

Överförmyndarenheten
Anne-Sofie Zettby

2024-04-09

Dnr ÖFN 2024-33

Överförmyndarnämnden

Redovisning av klagomål

Förslag till överförmyndarnämndens beslut

1. Informationen noteras.

Ärende

Överförmyndarnämnden gav vid nämndsammanträde 2024-01-17 överförmyndarenheten i uppdrag att redovisa en sammanställning av inkomna klagomål under kvartal 1 och 2 2024, med redovisning i april och augusti 2024.

Bakgrund till uppdraget var öka nämndens kunskaper om hur enheten handlägger klagomål och vad som har gjorts eller planeras att göras.

Sammanfattningsvis visar genomlysningen att det finns en god efterlevnad av rutinen med handläggning av synpunkter och klagomål.

Handläggare har skyndsamt tagit de kontakter som bedömts som rimliga i respektive ärende.

Ärenden där handläggare saknar delegation har eller kommer att hanterats av överförmyndarnämnden.

Överförmyndarenhetens föreslår att informationen noteras och åter kommer i augusti med ny redovisning för kvartal 2 enligt tidigare beslut.

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse – Rapportering klagomål kvartal 1 2024.doc

Bakgrund

Överförmyndarnämnden gav vid nämndsammanträde 2024-01-17 överförmyndarenheten i uppdrag att redovisa en sammanställning av inkomna klagomål under kvartal 1 och 2 2024, med redovisning i april och augusti 2024.

Bakgrund till uppdraget var öka nämndens kunskaper om hur enheten handlägger klagomål och vad som har gjorts eller planeras att göras.

Verksamhetsplan

I verksamhetsplanen för 2023 fanns aktiviteter kopplat till processen kring synpunkter och klagomål med då indikatorn var antal inkomna synpunkter och klagomål skulle uppnå en viss nivå.

Indikatorn hade tagits fram utifrån att man tidigare år genomfört informationstillfällen i verksamheter som kommer i kontakt med huvudmän och ställföreträdare för att informera om överförmyndarverksamhetens uppdrag och roll.

Målsättningen var att sprida kunskap och möjliggöra att fler inkom med synpunkter och klagomål när de uppstår i vardagen och för att undanröja hinder i att inkomma med brister som uppstår i vardagen.

De klagomål som inkom 2023 var inte in nivå med indikatorn varför målet bedömdes som ej uppnått.

I överförmyndarenhetens verksamhetsplan för 2024 finns under nämndmålet *Rättssäker tillsynsverksamhet* det nedbrutna målet Skapa förutsättningar att kunna agera snabbt i händelse av att en huvudman inte får det stöd denna behöver.

Nämndindikatorn som är kopplat till detta mål är att utredningstiden för synpunkter och klagomål ska vara 80 dagar under 2024 och minska till 60 dagar 2025.

I överförmyndarenhetens verksamhetsplanen för 2024 finns även under målet *Rättssäker handläggning* en aktivitet som syftar till uppsökande verksamhet och kontakt med yrkesgrupper, föreningar med flera som möter huvudmän i vardagen. Här har utredningssekreterare och utredningsspecialister träffat flera yrkesgrupper under året bland annat socialsekreterare, biståndsbedömare och LSS-handläggare. Utöver detta har samverkan i kommunens juristnätverk bidragit till arbete med uppdatering av riktlinjer på andra förvaltningar för att kunskapen och samverkan ska bli bättre.

Uppföljning av verksamhetsplanen redovisas i samband med delårsbokslut och bokslut.

Aktuell rutin

Under 2023 har tematräff med fokus på synpunkter och klagomål genomförts på överförmyndarenheten.

Vid samma tillfälle sågs även rutin och mallar över och uppdaterades.

Handläggningsrutinen följs även upp kontinuerligt och uppdateras löpande för att vara ett aktuellt och tryggt stöd till handläggarna i det dagliga arbetet.

I tidigare handläggningsrutin har handläggare, som tar emot klagomål, redovisat dem till enhetschef som årligen samlat ihop och redovisat en sammanställning till överförmyndarnämnden.

Då processen vid olika genomlysningar visat sig vara väl känd av handläggare samt ha en hög grad av tillämpning lämnas inte samtliga klagomål till enhetschef längre, utan endast de som föranleder åtgärd anmäls till nämnd för beslut och lyfts till diskussion.

I de ärenden, där det är aktuellt med byte av ställföreträdare utifrån att inkommet klagomål visat på brister i hur ställföreträdaren misskött, försummat eller på annat sätt inte levtt upp till de krav och förväntningar som ställs på uppdraget, tas ärendet upp för beslut i nämnden.

Metod och urval

När en synpunkt eller klagomål inkommer, oftast via telefon eller e-post, registreras detta i Wärna Go av administratör och/eller handläggare.

