



Egil Drakfelt
046-359 63 81
egil.drakfelt@lund.se

Årsrapport Tyck till 2018

Dnr SO 2019/0077

Sammanfattning

Tyck till är benämningen på Lunds socialförvaltnings förbättringssystem och klagomålshantering. Brukare och medborgare kan genom Tyck till lämna kritik, beröm och förbättringsförslag och få svar från verksamheten. Rapporten sammanfattar ärenden från 2018.

Beslutsunderlag

Socialförvaltningens tjänsteskrivelse den 30 april 2019 (denna skrivelse).

Barnets bästa

En betydande del av nämndens verksamhet utgörs av insatser till förmån för barn och ungdomar. Socialtjänsten har ansvar för att bevaka barns rättigheter genom att beakta hur beslut påverkar barn, genom att ge barn möjlighet att uttrycka sina åsikter och genom att beakta barnets bästa, i synnerhet då det finns intressekonflikter. I linje med detta, och enligt riktlinjerna för Tyck till, ska alla medarbetare som träffar barn bistå dem i att göra sin röst hörd och kunna lämna synpunkter på verksamheten.

Ärendet

Socialtjänsten har enligt SoL 3 kap 3§ ansvar för att verksamheten ska hålla god kvalitet. Detta specificeras i SOSFS 2011:9 5 kap 3 § med att socialtjänsten "/.../" ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter/.../" Socialförvaltningens interna riktlinje strukturerar det lokala arbetet.

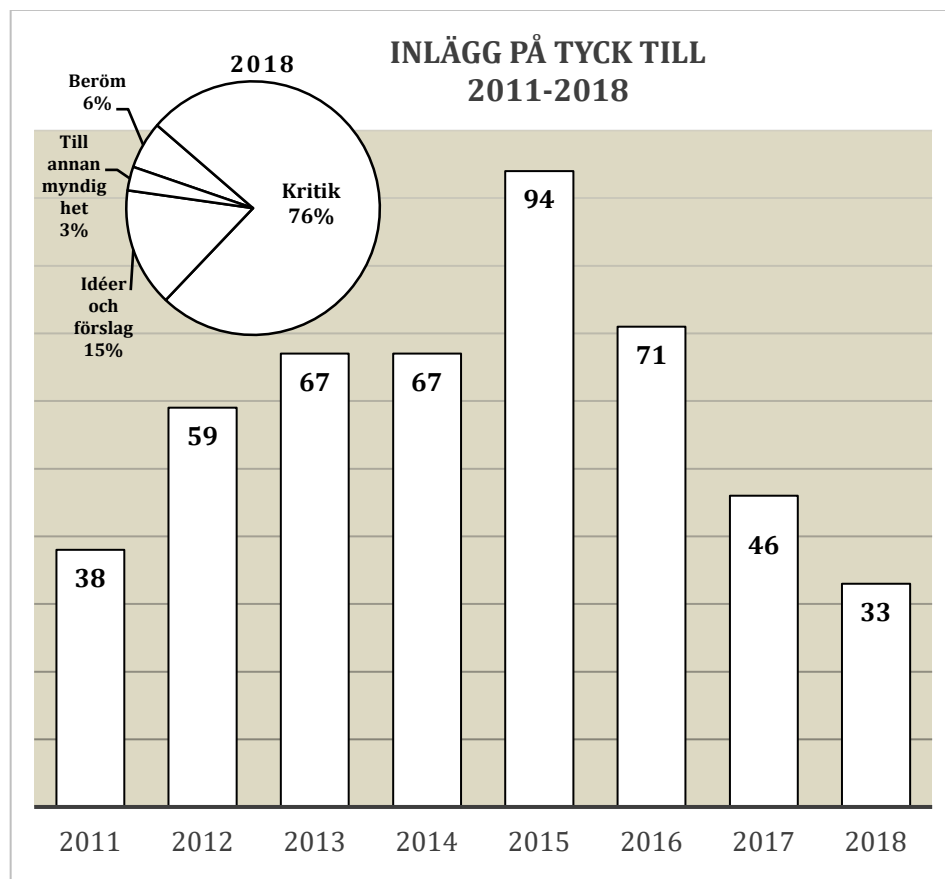
En viktig del i socialförvaltningens ständiga förbättringsarbete är att hantera avvikelser och aktivt efterfråga brukares och medborgares åsikter och erfarenheter; vi välkomnar både beröm, idéer och klagomål genom såväl enheternas planerade uppföljningar med brukare som genom spontana inlägg från brukare och medborgare på Tyck till. Årsrapporten sammanfattar vem som hörde av sig 2018, vad det gällde och vilken respons de fick av oss.

