



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-02-19

Vår referens

Johanna Naucclér Lara

Controller

johanna.naucclerlara@malmo.se

Kvalitetsberättelse 2024

ASN-2024-21203

Sammanfattning

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

Kvalitetsberättelsen är arbetsmarknads- och socialnämndens beskrivning av hur det systematiska förbättringsarbetet har gett stöd till att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet under det gångna året. Kvalitetsberättelsen ger även ett underlag till utveckling inför kommande år.

Utvecklingsarbeten med koppling till ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete har pågått inom nämndens verksamheter under 2024. Utöver de utvecklingsområden som redan har planerats inför 2025 föreslås ytterligare ett utvecklingsområde utifrån den uppföljning som gjorts i årets kvalitetsberättelse.

Förslag till beslut

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden godkänner *Kvalitetsberättelse 2024*.
2. Arbetsmarknads- och socialnämnden skickar *Kvalitetsberättelse 2024* till kommunstyrelsen för information.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse - Kvalitetsberättelse 2024

Beslutsplanering

ASN beredning 2025-02-26

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2025-03-06

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2025-03-20



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 är arbetsmarknads- och socialnämndens beskrivning av hur det systematiska förbättringsarbetet har gett stöd till att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet under det gångna året. Den samlade uppföljningen ger även ett underlag till utveckling inför kommande år.

De två utvecklingsområden som nämnden identifierade i kvalitetsberättelsen för 2023 var dels ett arbete för att öka användarvänligheten, och därmed följsamheten, till nämndens kärnprocesser, dels en utredning av organiseringen av förvaltningens lex Sarah-utredare.

Arbetet med nämndens kärnprocesser har fokuserat på att göra processerna tillgängliga, enhetliga och enkla att följa och använda, vilket ökar förutsättningarna för en rättssäker och likvärdig service för Malmöborna. En översyn har även gjorts för att säkerställa att kärnprocesserna beskriver hur samverkan ska ske så att Malmöbon får ett sammanhållet stöd utifrån hela sin livssituation.

En ny struktur för förvaltningens arbete med lex Sarah har startats upp under hösten 2024. Strukturen syftar till att skapa samsyn och enhetlighet i lex Sarah-arbetet samt säkerställa att beslutade åtgärder vid behov förankras och sprids bredare inom organisationen så att de kommer fler Malmöbor till gagn.

Sammanställningen av de avvikelser som har hanterats 2024 visar att majoriteten har rört brister i handläggning. I många fall har avvikelsen uppstått som en följd av att processer eller rutiner inte har följts och många åtgärder har därför avsett att öka följsamheten till dessa. De övergripande sammanställningarna och analyserna har visat på behov av ökat stöd till chefer i avvikelshanteringen, vilket planeras under 2025.



Under året har nämnden mottagit beslut från IVO, Inspektionen för vård och omsorg. I besluten påtalas att det finns brister i nämndens arbetssätt med sammanställningar och analyser av avvikelser som IVO menar sker på för övergripande nivå. I samband med att nämndens ledningssystem revideras utifrån den nya socialtjänstlagen, kommer den påtalade bristen om sammanställningar och analyser av avvikelser att beaktas.

De egenkontroller som har genomförts under året har framför allt berört tre olika områden; brukares upplevelser av verksamhetens kvalitet, handläggning och dokumentation samt Malmöbors behov av 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 kommer nämnden att genomföra brukarundersökningen vartannat år, vilket förväntas ge verksamheterna bättre förutsättningar att ta tillvara resultaten och använda dem för verksamhetsutveckling. Under 2025 kommer stöd tas fram till verksamheten kring olika sätt att arbeta med sina resultat.

Uppföljningen till årets kvalitetsberättelse har visat att nämndens verksamheter inte har genomfört några riskanalyser under 2024. Det har även framkommit att arbetet med egenkontroller inte är spritt till alla delar av verksamheten och att dokumentationen ibland brister.

Nämnden föreslås därför besluta om följande utvecklingsområde 2025:

- Att öka användningen av egenkontroller och riskanalyser, samt att dokumentation sker då de används.

Ansvariga

Madeleine Moberg Enhetschef

Truls Hallin Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef