



Melisa Smajic
Enhetschef Myndighetsenheten

Arbetsmarknadsnämnden

Återrapportering av synpunkter och klagomål på nämndens verksamhet

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta att godkänna återrapportering kring inkomna synpunkter och klagomål.

Systematiskt kvalitetsarbete

Enligt 5 kap i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOF 2011:9) ska den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. En del i detta arbete är att nämnden ska ta emot, utreda och analysera synpunkter och klagomål för att upptäcka trender och brister och säkra kvaliteten i verksamheten.

Inkomna synpunkter och klagomål

Arbetsmarknadsnämnden föreslås besluta att godkänna återrapportering kring inkomna synpunkter och klagomål.

Systematiskt kvalitetsarbete

Enligt 5 kap i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOF 2011:9) ska den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. En del i detta arbete är att nämnden ska ta emot, utreda och analysera synpunkter och klagomål för att upptäcka trender och brister och säkra kvaliteten i verksamheten.

Inkomna synpunkter och klagomål

2024-02-05 inkom klagomål från sökande i ett av våra ärenden på myndighetsenheten.

Sökande uppger att handläggare inte tagit kontakt med sökande och att det tar lång tid att utreda sökandes ärende. Sökande uppger att det är svårt att ta sig in till Trelleborg eftersom sökande inte bor i Trelleborg och har inte busskort. Sökande kan inte ringa in eftersom hon inte har pengar på mobilen. Sökande uppger också att hon är hungrig och har ingen mat hemma och har gjort nödansökan. Har varit hos läkare och fått antibiotika som hon inte kan köpa eftersom hennes ärende tar lång tid att utreda. Sökande uppger att hon har börjat gå i skola för att få examen. Sökande uppger att hon sover dåligt pga. situationen.

Åtgärd:

Enhetschef har pratat med aktuell handläggare som uppger att försök till kontakt har gjorts vid tre tillfällen under förmiddagen idag och att sökande inte svarar. Handläggare ska också skicka informationsbrev om vad sökande behöver inkomma med. Sökande har tidigare beviljats ekonomiskt bistånd mot återkrav eftersom hon arbetat och fått lön som hon inte kunnat ta del av pga. att hon inte har ett bankkonto. Handläggare uppger att sökande beviljats bistånd till matpengar och medicin på förladdat kort men inte ansökt om busskort.

Enhetschef gör bedömningen att ingen allvarlig risk inträffat eftersom sökande beviljats ekonomiskt bistånd till mat och medicin på ett förladdat kort och bedöms ha kunnat köpa mat och medicin för dessa pengar. Som en ytterligare åtgärd kommer handläggare att posta hem ett informationsbrev till sökande eftersom handläggare inte fått tag på sökande via telefon.

2024-01-19 inkom klagomål från god man i ett av våra ärenden på myndighetsenheten. God man förklarar att i måndags den 15 januari ca kl 15:30 sökte huvudmannen och god man försörjningsstöd tillsammans via den digitala e-tjänsten. Den 19 januari kl 11:00 när god man kontaktar kundtjänst, så ges informationen att det fortfarande inte finns ett beslut gällande ansökan. Det har gått 91 timmar från att ansökan gjordes och enligt information så fattas beslut inom 24 timmar på digital ansökan om ekonomiskt bistånd.

God man uppger att hade huvudmannen inte fått handikappersättning den 18 januari så hade hon inte kunnat köpa mat till sig och sin son.

Åtgärd: Enhetschef har frågat aktuell handläggare varför det dröjde med beslut i ärendet varpå svaret ges att vi hade systemfel och att ansökan inte syntes i systemet förrän den 19 januari och då fattades ett beslut omgående och ekonomiskt bistånd betalades ut dagen därpå.

Enhetschef gör bedömningen att ingen allvarlig risk inträffat eftersom huvudmannen klarade sin försörjning och kunde köpa mat med egna medel. Som åtgärd behöver vi ha koll på om dessa systemfel inträffar flera gånger för att kunna meddela Tieto.

Melisa Smajic
Enhetschef Myndighetsenheten