

Socialförvaltningen
AK

*Godkända av socialförvaltningens
ledningsgrupp*

Riktlinjer till socialförvaltningens medarbetare om hantering av synpunkter och klagomål

Brukare, klienter, patienter, anhöriga eller andra medborgare har rätt att lämna synpunkter och klagomål. Det är viktigt att informera om var man kan framföra synpunkter och klagomål på nämndens handläggning, genomförande av insatser, dokumentation eller annat.

Hantering av synpunkter och klagomål är en del i socialnämndens ledningssystem för kvalitet och ska ses som en möjlighet till förbättringar och fångas upp i så stor utsträckning som möjligt.

Alla förtroendevalda och anställda inom socialnämndens ansvarsområde ska kunna ta emot synpunkter och klagomål. Ambitionen är att de, så långt det är möjligt ska besvaras/åtgärdas, där de uppstår.

Många tycker det är obehagligt att framföra synpunkter och klagomål. Det är därför mycket viktigt hur vi tar emot dessa. Vi måste vara öppna för och lyssna på det som framförs och se det som gyllene tillfällen för oss att förbättra verksamheten. Det är viktigt att hålla diskussionen om arbetsätt och bemötande levande i alla arbetsgrupper.

Handläggning av synpunkter/klagomål

Mottagare

All personal inom socialförvaltningen samt de förtroendevalda i socialnämnden är skyldiga att ta emot och vidarebefordra synpunkter och klagomål.

Den personal/förtroendevald som tar emot en synpunkt/ett klagomål ska skriva ner det, om inte den klagande själv gör det. Nedskrivna synpunkt/klagomål lämnas sedan till ansvarig chef för vidare handläggning. Ansvarig chef fyller i blankett synpunkter/klagomål med utredningsdel och skickar originalet till kvalitetssamordnare. Utredningen ska vara slutförd inom 3 veckor från det att klagomålet/synpunkterna inkom.

Den som klagar kan vara anonym, nackdelen är att han/hon då inte kan få svar på vilka åtgärder som vidtagits utifrån synpunkten/klagomålet.

Råd till dig som tar emot synpunkter/klagomål

- Lyssna, avbryt inte
- Ställ följdfrågor
- Undvik försvar och bortförklaringar
- Hjälptill att skriva ner synpunkten/klagomålet eller ta emot det muntligt och skriv själv ner det
- Berätta hur synpunkten/klagomålet kommer att hanteras

Hantering av synpunkter/klagomål

- Ansvarig chef skickar en kopia på synpunkten/klagomålet till kvalitets- samordnaren för information och diarieföring.
- Ansvarig chef utreder bakgrunden till händelsen samt åtgärdar bristerna.
- Utredning och åtgärder dokumenteras.
- Chefen återför resultatet till berörd personal/personalgrupp.
- Dokumentation skickas till kvalitetssamordnare.
- Berörd chef informerar den klagande muntligt och/eller skriftligt om vidtagna åtgärder.
- Vid klagomål som rör hälso- och sjukvård kontaktar kvalitetssamordnare även MAS.
- Kvalitetssamordnaren sammanställer inkomna synpunkter och klagomål.
- En sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål redovisas och analyseras i ledningsgruppen för att därefter återföras till verksamheterna.
- Sammanställningen och analysen redovisas tre gånger/år till socialnämnden.

Anna Kindström
Kvalitetssamordnare