



Uppföljning och analys av avvikelser och synpunkter 2018

Inledning

Serviceförvaltningen ska använda en systematisk synpunkts- och avvikelshantering för att följa upp och förbättra kvaliteten i de tjänster som verksamheterna utför. Arbetet med införandet av en synpunkts- och avvikelshantering har pågått sedan 2017. Det här är den första årssammanställningen inom ramen för det arbetet.

Förvaltningen har under 2018 lagt stort fokus på avvikelshantering genom informationsträffar i verksamheterna. Inriktningen har varit både att informera om hur systematiken fungerar, och att föra dialog kring förutsättningar för kvalitetsarbete i organisationskulturen.

Sammanställningarna för avvikelser respektive synpunkter redovisas i rapporten var för sig.

Avvikelsehantering

En avvikelse är ett samlingsbegrepp för avsteg från etablerade arbetsätt. När någonting inte blir som det är tänkt ska det dokumenteras inom respektive verksamhet. Tanken är att den samlade dokumentationen ska vara ett underlag för prioriteringar i förbättringsarbetet för verksamheten.

I rapportdelen om avvikelser kommer först ett avsnitt om det generella resultatet på förvaltningen följt av redogörelse för de olika avdelningarna inom serviceförvaltningen.

Undantaget från rapporten är avvikelser inom arbetsmiljöområdet, det vill säga tillbud och olyckor. De analyseras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Resultat

Verksamheterna har kommit olika långt med implementeringen av en systematisk avvikelshantering, och därför är spridningen på dokumentationen väldigt ojämn. Den övervägande delen består av de verksamheter som ännu inte riktigt kommit igång med en systematisk avvikelshantering.

Gemensamt för verksamheterna är att man har genomfört ett intensivt arbete med GDPR vilket har varit framgångsrikt. Det finns god kunskap inom verksamheterna om personuppgiftshandling och alla verksamheter har rutiner för rapportering av personuppgiftsincidenter.

Skolrestauranger

Skolrestauranger har ett inarbetat arbetsätt för hur avvikelserapporter ska fyllas i och följas upp och kan därför göra en användbar sammanställning och analys.

Inom specialkostområdet har 34 avvikelser rapporterats, för främmande föremål i mat finns 14, inom transport 9 och övriga är 6 (totalt 63).

Majoriteten är av låg allvarlighetsgrad, där det inom specialkost finns ett fåtal som lett till allergisk reaktion som bedömts som allvarliga. De flesta avvikelser har upptäckts och stoppats innan servering, vilket är resultatet av ett systematiskt arbete med kontrollfunktioner. Inom grundskolan är avvikelserna fler än på gymnasiet. Rapportering har gjorts från samtliga geografiska områden. Statistiken över inrapporterade avvikelser används av chefer/ledningsgruppen på skolrestauranger som ett underlag för verksamhetsutvecklingen.

Stadsfastigheter

Stadsfastigheter har infört en systematisk avvikelshantering kopplat till området kring direktupphandlingar som har fungerat väl och har därför övervägande rapportering inom det området. Ungefär 20 avvikelser har rapporterats in under året inom upphandlingsområdet.

Varje månad rapporterar även stadsfastigheter till servicenämnden om pågående investeringsärenden. I rapporten, som är ett levande dokument, markeras i rött de projekt där den ursprungliga tidsplanen av någon orsak, som i vissa fall kan vara en avvikelse, har reviderats.

Kommuntjänster

Kommuntjänster har en så kallad incidenthantering på IT-sidan sedan flera år tillbaka. Kundcenter initierade en systematisk avvikelshantering under våren/sommaren, men rapporteringen avtog. Avvikelseerna som rapporterades befann sig inom området kring kundcenters ärendeprocess. Att rapporteringen avtog beror till stor del på etableringen av Kontaktcenter vilket har påverkat arbetsprocessen på Kundcenter. Kundcenter avser dock att återuppta arbetet med systematisk avvikelshantering i och med dess nya uppdrag som en rent intern kundservice.

Kommunteknik

Kommunteknik har få avvikelser rapporterade under 2018, och de som finns dokumenterade är företrädesvis inom det administrativa området.

