

Rutin för hantering och handläggning av klagomål och synpunkter

Dokumenttyp Rutin	Förvaltning KSF, FO omsorg
Ämnesområde Klagomål och synpunkter	
Ägare/ansvarig Förvaltningsområdeschef	
Antagen av 2012-11-27	Dnr
Revisions datum	Giltig fr.o.m. 2012-11-27
	Giltig t.o.m.



INNEHÅLL

Rutin för hantering av klagomål och synpunkter	3
Bakgrund	3
Syfte och mål med klagomål och synpunkter	3
Definition av klagomål och synpunkter.....	4
Vilka frågor ska inte hanteras som klagomål och synpunkter?.....	4
Information och broschyr.....	4
Klagomål och synpunkter kan framföras på olika sätt, men ska hanteras lika.....	4
Rutiner för handläggning av klagomål och synpunkter	5
1. Inkommet/mottagning av klagomål och synpunkter.....	5
2. Registrering	5
3. Handläggning/utredning	5
4. Avslut.....	6
Uppföljning	6
Sammanställning och förbättringsarbete	6
Redovisning.....	6



Rutin för hantering av klagomål och synpunkter

Bakgrund

I lagarna och föreskrifterna som reglerar socialtjänsten ställs krav på ett systematiskt kvalitetsarbete och att det finns ledningssystem som säkerställer kvalitet i verksamheten. Ledningssystemet ska också säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda klagomål och synpunkter för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten, och för att identifiera nya eller icke tillgodosedda behov. Föreskrifterna ställer tydliga krav på att ledningen ska förbättra sin verksamhet på ett systematiskt sätt. Detta arbete ska innefatta riskanalys, egenkontroll och utredning av avvikelser. Med avvikelser avses i föreskrifterna klagomål och synpunkter samt även hanteringen av rapporteringsskyldigheterna enligt Lex Sarah och Lex Maria. Resultatet av detta används för att vidta åtgärder för att säkra kvaliteten samt för att förbättra processer och rutiner på ett för verksamheten ändamålsenligt sätt.

Den som bedriver verksamhet ska enligt SOSFS 2011:9 ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på 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.

Klagomål och synpunkter ska tas emot från:

1. vård- och omsorgstagare och deras närstående,
2. personal,
3. vårdgivare,
4. de som bedriver socialtjänst,
5. de som bedriver verksamhet enligt LSS,
6. myndigheter, och
7. föreningar, andra organisationer och intressenter

Syfte och mål med klagomål och synpunkter

Ett systematiskt arbete med klagomål och synpunkter ger goda möjligheter till förbättringar och att både uppmärksamma brister i verksamheten och att kunna arbeta förebyggande. Tydliga rutiner ger också kommuninvånarna god information om hur deras klagomål och synpunkter kommer att hanteras. Det är viktigt att alla som arbetar inom Verksamheten för omsorg bemöter de som har klagomål och synpunkter på ett professionellt sätt.

Vårt mål är att handlägga klagomål och synpunkter så snabbt som möjligt och att rätta till fel som kan ha uppstått samt att:

- den totala handläggningstiden inte ska överstiga 4 veckor
- underlätta för den enskilde att komma med klagomål och synpunkter
- ge verksamheterna möjligheter att rätta till felaktigheter och brister
- alla klagomål måste tas på allvar, åtgärdas och följas upp
- inkomna klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.



Definition av klagomål och synpunkter

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppfyller krav och mål som anges i lagar och författningar enligt SoL och LSS. Med synpunkter på verksamhetens kvalitet avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar. Ett klagomål är alltid av negativ karaktär. En synpunkt är ett uttalande från någon om förväntningar som inte har uppfyllts (negativt) alternativt har överträffats (positivt). Klagomål och synpunkter kan vara av rent allmän art eller rikta sig mot en eller flera konkreta händelser/situationer.

Vilka frågor ska inte hanteras som klagomål och synpunkter?

Händelser som avser vårdskada, risk för vårdskada, missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden ingår också i det systematiska kvalitetsarbetet men ska hanteras enligt gällande rutiner för Lex Maria och Lex Sarah.

Hantering av klagomål och synpunkter får inte blandas samman med de möjligheter som finns att överklaga ett beslut. Om ett beslut kan överklagas ska den enskilde alltid delges information om denna möjlighet och vid behov erbjudas hjälp att överklaga.

Information och broschyr

Broschyren Klagomål och synpunkter – Hjälp oss att bli bättre ska finnas tillgänglig och synlig på samtliga enheter inom Verksamheten för omsorg. Chef för respektive enhet ansvarar för detta. Information och broschyr finns även på kommunens webbplats, www.orust.se. Under rubriken social omsorg finns verksamhetens information och under Kundtjänst, kvalitetssynpunkter finns möjlighet att lämna klagomål och synpunkter på verksamheten via e-tjänst.

Klagomål och synpunkter kan framföras på olika sätt, men ska hanteras lika

Klagomål och synpunkter kan lämnas på flera sätt.

