



Arbetsmarknadsnämnden Trelleborg
Trelleborgs kommun
231 83 Trelleborg

Ärendet

Tillsyn av hantering av klagomål och synpunkter vid
Arbetsmarknadsnämnden i Trelleborg.

Beslut

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) avslutar ärendet.

Skälen för beslutet

IVO bedömer att dialogen vid inspektionen tyder på att nämnden
nyligen har vidtagit förbättringsåtgärder gällande utredning av
klagomål och synpunkter.

IVO grundar sin bedömning på det som framkom av dialog med
förvaltningschefen och två enhetschefer i verksamheten. IVO har
varken granskat några utredningar av klagomål eller begärt någon
skriftlig redovisning av nämnden.

Dialogen har främst handlat om nämndens utredning av klagomål och
synpunkter samt de åtgärder som vidtagits.

Verksamhetens utredning av klagomål och synpunkter

IVO bedömer av dialogen att verksamheten genom en nyligen skapad
skriftlig rutin som rör utredning av klagomål och synpunkter, följer
syftet med 4 kap. 4 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd
(SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Av dialogen framkom att det tidigare har saknats en skriftlig rutin för
hur klagomål och synpunkter ska utredas. Enligt den nya rutinen
kommer utredningarna framöver att finnas på särskilda dokument som
diarieförs, vilket medför att klagomål och synpunkter kommer kunna
sammanställas och analyseras för att nämnden ska kunna se mönster
eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Detta i
enlighet med 5 kap. 6 § SOSFS 2011:9. Den nya rutinen kommer att
implementeras till all personal under november månad.

Utifrån den nya skriftliga rutinen kommer arbetet med sammanställning
och analys göras mer systematiskt inom lednings- och personalgrupper.
Redovisning kommer att göras kvartalsvis.



Tidigare har den närmaste chefen till den medarbetare som tagit emot klagomålet också utrett det. Enhetschefen har tagit en telefonkontakt med den klagande och lyssnat på klagomålet. Därefter har enhetschefen gjort en genomgång av dokumentationen och fört samtal den medarbetare som berörs av klagomålet. Vid behov av åtgärder har det vidtagits. Den klagande har därefter fått informationen om vad som framkommit. Oftast har det skett per telefon. Om den enskilde har framfört önskemål om ett möte har det erbjudits. Dokumentationen av utredning har då förts i personakten.

Verksamhetens muntliga redovisning av det enskilda klagomålet
När det enskilda klagomålet kom till nämndens kännedom, kontaktade enhetschefen den klagande. Enhetschefen gjorde en genomgång av dokumentationen och samtalade med ansvarig arbetsmarknadssekreterare. Den åtgärd som vidtogs var byte av arbetsmarknadssekreterare. Enhetschefen kontaktade den enskilde som blev nöjd med åtgärden.

Verksamhetens utvecklingsarbete

Verksamheten har tidigare arbetat utifrån olika processer och individens flöde. Nu planeras det för att det systematiska kvalitetsarbetet ska in i det befintliga digitala kvalitetsledningssystemet.

Verksamheten följer resultat och utveckling regelbundet. Verksamheten arbetar mycket med sin värdegrund och "vem de är till för". Det finns flera forum för medarbetare och chefer för att samtala om verksamhetens förbättringsområden. I dem förs bland annat samtal om synpunkter och klagomål.

Verksamheten har ett pågående klarspråksarbete som bland annat innehåller en översyn av materialet för att nå en ökad begriplighet för de enskilda.

Verksamheten bedriver olika former av utvecklingsarbete och i viss utsträckning i praktiken en form av egenkontroll. Ett exempel är att enhetschefen har månadsvisa medarbetarsamtal med arbetsmarknadssekreterare. I dem finns ett fokus på om den enskilde inte följer sin planering och de konsekvenser som det medför. Samtal förs om anledning till att planeringen inte fullföljs och vad den enskilde kan behöva mer av.

Inom en annan enhet förs samtal om bemötande som bland annat rör hur arbetsmarknadssekreterarna samtalar med de enskilda. Vidare vilka åtgärder som kan genomföras för att öka begripligheten och minska frustration hos enskilda. Det görs bland annat genom att utveckla olika broschyrer. En annan åtgärd är att medarbetare dokumenterar vad de gör. Detta för att ta reda på vad de behöver göra mer eller mindre av.

Underlag

Dialog med förvaltningschef och två enhetschefer vid inspektion i verksamheten den 14 november 2018. Inspektionsprotokollet har lästs upp och godkänts av deltagarna.

Bakgrund till tillsynen

Tillsynen har inletts med anledning av uppgifter som inkom till IVO i samband med ett klagomål från enskild. Klagomålet har inkommit den 7 juni 2018. Därefter överlämnades till nämnden för utredning utan begäran om redovisning till nämnden. Nämnden inkom med svar till IVO den 12 juli 2018. IVO inledde därefter en tillsyn den 1 augusti 2018.

IVO har valt att genomföra en tillsyn av nämndens utredning av klagomål och synpunkter generellt. IVO har inte granskat utredningen av det enskilda klagomålet.

Beslut i detta ärende har fattats av enhetschefen Joonas Terje. I den slutliga handläggningen har inspektören Heidi Johannesson deltagit. Inspektören Ameli Strömblad Uhlin har varit föredragande.

För Inspektionen för vård och omsorg

Joonas Terje

Ameli Strömblad Uhlin