Utgångspunkter och generell utveckling

I kontakten med socialtjänsten är det inte ovanligt att våra brukare har synpunkter på det som händer. Merparten av dessa åsikter tas emot av våra handläggare och hanteras på ett obyråkratiskt sätt inom ramarna för den aktuella kontakten - dialogen fortsätter helt enkelt.

Den brukare som vill ta sin kritik eller beröm ett steg längre än i mötet med handläggaren kan, liksom övriga medborgare, välja flera vägar. En webbenkät finns på www.lund.se/tycktill eller via Kommunens klagomålshantering. Synpunkter kan även lämnas via pappersenkät, mail, telefon eller kommunens brevlådor. Det ska vara enkelt att höra av sig till oss när man vill uttrycka en åsikt, oavsett om man vill ha en återkoppling från oss eller föredrar att vara anonym.

I enlighet med den skriftliga rutinen blir alla som lämnar namnuppgifter kontaktade snarast. Grundfilosofin är att vi ber om ursäkt om vi gjort fel eller inte motsvarat brukarnas förväntningar, och så långt det är möjligt rättar till och reder ut det som hänt. Alla som hör av sig blir inte nöjda, men erfarenheten visar att vi kommer långt med den gyllene regeln att behandla andra så som vi själva vill bli behandlade.

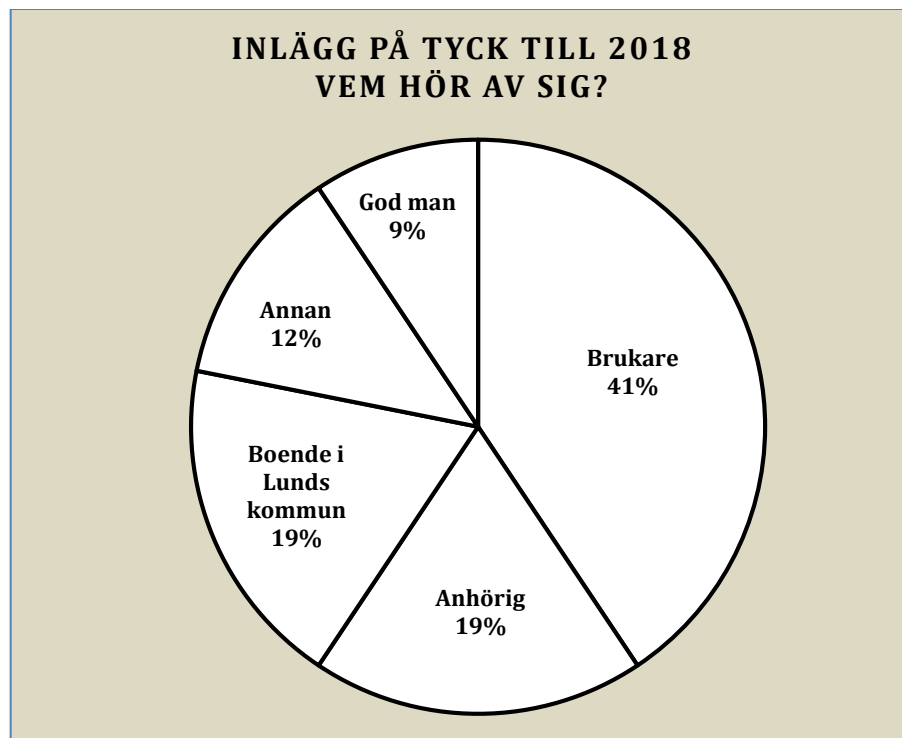


Färre inlägg på Tyck till 2018

Antalet inlägg har minskat de senaste åren. Det finns flera möjliga förklaringar:

