



Socialnämnden

## Granskning av klagomålshantering

Revisorerna i revisorsgrupp 2 har genomfört en granskning av klagomålshantering.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om det finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål på socialnämnden.

Vår sammanfattande bedömning är att socialnämnden delvis har säkerställt en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål. I granskningen har framkommit att det finns vissa förbättringsområden bland annat vad gäller att använda sig av klagomålen i verksamheternas utvecklingsarbete.

Revisorsgrupp 2 behandlade rapporten vid sammanträde den 3 oktober och beslutade översända rapporten till socialnämnden för yttrande.

Revisorerna önskar ert yttrande på rapporten senast den 31 januari 2024.

Yttrandet skickas till [stadsrevisionen@helsingborg.se](mailto:stadsrevisionen@helsingborg.se)

På revisorernas vägnar

Marie Weibull Kornias  
Ordf. grupp 2

Bengt Jönsson  
Vice ordf. grupp 2



**Stadsrevisionen**

**2023-10-03**  
DNR: 047/2023  
GRANSKNING AV KLAGOMÅLSHANTERING PÅ  
SOCIALNÄMNDEN  
SID 1(10)

## **Granskning av klagomålshantering på socialnämnden**

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	3
1. Inledning.....	4
2. Syfte/Revisionsfrågor .....	4
3. Avgränsning .....	4
4. Revisionskriterier .....	4
5. Ansvarig nämnd .....	4
6. Metoder .....	5
7. Projektorganisation .....	5
8. Resultat .....	5
Organisation och rutiner .....	5
Styrning, uppföljning och kvalitetsutveckling .....	7
Ärendegranskning.....	9
9. Slutsatser .....	10

## Sammanfattning

En väl fungerande klagomålshantering ger verksamheterna möjlighet att uppmärksamma och åtgärda brister så tidigt som möjligt. I Helsingborgs stad finns en servicepolicy som bland annat tar upp att verksamheterna i staden ska värdesätta synpunkter och klagomål.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om det finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål på socialnämnden.

Möten har hållits med representanter från verksamheten, dokument har analyserats och en granskning av inkomna klagomålsärenden har genomförts.

Den sammanfattande bedömningen i granskningen är att socialnämnden delvis har säkerställt en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål.

Servicepolicyn anger att det ska vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål och detta anser vi inte fullt ut uppfylls. Det finns möjlighet för en medborgare att i sin kontakt med socialtjänsten framföra synpunkter/klagomål, men om medborgaren i stället vill kontakta socialtjänsten utanför ett sådant möte är det inte helt enkelt att hitta information på stadens hemsida om vart man bör vända sig.

Det finns rutiner för hur medarbetaren ska registrera ett klagomål. Skriftliga rutinbeskrivningar återfinns i e-tjänsten. En förutsättning är dock att e-tjänsten är känd i organisationen, vilket granskningen visar att den inte fullt ut är. Det nya kvalitetsledningssystemet ger förhoppningsvis organisationen bättre möjligheter för registrering och hantering av inkomna klagomål, men vi vill betona vikten av att verksamheten informeras när dessa nya rutiner införs.

Klagomålen utreds och hanteras inom den ordinarie organisationen. Registrering, påminnelser och uppföljning av att klagomålsärenden har hanterats, sker i dagsläget via en manuell hantering. I granskningen har dock framkommit att registrering inte görs av alla inkomna klagomål utan dessa hanteras i vissa fall direkt i verksamheten. Nämnden bör tillse att det klargörs vilken typ av klagomål som ska registreras och vilka som kan hanteras direkt i verksamheten.

Uppföljning av klagomålen sker i den verksamhet som berörs av klagomålet. Någon uppföljning på förvaltningsnivå sker inte systematiskt utöver den uppföljning som görs av att de registrerade ärendena hanteras och avslutas. För att vara en lärande organisation är det av vikt att klagomålen inte bara hanteras utan också att erfarenheter från klagomålen används i verksamheternas utvecklingsarbete. Detta sker till viss del i dag, men arbetet kan utvecklas.

De kundundersökningar som genomförs hjälper till viss del till att fånga upp synpunkter och klagomål från kunden vilket vi ser positivt på.

Granskningen av klagomålsärendena visar att dokumentationen kan förbättras så att det tydligt framgår när ett ärende avslutades samt om kund har fått återkoppling.

## 1. Inledning

En väl fungerande klagomålshantering ger verksamheterna möjlighet att uppmärksamma och åtgärda brister så tidigt som möjligt. Helsingborgs kommunfullmäktige har i september 2016 beslutat om en servicepolicy för alla nämnder och förvaltningar i Helsingborgs stad. I styrdokumentet klargörs Helsingborgs stads syn på service och värde. Därtill finns sex principer för service; Vi visar omtanke, Vi är lätta att nå och förstå, Vi är kompetenta och nyfikna, Vi bemöter alla olika, Vi hittar lösningar och Vi värdesätter synpunkter och klagomål. Principen "Vi värdesätter synpunkter och klagomål" anger att det ska vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål. Varje synpunkt och klagomål är en viktig resurs för att utveckla servicen. Det ska finnas en rutin i verksamheterna för att hantera dessa samt en rutin för hur återkoppling ska lämnas. Orsaken till problemet ska undersökas och synpunkten och klagomålet ska användas i verksamhetens förbättringsarbete. Mot bakgrund av ovan har de förtroendevalda revisorerna i revisorsgrupp 2 beslutat att genomföra en granskning av socialnämndens klagomålshantering.

## 2. Syfte/Revisionsfrågor

Syftet har varit att bedöma om det finns en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål på socialnämnden.

Granskningen syftar till att svara på följande revisionsfrågor:

- Finns det rutiner för hantering av synpunkter och klagomål?
- Finns det en organisation för att hantera synpunkter och klagomål?
- Sker en styrning och uppföljning av synpunkter och klagomål?
- Används klagomål och synpunkter i verksamhetens förbättringsarbete?

## 3. Avgränsning

Granskningen avgränsas till att avse klagomål och synpunkter och inte avvikelser eller lex Sarah.

## 4. Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser, slutsatser och bedömningar. Revisionskriterierna hämtas från lagar och förarbeten, föreskrifter eller interna regelverk, policies och fullmäktigebeslut.

Revisionskriterierna för denna granskning är företrädesvis Helsingborgs stads servicepolicy samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

## 5. Ansvarig nämnd

Granskningen avser socialnämnden.

## 6. Metoder

Granskningen har innefattat intervjuer med representanter från Kvalitetsenheten, Utvecklingsenheten, Gemensamma resurser (Familjerätt), Barn, unga och familj (Utredning och uppföljning), Vuxen (Stödboende samt Utredning och uppföljning).

Dokumentanalys har genomförts.

En granskning av ärenden inom kategorin klagomål har genomförts. Dessa ärenden diariefördes mellan 1 januari-30 maj 2023. Urvalet har varit fullständigt och granskningen har innefattat 9 ärenden. Vi har tagit del av samtlig dokumentation kopplat till ärendena. Följdfrågor har ställts till förvaltningen avseende klagomålen.

## 7. Projektorganisation

Projektledare är certifierade kommunala revisorn Karin Landgren. Projektdeltagare har varit Alexandra Lundgren. Granskningen utförs på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i revisorsgrupp 2.

## 8. Resultat

### Organisation och rutiner

#### Revisionskriterium

I servicepolicyn anges att verksamheten ska ha rutiner för hur de ska agera när de får in synpunkter och för hur de ska återkoppla till den som lämnade synpunkten. Det ska också vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål. I servicepolicyn anges också att staden ser på synpunkter, idéer, förslag och klagomål som en viktig resurs för att utveckla sin service. För detta krävs det en organisation som tar hand om synpunkterna och som kan förvalta dessa.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete anges att den som bedriver socialtjänst ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

#### lakttagelser

På socialförvaltningen används både begreppet synpunkter och begreppet klagomål när det kommer till klagomål/synpunkter från medborgare. Socialförvaltningen använder sig av en e-tjänst där verksamheten ska rapportera in synpunkter och klagomål som kommer från kunden. Det är medarbetarna som rapporterar in klagomålet som de har fått till sig i möte/samtal med kunden. Ett inrapporterat klagomål i e-tjänsten skickas till administratör som diarieför ärendet.

Förvaltningen arbetar just nu med att se över processen både avseende synpunkter, klagomål, avvikelser och lex Sarah. Framöver kommer ett nytt kvalitetsledningssystem, Canea, att användas. När detta är helt infört kommer e-tjänsten att tas bort. I det nya systemet kommer det finnas en fas för rapportering, en för utredning och en för åtgärda. Skillnaden mot e-tjänsten är att hela flödet inklusive utredning finns samlat i ett och samma system. Nu har dessa faser en mer manuell hantering. I Canea

kommer medarbetarna att kunna se processer, rutiner, checklistor och lathundar på ett enklare sätt än idag.

