan leda till att problem som finns med verksamhetens styrning inte uppmärksammas fullt ut. Genom att analysera inkomna rapporter, klagomål och synpunkter samlat kan även mönster och trender som inte framkommit utredningen av ett enskilt fall upptäckas.”*

Sammanfattningsvis bedömer SON att det systematiska kvalitetsarbetet på förvaltningen till sitt innehåll i stora delar lever upp till SOSFS 2011:9 och att de brister som ses främst har att göra med brist på formalisering i den meningen att nämnd inte fattat beslut i enlighet med föreskrifter, t.ex. beslut om ledningssystem, uppföljning av ledningssystem etc.

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsen. (2012) Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

### **Beslutsunderlag**

1. Missiv- Granskning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i Arbetslivsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden och Sociala omsorgsnämnden
2. Rapportsammandrag- Granskning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i Arbetslivsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden och Sociala omsorgsnämnden
3. Rapport- Granskning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i Arbetslivsnämnden, Individ- och familjeomsorgsnämnden och Sociala omsorgsnämnden

### **Beslutet expedieras till**

1. Stadsrevisionen i Borås stad

Yvonne Persson  
Ordförande

Magnus Stenmark  
Förvaltningschef