 KS-VO 2016 47

Sektor stöd och omsorg

Riktlinje för hantering av synpunkter och klagomål

Sektor stöd och omsorg

Antagen av: Kommunstyrelsen

Giltig från och med:2016-09-12

Dokumentansvarig: Sektorchef Marie Schmid

**Innehållsförteckning:**

1. Allmänt om synpunkter och klagomål …………………………….........2

2. Att hantera synpunkter och klagomål är en del i kvalitetsarbetet……….2

Varför är det så viktigt?.........................................................................2

Vem kan lämna synpunkter och klaga?.................................................3

Hantering av synpunkter och klagomål, vem gör vad?.........................3

Steg 1: Försök hantera synpunkterna och lösa klagomålen direkt ute i

Verksamheten…………………………………………………………3

Steg 2: Ta emot synpunkter och klagomål……………………………3

Steg 3. Diarieför inkommen eller upprättad handling………………...3

Steg 4: Återkoppla inom 2 vardagar till den enskilde………………...3

Steg 5: Utred ärendet………………………………………………….4

Steg 6: Återkoppla till den som klagat, avsluta och diarieför………...4

3. Privat utförare…………………………………………………………...4

4. Lex Sarah eller lex Maria……………………………………………….4

5. Erfarenhetsåterföring……………………………………………………5

**1. Allmänt om synpunkter och klagomål**

Denna riktlinje gäller för all personal inom sektor stöd och omsorg, privata utförare samt utskottets ledamöter och ersättare. Syftet med denna riktlinje är att synpunkter och klagomål ska tas om hand på ett bra och enhetligt sätt, men också för att bidra till förbättringar i våra verksamheter och öka kvaliteten på våra tjänster.

**2. Att hantera synpunkter och klagomål är en del i kvalitetsarbetet**

Tjänster som utförs inom socialtjänsten och inom hälso- och sjukvården ska enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL) vara av god kvalitet. Enligt socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete *(SOSFS 2011:9)* ska kommunstyrelsen identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att kunna säkra kvaliteten på de insatser som ges. Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst, verksamhet ska enligt LSS eller HSL ta emot och utreda synpunkter och klagomål på verksamhetens kvalitet, (*SOSFS 2011:9).*

Kvaliteten på en tjänst är dess förmåga att tillgodose den enskildes behov och förväntningar. Kvalitet är ett förhållningssätt till vårt arbete, som innebär att vi kontinuerligt arbetar med förbättringar.

Att ta emot positiva synpunkter är alltid roligt. Att ta emot negativa synpunkter eller klagomål kan kännas obehagligt, men den som framför ett klagomål har alltid rätt att få ett sakligt och bra bemötande tillbaka.

**Varför är det så viktigt?**

För oss är det självklart att arbeta med förbättringar som ett steg i att utveckla våra verksamheter. Det är därför viktigt att vi som medarbetare inom sektor stöd och omsorg:

* lyssnar på de tips, utvecklingsförslag, synpunkter och klagomål som framförs,
* lär oss ta emot och hantera inkomna tips, utvecklingsförslag, synpunkter och klagomål på ett enhetligt och rättssäkert sätt,
* visar den som lämnar tips, utvecklingsförslag, synpunkter eller klagomål respekt, ett gott bemötande och tacksamhet över deras engagemang,
* visar intresse, empati och vilja att sätt oss in i problemet, synpunkten eller utvecklingsförslaget.

Genom att arbeta på ett bra och enhetligt sätt med att ta emot och hantera utvecklingsförslag, synpunkter och klagomål så:

* kan den enskilde, dennes anhöriga (närstående) och legala företrädare känna trygghet då de lämnar synpunkter, klagomål och tips, på vår verksamhet,
* kan den enskilde, dennes anhöriga (närstående) och legala företrädare påverka verksamheten, och på så sätt ha inflytande och känna delaktighet.
* kan problem och missuppfattningar förklaras och redas ut,
* lär vi oss av våra misstag,
* förtroendet för verksamheten ökar vilket också bidrar till en positiv ryktesspridning

**Vem kan lämna synpunkter och klaga?**

* den enskilde, dennes anhöriga (närstående) eller legala företrädare
* personal,
* annan vårdgivare,
* myndigheter och
* föreningar andra organisationer och intressenter, *SOSFS 2011:9 5 kap. 3 §.*
* medborgare.

**Hantering av synpunkter och klagomål, vem gör vad?**

*Steg 1: Försök hantera synpunkterna och lösa klagomålen direkt ute i verksamheten!*

Missförstånd och problem ska vi alltid försöka lösa direkt ute i verksamheten. Vi ska ta emot synpunkter och utvecklingsförslag, utreda dessa samt ge återkoppling till den enskilde.

*Steg 2: Ta emot synpunkter och klagomål*

Ta emot synpunkter och klagomål oavsett i vilken form det kommer (muntligt, per post, telefon, e-post).

Om du som chef eller medarbetare tar emot synpunkten eller klagomålet muntligt så skriv ner det på blanketten: Klagomåls- och synpunktsanmälan*.*

När du tar emot en synpunkt eller klagomål, se till att namn, adress och telefonnummer blir nedtecknat till den som har klagat, så återkoppling kan ske till denne.