Den e-tjänst som finns har tagits fram i syfte att ersätta blanketter och för att det ska finnas en tydlig och enkel väg in för rapportering av synpunkter och klagomål (samt lex Sarah och avvikelser, men dessa ligger utanför denna granskning).

I e-tjänsten är det personal på förvaltningen som rapporterar synpunkter eller klagomål. Här anges hur synpunkten/klagomålet har kommit till förvaltningens kännedom och vad synpunkten eller klagomålet gäller utifrån följande kategorier:

- Bemötande/kommunikation,
- Handläggning/bristande dokumentation,
- Tillgänglighet,
- Annat

Rapportören fyller i vilken verksamhet det gäller, samt vem som lämnat synpunkten/klagomålet och personuppgifter för vem ärendet berör. Ytterligare information som anges är vilket datum klagomålet/synpunkten inkom samt vad det gäller (fritext). De rutiner/riktlinjer som finns för hur klagomål ska hanteras är inbakade som stöd i e-tjänsten. Därtill finns som utgångspunkt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) som är tydlig med att en verksamhet som bedriver socialtjänst också ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet.

När en rapportering skett via e-tjänsten skickas denna via systemet till diariet för diarieföring. Klagomål och synpunkter kan förutom via medborgares kontakt med handläggare också inkomma via brev, telefon, e-post eller via IVO (Inspektionen för vård och omsorg) när klagomål i stället har lämnats till dem. Dessa diarieförs också.

Vid en kontroll av Helsingborgs stads hemsida visar det sig att det inte finns någon tydlig väg för medborgaren att vända sig vid klagomål eller synpunkter på socialtjänstens verksamhet. Kontaktuppgifter finns till många olika verksamheter inom socialtjänstens regi, men inte specifikt någon information för den som vill lämna synpunkter eller klagomål. I Helsingborg finns också en hemsida som heter Öppnasoc. Syftet med denna sida är att sprida kunskap så att medborgaren kan få ut det bästa möjliga av sociala tjänster. Inte heller på Öppnasoc finns det någon särskild information om hur medborgaren kan kontakta verksamheten vid synpunkter/klagomål. Kontaktcenter är en väg in, men också att kontakta socialförvaltningens mottagning. Kontaktuppgifter till båda dessa finns på stadens hemsida.

Precis som Socialstyrelsens föreskrift tar upp är det verksamheten som måste hantera synpunkter och klagomål och också besvara dessa, vilket också är fallet i Helsingborg. Det ingår således i verksamheternas uppdrag att både utreda och eventuellt också åtgärda klagomålen/bristerna. Verksamheterna ska meddela hur de har hanterat ett

klagomål och besvara detta i e-tjänsten. Ärendet avslutas inte förrän så har skett. I dagsläget sker en manuell sammanställning över de klagomål som har registrerats i e-tjänsten. Förvaltningssamordnare påminner verksamheten efter en månad om de inte har gjort någon återrapportering avseende ärendet. De klagomål som inkommer via IVO ska också utredas av verksamheten eftersom IVO inte har något ansvar att utreda dessa klagomål.

I intervjuer har framkommit att det är sällan det kommer klagomål från en kund. I vissa fall är klagomål mer av karaktären önskemål, exempelvis från boende på stödboende där det kan finnas en önskan om att ändra på regler som gäller.

I intervjuerna har också framkommit att förvaltningen arbetar mycket med kunderna för att få en samsyn i vilket behov som finns och för att få kunden att förstå varför de är där. När det gäller ärenden där barn är inblandade är utgångspunkten alltid barnens bästa vilket förvaltningen också försöker få föräldrarna att förstå. Detta lyfts som en förklaring till att det inte kommer in så många klagomål. Bemötande lyfts upp som ett av de viktigaste arbetsredskapen inom verksamheterna.

Någon egentlig underrapportering av klagomål anses inte finnas enligt de chefer som intervjuats i granskningen. Samtliga upplever att det finns en öppen kultur på arbetsplatsen och att eventuella klagomål alltid lyfts till chefen. I intervjuer har dock framkommit att klagomål inte alltid tas vidare i e-tjänsten utan att dessa hanteras direkt i verksamheten. En förklaring som ges är att e-tjänsten inte fullt ut varit känd och att det har varit oklart vad som ska registreras. En önskan om att lyfta upp frågan på förvaltningen för att diskutera vad som ska klassas som ett klagomål som bör hanteras via e-tjänsten/kvalitetsledningssystemet lyfts i flera av intervjuerna. I en intervju framkommer att klagomål är ett ämne som inte alls diskuteras. Det anses generellt mer inarbetat hur avvikelser och Lex Sarah ska hanteras än hur klagomål ska hanteras.

## **Styrning, uppföljning och kvalitetsutveckling**

### **Revisionskriterium**

I servicepolicyn anges att staden ser på synpunkter, idéer, förslag och klagomål som en viktig resurs för att utveckla sin service. Orsaken till problemet ska undersökas och synpunkten och klagomålet ska användas i verksamhetens förbättringsarbete.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete anges att inkomna klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Utifrån detta resultat ska åtgärder vidtas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet. Är processerna och rutinerna inte ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet ska processerna och rutinerna förbättras.

### **Iakttagelser**

Förvaltningen uppger på intranätet att inkomna klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att förvaltningen ska kunna se mönster och trender



som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Vidare framgår att det är berörd verksamhet som ansvarar för att utreda och åtgärda klagomålet eller synpunkten. Utifrån våra intervjuer kan vi konstatera att detta också är verksamhetens uppfattning. Det vilar ofta på sektionscheferna att utreda och åtgärda ett klagomål, såvida det inte är ett mer övergripande klagomål där verksamhetscheferna är bättre lämpade att ta hand om det. I intervjuerna har framkommit att det finns olika uppfattning huruvida det är lämpligt att en chef utreder ett klagomål som en av chefens medarbetare har fått eller om det är mer lämpligt om någon utanför enheten utreder.

Verksamheten ska återrapportera i e-tjänsten att ärendet är hanterat och detta uppges ibland ta lång tid från att ärendet inkom. Det uppges att verksamheterna är hårt belastade, vilket kan vara en anledning till att det tar tid.

Utöver att inkomna registrerade klagomål hanteras via e-tjänsten framkommer det i intervjuerna att klagomål inte är ett ämne de pratar särskilt mycket om i verksamheten. Det lyfts som än viktigare att ha en dialog i vardagen med kunderna så att de känner tillit till personalen att lämna sina synpunkter. Att söka orsaken till problemet när ett klagomål inkommit är inte en diskussion som förs enligt de intervjuade, men att detta i stället hanteras inom respektive klagomålsärende. En utmaning som har framkommit i intervjuerna är att få till ett lärande utifrån de erfarenheter man kan se i de klagomål som inkommit.

#### **Kundundersökning**

Ett av socialnämndens mål är att under 2023 ska minst 70 procent av invånarna som använder sig av socialförvaltningens tjänster uppleva att det stöd de har fått har varit till nytta. Förvaltningen har sedan två år tillbaka arbetat för att mäta upplevelsen hos de invånare som avslutat kontakten med förvaltningen. Arbetet började 2021 med djupintervjuer med de som nyligen flyttat ut från ett stödboende och har fortsatt med ytterligare kvalitativa undersökningar inom fler delar av socialförvaltningens verksamhetsområden. Därtill sker en löpande kundundersökning där socialförvaltningen ger invånare som avslutat kontakten med förvaltningen möjlighet att återkoppla om de upplever att stödet de fått har varit till nytta. Detta sker genom att invånaren skannar en QR-kod och därigenom får tillgång till utvärderingen med frågor att besvara. Ett problem har varit att få in tillräckligt med svar eftersom de man riktar sig till har lämnat verksamheten, men framöver kommer invånaren att få möjligheten att svara på frågorna på sitt avslutande samtal. Därigenom hoppas förvaltningen få in fler svar. Det är ännu för tidigt att se några effekter av den löpande kundundersökningen då det hittills inte varit tillräckligt med underlag för att sammanställa ett resultat. Däremot har djupintervjuerna efterhand de genomförts sammanställts och tagits upp för diskussion i respektive verksamhet med vissa förbättringar som resultat.

I slutet av året kommer resultatet för 2023 att sammanställas och presenteras för nämnden. Prognosen under hösten är att målet kommer att uppnås.

## Ärendegranskning

I granskningen har ingått en genomgång av ett antal inkomna ärenden inom kategorin för klagomål. Fram till maj 2023 har 9 st klagomål diarieförts varför en total granskning av dessa har genomförts. Granskningen av klagomålen har inneburit en kontroll av dokumentationen i ärendet samt hur snabbt ett ärende har hanterats. Ärendena som valts ut till granskning diariefördes mellan januari och maj 2023. Granskningen av ärendena genomfördes i mitten av juni 2023. Vi noterar att tre av klagomålen har inkommit via IVO (Inspektionen för vård och omsorg).

