

Inspektionen för vård och omsorg
Box 6202
102 34 Stockholm

Tillsyn av individ- och familjeomsorgen vid Socialnämnden i Ekerö kommun, Ert Dnr 8.5-42220/2017-9

Dnr SN17/161-521

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har 2018-06-07 meddelat beslut till Socialnämnden i Ekerö kommun med anledning av tillsyn av individ- och familjeomsorgen.

IVO begär i beslutet att Socialnämnden i Ekerö kommun ska redogöra för hur inkommande klagomål på nämndens verksamhet och insatser som nämnden beviljar fortsättningsvis kommer att utredas.

Redogörelse för synpunkts- och klagomålshantering

Socialnämnden i Ekerö kommun har inom ramen för Socialstyrelsens allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:09 fastställt riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering inom socialtjänsten. Riktlinjerna omfattar, i enlighet med Socialstyrelsens allmänna råd, både myndighet/beställare (socialkontoret) och utförare. Av riktlinjerna framgår bl a var i organisationen ett synpunkts- eller klagomålsärende ska hanteras, vem som ska hantera det och inom vilken tidsram detta ska ske. Dessutom framgår hur synpunkter och klagomål ska sammanställas och redovisas för Socialnämnden.

Utifrån ovan beskrivna riktlinjer har socialkontoret rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Av dessa rutiner framgår bl a att det åligger respektive enhetschef inom socialkontoret att informera all personal om antagna riktlinjer för hantering av inkommande synpunkter och klagomål. Vidare framgår av rutinerna hur dokumentationen av synpunkts- och klagomålsärenden ska ske, att socialkontorets personal ska informera enskilda om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål samt hur den enskilde då ska gå tillväga. Slutligen innehåller rutinerna en detaljerad beskrivning av hur synpunkts- och klagomålsärenden ska handläggas.

Det aktuella ärendet

När det gäller omständigheterna i det ärende som föranlett IVO:s tillsyn av Socialnämnden i Ekerö kommun har framförda klagomål utretts av en verksamhetsutförare, medan handläggare från socialkontoret har hållits informerad om utredningen och dess resultat. Socialnämnden delar IVO:s uppfattning att nämnden även borde ha gjort en självständig bedömning av de klagomål som framfördes.

Redogörelse för åtgärder

Socialnämnden har fastställt och implementerat riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering, vilka utgår från gällande lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd. Med anledning av den kritik som IVO anför kommer Socialnämnden att se över riktlinjerna för att bli ytterligare förtydliga ansvarsfördelningen mellan myndighet/beställare och utförare och därvid stärka vikten av parternas självständighet i hantering och bedömning av inkommande klagomål. Socialkontoret kommer på motsvarande sätt att se över sina rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Nya reviderade riktlinjer ska vara fastställda av Socialnämnden senast den 31 december 2018.

Efter att Socialnämnden fastslagit nya riktlinjer kommer dessa att implementeras i alla delar av verksamheten – såväl hos myndighet/beställare som hos utförare. På socialkontoret kommer ansvarig chef på respektive enhet att utbilda och informera samtliga medarbetare om de nya reviderade riktlinjerna och rutinerna.

Lena Burman Johansson
Socialchef