



Vård- och omsorgsförvaltningen
Matilda Funkquist Cullinan
Epost: matilda.funkquist.cullinan@vasteras.se

Kopia till
Individ- och familjenämnden
Äldrenämnden
Kontaktcenter

Nämnden för personer med funktionsnedsättning

Tjänsteutlåtande - Placering av funktion för mottagande av synpunkter och klagomål

Förslag till beslut

Nämnden för personer med funktionsnedsättning beslutar att funktionen för mottagande av klagomål och synpunkter flyttas till kontaktcenter på stadsledningskontoret.

Ärendebeskrivning

Den 22 mars 2023 bifölls Moderaternas nämndinitiativ som gav förvaltningen i uppdrag att:

1. inrätta en nämndgemensam funktion för äldrenämnden, nämnden för personer med funktionsnedsättning och individ- och familjenämnden för mottagande av klagomål och synpunkter, och
2. utreda möjligheten att den samordnade funktionen för att motta klagomål och synpunkter placeras på kontaktcenter på stadsledningskontoret.

Utifrån utredningen kring de olika perspektiven kund, kvalitet, medarbetare och ekonomi ser förvaltningen flera fördelar med en samordnad funktion som placeras på kontaktcenter. I huvudsak skulle det tydliggöra ”en väg in” till kommunen, öka möjligheten till en samordnad kvalitetsutveckling samt skapa en kundupplevd opartiskhet i större grad.

Konsekvenserna blir att den enskilde medarbetaren byter förvaltning samt att vissa arbetsuppgifter behöver omfördelas i och med flytten. Viss direktinsyn för kringliggande verksamheter kommer också att minska.

Vård- och omsorgsförvaltningen har till nämnden för personer med funktionsnedsättning lämnat följande förslag till beslut:

Nämnden för personer med funktionsnedsättning beslutar att funktionen för mottagande av klagomål och synpunkter flyttas till kontaktcenter på stadsledningskontoret.



Vård- och omsorgsförvaltningen
Matilda Funkquist Cullinan
Epost: matilda.funkquist.cullinan@vasteras.se

Nämnden för personer med funktionsnedsättning

Placering av funktion för mottagande av synpunkter och klagomål

Den 22 mars 2023 bifölls Moderaternas nämndinitiativ som gav förvaltningen i uppdrag att:

1. inrätta en nämndgemensam funktion för äldrenämnden, nämnden för personer med funktionsnedsättning och individ- och familjenämnden för mottagande av klagomål och synpunkter, och
2. utreda möjligheten att den samordnade funktionen för att motta klagomål och synpunkter placeras på kontaktcenter på stadsledningskontoret.

Nämndgemensam funktion för mottagande av klagomål och synpunkter

Punkt ett i uppdraget är inte ett utredningsuppdrag och beslutet att införa funktionen är redan fattat. Äldrenämnden och nämnden för personer med funktionsnedsättning har redan en gemensam funktion på förvaltningen för mottagande av klagomål och synpunkter. Individ- och familjenämnden biföll motsvarande initiativ för utredning, inte beslut, och utredningen kommer gå upp för beredning i individ- och familjenämnden under senvåren. Funktionen kan därmed inte samordnas för ens deras utredning är färdig och eventuellt beslut om samordning fattats.

Nuvarande synpunkter- och klagomålsprocesser

I den så kallade äldregruppen på kontaktcenter finns medarbetare som arbetar med att svara på frågor och motta klagomål och synpunkter från äldrenämnden och nämnden för personer med funktionsnedsättnings målgrupper och intressenter.

Idag är kontakten uppdelad i två huvudsakliga spår till kontaktcenter:

1. Enskild hör själv av sig till kontaktcenter och informationen vidarebefordras till förvaltningens funktion (tidigare ombudsmannen) för fortsatt hantering på vård- och omsorgsförvaltningen.
2. Verksamheten själv (alternativt på uppmaning av enskild) upprättar en avvikelse som skickas till kontaktcenter som då vidarebefordrar den direkt till ansvarig chef på vård- och omsorgsförvaltningen för fortsatt hantering.

Utöver de synpunkter och klagomål som inkommer till kontaktcenter sker även direktkontakt med bland annat verksamheten, myndighetskontoret och den tidigare ombudsmannen.

Kontaktcenter har en utarbetad rutin för hur klagomål och synpunkter som hör till äldrenämnden och nämnden för personer med funktionsnedsättningsverksamheter ska hanteras. Varje gång det börjar en ny medarbetare i äldregruppen sker utbildning i förvaltningens arbete och hur verksamheterna bedrivs vilket gör att medarbetaren sätts in i de vanligaste frågorna och arbetssätten.

Möjlighet att placera funktionen på kontaktcenter

Kontaktcenter ser att det är möjligt att placera funktionen hos dem då äldregruppens rutin och verksamhet kan utvidgas för att inkludera delen av hantering av klagomål och synpunkter. Kontaktcenter menar på att det skulle skapa en tydligare bild om hur kontakten med kommunen sker samt att det finns fördelar med att vara opartisk gentemot den verksamhet eller person som enskild har klagomål eller synpunkter på.