Resultatet av granskningen av ärendena visar att ärenden som inkommer till förvaltningen hanteras olika snabbt. För fyra ärenden framgår det tydligt när dessa avslutades, så skedde mellan 9-24 dagar. Tre ärenden var vid granskningstidpunkten inte avslutade och för två ärenden är det oklart om dessa är avslutade. Lex Sarah-rapporter är skrivna för de båda ärendena, men det framgår inte tydligt om ärendena har hanterats och avslutats.

I och med att ärendena diarieförs framgår det tydligt vilket ärendenummer som tilldelats. Det framgår också i samtliga ärenden hur klagomålet har inkommit, vad som avses samt vem som är ansvarig för att hantera ärendet. I tre av ärendena finns inga dokumenterade vidtagna åtgärder, men dessa ärenden är inte heller avslutade.

I nedan tabell framgår vilka kontrollpunkter vi har haft samt resultatet för dessa.

Kontroll	Resultat
Framgår hur ärendet inkom?	Ja.
Framgår kategori av ärendet?	Ja.
Framgår en beskrivning av ärendet?	Ja.
Framgår när kunden vill ha återkoppling?	I ett ärende framgår det att den klagande förväntar sig återkoppling.
Framgår allvarlighetsgraden för ärendet?	Nej, det framgår inte vilken allvarlighetsgrad.
Framgår att bekräftelse på mottaget ärende har skickats till kund?	Det framgår inte om kund fått bekräftelse att ärendet har registrerats av förvaltningen.
Framgår vem som är ansvarig för ärendet?	Ja, i samtliga ärenden är ett namn angivet.
Framgår vilka vidtagna åtgärder?	Delvis. I fem av ärendena framgår att ärendet har lett till en lex Sarah-rapportering, i ett fall har återkoppling skett via brev med information om åtgärder. I tre fall har åtgärder inte dokumenterats, dessa ärenden är dock inte avslutade.
Framgår återkoppling av utförda åtgärder till kund?	Delvis. I tre ärenden framgår att återkoppling av utförda åtgärder har skett till kund. I ett fall är detta inte aktuellt då kund inte önskat återkoppling.
Framgår bekräftelse från kund att den anser att ärendet är avslutat?	I ett ärende framgår det att kunden anser att ärendet är avslutat. I ett fall är detta inte aktuellt då kund inte önskat återkoppling. I övriga ärenden framgår det inte.
Framgår genomförandetid för ärendet?	Delvis. I fyra av ärendena är det tydligt vilket datum ärendet avslutades.

## 9. Slutsatser

Den sammanfattande bedömningen är att socialnämnden delvis har säkerställt en ändamålsenlig hantering av synpunkter och klagomål.

Servicepolicyn anger att det ska vara enkelt att lämna synpunkter och klagomål och detta anser vi inte fullt ut uppfylls. Det finns möjlighet för en medborgare att i sin kontakt med socialtjänsten framföra synpunkter/klagomål, men om medborgaren i stället vill kontakta socialtjänsten utanför ett sådant möte är det inte helt enkelt att hitta information på stadens hemsida om vart man bör vända sig.

Det finns rutiner för hur medarbetaren ska registrera ett klagomål. Skriftliga rutinbeskrivningar återfinns i e-tjänsten. En förutsättning är dock att e-tjänsten är känd i organisationen, vilket granskningen visar att den inte fullt ut är. Det nya kvalitetsledningssystemet ger förhoppningsvis organisationen bättre möjligheter för registrering och hantering av inkomna klagomål, men vi vill betona vikten av att verksamheten informeras när dessa nya rutiner införs.

Klagomålen utreds och hanteras inom den ordinarie organisationen. Registrering, påminnelser och uppföljning av att klagomålsärenden har hanterats, sker i dagsläget via en manuell hantering. I granskningen har dock framkommit att registrering inte görs av alla inkomna klagomål utan dessa hanteras i vissa fall direkt i verksamheten. Nämnden bör tillse att det klargörs vilken typ av klagomål som ska registreras och vilka som kan hanteras direkt i verksamheten.

Uppföljning av klagomålen sker i den verksamhet som berörs av klagomålet. Någon uppföljning på förvaltningsnivå sker inte systematiskt utöver den uppföljning som görs av att de registrerade ärendena hanteras och avslutas. För att vara en lärande organisation är det av vikt att klagomålen inte bara hanteras utan också att erfarenheter från klagomålen används i verksamheternas utvecklingsarbete. Detta sker till viss del i dag, men arbetet kan utvecklas.

De kundundersökningar som genomförs hjälper till viss del till att fånga upp synpunkter och klagomål från kunden vilket vi ser positivt på.

Granskningen av klagomålsärendena visar att dokumentationen kan förbättras så att det tydligt framgår när ett ärende avslutades samt om kund har fått återkoppling.