Analys

Eftersom spridningen är så ojämn är det svårt att dra några slutsatser generellt för hela förvaltningen.

Att arbetet med att rapportera personuppgiftsincidenter har varit framgångsrikt beror till stor del på att det har lagts ner mycket tid på att skapa rutiner för detta arbete och att avvikelser inom GDPR-området enligt lag måste rapporteras. Det finns också konkreta definitioner för vad som räknas som avvikelser inom den systematiska personuppgiftshanteringen.

Anledningen till att just skolrestauranger har kommit långt med sin systematiska avvikelshantering beror till stor del på att de har lagkrav och inarbetade

rutiner. Att rutinerna efterlevs kan också ha sin grund i att en avvikelse inom skolrestaurangers verksamhet kan få allvarliga konsekvenser för enskilda. Skolrestauranger har dessutom krav på sig att rapportera incidenter till miljöförvaltningen, vilket ytterligare bidrar till att rutinerna upprätthålls.

Att övriga verksamheter inte har kommit lika långt med sin systematiska avvikelshantering beror troligtvis på ett flertal olika faktorer. Förvaltningen har under 2018 lagt stort fokus på avvikelshantering genom informationsträffar i verksamheterna. Inriktningen har varit både att informera om hur systematiken fungerar, och att föra dialog kring förutsättningar för kvalitetsarbete i organisationskulturen. Verksamheterna har blivit ombedda att undersöka vad en avvikelse i deras verksamhet skulle kunna vara för att på så sätt skapa ytterligare förståelse för begreppet i den specifika verksamheten. Det finns med andra ord en förståelse inom verksamheterna för vad en avvikelse är, men det tar tid att implementera nya arbetssätt. För många kan rapportering av avvikelser upplevas som ytterligare administrativ börda där det tar lång tid att se resultatet av ett långsiktigt systematiskt arbete med avvikelser. Om det tas fram en lösning i det individuella fallet kan det vara så att det uppfattas som att ärendet är löst utan att ytterligare dokumentation behöver göras.

Fortsatt arbete med den systematiska avvikelshantering

Vidareutvecklingen av arbetet med den systematiska avvikelshantering kräver fortsatta utbildningsinsatser och uppföljningar. Det behöver även finnas stöd till verksamheterna i deras arbete med att implementera rutiner för systematisk avvikelshantering. Slutligen behöver också utbildningsinsatser genomföras så att avvikelshantering blir en del av det systematiska kvalitetsarbetet, genom att rapporteringar av avvikelser bidrar till att identifiera mönster och ta fram förbättringsåtgärder. När resultat väl syns, blir det lättare att upprätthålla systematiken.

Synpunktshantering

Delen av åtagandet som rör synpunktshantering bedöms inte kunna fullföljas under 2018. De möjligheter som kunder och beställare ges att lämna synpunkter kopplat till förvaltningens tjänstekatalog förväntas inte ge ett underlag som möjliggör en användbar analys. En reflektion är att behovet att kunna lämna synpunkter som kunder och beställare framhävde för ett antal år sedan, kan vara tillgodosett på annat vis. Förvaltningen har till exempel aktivt arbetat med kunddialog.

I vissa delar av organisationen finns det dock anledning att fortsatt bevaka möjligheterna till en systematisk synpunktshantering. Det gäller framförallt vissa medborgar- eller medarbetartillvända verksamheter på kommundtjänster. Serviceresor använder synpunkter från chaufförer och kunder i sitt systematiska förbättringsarbete och vid uppföljning med leverantören. I målkedjan används också synpunkter som underlag för målindikatorn till nämndsmålet ”Färdtjänsten i Malmö ska präglas av god tillgänglighet och gott bemötande”. Kontaktcenter, som kommer att öppna den 1 april 2019, är exempel på en verksamhet där det finns möjligheter till systematisk synpunktshantering för

hela staden. I slutet av 2018 lanserade IT-Service ett synpunktsformulär till sina beställningsformulär, där utvecklingen kommer att fortsätta bevakas.