För att detta ska vara möjligt krävs dock resurser från förvaltningen och även att förvaltningen deltar i det fortsatta utbildningsarbetet som krävs för att medarbetarna på kontaktcenter ska ha uppdaterad kompetens att svara på enskildas frågor.

Omorganisation på kontaktcenter

Vid en utvidgning av gruppen för att inkludera klagomåls- och synpunktsfunktionen kommer kontaktcenter att omorganiseras för att inkludera vård- och omsorgsförvaltningens interna funktion. Funktionen kommer därmed att upplösas på vård- och omsorgsförvaltningen och medarbetaren kommer att flytta till kontaktcenter. Resurserna som frigörs intern på vård- och omsorgsförvaltningen kan fortsättningsvis bekosta funktionen på kontaktcenter.

Arbetsuppgifter som centraliseras

I och med att funktionen försvinner på vård- och omsorgsförvaltningen kommer ett antal arbetsuppgifter flyttas över till kontaktcenter. Uppgifterna är främst kopplat till klagomål och synpunkter och gäller:

- Mottagande och intern hantering
- Sammanställning
- Övergripande analyser av samband och gemensamma nämnare

Vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter kommer inte kunna fransäga sig möjligheten att motta klagomål och synpunkter. Som en led i omorganisationen måste förvaltningen arbeta med att tydliggöra för kunder, anhöriga och intressenter om hur klagomål och synpunkter ska lämnas in. I vissa fall kommer synpunkter och klagomål även fortsättningsvis framföras direkt i den aktuella situationen och i de fallen måste förvaltningen säkerställa att ärenden inte hamnar mellan stolarna.

Kundperspektiv

Utifrån kundens perspektiv ser förvaltningen fördelar med att funktionen centraliseras då det skapar en tydlighet i ”en väg in” till kommunen. Kontaktcenter kommer med tiden bygga upp en bred erfarenhet då samma

enhet mottar den huvudsakliga delen av synpunkter och klagomål som inkommer. Kunderna kommer ofta kunna få hjälp av kontaktcenter på en gång vilket innebär en minskad frustration då antalet kontakter per ärende minskar. Det finns också fördelar med att kunden får en, till viss del, opartisk mottagare av åsikterna istället för att klagomålet ska riktas till den förvaltning som klagomålet berör.

Kunder kommer dock fortsatt ha möjlighet till att framföra synpunkter och klagomål direkt till verksamheten om de väljer att inte gå via kontaktcenter.

Kvalitetsperspektiv

Kvalitetsutvecklingsarbetet i hanteringen av synpunkter och klagomål kan samordnas övergripande i samtliga förvaltningar som använder kontaktcenter som funktion vilket skapar större möjligheter till lärdomar och förbättringspunkter. Analysunderlaget blir även bredare då den huvudsakliga delen av synpunkter och klagomål inkommer till samma mottagare som använder samma metod i ärendehanteringssystemet Flexite.

Medarbetarperspektiv

För den enskilda medarbetaren som idag hanterar synpunkter och klagomål betyder omorganisationen en omplacering till en annan enhet i staden. Omorganisationen har tagits upp på VårdSam och EnSam under aprils samverkansform. På VårdSams riskbedömning såg en övergripande risk där en nu fungerande funktion blir icke-fungerande efter flytten. Åtgärden för att minska risken är att säkra uppdraget genom information, följsamhet av process, uppföljning och samverkan.

På EnSam bestämdes att en riskbedömning där alla medarbetare på BUA inklusive den enskilde medarbetaren ska delta ska genomföras under maj månad. Riskbedömning på enhetsnivå kommer därför inte hinna inkluderas i detta underlag.

Alla arbetsuppgifter som den förre ombudsmannen har kommer inte att flyttas till kontaktcenter. Det gäller bland annat:

- Utskick och hantering av enkäter
- Kontakt med utförare utifrån allvarliga klagomål
- Författande av rapporter såsom delår, verksamhetsberättelse och verksamhetsplan

De arbetsuppgifterna kommer i och med flytten i så fall omfördelas på andra medarbetare på förvaltningen vilket kan innebära en ökad arbetsbelastning för berörda medarbetare.

Även enheten där funktionen finns idag samt närliggande enheter och medarbetare kommer tappa viss direktinsyn i klagomål och synpunkter vilket kan skapa visst tapp i överblick av omständigheter i verksamheten som orsakar synpunkter och klagomål.

Ekonomiskt perspektiv

I och med funktionens omplacering frigörs resurser på förvaltningen som kan bekosta funktionen på kontaktcenter. Kostnaden bör motsvara ungefär

en årslön för den gemensamma funktionen med individ- och familjenämnden.

Förvaltningens bedömning

I utredningen har underlag inhämtats från ansvarig handläggare på individ- och familjeförvaltningen, enhetschef och medarbetare på kontaktcenter, HR-strateg på vård- och omsorgsförvaltningen samt den förre ombudsmannen på vård- och omsorgsförvaltningen.

Förvaltningens sammantagna bedömning är att möjligheten att placera den nämndgemensamma funktionen för mottagande av klagomål och synpunkter på kontaktcenter är god och bör genomföras.