Gäller synpunkten eller klagomålet en specifik person ska namn, personnummer och namn på den berörda verksamheten finnas med.

Vill den som lämnar synpunkter vara anonym så skriv ned klagomålet eller synpunkten som vanligt på blanketten: *Klagomåls- och synpunktsanmälan*, utan namn och andra personuppgifter. Förklara för den enskilde som vill vara anonym att denne inte personligen kan få återkoppling på klagomålet eller synpunkten, men att det ändå kommer att hanteras som övriga inkomna klagomål/synpunkter.

*Steg 3. Diarieför inkommen eller upprättad handling*

Efter det att synpunkten eller klagomålet skrivits ned på ”anmälningsblanketten”, ska dokumentet omgående diarieföras. Berörd enhetschef ska omgående få ärendet för handläggning efter det att det diarieförts. Om ärendet tas emot av enhetschef ska denne själv omgående påbörja handläggningen.

Dokumentet ”Klagomåls- och synpunktsanmälan” är ingen del av den enskildes personakt utan utgör en offentlig handling *”inkommen alternativt upprättad, inom myndigheten”3.* Bedömning sker utifrån varje enskilt fall.

*Steg 4: Återkoppla inom 2 vardagar till den enskilde*

Enhetschef tar kontakt med den som lämnat synpunkt eller klagat inom 2 vardagar. Du ger en återkoppling om att du nu har påbörjat handläggningen av ärendet.

3 Tryckfrihetsförordningen (1949:105), kap. 2, 6, 6 §

Om det är en enskild som är berörd av synpunkten eller klagomålet ska det dokumenteras i den enskildes journal: att, när och från vem synpunkt eller klagomål inkommit samt kort beskriva innehållet i detta. Dokumentera också i den enskildes journal, de åtgärder som vidtas och som berör den enskilde och vad man har sett vid uppföljning av dessa vidtagna åtgärder. Avvikelser som är kopplade till ärendet hanteras enligt avvikelsedirektivet.

*Steg 5: Utred ärendet*

Enhetschef gör en utredning och fattar beslut angående den inkomna synpunkten eller klagomålet. Om det är någon annan en den som är berörd, som lämnat synpunkten eller klagomålet så bör den enskilde involveras så tidigt som möjligt. Utredning görs med stöd av ”Utredningsmallen för synpunkter och klagomål”, se bilaga 2.

*Steg 6: Återkoppla till den som klagat, avsluta och diarieför*

När utredningen är klar skriver enhetschef ett svarsbrev till den som klagat. Inom en månad ska den klagande ha svar från enhetschefen, mall för svarsbrevet finns, se bilaga 3. Svaret ska också godkännas och skrivas under av sektorchef som är den som bedömer om utredningen och de åtgärder som gjorts är tillräckliga.

Utredningen och svaret skickas för diarieföring. Svarsbrevet i original skickas till den som lämnat synpunkten eller klagomålet. Ärendet i diariet avslutas först efter anvisning av sektorchef.

När utredning är avslutad och svarsbrev är skickat ska detta dokumenteras i den enskildes journal. Likaså ska man där dokumentera åtgärder som den enskilde eventuellt direkt är berörd av.

Tänk på att den klagande kanske inte har rätt att få information om allt i utredningen, gör en sekretessprövning kring det du skriver i svaret.

**3. Privat utförare**

Privata utförare av till exempel personlig assistans omfattas av samma riktlinje som gäller för kommunala utförare.

**4. Lex Sarah eller Lex Maria?**

En del klagomål som kommer till verksamhetens kännedom **kan ibland röra ett missförhållande eller risk för en allvarlig vårdskada.** I dessa fall behöver händelsen hanteras både som ett klagomål och som en avvikelse i avvikelsehanteringssystemet, men också utredas vidare som ett missförhållande eller vårdskada, det vill säga att **en Lex Sarah eller Lex Maria- utredning behöver inledas.** Detta görs enligt riktlinjen för Lex Sarah och riktlinje för Lex Maria.

Klagomålet ska i dessa fall hanteras genom att den enskilde får ett svarsbrev från ansvarig handläggare om att klagomålet avslutats och att vi nu har inlett en Lex Sarah eller Lex Maria- utredning istället. ***Tänk på att den som klagat kanske inte alltid har rätt att få information om alla delar av utredningen och åtgärder på grund av sekretess!***

**5. Erfarenhetsåterföring**

* Kvalitets-och utvecklingsstrateg kommer kontinuerligt under året göra en sammanställning av alla inkomna synpunkter och klagomål.
* Dessa ska diskuteras och analyseras och därefter görs en redovisning i ledningsgrupp av de utvecklingsområden som har identifierats under året.
* Stöd och omsorgs ledningsgrupp ansvarar i sin tur för att denna redovisning sprids i alla led i hela sektorn. Redovisningen ska användas i etiska diskussioner och förslag till förbättring samt utveckling inom de identifierade utvecklingsområdena.