



## **Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter 2018**

### **Förslag till beslut**

1. Informationen noteras.

### **Ärende**

Erfarenheter från klagomålshantering skall kontinuerligt återföras in i förvaltningarnas verksamhet och utgör en viktig källa till ökad kunskap om utvecklingsbehov i förvaltningarnas arbete.

Denna skrivelse har som syfte att redogöra för de avvikelser, klagomål och synpunkter som har inkommit till Social- och omsorgsförvaltningen under 2018. För arbetsmarknad och integration inom Utbildningsförvaltningen och tillhörande enheter har redovisningen tidigare skett läsårsvis och en redovisning gjordes på bildningsnämnden i september 2018 (Dnr BIN 2018-259). Därför redovisas nu endast perioden augusti-december 2018 för att komma i fas med Social- och omsorgsförvaltningens redovisningar.

---

Beslutsunderlag:

Sammanställning av avvikelser, klagomål och synpunkter 2018 (mars -19).docx

Bilaga - Social- och omsorgsförvaltningens rutin för klagomåls- och avvikelshantering (mars-19).docx

## Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog i februari 2019, § 7 (Dnr AN 2019-33) plan för systematiskt kvalitetsarbete. I planen ingår att avvikelser, klagomål och synpunkter som kommer in till respektive förvaltning följs upp och att nödvändiga åtgärder vidtas. Åtgärderna redovisas årligen vid arbetsmarknadsnämndens sammanträde i mars.

Erfarenheter från klagomålshantering skall kontinuerligt återföras in i förvaltningarnas verksamhet och utgör en viktig källa till ökad kunskap om utvecklingsbehov i förvaltningarnas arbete. Avvikelser, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras av förvaltningarna för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Inom Utbildningsförvaltningen finns en fastställd rutin för att diarieföra och återrapportera synpunkter och klagomål.

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.

Denna skrivelse har som syfte att redogöra för de avvikelser, klagomål och synpunkter som har inkommit till Social- och omsorgsförvaltningen under 2018 och för arbetsmarknad och integration inom Utbildningsförvaltningen under perioden augusti-december 2018 samt som handlar om den egna verksamheten.

Skrivelsen är indelad i inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter för Avdelningen för försörjningsinsatser (AFI) respektive Avdelningen för arbetsmarknad och integration (AMI).

### **AFI: Avvikelser, klagomål och synpunkter**

10 stycken klagomål inom AFI:s verksamhet har inkommit under 2018. Klagomålen handlar om upplevelser av brister i bemötande och/eller handläggning. 6 av klagomålen har bemötts skyndsamt av ansvarig chef som har återkopplat till brukaren. I utredningar har ansvariga chefer kommit fram till att inga felaktigheter har skett i hantering av ärenden, och att inga brister i bemötande har förekommit. I fyra ärenden saknas information i form av diarieförda handlingar om hur klagomålet har hanterats.

18 avvikelser inom AFI:s verksamhet har rapporterats under 2018.

11 av avvikelserna handlar om felaktigheter vid utbetalning eller beräkning av bistånd. Utbetalningar har glömts bort, skickats till felaktigt konto alternativt att ersättningar som inte skulle medräknas har medräknats.

6 av avvikelserna handlar om brister i dokumentation, hantering av handlingar eller i handläggning. Dokumentation har förts i felaktig journal, fysiska handlingar har lagts i felaktig akt alternativt att brev har skickats till felaktiga personer.

1 av avvikelserna handlar om brister i att följa rutiner att läsa av

telefonmeddelanden. Utredningar har genomförts i samtliga ärenden och åtgärder har vidtagits både i individärendet samt på grupp- och avdelningsnivå.

Ett klagomål eller en avvikelse kan också leda till en **Lex Sarahanmälan**, om klagomålet eller avvikelsen innebär missförhållande eller risk för missförhållande som kan drabba den enskilde. Alla anställda på Social- och omsorgsförvaltningen har skyldighet att rapportera missförhållanden och risker för missförhållanden.

Ingen Lex-Sarah rapportering har gjorts gällande AFI:s verksamhet under 2018.

### **AFI: Analys av avvikelser, klagomål och synpunkter**

År 2017 inkom 3 klagomål och 3 avvikelser inom AFI:s verksamhet.

Det har tidigare saknats tydliga rutiner på avdelningen för hantering av klagomål och avvikelser. Ett arbete har pågått på avdelningen under hösten 2017 för att öka kännedom om rutiner för hantering av klagomål, avvikelser och Lex-Sarah rapporteringar. Det kan observeras att registrering av avvikelser och Lex-Sarah rapporteringar har ökat efter att rutinen presenterades på avdelningen. Fortsatt implementering av rutinen behövs för att bibehålla att fler avvikelser och klagomål görs, och att nya medarbetare fortlöpande introduceras i rutinen. Att antal rapporterade klagomål och avvikelser har varit relativt låga tyder på ett mörkertal i rapportering.

Trots att antal inkomna avvikelser och klagomål har varit låga kan en trend observeras, vilket är brister vid utbetalning eller beräkning av bistånd. Åtgärder har vidtagits som behöver följas upp.

### **AMI: Klagomål och synpunkter**

Under perioden augusti-december har det inte inkommit några klagomål och synpunkter rörande arbetsmarknad och integration på Utbildningsförvaltningen eller på enheterna Jobb- och kunskapstorget och Arbetsmarknadssatsningen. Under läsåret 2017/18 inkom tre klagomål, varav två gällde synpunkter på feriejobb och ett gällde regler för utskrivning.

### **Ekonomiska konsekvenser**

-

### **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.

### **Jämställdhet**

**AFI:** I analysen av klagomålen framgår det att fler kvinnor rapporterade klagomål. Gällande 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 lågt antal inkomna

avvikelser, klagomål och synpunkter. Alla ärenden har hanterats på likvärdigt sätt oavsett brukarens könstillhörighet.

AMI: Rutiner för inkomna synpunkter och klagomål är till för att utveckla verksamheten, vilket är gynnsamt för både kvinnor och män.

### **Samråd**

Samråd har skett med social- och omsorgsdirektören.

### **Uppföljning och utvärdering**

-

### **Kommunledningsförvaltningens helhetsbedömning**

-

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

MBL-information eller förhandling är inte påkallad.

Utbildningsförvaltningen

Anne Hallberg

Helena Paulsson  
Avdelningen för arbetsmarknad och integration

Laila Hämäläinen  
Avdelningen för försörjningsinsatser

Beslutet skickas till:

-