



Årsrapport Tyck till 2020

Dnr SO 2021/0094

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 arbetet med ärenden från 2020.

Beslutsunderlag

Socialförvaltningens tjänsteskrivelse den 21 april 2021 (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 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 2020, vad det gällde och vilken respons de fick av oss.

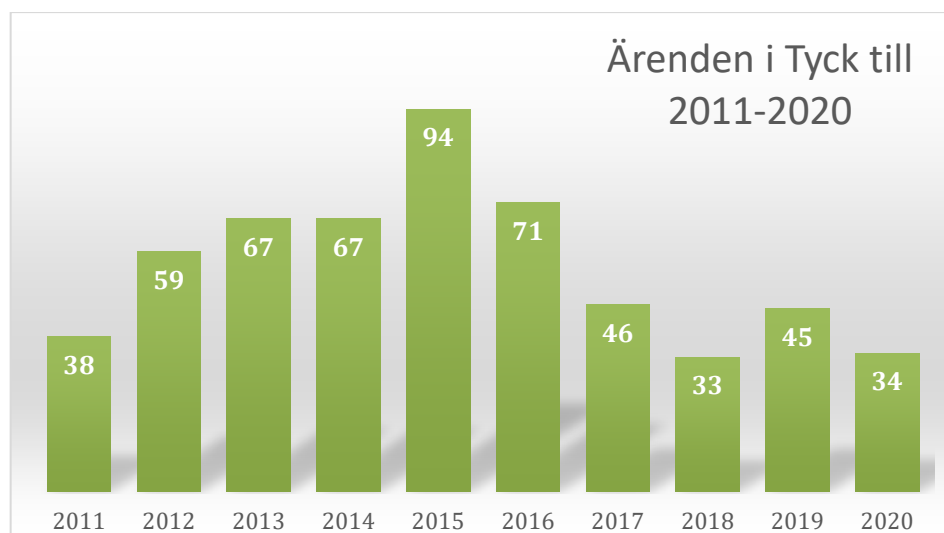
¹ Rutin för förbättringssystem och klagomålshantering, reviderad 2020

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.

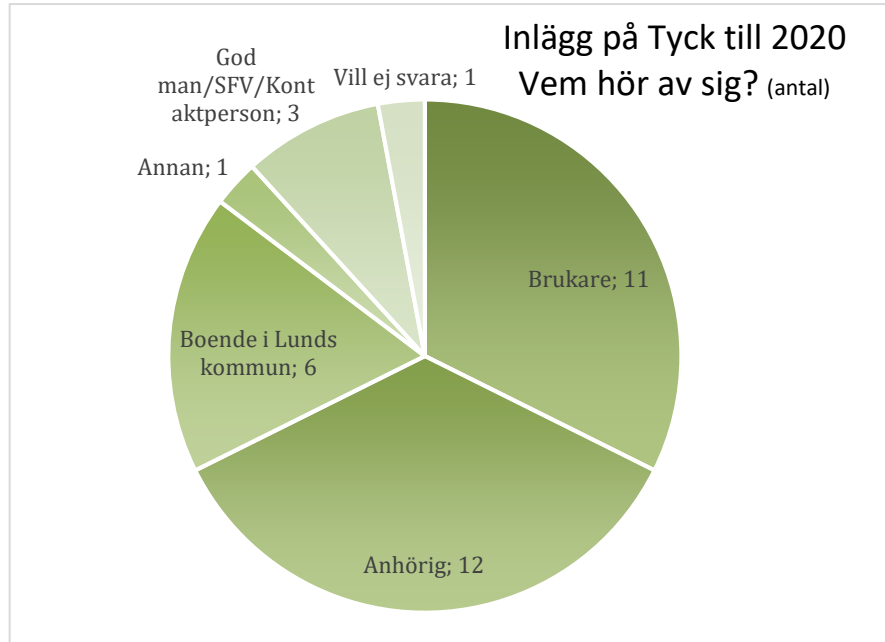
Den brukare som vill ta sin kritik eller beröm ett steg längre än i mötet med handläggaren kan, liksom övriga medborgare, använda e-tjänsten www.lund.se/tycktill eller kommunens klagomåls-hantering. Synpunkter kan även lämnas via pappersenkät, mail, telefon eller kommunens brevlådor: det ska vara enkelt 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. Varje år får vi också en del klagomål via Inspektionen för vård och omsorg (IVO). När IVO får in klagomål från privatpersoner avslutar de oftast ärendet utan utredning och skickar det vidare till oss för att vi ska hantera det.

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.



