

Överförmyndarenheten
Anne-Sofie Zettby

2024-07-30

Dnr ÖFN 2024-33

Överförmyndarnämnden

Redovisning av klagomål

Förslag till överförmyndarnämndens beslut

1. Informationen noteras.

Ärende

Överförmyndarnämnden gav vid nämndsammanträde 2024-01-17 överförmyndarenheten i uppdrag att redovisa en sammanställning av inkomna klagomål under kvartal 1 och 2 2024, med redovisning i april och augusti 2024.

Bakgrund till uppdraget var öka nämndens kunskaper om hur enheten handlägger klagomål och vad som har gjorts eller planeras att göras.

Sammanfattningsvis visar genomlysning att det både kvartal ett och två är en god efterlevnad av rutinen med handläggning av synpunkter och klagomål. Handläggare har skyndsamt tagit de kontakter som bedömts som rimliga i respektive ärende.

Ärenden där handläggare saknar delegation har eller kommer att hanterats av överförmyndarnämnden.

Överförmyndarenhetens föreslår att informationen noteras.

Beslutsunderlag:
Tjänsteskrivelse – Rapportering klagomål kvartal 2 2024.doc

Bakgrund

Överförmyndarnämnden gav vid nämndsammanträde 2024-01-17 överförmyndarenheten i uppdrag att redovisa en sammanställning av inkomna klagomål under kvartal 1 och 2 2024, med redovisning i april och augusti 2024.

Bakgrund till uppdraget var öka nämndens kunskaper om hur enheten handlägger klagomål och vad som har gjorts eller planeras att göras.

Vid redovisning i april månad belystes även koppling av synpunkter och klagomål till verksamhetsplan och enhetens mål för 2023 samt de aktiviteter som genomförts för att säkerställa att rutinen är känd i verksamheten.

I de ärenden, där det är aktuellt med byte av ställföreträdare utifrån att inkommet klagomål visat på brister i hur ställföreträdaren missskött, försummat eller på annat sätt inte levt upp till de krav och förväntningar som ställs på uppdraget, tas ärendet upp för beslut i nämnden.

Metod och urval

När en synpunkt eller klagomål inkommer, oftast via telefon eller e-post, registreras detta i Wärna Go av administratör och/eller handläggare.

Det är endast de synpunkter och klagomål som är registrerade i Wärna Go som finns med i denna redovisning då övriga registreringar inte går att söka ut med mindre än att varje akt detaljgranskas vilket inte bedömts som rimligt i denna redovisning då det är ett mycket tidskrävande uppdrag.

Granskning

Statistikuttag för första kvartalet 2024 visade att det var 15 förekomster registrerade i verksamhetssystemet Wärna Go under rubriken Synpunkter på ställföreträdare och att dessa berörde 7 unika huvudmän.

I granskningen av andra kvartalet var det 5 unika huvudmän och 6 registrerade klagomål.

Anledningen till att det är fler registrerade klagomål än huvudmän är att en huvudmannen har en specifik akt för godmanskap (11:4 FB) och en för förvaltarskap (11:7 FB) vilket medför att varje händelse dubbelregistrerats i statistiken när huvudmannen har både god man och förvaltare.

Granskningen visar genomgående att det varit en skyndsam utredningsprocess där handläggare återkopplat till berörda via telefon, e-post eller brev, ibland med vändande post och i andra med någon dags fördröjning. Även berörda som ombetts yttra sig har skyndsamt inkommit varför processen bedöms som följsam till rutin.

De synpunkter och klagomål som registrerats under kvartal två har inkommit från anhöriga och boendepersonal. Det går inte att på det urval som finns se

något mönster eller dra några slutsatser annat än att det är en spridning från olika intressenter.

Uppdrag 1:

Anhörig har hört av sig då hen anser att ställföreträdare inte besöker huvudmannen i den omfattning som krävs för att kunna sörja för person. Ställföreträdare anser att resor, som huvudman får bekosta, inte ska ske i onödan eller utan att det finns skäl för besöket. Ställföreträdare hänvisar i sitt svar till beslut från domstol. Enligt akt har anhöriga även haft synpunkter på tidigare ställföreträdare.

Handläggare utreder just nu ärendet och inväntar svar från boendet för att kunna ta ställning både till ställföreträdarens hantering av uppdraget. Av genomgången framgår att det kan finnas skäl att se över hela godmansuppdraget då alla tre uppdrag kanske inte längre behövs.

Ställföreträdare önskar kvarstå i uppdraget.

Utredning pågår.

Uppdrag 2:

Boendepersonal hör av sig då huvudmans identitetshandlingar försvunnit och där boendet anser att det är ställföreträdarens uppdrag att intyga huvudmannens identitet hos polisen för att kunna få ut nya handlingar.

Ställföreträdare anser att personal eller anhöriga kan hjälpa huvudman.

Ställföreträdare har begärt sig entledigad.

Ny ställföreträdare har ännu inte utsetts.

Uppdrag 3:

Uppdrag som påbörjats under 2024. Anhörig inte nöjd med att ställföreträdare ändrat mottagaradress samt inte finns i det direkta närområdet och därför inte kan hjälpa till i vardagen. Annan anhörig nöjd, men ställföreträdare har begärt sig entledigad.

Ny ställföreträdare har ännu inte utsetts.

Uppdrag 4:

Anhörig inkommer med skrivelse då man anser att ställföreträdare inte sköter sitt uppdrag. Det framkommer i utredningen att förväntningarna på tillgänglighet, språk- och kulturkompetens från anhöriga gör det svårt att genomföra uppdraget.

Ställföreträdare begär sig entledigad och byte sker drygt en månad efter att synpunkt/klagomål inkom till en ställföreträdare som varit ett eget förslag.

Uppdrag 5 och 6:

Anhörig hör av sig och önskar ny ställföreträdare i uppdrag till två syskon.

Anhöriga är inte nöjda med hur nuvarande god man sköter sitt uppdrag, sörja för person och bevaka rätt. Familjen har egna förslag på nya ställföreträdare som är kända av familjen. Efter flera samtal framkommer att ingen av de föreslagna personerna kan ta uppdrag, utan de kommer stötta familjen på andra sätt.

Ställföreträdare, som också är en bekant till familjen, vill inte fortsätta sitt uppdrag eftersom meningsskiljaktighet uppstått utan begär sig entledigad. Byte sker två månader efter att synpunkt/klagomål inkom.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis visar genomlysningen att det finns en god efterlevnad av rutinen med handläggning av synpunkter och klagomål.

Handläggare har skyndsamt tagit de kontakter som bedömts som rimliga i respektive ärende.

Både den enskilde, anhöriga, bekanta och verksamheter signalerar när det finns frågor och brister som överförmyndarenheten behöver hantera för att uppnå en god och säker verksamhet.

Ärenden där handläggare saknar delegation har eller kommer hanterats av överförmyndarnämnden.

Genomlysningen påvisar behov av översyn gällande möjligheten att kunna skriva fritext i verksamhetssystemet eller inte.

Efter dialog i verksamheten framkommer att vinsten att kunna skriva fritext är viktig varför ingen ändring görs i verksamhetssystemet i nuläget.

Samtliga synpunkter och klagomål har avsett ställföreträdare och deras agerande i uppdragen. Inga synpunkter har inkommit rörande personalen i verksamheten .

Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet

Förhandling enligt MBL är ej påkallad

Överförmyndarenheten

Anne-Sofie Zettby