



## **Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter 2020**

### **Förslag till beslut**

1. Informationen noteras.

### **Ärende**

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 Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen under 2020 som handlar om den egna verksamheten.

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

---

#### Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse - Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter 2020 (mars-21).docx

Bilaga 1- Socialförvaltningens klagomål- och avvikelshantering Dnr 2017-86 (mars – 21).docx

Bilaga 2 - AMC Rutin för hantering av synpunkter och klagomål (mars -21).docx

## Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog i september 2019 (Dnr AN 2019-33) plan för systematiskt kvalitetsarbete för kalenderåret 2020. 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. Avvikelse, 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 Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen under 2020 som handlar om den egna verksamheten.

Skrivelsen är indelad i inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter för avdelningen Arbetsmarknad och försörjning (AMF) och avdelningen för Arbetsmarknad och integration (AMI).

### **AMF: Avvikelse, klagomål och synpunkter**

Inga klagomål inom AMF:s verksamhet har inkommit under 2020.

18 avvikelser inom AMF:s verksamhet har rapporterats under 2020.

Sju avvikelser handlar om hantering kring swedbankkort och utbetalning av det ekonomiska biståndet. Ett handlar om att korrekt beslut inte tagits vid utbetalning via swedbankkort och ett handlar om manuell registrering av swedbankkortnummer. De andra två avvikelserna kring swedbankkort handlar om att dubbla utbetalningar gjorts. I det ena har först utbetalning till kortet skett och sen till klients nya konto och i det andra fallet var det tvärt om. I en avvikelse framkommer att fel kontonummer är registrerat i verksamhetssystemet Treserva. Två handlar om att beslut har gjorts men utbetalningen inte genomfördes som planerat då själva utbetalningen inte bokats i Treserva. Avvikelserna indikerar på att rutin för hanteringen av swedbankkort behövs ses över och vikten av att noggrannhet i de olika handlägningsstegen i verksamhetssystemet.

Åtta avvikelser handlar om brister i hantering och handläggning. En avvikelse handlar om att det finns stora skillnader i bedömning mellan handläggare. En annan om att det inte finns godkänt beslut om tandvård trots att kostnader har beviljats. I ett fall har handlingar skickats till fel adress. En avvikelse berör uppdatering kring förändrade inkomster för hyresdel och en kring att uppehållstillstånd inte har uppmärksammats under flera år. En avvikelse handlar om korrekt hantering av handlingar/dokument i ärenden. En avvikelse berör begäran om utbetalning retroaktivt från pensionsmyndigheten till socialnämnden. En avvikelse är kopplad till e-ansökan, där ansökan inkommit men ingen hantering har skett. Avvikelserna visar att verksamheten överlag behöver jobba kontinuerlig med påminnelse angående rutiner och riktlinjer kring hantering av ärenden, handläggning och bedömning.

Två avvikelser är E-post hantering av inkomna handlingar. I båda fallen har inskickade handlingar hamnat i handläggarens e – skräppost vilket försenade registrering av inkomna handlingar. Avvikelserna visar vikten av att vara uppmärksam och säkerställa att all korrespondens hanteras.

En avvikelse berör ansvarsområden som medarbetare. Vid längre frånvaro har inte outlook uppdaterats med frånvaromeddelande, vilket har medfört att person både inom kommunen och utanför kommunen inte har fått kännedom om att meddelande till berörd person inte har gått fram. Den här avvikelsen pekar på ett behov av att se över rutiner kring ledigheter.

Utredningar har genomförts i samtliga ärenden och åtgärder har vidtagit både i individärendet och på gruppnivå.

**Lex Sarahanmälan** - 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 gjort gällande AMFs verksamhet under 2020.

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

En jämförelse har gjorts med föregående år – 2019 inkom 7 klagomål och 24 avvikelser inom AMFs verksamhet

Det har inkommit färre avvikelser än föregående år och inga klagomål vilket indikerar på att verksamheten överlag behöver jobba mer med rutinen för hantering av klagomål och avvikelser. Corona pandemin kan också ha en inverkan på antal inkomna klagomål och avvikelser då det tydligt framgår att inrapportering har varit få när distansarbete har genomförts i verksamheten.

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 finns därmed ett behov av att arbeta vidare med och kvalitetssäkra att rutiner och riktlinjer samverkar med handläggningsmomenten.

### **AMC: Klagomål och synpunkter**

Under 2020 har två klagomål inkommit till Arbetsmarknadscentrum (AMC).

Ett ärende har inkommit via mejl och gällde klagomål kring handläggning och dokumentation. Det andra var ett diskrimineringsärende, som inkom via telefon och handlade om att deltagaren var besviken över att fått sluta på sin praktikplats p.g.a. Covid 19. Inom båda dessa ärenden har klaganden fått återkoppling av både berörd handläggare och chef.

Anställda inom AMC verksamheten går en gång om året igenom rutinen på hur man ska hantera klagomål och vad ett klagomål är.

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

Jämförelsevis har det under 2019 inkommit enbart ett klagomål, och detta var av samhällskritisk karaktär. Det betyder att AMC har under 2020 fått fler klagomål än året innan dock antal klagomål borde inte betraktas som hög.

Inga avvikelser, eller synpunkter inkommit till AMC varken under 2019, eller 2020.

### **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**

**AMF:** 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.

**AMC:** 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