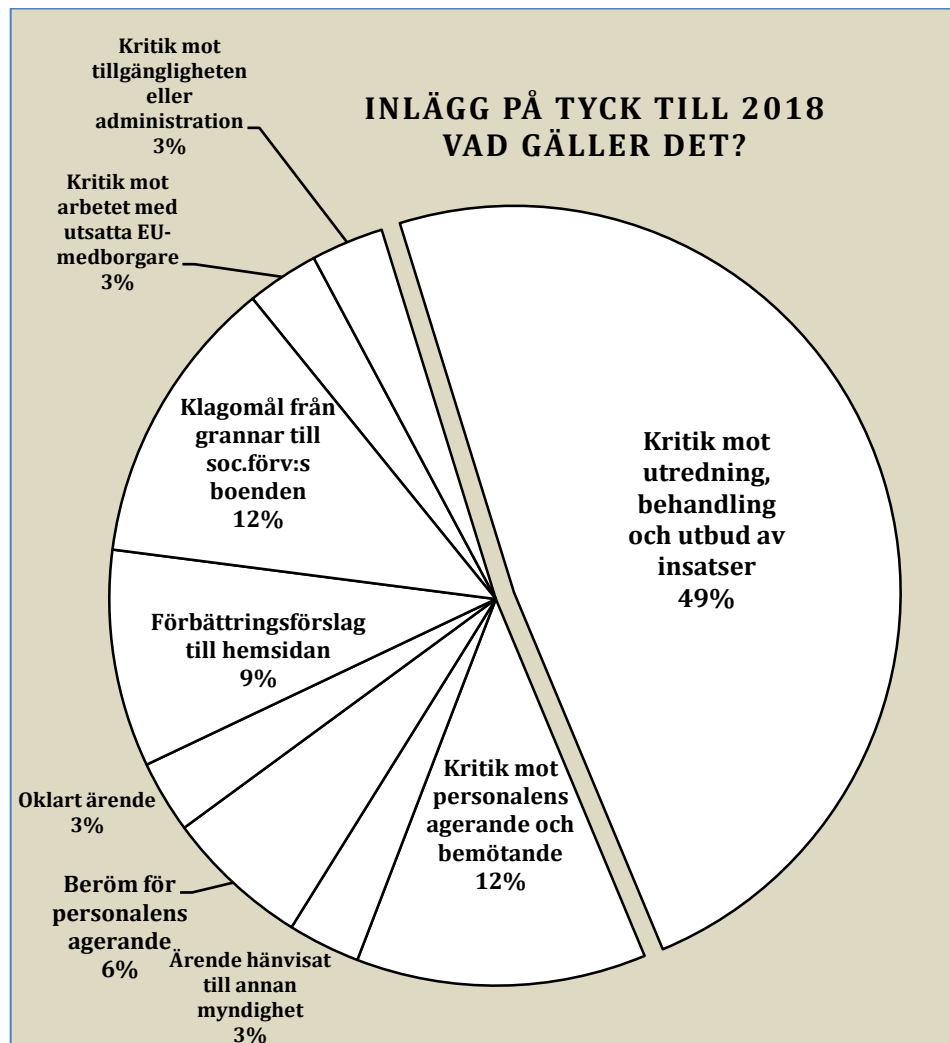
- Det kommer färre synpunkter från allmänheten eftersom det verkar saknas "heta" diskussionsämnen i den allmänna debatten.
- Under 2017-2018 gjordes ingen speciell satsning (affischering eller annonsering på hemsidan) för att informera om Tyck till. Vet våra brukare vart de ska vända sig om de vill göra ett inlägg?
- Den största delen av vår avvikelshantering sker i form av lex Sarah-rapporter (60-70 st. per år). I några fall verkar denna interna åtgärd ha ersatt klagomål från brukare.
- Förvaltningen har många nya medarbetare som kanske inte – trots att det är ett obligatoriskt inslag varje år på arbetsplatsträffar – fått information om Tyck till och därför inte i sin tur informerar sina brukare.