- klagomål och synpunkter lämnas muntligt direkt till personal eller i ett telefonsamtal
Uppgifter som lämnas i ett telefonsamtal ska dokumenteras av personalen på blanketten klagomål och synpunkter som finns i broschyren
- klagomål och synpunkter skickas in med e-post
- klagomål och synpunkter lämnas in med blanketten i broschyren Klagomål och synpunkter
- klagomål och synpunkter kommer in med brev
- klagomål och synpunkter kommer in via e-tjänsten under Kundtjänst/kvalitetssynpunkter på www.orust.se

Om den som vill lämna klagomål och synpunkter behöver hjälp med att fylla i blanketten så ska verksamhetens personal hjälpa till med detta. Den som framför klagomål och synpunkter kan vara anonym. Men det är då naturligtvis inte möjligt att ta kontakt med den enskilde och berätta hur ärendet åtgärdas och följs upp.



Rutiner för handläggning av klagomål och synpunkter

När klagomål och synpunkter inkommer ska detta hanteras enligt nedanstående arbetsflöde. All personal ska känna till rutinerna för handläggningen av klagomål och synpunkter. Det är Verksamhetschef/enhetschef för respektive verksamhet/enhet som ansvarar för att rutinerna är väl kända utav alla medarbetare. Personal på alla nivåer ska ta emot klagomål och synpunkter. Klagomål och synpunkter ska alltid tas emot även om det inte berör den egna arbetsplatsen.

1. Inkommet/mottagning av klagomål och synpunkter

Alla klagomål och synpunkter som inkommer till Verksamheten för omsorg, (gäller inte e-tjänst) ska skickas vidare till registrator för Verksamheten för omsorg eller lämnas till närmaste chef, för vidarebefordran till registrator.

2. Registrering

Klagomål och synpunkter som inkommer till registrator vid Verksamheten för omsorg

- klagomål och synpunkter registreras i kommunens ärendehanteringssystem LEX, Kundtjänstdiariet.
- registrator flödar efter registrering ärendet vidare till verksamhetschef för berörd verksamhet för utredning och åtgärd
- registrator i verksamheten för omsorg ansvarar för att den som framfört klagomål/synpunkter direkt till verksamheten får återkoppling inom fem arbetsdagar om mottaget klagomål/synpunkt. Detta förutsätter att personen lämnat kontaktuppgifter.

Inkomna klagomål och synpunkter via kommunens e-tjänst

- automatregistreras i ärendehanteringssystemet LEX och flödas för vidare handläggning från Medborgarservice till verksamhetschef för berörd verksamhet: Vård och omsorg, Handikappomsorg eller Individ- och familjeomsorg.

3. Handläggning/utredning

Verksamhetschef avgör vem som ska utreda och överlämnar ärendet till enhetschef/chef för den verksamhet/enhet som klagomålet/synpunkten avser. Enhetschef/chef utreder klagomålet/synpunkten och ansvarar för att åtgärder genomförs och följs upp i syfte att utveckla och förbättra verksamheten och återkopplar även klagomål och synpunkter till personalgruppen på arbetsplatsträffar eller till enskild personal. Vidtagna åtgärder ska dokumenteras i ärendet.

Enhetschef/chef besvarar klagomålet/synpunkten skriftligt eller muntligt, dokumenterar detta samt informerar verksamhetschef om utredning och åtgärder. Om den som framfört klagomål/synpunkter inte är nöjd med det svar den fått eller vidtagna åtgärder från utredande chef ska denne vara behjälplig i kontakt med närmast överordnad chef.



4. Avslut

Efter slutförd handläggning ska enhetschef/chef antingen

- överlämna dokumentationen i ärendet till registrator för avslut.
- själv registrera i ärendehanteringssystemet LEX när ärendet är klart.

Registrator avslutar ärendet i ärendehanteringssystemet LEX

Uppföljning

Sammanställning och förbättringsarbete

Att enbart utreda varje rapport, klagomål eller synpunkt på verksamhetens kvalitet för sig kan leda till att problem som finns med verksamhetens styrning inte uppmärksammas fullt ut. Ibland kan en enskild rapport, ett enskild klagomål eller en enskild synpunkt på verksamhetens kvalitet upplevas som mindre allvarlig än vad som framkommer vid en sammanställning. Genom att analysera inkomna rapporter, klagomål och synpunkter samlat kan även mönster och trender som inte framkommit i utredningen av ett enskilt fall upptäckas.

Varje ansvarig chef har ansvar för att redovisa alla klagomål och synpunkter, uppföljning, analys och förbättringsarbete i verksamhetsberättelsen. Efter årets slut görs en sammanställning som presenteras i verksamhetsberättelsen.

Redovisning

Verksamheten för omsorg redovisar 1 gång/år en sammanställning av klagomål och synpunkter till utskottet för omsorg och KS. Ansvarig för sammanställning av klagomål och synpunkter är respektive verksamhetschef och för redovisning i utskottet och KS är förvaltningsområdeschef. ansvarig. Sammanställningen ska på ett tydligt sätt visa på antal inkomna klagomål och synpunkter, vilken karaktär dessa har och vilka åtgärder som vidtagits.