



Tjänsteskrivelse

Datum

2026-01-29

Vår referens

Minna Tykesson

Controller

minna.tykesson@malmo.se

Kvalitetsberättelse 2025

ASN-2025-17291

Sammanfattning

Den som bedriver socialtjänstverksamhet ska med stöd av ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamhetens kvalitet.

Kvalitetsberättelsen syftar till att beskriva hur det systematiska förbättringsarbetet inom arbetsmarknads- och socialnämnden har bedrivits fortlöpande under det gångna kalenderåret för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet, vilka åtgärder som har vidtagits, och vilka resultat som har uppnåtts. Kvalitetsberättelsen ger även ett underlag till utveckling inför kommande år.

Uppföljningen till årets kvalitetsberättelse visar sammantaget att ett förbättringsdrivande kvalitetsarbete har pågått inom nämndens verksamheter under året. Utöver de utvecklingsområden som redan har planerats inför 2026 föreslås ytterligare två utvecklingsområden.

Förslag till beslut

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden godkänner *Kvalitetsberättelse 2025*.
2. Arbetsmarknads- och socialnämnden skickar *Kvalitetsberättelse 2025* till kommunstyrelsen för information.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse - Kvalitetsberättelse 2025
- Bilaga - Brukarundersökning 2025
- Kvalitetsberättelse 2025
- Bilaga - Uppföljning barn och unga i samhällsvård 2025

Beslutsplanering

ASN beredning 2026-02-04



Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2026-02-12

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2026-02-27

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen

Avdelningschefer för socialtjänst

Ärendet

Den som bedriver socialtjänstverksamhet ska med stöd av ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamhetens kvalitet. Att arbeta i enlighet med ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete gör det möjligt för ledningen att styra verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt.

Ledningssystemets grundläggande delar, processer och rutiner, ger stöd för personal i det dagliga arbetet med att erbjuda god och likvärdig service till Malmöbon. Att arbeta kontinuerligt och systematiskt för att förbättra processer och rutiner, eller andra delar i verksamheten, skapar en lärande organisation.

Verktygen som används i det systematiska förbättringsarbetet är riskanalyser, egenkontroller samt utredning och sammanställning av avvikelser. Om arbetet med dessa verktyg visar på behov av förbättringar ska åtgärder vidtas.

Kvalitetsberättelsen syftar till att beskriva hur det systematiska förbättringsarbetet inom arbetsmarknads- och socialnämnden har bedrivits fortlöpande under det gångna kalenderåret för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet, vilka åtgärder som har vidtagits, och vilka resultat som har uppnåtts. Kvalitetsberättelsen ger även ett underlag till utveckling inför kommande år.

Den 1 juli 2025 har den nya socialtjänstlagen trätt i kraft. I samband med detta har *Arbetsmarknads- och socialnämndens beskrivning av ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete* reviderats. Nämndens verksamheter har förberett sig för att möta de nya kraven, och anpassningen till den nya lagen har bland annat medfört justeringar av arbetssätt, processer, rutiner och verksamhetssystem.

Användarvänligheten i nämndens kärnprocesser har utvärderats under året, och denna tyder på att kärnprocesserna upplevs mer användarvänliga än tidigare, men också att processerna är implementerade i olika utsträckning i verksamheten. Under 2026 fortsätter därför arbetet med att både förankra och utveckla kärnprocesserna.

Sammanställningen av de avvikelser som har hanterats 2025 visar att majoriteten har rört brister i handläggning. I många fall har avvikelserna uppstått som en följd av att processer eller rutiner inte har följts och många åtgärder har därför avsett att öka följsamheten till dessa.

Gällande klagomål som lämnats från utomstående har de flesta handlat om missnöje med bemötande och beslut samt brister kring delar i handlägningsprocessen.



