

Rapport intern kontroll

Granskning av
Klagomålshantering

Vantörs stadsdelsförvaltning

Mars 2006

Anders Lindström
Avdelningschef

Sammanfattning

Denna granskning avser klagomålshanteringen. Det finns rutiner för klagomålshantering som är beslutade av fullmäktige och nämnd. Dessa utgår från att enheterna ska utforma verksamhetsanpassade system för klagomålshantering. Enheterna har rutiner för klagomålshantering; dessa är dock inte i alla fall nedtecknade. Generellt sett kan sägas att enheterna åtgärdar och återkopplar klagomål i dialog med den det berör men att de inte systematiskt analyserar sammanställningar av klagomål.

1. Inledning

Denna rapport redovisar resultatet från granskningen av kontrollområdet klagomålshantering. Följande frågor har undersökts.

- Finns rutiner (eller motsvarande) för klagomålshantering?
- Har information lämnats om dessa rutiner (dvs. finns förutsättningar för att de ska vara kända)?
- Efterlevs rutinerna för klagomålshantering?

Underlaget för granskningen har bestått av skriftliga rutiner och intervjuer med sju enhetschefer inom förvaltningens tre verksamhetsavdelningar (barn och ungdom, individ- och familjeomsorg samt äldre- och handikappomsorg inklusive socialpsykiatri).

Granskning är genomförd av verksamhetscontrollern under år 2005. Avdelningscheferna har haft möjlighet att faktagranska rapporten innan den har färdigställts. Avdelningschefen för strategi- och planeringsavdelningen har ansvarat för sammanställningen av denna granskningsrapport.

För information om stadsdelsnämndens inter kontroll, se beslutet om system för intern kontroll (SDN 2004-06-17, dnr 012-217/2994) och beslutet om internkontrollplan för år 2005 (SDN 2004-12-16, dnr 102-422/2004).

2. Resultat av granskningen

2.1 Finns rutiner?

Kommunfullmäktige beslutade år 1999 om *stadens kvalitetsstrategi* (KF 1999-05-10). Kvalitetsstrategin omfattar styrning och uppföljning på tre nivåer: kommunfullmäktige /kommunstyrelse, nämnd och enhet. I kvalitetsstrategin ingår att enheter inom staden ska ta fram så kallade kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantierna syftar till att brukarna ska få veta vilken service och omsorg de kan förvänta sig och få veta hur stadens verksamheter arbetar för att rätta till eventuella fel eller brister. Klagomålshanteringen är en av rubrikerna i garantierna.

I maj år 2000 fattade *Vantörs stadsdelsnämnd* beslut om strategi för kvalitetsutveckling i Vantör (SDN 2000-05-25, dnr 009-389/2000). Strategin behandlar bland annat den systematiska klagomålshanteringen. Av strategin framgår följande.

”I första hand ska synpunkter lämnas och tas emot på den enhet och nivå i organisationen som har ansvar för frågan. Varje enhet ska utveckla metoder – anpassade till sin verksamhet – för att fånga upp förslag, synpunkter och klagomål; rutiner för att snabbt besvara frågor och rätta till fel samt ha ett system för registrering och dokumentation av synpunkterna. Dokumentationen är en förutsättning för uppföljning och för att synpunkterna kommer att användas i enhetens förbättringsarbete. Rutinerna, som gör att vi själva inom organisationen kan hitta fel och brister redan innan kunden/medborgaren upptäckt misstaget, bör också skapas. Dessa avvikelser från åtagandet bör dokumenteras på samma sätt som klagomålen för att användas i enhetens utvecklings- och

förbättringsarbete. Enheterna ska i sina kvartalsrapporter, kvalitetsredovisningar och verksamhetsberättelser alltid redovisa sin avvikelse- och klagomålshantering.”

”Den klagomålsblankett/-folder, som sedan december 1997 funnits i Vantör t.ex. på medborgarkontoret och biblioteken, i receptioner och liknande, ska även i fortsättningen finnas tillgänglig för allmänheten. Liksom möjligheten att lämna synpunkter via e-postadress och förvaltningens hemsida.”

Enligt nämndens kvalitetsstrategi ska sammanställning och analys av förvaltningsövergripande förslag, klagomål och synpunkter ingå i stadsdelsnämndens uppföljning och redovisas i kvartalsrapporter och/eller verksamhetsberättelse. Av nämndens kvalitetsstrategi framgår också att förvaltningsledningen ansvarar för att revidera och utveckla system för förbättringsförslag, synpunkter och klagomål från medborgarna.

När det gäller *enheternas egna rutiner* för klagomålshantering finns information om klagomålshanteringen i de granskade förskolornas verksamhetsplaner där man redogör för hur föräldrarna kan lämna sina synpunkter och vilka personer man ska vända sig till med sina klagomål eller förslag till förbättringar. Detta ingår också i kvalitetsgarantierna. Däremot finns det inga nedtecknade rutiner för hur man ska registrera inkomna klagomål eller en särskild blankett för detta utöver den förvaltningsgemensamma blanketten.

Inom individ- och familjeomsorgen finns en nedskriven rutin för hur man ska hantera synpunkter och klagomål där det ingår en blankett för anmälan av synpunkter eller klagomål. Information om diarieföring, förvaring och gallring ingår i rutinen. Enligt individ- och familjeomsorgens rutin ska sektionschefen föra statistik över inkomna synpunkter och klagomål. Statistiken ska vara enhetligt kategoriserad och följa åtgärdsblanketten.

Beställarsektionen inom äldreomsorgen har en nedskriven rutin för synpunkter och klagomål med blankett för synpunkter. Boendestödet inom socialpsykiatri och hemtjänsten informerar om klagomålshanteringen i sin kvalitetsgaranti. Skriftliga rutiner om klagomålshanteringen finns inte inom handikappomsorgens beställarsektion, men sektionen håller på att ta fram en ny folder som ska omfatta information om rutinerna för klagomålshantering.

2.2 Har information lämnats om gällande rutiner?

De granskade förskolorna informerar nyanställd *personal* om rutinerna för klagomålshantering genom att man tillsammans går igenom verksamhetsplanen. Inom äldre- och handikappomsorgen finns en checklista vid nyanställning där information om klagomålshanteringen ingår. Missbrukssektionen och barn- och familjesektionen går i enlighet med sin checklista för introduktion av nyanställda igenom informationen på intranätet där rutinen för klagomålshanteringen finns. Information om klagomål är också en stående punkt på arbetsplatsträffarna (APT) vid de granskade enheterna.

Det finns *information till medborgarna* om klagomålshanteringen vid förvaltningen i foldern ”Ibland når vi inte ända fram” som finns på medborgarkontoret. På webbplatsen, under rubriken socialtjänsten, finns möjligheter att skicka in synpunkter på servicen. Information om enskilda enheters klagomålshantering finns på anslagstavlor i uppsatta verksamhetsplaner och/eller kvalitetsgarantier. Vid de granskade enheterna informerar man också om klagomålshanteringen i den dagliga kontakten med brukarna, framförallt vid första besöket. Förskolan har ett par gånger per år föräldraråd där personalen tar upp den här typen av frågor. En av de granskade förskolorna har en egen webbplats där föräldrarna kan ta del av verksamhetsplanen och få information om klagomålshanteringen.

2.3 Efterlevs rutinerna?

I intervjuerna uppger samtliga chefer att återkoppling till den som har lämnat klagomålet sker direkt. I *förskoleverksamheten* sker åtgärd och återkoppling direkt, oftast muntligt i dialog mellan förälder och anställd. Det finns som regel inga formella anteckningar, utom i speciella fall. Inom *individ- och familjeomsorgen* sker återkoppling direkt, både muntligt och skriftligt. I rutinen ingår en åtgärdsblankett som ska fyllas i av den som har åtgärdat synpunkten eller klagomålet.

Även inom *äldre- och handikappomsorgen* sker återkopplingen enligt de intervjuade direkt, muntligt och/eller skriftligt. Inom beställarsektionen skriver man ner vidtagna åtgärder på blanketten ”Synpunkter från kund/boende eller anhörig”. Övriga granskade enheter inom äldre- och handikappomsorgen antecknar åtgärden i brukarens rapportblad eller journal.

Antalet registrerade klagomål inom verksamheterna var vid kontroll väldigt få. De flesta klagomål hör hemma inom äldreomsorgens beställarsektion. Det fanns inga klagomål som kan betraktas som ”allvarliga”; merparten handlade om att städningen var otillräcklig. Inom individ- och familjeomsorgen, där sektionschefen ska föra statistik över inkomna synpunkter och klagomål, finns ingen sammanställd statistik. De tre verksamhetsområden – barn och ungdom, individ- och familjeomsorg samt äldre- och handikappomsorg inklusive socialpsykiatri – redogör dock årligen översiktligt för inkomna synpunkter och klagomål i verksamhetsberättelsen.

3. Förbättringsförslag

Det förefaller som om förvaltningen är bättre på att ta emot klagomål och omedelbart åtgärda dem än att samlat analysera dem. Rutinerna för att sammanställa klagomål och analysera dem kan därför behöva ses över på både enhetsnivå och förvaltningsnivå. Men det är viktigt att i det sammanhanget föra en diskussion om vad som är ett klagomål till skillnad från en synpunkt eller ett önskemål som hanteras i den dagliga dialogen.

Förvaltningens folder för klagomålshantering är sedan år 1997. Den kan därför behöva ses över om den behöver uppdateras eller om informationen ska lämnas på annat vis. Vidare bör de vid enheterna antagna rutinerna vara skriftliga.