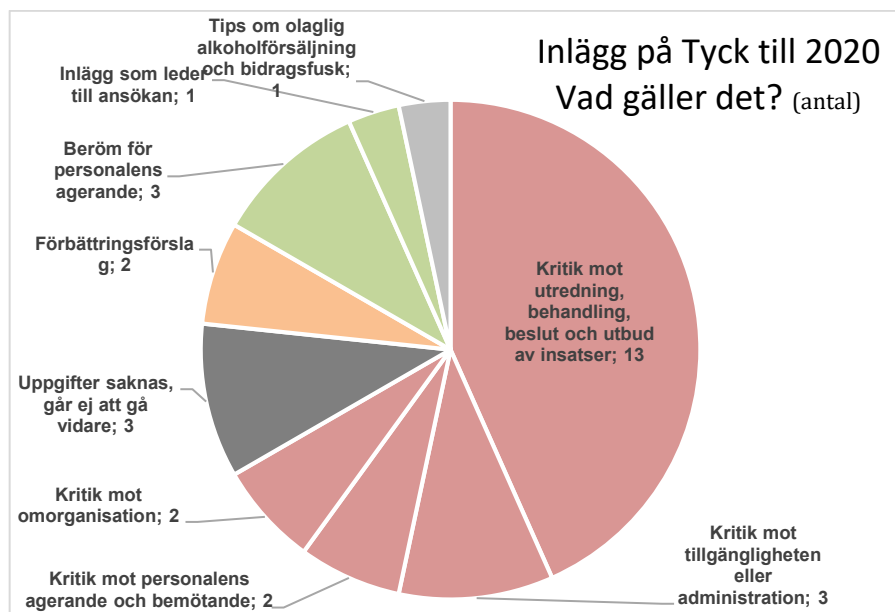
Vem hör av sig?

De senaste tre åren har det kommit in 35-45 inlägg. Jämfört med föregående år har andelen inlägg som kommer direkt från brukare eller deras anhöriga ökat och står för 2/3 av synpunkterna.



Kritik och förhållningssätt

Det finns höga krav att leva upp till utifrån lagstiftning, riktlinjer och etik och alla brukare kommer tyvärr inte att vara inte vara nöjda. De flesta inläggen på Tyck till är kritik eller missnöje gällande hur socialförvaltningen arbetar i individärenden med utredningar, bedömningar och beslut. Andelen kritik sjönk dock under 2020: 59 % jämfört med 81 % 2019.



Arbetet med inläggen på Tyck till innebär ett individuellt omtag. I de flesta fall ger dialogen ett positivt resultat: Vi kan jämna 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; ett 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.

Några exempel på inlägg under 2020 och hur de hanterats:

- Skolpersonal var kritisk till socialtjänstens agerande: menade att man inte lyssnat på barnet och inte tagit skolans oro på tillräckligt allvar. Utvecklingssekreterare pratade med berörda utredare om det inträffade och hade sedan dialog med skolans personal. Klagomålet blev tydligare formulerat och kunde delvis förklaras med att skolan inte kan få den fullständiga bilden av socialtjänstens insatser. Utvecklingssekreterare (Utv) förmedlade hur vi, generellt sett, arbetar med att låta barn komma till tals och väger in barnets önsknings i bedömningen av vad som är barnets bästa. Både skolpersonal och utredare på socialförvaltningen betonade att de vill ha ett bra samarbete framöver.
- Anhörig var kritisk till att en närstående fått avslag på sin ansökan om försörjningsstöd. Den anhörige hade hjälpt till att överklaga beslutet. Utv diskuterade frågan tillsammans med ansvarig handläggare. Det fanns speciella omständigheter som förklarar varför den anhörige blev orolig och kritisk men samtidigt var det mycket tydligt att den sökande inte var berättigad till något försörjningsstöd. Utv informerade den anhörige vad sökande behövde göra för att bli berättigad.
- Vårdnadshavare var kritisk till formuleringar och bedömning i utredning gällande hans barn och formulerade omfattande skrivelse med synpunkter och frågor, både till utredningsenhet och socialnämnd. Utredare gjorde ett par korrigeringar av sakinnehållet i enlighet med synpunkterna. Enhetschef svarade i brev med sammanfattande beskrivning av hur utredningen genomförts. Vårdnadshavaren var dock inte nöjd med svar. Utv tog del av synpunkterna, samtalande med vårdnadshavaren och

hade sedan samtal med utredarna. Utredarna beskrev bakgrunden till sin bedömning och bekräftade att den skiljer sig från vårdnadshavarens. Utv förmedlade därefter till vårdnadshavare att det inte framkommit nya uppgifter eller skäl att granska ärendet utifrån lex Sarah. Utifrån föräldrarnas oro för barnet gav Utv information om olika typer av stöd, med eller utan bistånd som hen kan få genom socialtjänsten.

- Medborgare i Lund hörde av sig för att framföra beröm till Sociala jouren. Personen hade ett tillfälligt, akut behov av matpengar utifrån sjukdom och tog kontakt med Jouren. Hen var tacksam för hjälpen och jourens respektfulla bemötande.

Kvalitetssäkring av Tyck till

För att kunna bibehålla och utveckla kvaliteten på hur socialförvaltningen arbetar med Tyck till kommer Resurs och utveckling under 2021 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.
- Undersöka om e-tjänsten Tyck till och kommunens klagomålshantering kan bli mera tillgänglig genom att informationen finns på fler språk.

Förvaltningens förslag till beslut

att rapporten läggs till handlingar

Socialnämnden

Annika Pettersson
Socialdirektör

Johan Larsson Boström
Utvecklingschef

Beslut expedieras till:
Akten