Majoriteten av dessa klagomål har, efter utredning, inte visat på någon avvikelse. Några klagomål har även inkommit från grannar som upplever otrygghet och nedskräpning i miljön runt vissa av förvaltningens boenden. Trygghetsskapande åtgärder har vidtagits, vilket upplevs ha bidragit till ökad dialog och samverkan med boende i närområdet.

I slutet av 2024 har Inspektionen för vård och omsorg (IVO) påtalat att nämndens arbetssätt med att sammanställa och analysera avvikelser sker på en alltför övergripande nivå, vilket medför risk för att verksamhets- och målgruppsspecifika mönster och trender inte upptäcks. Som en åtgärd har nämnden beslutat om ett nytt arbetssätt där sektionschefer årligen sammanställer och analyserar avvikelser i den egna verksamheten. Om analysen visar på behov av övergripande åtgärder möjliggör tidplanen att dessa kan hanteras inom ramen för intern kontroll.

Under 2025 har nämnden mottagit 22 beslut från tillsynsmyndigheterna IVO, JK och JO. Utav dessa kommer 20 från IVO och handlar framför allt om beslut från tillsyn som IVO har utövat av nämndens verksamheter. IVO har avslutat de flesta tillsynsärenden med bedömningen att de åtgärder som nämnden har redovisat ger förutsättningar att komma till rätta med bristerna. Ett ärende är fortsatt pågående, och i detta ska nämnden redovisa sin inställning till de brister som IVO har konstaterat samt vilka åtgärder som har genomförts, eller som planeras.

I samband med föregående års kvalitetsberättelse har nämnden beslutat om att två riskanalyser ska genomföras 2025, den ena om barnavårdsutredningar och den andra om barn i kriminalitet. Båda dessa riskanalyser beskrivs i årets kvalitetsberättelse.

De egenkontroller som har genomförts under året har framför allt berört fyra olika områden; enskildas upplevelser av verksamhetens kvalitet, barn och unga i samhällsvård, handläggning och dokumentation samt boendeplatser. En av de egenkontroller som genomförts i många verksamheter är deltagande i den nationella brukarundersökning som anordnas av SKR, Sveriges kommuner och regioner.

Från och med 2025 genomförs brukarundersökningen vartannat år. Förändringen förväntas ge verksamheterna bättre förutsättningar att ta tillvara resultaten och använda dem för verksamhetsutveckling, vilket ligger i linje med socialtjänstlagens intentioner om beprövad erfarenhet¹.

Det utvecklingsområde som nämnden beslutat om i kvalitetsberättelsen för 2024 var att öka användningen av egenkontroller och riskanalyser, samt att dokumentation sker då verktygen används. Uppföljningen av utvecklingsområdet visar att användningen av egenkontroller och riskanalyser har ökat, och att majoriteten av dem har dokumenterats. Det har framkommit att riskanalyser har genomförts inom samtliga socialtjänstavdelningar, men ej i alla delar verksamheten. Vad gäller egenkontroller har dessa genomförts inom samtliga socialtjänstavdelningar, och i nära nog alla delar av verksamheten. För att fortsätta stärka arbetet med egenkontroll och riskanalys föreslås nämnden besluta om att utvecklingsområdet fortsätter under 2026, genom att:

¹ 5 kap. 1 § socialtjänstlagen



- öka användningen av egenkontroll för fler uppföljnings- och utvärderingsområden,
- öka användningen av riskanalyser samt
- öka förutsättningarna för lärandet genom att skapa strukturer för att dela och sprida kunskaper från egenkontroller och riskanalyser.

För att tydligare kunna synliggöra resultaten av kvalitetsarbetet föreslås även nämnden besluta om ytterligare ett utvecklingsområde som handlar om att utveckla arbetssätt för uppföljning av kvalitetsarbetet. På så sätt stärks även möjligheterna för nämndens verksamheter att skapa, och tillgodogöra sig, beprövad erfarenhet.

Ansvariga

Madeleine Moberg Enhetschef

Truls Hallin Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef