



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

Årsrapport Tyck till 2019

Dnr SO 2020/0073

Sammanfattning

Tyck till är benämningen på Lunds socialförvaltnings förbättringssystem och hantering av synpunkter och klagomål. Brukare och medborgare kan genom Tyck till lämna kritik, beröm och förbättringsförslag och få svar från verksamheten. Rapporten sammanfattar ärenden från 2019.

Beslutsunderlag

Socialförvaltningens tjänsteskrivelse den 30 april 2020 (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

Vid socialnämndens möte i maj kommer tre rapporter redovisas som i olika delar beskriver uppföljning av det systematiska kvalitetsarbete som nämnden är ansvarig att utföra i enlighet lag och föreskrifter för socialtjänst eller hälso- och sjukvård. De tre ärendena avser:

- Årsrapport för klagomålssystemet tyck till – som är en beskrivning av hur klagomål och synpunkter utreds inom socialnämnden för år 2019. *(denna skrivelse)*
- Årsrapport för Lex Sarah - som är benämningen på den lag som ålägger socialtjänsten att rapportera, utreda och åtgärda missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden som rör eller kan röra enskilda brukare.
- Patientsäkerhetsberättelse för år 2019 – som är en uppföljning av det systematiska patientsäkerhetsarbetet inom hälso- och sjukvårdsområdet. Detta ansvar finns enbart inom

särskilt boende inom verksamhetsområdet socialpsykiatri och regleras enligt patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659).

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 riktlinje¹ strukturerar det lokala arbetet.

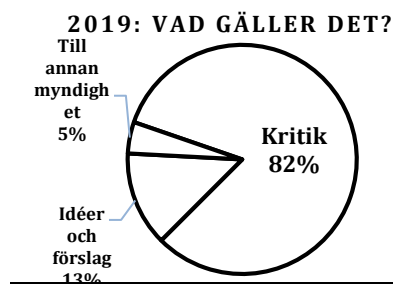
En viktig del i socialförvaltningens ständiga förbättringsarbete är att hantera avvikelser och aktivt efterfråga brukares och medborgares åsikter och erfarenheter; vi välkomnar både beröm, idéer och klagomål genom såväl enheternas planerade uppföljningar med brukare som genom spontana inlägg från brukare och medborgare på Tyck till. Årsrapporten sammanfattar vem som hörde av sig 2019, vad det gällde och vilken respons de fick av oss.

Utgångspunkter och generell utveckling

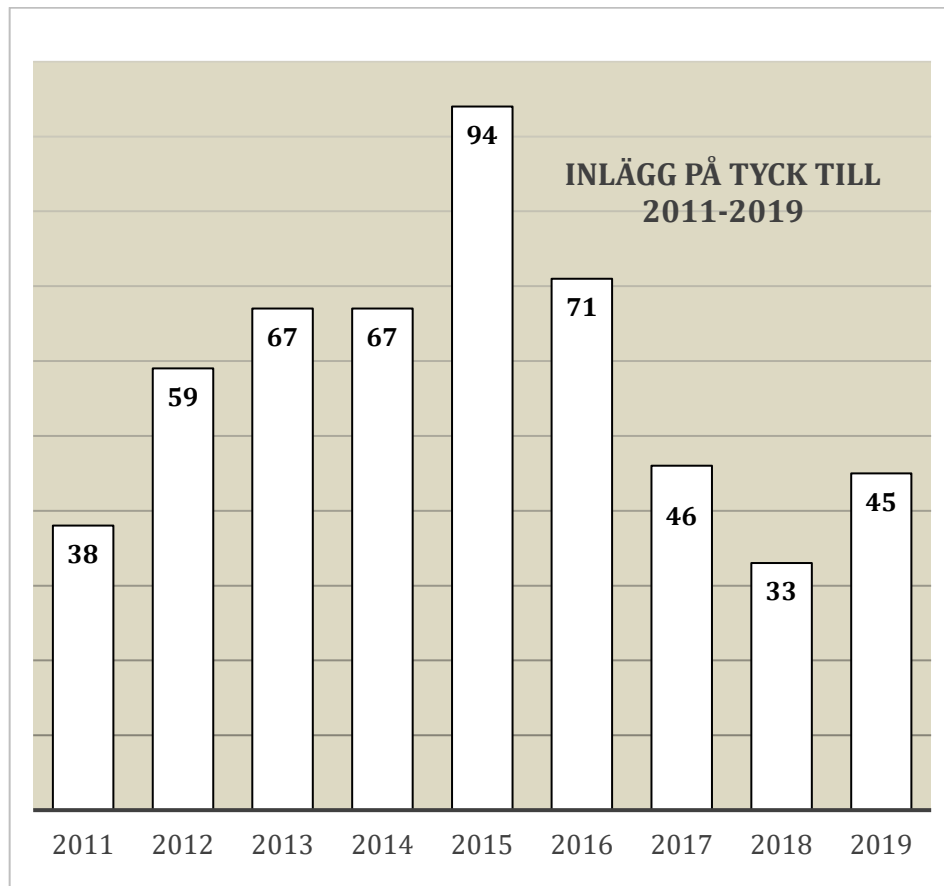
I kontakten med socialtjänsten är det inte ovanligt att våra brukare har synpunkter på det som händer. Merparten av dessa åsikter tas emot av våra handläggare och hanteras på ett obyråkratiskt sätt inom ramarna för den aktuella kontakten, man fortsätter helt enkelt dialogen.

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 hör vi av oss snarast till alla som lämnar kontaktuppgifter. 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: Behandla andra så som vi själva vill bli behandlade.

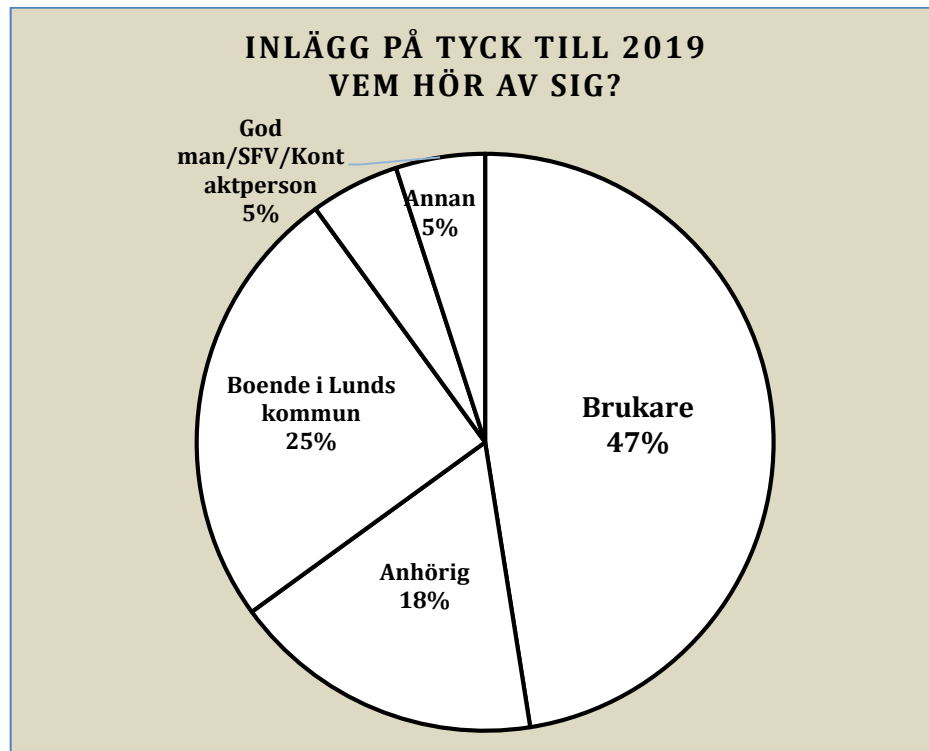


¹ Rutin för förbättringssystem och klagomålshantering, reviderad 2020



Andelen brukarinlägg ökar

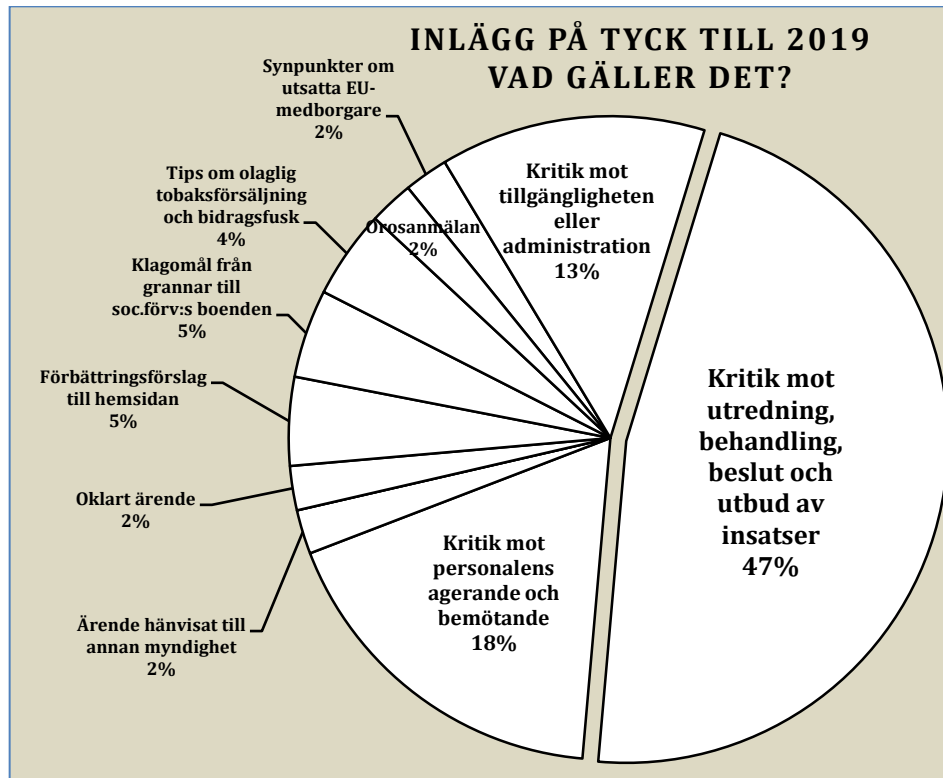
De senaste tre åren har vi fått in 35-45 inlägg. Jämför med föregående år har andelen inlägg som kommer direkt från brukare ökat och stod 2019 för nästan hälften av synpunkterna.



Några exempel på synpunkter och hur vi hanterat dem:

- Anhörig framför kritik gällande en brukare som har boendestöd, menar att det tagit för lång tid för brukaren att få hjälp med praktiska saker och att genomförandeplan inte följts. Utvecklingssekreterare kontaktar brukare och personal, vilka båda ger en något annorlunda bild av problemet. Personalen lyckas hjälpa brukaren att lösa de praktiska frågorna påföljande vecka. Den anhörige får återkoppling.
- IVO överlämnar klagomål från förälder gällande oro för att ett barn är utsatt för våld av sin vårdnadshavare. Utvecklingssekreterare kontaktar den oroliga föräldern för att få mera detaljer om barnets situation. Informationen förs fram till socialsekreterare på utredningsenheten. Denne konstaterar att det inte rör sig om nya uppgifter och gör bedömningen att ingen ny utredning ska öppnas.
- Brukare är kritisk till kötiden för att få hjälp från budget- och skuldrådgivning och få stöd i att ansöka om skuldsanering. Anser att det behövs mer personal om behovet av denna service är så stor att folk inte hinner få hjälp innan problemet förvärras. Synpunkterna framförs till förvaltningsledningen.
