



socialnämnden

Avvikelsehantering - riktlinjer

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar:

1. Anta Riktlinjer för hantering av avvikelser.
2. Uppdra till förvaltningschef att implementera dessa i verksamheten.
3. Uppdra till förvaltningschef att anpassa rapportering till nämnd gällande avvikelser senast inför 2022.
4. Riktlinjer för hantering av avvikelser ska revideras årligen.

Ärendet

Socialförvaltningens behov av gemensamma riktlinjer för all avvikelsehantering.

Socialförvaltningen initierade en översyn av hantering av avvikelser samt synpunkter och klagomål inom förvaltningens verksamheter. Socialnämnden uppdrog till förvaltningschef att återkomma med en redovisning samt att se över rapportering till nämnden gällande avvikelser, synpunkter och klagomål.

Förvaltningen har fortsatt arbetet med översyn av avvikelsehanteringen i de olika verksamhetsgrenarna. Ett gemensamt system har införskaffats för enkel och tydlig hantering av såväl avvikelser som synpunkter och klagomål. Arbetsgruppen har tagit även fram ett förslag till riktlinjer för avvikelsehantering.

Utvecklingsledare Anna-Karin Dahlin presenterar arbetet och förslag till riktlinjer i samband med sammanträdet.

Ärendets tidigare behandling

SN/2020-10-20 § 131

Beslutsunderlag

Riktlinjer för hantering av avvikelser

Protokollsutdrag till
Förvaltningschef

Exp / 2021

Socialförvaltningen

Sara Grape Junkka
Förvaltningschef