

## Granskning av Synpunkter och klagomål

### Risk angiven i Socialnämndens interkontrollplan för 2023

Ansvarsområde/ process	Risk i verksamheten för att inte kunna säkerställa utförandet av ansvarsområde/ process	Befintliga åtgärder/ kontrollmoment	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Ställningstagande av hantering
Hantera klagomål och synpunkter	Risk att enstaka klagomål och synpunkter tas inte tillvara och vid några tillfällen saknas återkoppling	Övergripande riktlinje samt lokala rutiner finns och är kända. Systematik saknas dock och det ligger ett stort ansvar hos enskild handläggare att komma ihåg.	3	3	9	Hanteras genom utvecklingsarbete och ansvarsfördelning. Framöver kommer ett övergripande "påminnelseansvar" finnas hos SAS. <i>Hanteras även genom granskning i interkontrollplanen 2023.</i>

### Syfte och frågeställningar

I samråd med vård- och omsorgskontorets kvalitets- och utvecklingschef har beslutats att fokus för granskningen utgörs av följande frågeställningar:

- Finns kunskap hos medarbetare om hantering av synpunkter och klagomål?
- Finns kunskap hos chefer om hantering av synpunkter och klagomål?

Utifrån riskens formulering i internkontrollplanen har granskningen avgränsats till den process som synliggörs i styrdokumentet *Riktlinje för synpunkter och klagomål* som fastställts av kommunfullmäktige samt eventuella lokala rutiner utifrån detta styrdokument. Granskningen har avgränsats till att undersöka processtegen; registrering, bedömning och återkoppling. I granskningen innefattas ej verksamhetens hantering enligt Lex Sarah och Lex Maria.

### Genomförande

Granskningen har skett genom enkäter till personal inom vård- och omsorgskontoret. En enkät har riktats till medarbetare och en enkät har riktats till chefer. Medarbetarenkäten skickades till 60 medarbetare (vid enheter kopplade till Utförare och Myndighet) av vilka 41 svarade. Respondenterna utgör ca 20 % av dessa enheters befintliga personal (borträknat korttidsvikarier). Chefsenkäten skickades till 12 berörda chefer samt till de två verksamhetsområdescheferna. Sammanlagt 12 chefer besvarade enkäten.

Enkäten innefattar ett antal påståenden samt svarsalternativen; instämmer helt/i hög grad/delvis/i låg grad/inte alls och vet inte. Vid svaren "instämmer delvis/i låg grad/inte alls/vet inte", görs utifrån riskens formulering bedömningen att låg grad av kunskap föreligger. I enkäten frågades även om respondenten arbetat i kommunen kortare tid än ett år.

Resultaten har sammanställts på verksamhetsövergripande nivå. Underlaget har som syfte att besvara de specificerade frågeställningarna och ange förslag till åtgärder. Underlaget ska ses som ett stöd till lärande och bidra till ett systematiskt förbättringsarbete. Underlaget har diskuterats med förvaltningschef för vård- och omsorgskontoret.

### Processbeskrivning av hantering av inkomna synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål hanteras inom kommunens diarium. Vård- och omsorgskontoret har tagit fram en processkarta i sitt ledningssystem som överensstämmer med kommunens framtagna riktlinje.

Registratorn har tillsammans med kontoret tagit fram en förteckning över berörda tjänstepersoner till vilka inkomna synpunkter och klagomål ska förmedlas.

De synpunkter och klagomål som inkommer via kommunens e-formulär eller kommunens funktionsbrevlåda hanteras initialt av registrator som diarieför underlaget samt skickar ut bekräftelse på att den inkommit. Medarbetare som tar emot en synpunkt eller klagomål ansvarar för att informera närmaste chef snarast. Chefen ansvarar för att skicka den till registrator som diarieför och skickar ut bekräftelse. Svaret diarieförs vanligen av berörd tjänsteperson, ibland av registrator. Vid muntligt svar gör tjänstepersonen en tjänsteanteckning i diariesystemet.

Systematiskt ansvarig socionom (SAS) ansvarar för att sammanställa samt påminna om synpunkter och klagomål. Det finns inga löpande egenkontroller kopplade till processen.