Slutligen kan det möjligen finnas en positivare förklaring: Det finns mindre att klaga på; i våra brukarundersökningar (senast 2017) får vi ett mycket gott betyg från de som svarar.



Andelen inlägg som lämnas anonymt brukar ligga på cirka 25 % men under 2018 var det bara 12 % som lämnade anonyma inlägg. Det är

viktigt att ge möjlighet till anonyma synpunkter, men när människor lämnar sina namn kan vi kontakta dem och starta en dialog i ärendet.



Kritik och förhållningsätt

Det finns höga krav att leva upp till utifrån lagstiftning, riktlinjer och etik och alla brukare vi träffar kommer inte vara nöjda med hur vi möter dem och deras behov. De flesta inläggen på Tyck till är kritik direkt från våra brukare gällande hur socialförvaltningen arbetar i individärenden: bemötande, bedömningar och beslut. Alla som lämnar kontaktuppgifter får ett alltid svar, antingen muntligt eller skriftligt.

Arbetet med inläggen på Tyck innebär ett individuellt omtag i dessa ärenden. I de flesta fall ger denna dialog ett positivt resultat. Vi kan jämna ut relationen mellan oss och brukaren genom att lyssna och förklara våra beslut och öppnar möjligheten för nya insatser. Många klagomål visar på komplexiteten i det sociala arbetet: vi uppfattar skeenden olika, tänker och känner olika. Ett sätt att visa att vi förstår detta, samtidigt som vi drar ned på prestige och undviker maktkamp, är att lyssna aktivt och bekräfta; det går att validera den klagande och det som förs fram, utan att släppa sin egen beskrivning, sin egen

ståndpunkt. Det blir särskilt viktigt när vi möter brukare i kris eller personer med en tendens att fastna i frågor.

Även vuxna brukare kan ha oroliga anhöriga som hör av sig. Om det inte finns ett samtycke gör sekretessen att vi inte kan förklara hur vi arbetar i just det ärendet, men vi kan alltid lyssna och ge generella förklaringar.

Ibland får vi direkt återkoppling som hjälper oss att utveckla våra bistånd och hur vi informerar om dem. 2018 träffade vi en förälder till en ungdom som befanns sig i riskzonen för missbruk. Vi fick en målande berättelse om hur svårt det kan vara att navigera bland olika myndigheter och hjälpinsatser. Förälderns erfarenheter har – i anonymiserad form – delgetts våra medarbetare som arbetar inom området.

Varje år hör några brukare av sig efter avslutad kontakt och vill tacka särskilt för den hjälp de fått. Under 2018 kom det sådant beröm till Arbets- och försörjningsenheten och till Boendestödet.

Kvalitetsförbättring av Tyck till

Under 2018 GDPR-säkrades Tyck till och webbenkäten kom att ingå i kommunens centrala klagomålshantering. För att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten på hur socialförvaltningen arbetar med Tyck till kommer enheten Resurs och utveckling under 2019 att:

- Infoga strukturen för Tyck till i socialförvaltningens ledningssystem för kvalitet. (målet kvar sedan 2018)
- Påminna enheterna om att årlig information om Tyck till ska ges till alla medarbetare och erbjuda fortsatt utbildningsstöd gällande Tyck till, samt utbildningsstöd om hur man kan arbeta med rättshaveristiskt beteende.
- Ta fram information om Tyck till på fler språk. (målet kvar sedan 2018)

Förvaltningens förslag till beslut

att med godkännande lägga rapporten till handlingar

Socialnämnden

Annika Pettersson
Socialdirektör

Johan Larsson Boström
Utvecklingschef

Beslut expedieras till:
Akten