- Brukare framför förslag om blankett för återbetalningskrav som E-tjänst. Förslaget vidarebefordras till systemförvaltare som arbetar med utveckling e-tjänsten försörjningsstöd.

- Förälder i Lund uppger att en tobaksaffär sålt cigaretter till hans minderårige son. Tillståndsenheten informeras och gör tillsyn där butiksägaren informeras om rapporten.



Kritik och förhållningssätt

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 (82 %) är kritik eller missnöje gällande hur socialförvaltningen arbetar i individärenden: bemötande, bedömningar och beslut.

Arbetet med inläggen på Tyck innebär ett individuellt omtag. I de flesta fall ger dialogen ett positivt resultat: Vi kan jämnar ut relationen mellan oss och brukaren genom att lyssna och förklara våra beslut och öppna 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 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; en slags rättshaveristiskt beteende.

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.

Kvalitetssäkring av Tyck till

Under 2019 har rutinen för Tyck till reviderats. Resurs och utveckling har också hållit i utbildning i Rättshaveristiskt beteende för Medborgarcenter utifrån att de fungerar som första linjen för att ta emot synpunkter.

För att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten på hur socialförvaltningen arbetar med Tyck till kommer Resurs och utveckling under 2020 att:

- 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 rapporten läggs till handlingar

Socialnämnden

Annika Pettersson
socialdirektör

Johan Larsson Boström
utvecklingschef

Beslut expedieras till:
Akten