



Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltning  
Christina Björkman, Alva Miah & Anna  
Svensson

2020-02-18

Dnr AN 2020-40

Arbetsmarknadsnämnden

## **Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter 2019**

### **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 och arbetsmarknad och integration inom Utbildningsförvaltningen under 2019 samt som handlar om den egna verksamheten.

---

#### Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse - Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter 2019 (mars-20).docx

Bilaga 1- Social- och omsorgsförvaltningens rutin för klagomåls- och avvikelshantering (mars-20).docx

Bilaga 2 - AMC Rutin för hantering av synpunkter och klagomål (mars -20).docx

## Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog i september 2019, § 86 (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 Arbetsmarknadscentrum finns en fastställd rutin för att diarieföra och återrapportera synpunkter och klagomål (se bilaga 2).

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 och arbetsmarknad och integration inom Utbildningsförvaltningen under 2019 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**

7 stycken klagomål inom AFI:s verksamhet har inkommit under 2019. Klagomålen handlar om upplevelser av brister i bemötande, brister i sekretess och brister i verksamheten. 4 av klagomålen har bemötts skyndsamt av ansvarig chef som har återkopplat till brukaren. I utredningar om upplevda brister i bemötande har ansvariga chefer kommit fram till att inga felaktigheter har skett i hantering av ärenden, och att inga brister i bemötande har förekommit. I utredningen om upplevda brister gällande sekretess har ansvarig chef påmint om rutinerna på avdelningen. I utredningen gällande brister i verksamhet kunde vidare åtgärder inte vidtas med anledning av sekretess. I 3 ärenden saknas information i form av diarieförda handlingar om hur klagomålet har hanterats.

24 avvikelser inom AFI:s verksamhet har rapporterats under 2019.

12 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 eller tvärtom.

12 av avvikelserna handlar om brister i dokumentation, hantering av handlingar eller i handläggning. Dokumentation har förts i felaktig journal, brev har

skickats till felaktiga personer, ansökningar har inte handlagts skyndsamt, beslut har saknats i ärenden och inkomna handlingar har missats. 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 2019.

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

En jämförelse har gjorts med föregående år – 2018 inkom 10 klagomål och 18 avvikelser inom AFI:s verksamhet.

Implementering av rutinen för hantering av klagomål och avvikelser har visat resultat. Fortsatt implementering behövs för att bibehålla att fler avvikelser och klagomål registreras, och att nya medarbetare fortlöpande introduceras i rutinen. Trots att antal rapporterade klagomål och avvikelser har ökat är antalet relativt lågt vilket tyder på ett fortsatt mörkertal i rapportering.

Trots att antal inkomna avvikelser och klagomål har varit låga kan en trend observeras, vilket är brister vid handläggning, utbetalning och beräkning av bistånd. Mycket handlar om den mänskliga faktorn och stress. Det kan observeras en koppling mellan mindre erfaren personal (exempelvis sommarvikarier) och hög arbetsbelastning. Det finns därmed ett behov av att arbeta vidare med och kvalitetssäkra introduktionen av sommarvikarier, vilket också sker kontinuerligt.

### **AMI: Klagomål och synpunkter**

Arbetsmarknadscentrum har via Kontaktcenter haft ett ärende med synpunkter på att ungdomar med annan etnisk bakgrund inte får extrajobb under gymnasietiden. Två medarbetare på Arbetsmarknadscentrum träffade personen för att få synpunkterna utvecklade. Avdelningschefen för arbetsmarknad och integration tog sedan över ärendet och mejlade personen och berättade om möjligheterna att föra synpunkterna vidare till politiken via ungdomsombuden. Ungdomsombuden tog sedan över kontakten med personen.

### **AMI: Analys av klagomål och synpunkter**

Ärendet var av samhällskritisk karaktär och därför fördes ärendet vidare till ungdomsombuden.

**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 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.

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

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

MBL-information eller förhandling är inte påkallad.

Utbildnings- och  
arbetsmarknadsförvaltning

Anders Jolby

Beslutet skickas till:  
[Klicka här för att ange text.](#)