



Sammanställning och analys av inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter 2021

Förslag till arbetsmarknadsnämndens beslut

1. Informationen noteras.

Ärende

Denna skrivelse har som syfte att redogöra för de avvikelser, klagomål och synpunkter som har inkommit till Avdelning vuxna på Social- och omsorgsförvaltningen och Avdelning arbetsmarknad och integration på Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen under 2021.

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 2021, 2022-02-28 (mars -22).docx

Bilaga 1 – Social- och omsorgsförvaltningens rutin för klagomåls- och avvikelshantering (mars-22)

Bilaga 2 – AMC Rutin för hantering av synpunkter och klagomål (mars-22)

Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog i november 2020 (Dnr AN 2020-107) plan för systematiskt kvalitetsarbete för kalenderåret 2021. 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 Arbetsmarknad och försörjning (SOF) och Arbetsmarknadscentrum (UTB) finns för respektive verksamhet fastställd rutin för att diarieföra och återrapportera synpunkter och klagomål (se bilaga 1 och 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.

Skrivelsen har som syfte att redogöra för de avvikelser, klagomål och synpunkter som har inkommit till Social- och omsorgsförvaltningen och Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen under 2021 som handlar om den egna verksamheten.

Skrivelsen är indelad i

- Inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter för avdelningen vuxna (AMF (bilaga 3, 4, 5, 6 och 7).
- Inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter för avdelning Arbetsmarknad och integration (AMI).

AMF: Avvikelse, klagomål och synpunkter

Två klagomål har inkommit till AMF:s verksamhet under 2021. Det första klagomålet som inkommit relaterar till kommunikationen mellan brukare och handläggare. Det andra klagomålet visar vid granskning av ärenden att det saknas kontinuitet av ny prövning av rätten till det specifika behovet. Granskningen visar också på ett behov av tydligt handläggarstöd/rutiner för den löpande utredningen av kostnader kopplade till beviljande av specifika behov.

38 avvikelser har rapporterats under 2021 som berör AMFs verksamheter varav 11 avvikelser har rapporterats från enheterna. 27 avvikelser har rapporterats utifrån ärendegranskning via Felaktiga utbetalningar (FUT) teamet under kvartal 4, 2021.

Två av avvikelserna berör både intern och extern verksamhet. En avvikelse är diarieförd två gånger och en avvikelse är diarieförd men ingen handling är upprättad. Av inkomna avvikelser under året framträder brister förenat till inkomna handlingar via olika verksamhetssystem (fysiska inkomna handlingar, inkomna handlingar via mail och inkommen akut ansökan via flexite), uppmärksamhet, noggrannhet, rutiner samt handläggning och bedömning. Det har även framkommit brister i hanteringen av rutinen stickprovskontroller genom att stickprovskontroller inte genomförs i alla ärenden som tagits fram för stickprov respektive månad.

Klagomålen och avvikelserna visar att verksamheten överlag behöver jobba kontinuerligt med rutiner och riktlinjer kring hantering av ärenden, handläggning och bedömning.

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 gjorts gällande AMFs verksamhet under 2021.

AMF: Analys av avvikelser, klagomål och synpunkter

En jämförelse har gjorts med föregående år – 2020 inkom 18 avvikelser inom AMFs verksamhet jämfört med 13 avvikelser inom AMFs verksamheter 2021. Två klagomål har inkommit under 2021 jämfört med inga klagomål 2020. Sammantaget visar att det har inkommit färre avvikelser 2021 än föregående år från enheterna vilket indikerar på att verksamheten överlag behöver jobba mer med rutinen för hantering av klagomål och avvikelser. Liksom föregående år har Corona pandemin troligen också inverkat på rapportering av avvikelser och kan också delvis ha påverkat inkomna klagomål. Det går också att se en koppling till Google workspace under 2021 som innebar att worddokument inte följt med på ett smidigt sätt vilket har försvårat för handläggarna att komma igång med rapportering av avvikelser. Första kvartalet 2021 var det mycket få rapporteringar som stadigt ökade under kvartal två och tre för att sedan åter bli färre under sista kvartalet. Det som dock är glädjande är att i och med bildandet av FUT teamet med uppdrag att jobba förebyggande har rapporteringen av avvikelser kommit igång bra. Under kvartal fyra har FUTs ärendegranskning resulterat i 27 rapporterade avvikelser.

Resultat för 2021 visar stora likheter med resultaten för 2020. Trenden visar brister vid handläggning, utbetalning och beräkning av bistånd samt

genomförandet av stickprovskontroller. Mycket handlar om den mänskliga faktorn och stress. När stickprov inte genomförs finns ingen kontrollfunktion vilket innebär att ekonomiskt bistånd kan utgå felaktigt. Det finns därmed ett behov av att arbeta vidare med och kvalitetssäkra att rutiner och riktlinjer samverkar med handläggningsmomenten. Under 2021 påbörjades ett arbete med att ta fram ett nytt handläggarstöd för handläggning och handläggningsrutiner för att skapa rätt förutsättningar för handläggarna att göra rätt. Därtill framkommer tydligt behov av att se över hur framtida arbetet med stickprovskontroller och ärendegranskningar ska ske utifrån ett förebyggande av felaktiga utbetalningar och systematiskt kvalitetsarbete. Det som också framträder är vikten av ett bra introduktionspaket till nyanställda samt rutin för att levandehålla det nya handläggarstödet.

AMI: Avvikelser, klagomål och synpunkter

Inga klagomål, synpunkter eller avvikelser har inkommit till Avdelningen för arbetsmarknad och integration (AMI) under 2021.

AMC: Avvikelser, klagomål och synpunkter

Inga klagomål, synpunkter eller avvikelser har inkommit till Arbetsmarknadscentrum (AMC) under 2021.

AMC/AMI: Analys av klagomål och synpunkter

Anställda på AMC och AMI ska en gång per år delta i genomgång av rutinen för hur klagomål ska hanteras och vad ett klagomål är. En workshop genomfördes 2021-05-19 med syftet att utveckla Arbetsmarknadscentrums arbete med synpunktshantering och skapa en tillåtande kultur och ett konstruktivt klimat för synpunktshantering.

Som står skrivet ovan så har under 2021 inga klagomål eller synpunkter inkommit. Under tidigare år har antalet varit mycket låga. Förvaltningen gör därför ett antagande om ett mörkertal av klagomål och synpunkter som inte framkommer i det systematiska kvalitetsarbetet. Därmed behöver ett omtag göras för hur AMC och AMI arbetar med klagomål, synpunkter och avvikelser.

Ny förvaltning IAF

I uppdraget att ta fram ett förvaltningsgemensamt verksamhetsledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete för IAF ingår framtagandet av en gemensam struktur för hantering av klagomål, synpunkter och avvikelser.

Ekonomiska konsekvenser

Genom att aktivt jobba med systematiskt kvalitetsarbete bidrar förhoppningsvis förvaltningen på sikt till kostnadsdämpande effekter, exempelvis genom förbättrade rutiner och processer.

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 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.

Rutiner för inkomna synpunkter och klagomål i båda verksamheterna är till för att utveckla verksamheten, vilket är gynnsamt för både kvinnor och män.

Jämställdhetsperspektivet kommer att beaktas i framtagandet av det kommande nya planen för IAF.

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:

-