

**Integration- och
arbetsmarknadsförvaltningen**
Anna Svensson, Lars Uhlin

2024-02-23

Dnr AN 2023-169

Arbetsmarknadsnämnden

Redovisning av avvikelser, klagomål och synpunkter 2023

Förslag till arbetsmarknadsnämndens beslut

1. Informationen noteras.

Ärende

Syftet är att redogöra för de avvikelser, klagomål och synpunkter som har inkommit till arbetsmarknadsnämndens förvaltning och vuxenutbildningen under 2023.

Erfarenheter från avvikelse-, klagomål- och synpunktshantering ska kontinuerligt återföras in i förvaltningarnas verksamheter och utgör en viktig källa till ökad kunskap om utvecklingsbehov.

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse – Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter, 2024-02-23

Bilaga 1 – Arbetsmarknadsnämndens plan för systematiska kvalitetsarbete (mar-24)

Bilaga 2 – Sammanställning och analys av inkomna avvikelser och klagomål 2023 för IAF (mar-24)

Bilaga 3 – Sammanställning av inkomna klagomål och avvikelser inom vuxenutbildningen 2023 (mar-24).pdf

Bilaga 4 – Rutin för hantering av klagomåls- och avvikelshantering Dnr 2017-86 Socialförvaltningen för ALF (mar-24)

Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog 2023-11-22 *Plan för systematiskt kvalitetsarbete* (Dnr AN 2023-213) för kalenderåret 2024. I planen ingår att avvikelser, klagomål och synpunkter som kommer in till respektive verksamhet följs upp och att nödvändiga åtgärder vidtas. Åtgärderna redovisas årligen vid arbetsmarknadsnämndens sammanträde i mars.

Erfarenheter från avvikelse-, klagomål- och synpunktshantering ska kontinuerligt återföras in i förvaltningarnas verksamheter och utgör en viktig källa till ökad kunskap om utvecklingsbehov. Avvikelse, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras av förvaltningarna för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamheternas kvalitet. Inom avdelningen

Arbetsliv och försörjning (ALF) utgår från fastställd rutin för att diarieföra och återrapportera avvikelser, klagomål och synpunkter (se bilaga 4).

En **avvikelse** är en händelse som har medfört eller hade kunnat medföra att brukaren upplevt obehag eller skada. Även psykiska konsekvenser som till exempel oro och otrygghet kan räknas som skada.

Med **klagomål eller synpunkter** menas alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från nämndens brukare, patienter, utförare, anhöriga, kommuninvånare, allmänheten, samarbetspartners eller uppdragstagare.

Rapporterna, bilaga 2 och bilaga 3, har som syfte att redogöra för de avvikelser, klagomål och synpunkter som har inkommit till Integration- och arbetsmarknadsförvaltningen respektive utbildningsförvaltningen under 2023 som handlar om den egna verksamheten.

Gällande utbildningsförvaltningens vuxenutbildning omfattar redogörelsen både de auktoriserade anordnarna och egenregin.

Lex Sarahanmälan - klagomålet eller avvikelser 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.

Ekonomiska konsekvenser

Inga ekonomiska kopplade direkt till tjänsteskrivelsen. Enskilda avvikelser kan dock i sig medföra ekonomiska konsekvenser för ansvarig förvaltning.

Kommunala mål

Ärendet relaterar till och bidrar till att förverkliga kommunfullmäktiges mål om goda välfärdstjänster med hög tillgänglighet, hög servicenivå med ett gott bemötande samt verksamhet med god utvecklingsförmåga.

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

Jämställdhet

I analysen från avdelningen Arbetsliv och försörjning gällande klagomål, synpunkter och avvikelser förekommer inga större skillnader mellan rapportering för män respektive kvinnor. Det är inte möjligt att dra några slutsatser ur ett jämställdhetsperspektiv med anledning av det relativt låga antalet. Alla ärenden har hanterats på likvärdigt sätt oavsett brukarens könstillhörighet.

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

MBL-information eller förhandling är inte påkallad.

Integration- och
arbetsmarknadsförvaltningen

Mikaela Schullström

Beslutet skickas till:

-