Det är endast de synpunkter och klagomål som är registrerade i Wärna Go som finns med i denna redovisning då övriga registreringar inte går att söka ut med mindre än att varje akt detaljgranskas vilket inte bedömts som rimligt i denna redovisning då det är ett mycket tidskrävande uppdrag.

Det ska noteras att det finns möjlighet för handläggare att välja dels förvald befintlig text vid registrering av synpunkter och klagomål i WärnaGo men dels även välja att skriva egen text.

Detta kan till exempel medföra att en person som tidigare inkommit med synpunkter kring sin situation kan vid ett annat tillfälle läggas in som byte av ställföreträdare eller telefonsamtal. Det kan även vara så att man skriver annan snarlik text som den förvalda, och då går det inte att på ett enkelt sätt söka ut statistik från dagboken i Wärna Go.

Statistikuttag för första kvartalet 2024 visar att det är 15 förekomster registrerade i verksamhetssystemet Wärna Go under rubriken Synpunkter på ställföreträdare.

Granskning

Av de 15 registrerade förekomsterna härrör 8 noteringar till en och samma huvudman. Denne huvudman som har akt både för godmanskap (11:4 FB) och förvaltarskap (11:7 FB) vilket medför att varje händelse dubbelregistrerats i statistiken eftersom de förekommer i båda akterna.

Ytterligare en person har två förekomster i statistiken utifrån att hen har 2 akter på samma sätt som ovan.

De 15 händelserna som urvalet omfattar härrör med andra ord till 7 unika individer.

Genomgående har det vid de registrerade synpunkterna och klagomålen varit en skyndsamt utredningsprocess där handläggare skyndsamt återkopplat till berörda via telefon, e-post eller brev, ibland med vändande post och i andra med någon dags fördröjning. Även berörda som ombetts yttra sig har skyndsamt inkommit varför processen bedöms som följsam till rutin.

De synpunkter och klagomål som registrerats under kvartalet har inkommit från olika personer, dels den enskilde men även anhöriga, bekanta och socialtjänsten. Det går inte att på det urval som finns se något mönster eller dra några slutsatser annat än att det är en spridning från olika intressenter.

Överförmyndarenhetens hanteringen har varierat från att vara enkla svar på frågor och reda ut missförstånd till att vara ställningstagande till byte eller byten av ställföreträdare utifrån en ohållbar situation för ställföreträdare och huvudmän.

I ett uppdrag hör till exempel anhörig av sig då ställföreträdare inte handlar mat, kläder mm vilket man är upprörd över. Efter samtal med handläggare och information om vad som ingår i uppdraget avslutas samtalet och hanteringen är klar.

I ett annat uppdrag har efter att synpunkt inkommit ett ärende förberetts till nämnd där handläggares förslag till beslut är att ställföreträdare ska kvarstå i sitt uppdrag. Dock begär sig ställföreträdare entledigad innan hantering i nämnd hinner ske och byte har skett till professionell ställföreträdare då svårighetsgraden är hög i uppdraget.

Ett uppdrag kommer att hanteras av nämnden i april där huvudman vill byta ställföreträdare, men förslag till beslut är att ställföreträdare kvarstår.

Socialtjänsten hör av sig i ett uppdrag då man har svårigheter att få kontakt med förvaltare. Vid uppföljning visar det sig att ställföreträdaren har bytt jobb och begär sig entledigad. Ny ställföreträdare tillsätts skyndsamt.

I det uppdrag där det förekommit frekventa och återkommande samtal, främst från bekanta till huvudmannen, är det en löpande dialog med ställföreträdare och boendeverksamhet då det finns en oenighet i hur uppdraget sköts och att huvudmannen inte vill ha förvaltare alls.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis visar genomlysningen att det finns en god efterlevnad av rutinen med handläggning av synpunkter och klagomål.

Handläggare har skyndsamt tagit de kontakter som bedömts som rimliga i respektive ärende.

Det finns en spridning av de som hör av sig med synpunkter och klagomål, vilket kan ses som att både den enskilde, anhöriga, bekanta och verksamheter

signalerar när det finns frågor och brister som överförmyndarenheten behöver hantera för att uppnå en god och säker verksamhet.

Ärenden där handläggare saknar delegation har eller kommer hanterats av överförmyndarnämnden.

Genomlysningen visar även att handläggningsrutinen behöver revideras något för att om möjligt samordna så att befintliga texter i verksamhetssystemet används mer enhetligt för att på så sätt lättare kunna följa statistik och ärenden. Men då det finns vinster i att själv kunna kategorisera sin dagboksanteckning kommer inte momentet att kunna skriva fritext att tas bort.

Överförmyndarenheten återkommer i augusti med en ny redovisning för kvartal 2 enligt nämndens uppdrag.

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

Förhandling enligt MBL är ej påkallad

Överförmyndarenheten

Anne-Sofie Zettby