

Ansvarig Bengt Gustafsson	Upprättad av Kerstin Wanstadius Elisabet Olsson	Berörda verksamheter Vård och omsorg Äldreomsorg, Insatser i hem LSS och HSL, Stöd (ej elevhälsövården)	Fastställt datum 2012-11-22, KS OU § 66
Dokumentnamn Övergripande rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom socialtjänsten			Diarienummer 2012/1175.788

Synpunkter och klagomål

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.

Rutin

➤ Vem kan lämna synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål 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 och klagomål kan inkomma muntligt eller skriftligt till någon av verksamhetens personal och skall snarast vidarebefordras till enhetens arbetsledning. Muntlig synpunkt förs in på särskilt avsedd blankett (bil 1.)

➤ Diarieföring

Alla synpunkter och klagomål ska diarieföras. Inkommer klagomål till förvaltningen centralt diarieför registrator ärendet och överlämnar det till ansvarig chef.

Kommer klagomålet/synpunkten till någon enhet tillser ansvarig chef att ärendet snarast överlämnas till registrator för diarieföring.

Vid tveksamhet om en inkommen skrivelse skall hanteras som klagomål/synpunkt är det ansvarig chef som skall avgöra detta. Synpunkter och klagomål som avser enskild vårdtagare/patient ska hanteras som en avvikelser.

Synpunkter och klagomål som lämnas i överklagande av ärende hanteras inte enligt denna rutin.

➤ **Bekräftelse**

Den som lämnat synpunkt/klagomål skall få bekräftelse inom fem dagar om att klagomålet/synpunkten inkommit samt vem som handlägger ärendet. Bekräftelse utsänds oavsett det är beröm eller kritik, men innehållet anpassas efter klagomålets/synpunktens art. Registrator ombesörjer att bekräftelsen utsänds samt lägger kopia i diarieakten.

➤ **Utredning**

Utredning ska göras av ansvarig chef på den enhet synpunkt/klagomål avser och skall påbörjas inom en vecka från att berörd enhet delgetts synpunkten. Utredningen ska slutföras inom en månad.(Bil 2). Chefen för den berörda enheten ansvarar för att lämpliga åtgärder vidtas omgående om klagomålets/synpunktens art 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.

➤ **Information till berörda**

Ansvarig chef ansvarar för att den som lämnat synpunkt/klagomål delges utredningen samt de åtgärder som vidtagits. Avslutad utredningen och eventuella andra handlingar överlämnas till registrator för diarieföring. Ärendet avslutas.

➤ **Årlig sammanställning**

Alla enheter ska före februari månads utgång rapportera en sammanställning av föregående års inkomna synpunkter och klagomål och redovisa vilka åtgärder dessa föranlett.

Sammanställning av enheternas rapporter ska redovisas till Omsorgs- och utbildningsutskottet.

Översyn och revidering

Revidering av detta dokument ska göras årligen och/eller vid behov.

Bilagor:

1. Blankett för klagomål och synpunkter
2. Utredningsmall