

Ansvarig Anna-Lisa Simonsson Verksamhetschef	Upprättad av Emma Svensson	Berörda verksamheter Stöd & Omsorg	Fastställt datum 2016-05-19
Dokumentnamn 5.1.2 Hantering av synpunkter/klagomål/förslag inom socialtjänsten	Ledningssystem enligt SOSFS 2011:9	Processområde 5.1 Systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten	Diarienummer KS 2011/137.709

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom socialtjänsten

Bakgrund och syfte

Den som bedriver verksamhet ska enligt 5 kap. 3 § SOSFS 2011:9 ta emot och utreda synpunkter och klagomål på verksamhetens kvalitet.

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppfyller dessa krav och mål. Med synpunkter på verksamhetens kvalitet avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

Beskrivning

Östra Göinge kommun har en gemensam övergripande rutin för hantering av synpunkter, klagomål och förslag, ”Synpunkter/förslag, övergripande rutin”, (KS 2015/00304). Den gemensamma övergripande rutinen ska tillämpas inom Stöd och omsorg from 2015-03-02.

Handläggningsrutiner inom Stöd & Omsorg

Vem kan lämna synpunkter, klagomål och förslag

Synpunkter/klagomål/förslag kan tas emot från:

- vård- och omsorgstagare och deras närstående
- personal
- vårdgivare
- de som bedriver socialtjänst
- de som bedriver verksamhet enligt LSS
- myndigheter
- föreningar, andra organisationer och intressenter

Muntligt eller skriftligt

Synpunkter/klagomål/förslag kan inkomma muntligt eller skriftligt till någon av verksamhetens personal och skall snarast vidarebefordras till enhetens arbetsledning. Vid muntlig synpunkt ska mottagaren använda foldern ”Vi vill veta vad du tycker”, som finns på kommunens hemsida: <http://www.ostragoinge.se/kommun/synpunkten/>

Diarieföring

Alla synpunkter/klagomål/förslag ska diarieföras i diarieprogrammet Public 360. Inkommer synpunkt/klagomål/förslag till förvaltningen centralt diarieför registrator ärendet och överlämnar den till av verksamheten utsedda mottagaren. Utsedd mottagare fördelar ärendet till ansvarig enhetschef.

Kommer synpunkter/klagomål/förslag direkt till någon enhet, ska ansvarig chef snarast diarieföra ärendet i Public 360 och underrätta den av verksamheten utsedda mottagaren.

Bekräftelse

Den som lämnat synpunkter/klagomål/förslag skall få bekräftelse inom tre arbetsdagar efter att den inkommit om vem som handlägger ärendet. Av verksamheten utsedd mottagare meddelar avsändaren vem som är ansvarig handläggare. I Public 360 skapas ett ”ärendedokument” varav framgår att meddelande har skickats om vem som är ansvarig handläggare.

Utredning

Utredning ska göras av ansvarig chef på den enhet synpunkten/klagomålet/förslaget avser och skall påbörjas inom en vecka. Utredningen ska slutföras inom en månad efter det att synpunkten/ klagomålet/förslaget inkom.

Ansvarig chef för den berörda enheten ansvarar för att lämpliga åtgärder vidtas omgående om synpunkten/klagomålet/förslaget så kräver. I normalfall bör man avvakta resultatet av utredningen innan åtgärder vidtas. Det är ytterst viktigt att den person/personalgrupp som är berörd är delaktig i utredningen och även kan ge förslag till åtgärder.

Avslutad utredning

Ansvarig chef ansvarar för att den som lämnat synpunkt/klagomål/förslag delges utredningen samt de åtgärder som vidtagits eller kommer att vidtas.

Avslutad utredning och eventuella andra handlingar ska diarieföras av ansvarig handläggare. Eventuellt svar via telefonsamtal registreras i Public 360 genom att skapa ett nytt ”ärendedokument”, med anteckningar om vilken/vilka åtgärder som gjorts.

Ärendet ”avslutas från handläggare” i Public 360 av ansvarig handläggare.

Årlig sammanställning

Alla enheter ska i januari göra en sammanställning av föregående års inkomna synpunkter och redovisa vilka åtgärder dessa föranlett i enhetens kvalitetsberättelse.

Översyn och revidering

Denna rutin ska ses över senast maj 2018.