## Resultatredovisning

### Enkät medarbetare

<i>(Totalt antal medarbetare som besvarat enkäten:41) Medarbetare som i följande påståenden svarat:</i>	<i>Instämmer helt/ i hög grad % (antal)</i>	<i>instämmer delvis/i låg grad/inte alls/vet inte % (antal)</i>
Jag uppmuntrar personer att lämna synpunkter och klagomål till min verksamhet	85 (35)	15 (6)
Jag vet till vem som jag ska överlämna inkomna synpunkter och klagomål	68 (28)	32 (13)
Jag tycker att det är tydligt vad som utgör synpunkter och klagomål	59 (24)	41 (17)

### Enkät chefer

<i>(Totalt antal medarbetare som besvarat enkäten:12) Chefer som i följande påståenden svarat:</i>	<i>Instämmer helt/ i hög grad % (antal)</i>	<i>instämmer delvis/i låg grad/inte alls/vet inte % (antal)</i>
Jag har kännedom om innehållet i aktuella styrdokument	83 (10)	17 (2)
Jag har informerat min personal om hur synpunkter och klagomål ska hanteras	75 (9)	25 (3)
Jag upplever att min personal arbetar i enlighet med aktuella styrdokument	50 (6)	50 (6)
Jag upplever att jag har ett tydligt ansvar utifrån aktuella styrdokument	75 (9)	25 (3)
Jag bedömer behov av åtgärder vid inkomna synpunkter och klagomål	83 (10)	17 (2)
Jag återkopplar min bedömning till den som lämnat synpunkten/klagomålet	92 (11)	8 (1)
Jag diarieför skriftlig återkoppling i 360 (diariesystemet)	77 (8)	33 (4)
Jag diarieför muntlig återkoppling som en tjänsteanteckning i 360 (diariesystemet)	58 (7)	42 (5)

## Analys

### *Finns kunskap hos medarbetare om hantering av synpunkter och klagomål?*

Enkätsvaren visar att en övervägande del av medarbetarna uppmuntrar personer att lämna synpunkter och klagomål till verksamheten. Medarbetarna uppvisar en viss osäkerhet om vad som utgör synpunkter och klagomål samt till vem som dessa ska överlämnas. Nya medarbetare uppvisar en större

osäkerhet än erfarna medarbetare när det gäller att uppmuntra personer samt till vem som synpunkter och klagomål ska överlämnas.

Synpunkter och klagomål är en viktig del av det systematiska förbättringsarbetet. För att få in synpunkter och klagomål samt för att hantera dessa behöver verksamhetens medarbetare ha kunskap om vad de utgörs av i förhållande till annan information som inkommer till verksamheten. Det är därför av vikt att förvaltningen säkerställer detta.

Kommentarer som gjorts i enkäten visar att synpunkter och klagomål används i det systematiska förbättringsarbetet inom enheterna samt att cheferna ses som en viktig och delaktig part i hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål.

Medarbetarna har i enkäten även kunnat ange om de önskar mer information. Resultatet visar att det finns en önskan hos ungefär hälften av respondenterna om att få mer information om hur de ska uppmuntra personer att lämna synpunkter och klagomål, till vem de ska överlämna inkomna synpunkter och klagomål samt vad som utgör synpunkter och klagomål.

#### *Finns kunskap hos chefer om hantering av synpunkter och klagomål*

Resultatet anger att cheferna upplever sig ha kännedom om innehållet i aktuella styrdokument och att det finns ett tydligt ansvar utifrån dessa. De anger även att de har informerat sina medarbetare om hur synpunkter och klagomål ska hanteras. Kompletterande kommentarer i enkäten synliggör att synpunkter och klagomål ligger till grund för enheternas systematiska förbättringsarbete.

Däremot finns en tvekan hos cheferna om hur medarbetarna rent faktiskt arbetar i enlighet med aktuella styrdokument. Av kommentar från enkäten framgår att detta inte följs upp systematiskt i verksamheten, varför faktisk kunskap gällande om medarbetare arbetar i enlighet med aktuella styrdokument inte finns. En chef, som arbetat mer än ett år i kommunen, kommenterar i enkäten att arbetsgruppen under hans arbetstid inte fått någon synpunkt eller klagomål. Detta kan vara ett tecken på att arbetsgruppen inte arbetar i enlighet med aktuella styrdokument. Ett sätt att säkerställa följsamhet är genom strukturerade uppföljningar eller informationsinsatser, som bör ske inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

Resultatet visar att cheferna bedömer behov av åtgärder och att de återkopplar sin bedömning till den som lämnat den. Det är dock flertalet chefer som ej diarieför återkopplingen i enlighet med aktuella styrdokument. Av kommentar från enkäten kan även utläsas att det finns en tvekan gällande sekretessbestämmelser kontra hantering av synpunkter och klagomål i diariesystemet. Då det för det övergripande systematiska förbättringsarbetet är av vikt att kunna sammanställa information gällande synpunkter och klagomål behöver förvaltningen säkerställa att diarieföring sker.

#### Åtgärds punkter

Nämndens verksamheter ska inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet säkerställa att;

- medarbetare har kunskap om vad som utgör synpunkter och klagomål och till vem som de ska överlämnas
- chefer diarieför återkoppling i enlighet med aktuella styrdokument