

# Kvalitets- och Nyckeltalshantering i Orust kommun

## Delrapport 2 Klagomålshantering

Dokumenttyp Styrdokument	Förvaltning KSF, stab
Ämnesområde Kvalitet och uppföljning	
Ägare/ansvarig Arkivarie	
Antagen av Antagen av kommunstyrelsen 2004-02-11 § 33	Dnr KS/2004:28
Revisions datum	Giltig fr.o.m.
	Giltig t.o.m.

## **Inledning**

Efter det att ekonomi- och kvalitetsgruppen i delrapport 1 redovisat personalnyckeltalen inriktades arbetet sedan på att ta fram en handlingsplan för hur organisationen skall hantera kommuninvånarnas klagomål och synpunkter. Sociala omsorgsnämnden tog ett beslut under våren 2002 om att införa en hantering av klagomål i sina verksamheter. Nämnden har genom åren haft krav på sig att arbeta fram en handlingsplan och det var anledningen till att de blev först i kommunen till att införa den i sin organisation. Gruppen har tagit del av den mall som ligger till grund för deras policy och har använt sig av den vid framtagandet av klagomålshantering för barn- och utbildningsnämnden och kommunstyrelsen.

Detta är delrapport nummer två om vad ekonomi- och kvalitetsgruppen har gjort sedan direktivet utfärdades. Nedan kommer en redogörelse om klagomålshantering och sedan framtagandet av policy samt allra sist lite om framtiden.

## **Klagomålshantering**

Klagomålshantering är ett komplement till de möjligheter som förvaltningslagen ger medborgaren. Det är av största vikt att medborgarnas åsikter, synpunkter och förslag till förbättringar av verksamheterna kommer ledningen till känna. Informationen från klagomålshantering ger organisationen en möjlighet till att omfördela resurser så att den blir mer effektiv, d.v.s. att göra rätt saker ur ett medborgarperspektiv. Klagomålshantering blir en ny kanal för medborgaren att komma i kontakt med kommunen och tack vare det nya tillvägagångssättet får den enskilde ett ökat inflytande över de tjänster som erbjuds i kommunen. Det är viktigt att se klagomålen, trots att de ofta kan vara av negativ klang, som ett ypperligt tillfälle att synliggöra kommunens brister och att lära sig något av detta. Klagomålet skall ej ses som ett misslyckande utan ett första steg till en förbättring av verksamheterna. Klagomålshantering är ett ovärderligt förbättringsverktyg och ett konkret sätt att arbeta med verksamhetens kvalitet. Lyhördhet, delaktighet och engagemang från personalen skapas genom ett gemensamt förhållningssätt av ledningen. Det är viktigt att ledningen har diskuterat grundligt kring begreppet klagomål innan införandet. Otydliga direktiv skapar inte något intresse hos personalen till att förbättra kvaliteten i organisationen. Genom att kommunen visar upp ett förhållningssätt att vilja synliggöra problemen och inte dölja dem så skapas det en ökad legitimitet för verksamheterna.

Med en utarbetad policy av klagomålshantering vet de anställda hur de skall ta emot klagomålen och synpunkterna, samt att medborgaren får ett korrekt bemötande. Detta skapar trygghet för den anställde och en tillfredsställelse för brukaren.

Det är naturligt att ansvaret för hanteringen läggs hos den nämnd som ansvarar för verksamheten. Tack vare detta så säkerställs ett sammanhållet ansvar för verksamheten och för klagomålshantering, vilket överensstämmer med kommunallagens 6 kapitel, 7 paragrafen; ”Nämnderna skall var och en inom sitt område se till att verksamheterna bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten”

## **Framtagandet av en policy**

Ekonomi- och kvalitetsgruppen har vid två kvalitetsmöten fått information från Birgitta Granhed, som är huvudansvarig för hanteringen hos sociala omsorgskontoret, om hur införandet av klagomålshanteringen har utfallit. Det hade inte inkommit många klagomål under de första månaderna, vilket var lite överraskande.

Alla i gruppen var överens om att, i stora drag, använda sociala omsorgsnämndens mall för hur policy, information till de anställda och uppföljning skall se ut i kommunen. I arbetet med att ta fram en egen policy för övriga nämnder och styrelse har ekonomerna anpassat sociala omsorgsnämndens mall till sina egna verksamheter. Det har inte varit några stora förändringar utan mestadels andra ordval.

I och med att sociala omsorgsnämnden var först ut med klagomålshanteringen så var det viktigt för gruppen att veta om dokumentet var förståeligt för alla eller om det var nödvändigt med några justeringar. Enligt Birgitta Granhed så hade det inte inkommit några sådana önskemål, varken från personal eller brukare.

Barn- och utbildningskontoret har under 2002 arbetat fram ett förslag till ny ledningsorganisation och det har inneburit att förvaltningen inte kunnat utse någon person som skall ha huvudansvaret för hanteringen av klagomålen i organisationen. Detta är upp till förvaltningen att lösa snarast möjligt.

Kommunstyrelsen hantering av klagomål kommer att delas upp mellan miljö- och byggnadsenheten och övriga verksamheter, eftersom deras arbetsområden skiljer sig så markant från varandra.

## **Resultat**

Efter ekonomi- och kvalitetsgruppens framtagande av en policy för respektive nämnd/styrelse anser gruppen att de har fullgjort sitt uppdrag och överlämnar det till förvaltningarna att bereda ärendet samt för barn- och utbildningsnämnden respektive kommunstyrelsen att fatta beslut i frågan. För att undvika att den framtagna policyn endast blir en "hyllvärmare" så är det av största vikt att kommunledningen aktivt medverkar till att förverkliga dokumentet.

## **Framtiden**

Gruppen har för tillfället inget förslag på vad nästa kvalitetsprojekt skulle kunna vara utan ser fram emot nya direktiv ifrån kommunchefen. Eftersom kvalitet skall ses som en del av verksamhetens ledning och styrning kan inte kvalitetsarbetet och den ekonomiska styrningen separeras. Därför är alla i gruppen överens om att konstellationen av ekonomer har varit en fördel i arbetet med att ta fram personalnyckeltal och en policy för klagomålshantering.

ORUST KOMMUN  
Ekonomi- och kvalitetsgruppen  
2003 – 02 – 19

Arja Österman

Christer Thobiasson

Lisbeth Werner

Katarina Vemdal

Henrik Persson

Tagit del av rapporten

Torbjörn Ljungberg

# Kvalitetssynpunkter

## Vägledning för personal

**Synpunkter på verksamheten är värdefulla. De ger oss information om vad kommuninvånare tycker om våra tjänster och vad vi kan förbättra. Fel kan rättas till snabbt och kvalitetsbrister förebyggas.**

**Det kan också vara så att kraven och förväntningarna på oss är för stora på grund av att vi varit otydliga och därav skapat felaktiga förväntningar.**

**Det är viktigt att vi som personal ger en korrekt information till kommuninvånaren/kunden. Om inte du själv kan ge denna information så är vi alla skyldiga att hjälpa till att hänvisa till rätt person.**

## Underlätta för den enskilde att framföra sina synpunkter

- Visa en positiv och öppen attityd till klagomål. Gå inte i försvarsställning. Se det som ett tillfälle att ställa till rätta och lära för framtiden samt för att kunna förbättra våra tjänster.
- Informera alltid den som kommer i kontakt med vår verksamhet vart de skall vända sig när de är missnöjda. Vem de kan vända sig till personligen eller att de kan lämna synpunkter och klagomål via instruktionerna i informationsbroschyren "*Synpunkter och klagomål*".
- Hjälp den enskilde att framföra och formulera klagomål. Detta kan även innebära att hjälpa till med att fylla i blanketten "*Kvalitetssynpunkter*", om så behövs.
- Den enskilde kan också behöva hjälp med att vidarebefordra synpunkter och klagomål till registratören som ansvarar för registreringen.

## Att åtgärda synpunkter och klagomål

- Alla synpunkter och klagomål skall tas på allvar. Dokumenterade synpunkter och klagomål är allmänna handlingar. Dessa diarieförs på kommunstyrelsekontoret. Uppgifter som bl.a avslöjar den enskildes persondata eller andra personliga förhållande kan vara sekretessbelagda.
- Den som lämnat synpunkter och klagomål får en bekräftelse, inom en vecka via brev, att anmälan kommit in och vem som ansvarar för ärendet.
- Inom fyra veckor får den person som inkommit med synpunkter eller klagomål ett svar från utredaren om åtgärder alternativt en rapport om hur långt utredningen kommit.
- Synpunkter och klagomål kommer att följas upp. Hur gick det sedan? Den enskildes synpunkter på de åtgärder som utförts samlas in. Detta kommer att ske via telefonsamtal eller brev av registratören och resultatet kommer att återkopplas tillverksamheterna.
- Resultatansvarig kommer i personalgruppen eller med den enskilde medarbetaren att ta upp synpunkter och klagomål till diskussion för att vi skall kunna lära och förebygga att liknande problem uppstår igen.

## Orust kommun

Kommunstyrelsen

Roger Hansson  
Ordf. Kommunstyrelsen

Ewa Reinhold  
Förvaltningschef

## Rutin kvalitetssynpunkter Administration

- Broschyren ” *kvalitetssynpunkter*” skall finnas i alla våra verksamheter. Personalen skall ha kunskap om dokumentet ”kvalitetssynpunkter – vägledning för personal”.
- Dokumenterade synpunkter och klagomål är allmänna handlingar och diarieförs. Uppgifter som avslöjar enskilds persondata eller personliga förhållande är sekretessbelagda, övriga uppgifter är däremot offentliga och skall därför finnas tillgängliga. Vid eventuellt utlämnande av anmälan skall en noggrann sekretessprövning ske.
- Alla klagomål måste tas på allvar, behandlas konfidentiellt, åtgärdas och följas upp.
- Skriftlig mottagningsbekräftelse från registratorn kommer till den klagande inom en vecka, samt besked till vem synpunkterna och klagomålen har överlämnats.
- Utredaren/åtgärdaren lämnar svar till den klagande inom fyra veckor. Om utredningen överlämnas till en ny handläggare skall detta meddelas till registratorn.
- Utredaren lämnar kopia på åtgärder till resultatansvarig och till registratorn.
- Resultatansvarig återkopplar synpunkter och klagomål till personalen. Detta för att kunna lära och förebygga att liknande problem uppstår igen.
- Klagomålen följs upp. Registratorn kontaktar den klagande inom 14 dagar efter att denne fått resultatet av utredningen. Detta sker via telefonsamtal eller brev. Vid kontakt via brev skall frankerat brev bifogas. Den enskildes synpunkter och klagomål av bemötandet, utredningen och resultatet återkopplas till verksamheten av registratorn via resultatansvarig.
- Registratorn sammanställer synpunkter och klagomål samt tillfredsställelsegrad av de åtgärder som genomförts. Detta redovisas för resultatansvariga och styrelsen en gång/år.

Ewa Reinhold  
Förvaltningschef