
Medborgarförslag

Systematisk uppföljning av bemötande och förhållningssätt inom socialtjänstens myndighetsutövning

Till Bräcke kommunfullmäktige

Vi föreslår att Bräcke kommun inför en strukturerad och återkommande uppföljning av bemötande, förhållningssätt och kommunikation inom socialtjänstens myndighetsutövning i barn- och familjeärenden.

Syftet är att stärka rättssäkerhet, likvärdighet och förtroende för kommunens arbete.

Bakgrund och motivering

I ärenden som rör barn och familjer har bemötande, attityder och professionellt förhållningssätt stor betydelse. Hur dialog förs, hur information tas emot och hur synpunkter hanteras kan påverka både utredningens kvalitet och de berördas förtroende för myndigheten.

Bristar i bemötande eller otydlig kommunikation kan leda till:

- att viktiga uppgifter inte kommer fram
- att förtroendet skadas
- att beslutsunderlag inte blir så rättvisande och fullständiga som möjligt

Genom att mer systematiskt följa upp dessa delar av handläggningen kan kommunen:

- identifiera förbättringsområden
- stärka professionaliteten
- öka likvärdigheten
- minska risken för att olämpliga attityder eller personliga värderingar påverkar myndighetsutövningen

En strukturerad uppföljning bidrar därmed till ökad kvalitet och rättssäkerhet.

Förslag till beslut

Kommunfullmäktige beslutar att:

1. Införa strukturerad och återkommande uppföljning

Vård- och socialutskottet ska införa en strukturerad och återkommande uppföljning av bemötande, attityder, förhållningssätt och kommunikation inom socialtjänstens myndighetsutövning i barn- och familjeärenden.

2. Säkerställa dokumentation och uppföljningsbarhet

Uppföljningen ska dokumenteras och utformas så att den kan följas och analyseras över tid.

3. Säkerställa tydlig hantering av synpunkter

Det ska säkerställas att kommunikering av beslutsunderlag sker i ett skede där inkomna synpunkter kan beaktas innan beslut fattas, samt att det framgår vilka synpunkter som inkommit och hur dessa har hanterats.

Praktiskt genomförande

4. Kommunfullmäktige uppdrar åt Vård- och socialutskottet att ta fram en modell för återkommande uppföljning av bemötande och kommunikation.
 5. Uppföljningen ska integreras i kommunens ordinarie kvalitets- och egenkontrollarbete och dokumenteras skriftligt.
 6. Resultatet av uppföljningen ska redovisas till kommunfullmäktige som underlag för fortsatt utveckling och kvalitetsförbättring.
-

Slutsats

Genom att systematiskt följa upp bemötande och förhållningssätt stärks både rättssäkerhet och kvalitet i kommunens arbete med barn och familjer.

Förslaget bidrar till ökad professionalitet, större likvärdighet och ett starkare förtroende mellan medborgare och kommun.

