



Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter 2023

Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen

Avdelningen Arbetsliv och försörjning (ALF)

Sammanfattning

Sammanfattningsvis handlar avvikelserna om att rätt registrering i verksamhetssystemet inte gjorts; avsaknad av dokumentation, brister i handläggning, hantering av handlingar. Brister kopplade till verkställighet av utbetalningar, ouppmärksamhet vid hantering av ansökan och normberäkning samt brister kring upplysning, information och stöd till klienter. Brister i kunskap och rutiner.

Alla brister har åtgärdats i samband med att de uppmärksammats. I flera fall har det lett till att felaktigt bistånd har beviljats. Några situationer har inte påverkat besluten och inga personuppgifter (som kan härleda vem som avses) har lämnats ut till fel personer. I några fall har fördröjning av utbetalt bistånd varit en konsekvens.

Rapporterade avvikelser, synpunkter och klagomål

82 avvikelser har rapporterats under 2023.

- 52 avvikelser har uppdagats av enheterna själva varav 2 avvikelser avser annan förvaltning eller myndighet. 8 avvikelser har uppdagats av ekonomifunktionen. 21 avvikelser har diarieförts av FUT funktionen under 2023. I dessa avvikelserapporter framkommer inte att händelsen utretts på en enhet, endast att det är återkopplat till enhet genom samtal med handläggare, information till chef eller att avvikelserna är skickad till enheten. Flera av avvikelserna speglar likheter med ALFs rapporterade och hanterade avvikelser.

1 Klagomål har inkommit till förvaltningen.

Lex Sarahanmälan - klagomålet eller avvikelserna innebär missförhållande eller risk för missförhållande som kan drabba den enskilde. Anställda som arbetar på Integration- och arbetsmarknadsförvaltningen har skyldighet att rapportera missförhållanden och risker för missförhållanden. Ingen lex-Sarah rapportering har gjorts under 2022.

I utredningarna av avvikelserna har man identifierat ett antal orsaker till varför händelsen skedde. Utredningen beskriver också vad man har gjort för åtgärder samt vilka konsekvenser det medför för verksamheten och för våra sökande.

Orsaker som har identifierats i utredningarna av avvikelserna är att det finns brister i flera rutiner. Bristande kunskap om riktlinjer, utredningsmetodik och dokumentation samt struktur kring inkommande handlingar. Slentrianmässig och ouppmärksamhet vid handläggningen. Övergången mellan olika verksamhetssystem har också varit en starkt bidragande faktor. Det finns en viss osäkerhet kring hur det nya systemet fungerar, vilka skillnader och likheter som finns och att rutiner inte fullt ut är kända av alla användare. Även hög arbetsbelastning och stress har identifierats.

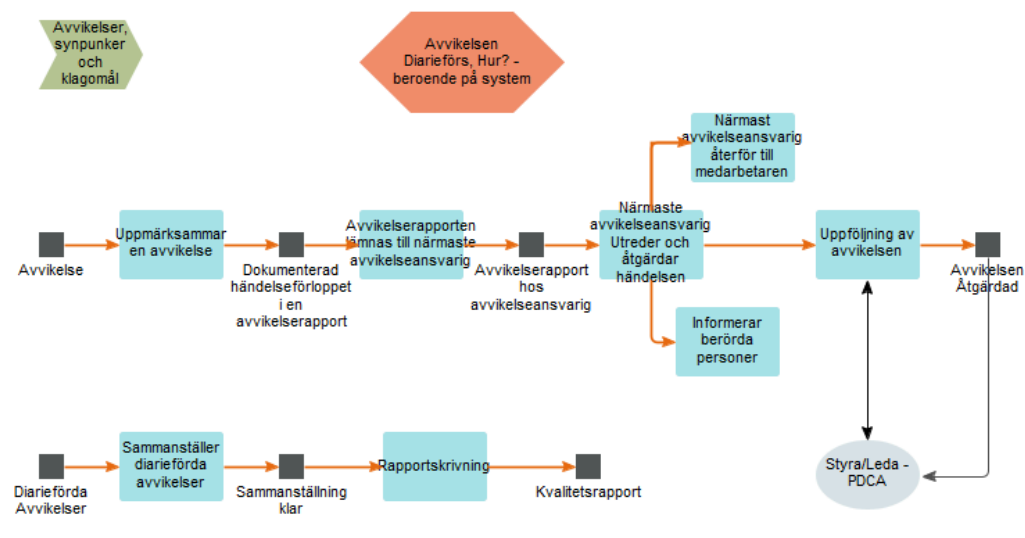
Åtgärder har vidtagits i alla ärenden i samband med upptäckt. Informerat sökande i de fall där det behövs (ej när det endast har varit internt). Orosanmälan gällande barn har lämnats in till SF. Andra åtgärder som vidtagits ute på enheterna har varit dels individuella samtal med berörda handläggare, vid gemensamma forum har påminnelse och genomgång av rutiner gjorts. Ett par rutiner har skickats vidare till riktlinjegruppen att arbeta vidare med.

Analys av avvikelser, klagomål och synpunkter

Merparten av alla inkomna avvikelser från verksamheterna visar på brister i handläggning, dokumentation och att följa rutiner. Vid genomgången av avvikelserna framkommer även att det finns brister i rapportering och diarieföring av avvikelser.

Det finns därmed ett behov av att arbeta vidare med, och kvalitetssäkra, att rutiner och riktlinjer samverkar med handläggningsmomenten och att kvalitetssäkra processen för avvikelse.

Det nya verksamhetssystemet Lifecare har även en modul för hantering av avvikelser. Det pågår ett arbete med att anpassa den modulen till IAFs verksamheter. Tillsammans med detta kommer även rutinen för avvikelser, synpunkter och klagomål att skrivas om. Under 2024 kommer implementeringen av nya modulen En gemensam processbeskrivning för IAF har tagits fram gällande ärendegången och handläggningen för synpunkter.



En jämförelse har gjorts med föregående år. Inom ALF inkom 4 klagomål under 2022 jämfört med 1 inkommet klagomål under 2023. 35 avvikelser rapporterades under 2022 jämfört med 88 rapporteringar under 2023. Av de 88 avvikelserna har FUT rapporterat 22 och ekonomifunktionen 8. FUT har under 2023 ändrat sitt arbetssätt. Under 2022 jobbade man mer med ärendegranskningar och rapporterade avvikelser som uppdagades i dessa. Under 2023 har FUT jobbat mer med riktade insatser, det vill säga man djupgranskar vissa områden och sammanställer resultaten för den riktade insatsen.