

Rutin	Godkänd datum 2020-06-16	Version 1	Diariennr VOO 2020/0436
Författare Kvalitetsstrateg Gun-Marie Lindgren	Godkänd av Förvaltningschef Anna Borgius		

Ta tillvara synpunkter och klagomål

Inledning

Synpunkter och klagomål är värdefulla och en tillgång för att förbättra och utveckla verksamheten. Brukare och deras närstående ska därför uppmuntras att lämna in sina synpunkter och klagomål, samtidigt som förvaltningen ska underlätta inlämningen.

Det är viktigt att alla som arbetar inom vård- och omsorgsverksamheten bemöter synpunkter och klagomål på ett professionellt sätt. En professionell hantering av synpunkter och klagomål har två syften: att snabbt rätta till problem som uppstått samt att vara ett verktyg för lärande och förbättring av kvaliteten i verksamheten.

I lagarna som reglerar socialtjänsten ställs krav på ett systematiskt kvalitetsarbete och att det finns ledningssystem som säkerställer kvaliteten i verksamheten. Ledningssystemet ska också säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål. Detta för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och för att identifiera nya eller ej tillgodosedda behov.

Rutinen är kopplad till Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, Dnr VOO 2019/0143.

Aktivitet

Den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda synpunkter och klagomål på verksamhetens kvalitet från:

- Brukare och deras närstående
- Personal
- Vårdgivare
- Andra som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS
- Myndigheter och
- Föreningar, andra organisationer och intressenter.

Arbetet med synpunkter och klagomål ska ske systematiskt och strukturerat enligt följande:



Ta emot klagomål

Synpunkter och klagomål kan inkomma via kommunens e-tjänst www.lund.se till medborgarcenter för vidarebefordran till vård- och omsorgsförvaltningen. De kan också framföras muntligen till vård- och omsorgspersonal eller skriftligen genom inlämning av folder, brev, e-post till vård- och omsorgsverksamheten. Den medarbetare som tar emot ett muntligt klagomål ska skriva ner klagomålet – *använd formuläret i broschyren*.

Bekräfta mottaget klagomål

Alla synpunkter och klagomål ska diarieföras i ärendehanteringssystemet W3D3 av registrator på vård- och omsorgsförvaltningen.

Registrator vidarebefordrar diarieförda synpunkter och klagomål till berörd chef för utredning och hantering av ärendet.

Utreda händelsen

Utredning av synpunkter och klagomål ska dokumenteras direkt i mallen *Synpunkter och klagomål – utredning* som hämtas i W3D3 under det diarieförda ärendet.

Utredningen och analysen av synpunkten/klagomålet ska ge svar på om synpunkten/klagomålet är en brist i verksamhetens kvalitet eller inte.

Orsak till bristen ska identifieras – kopplad till organisation, inte till person.

Åtgärder ska vidtas – omedelbart eller planeras – för att minska eller förhindra risk för återupprepning.

Om utredningen visar att åtgärder måste vidtas av annan enhet eller verksamhet än den utredda ska den informationen snarast återkopplas till berörd enhet eller verksamhet.

Observera att även anonyma synpunkter/klagomål ska utredas.

Informera om åtgärder

Inom 10 arbetsdagar ska berörd chef svara personen som framfört synpunkten/klagomålet genom att återkoppla vilka åtgärder som vidtagits.

Om utredningen inte är färdigutredd ska ansvarig chef kontakta den som lämnat synpunkten/klagomålet och informera om orsak till fördröjningen.

Avsluta ärendet

Berörd chef fastställer utredningstexten och avslutar ärendet i W3D3.

Svarsbrev och undertecknad utredning skickas till registrator på vård- och omsorgsförvaltningen för arkivering.

Dokumentation

Om synpunkten/klagomålet kan härledas till en verksamhet och till en brukare ska ansvarig chef dokumentera i dennes journal (händelser av vikt) att synpunkt/klagomål inkommit, utretts, vilka åtgärder som vidtagits och när uppföljning av händelsen ska göras (inom tre månader).

Behov av systematiskt förbättringsarbete

Grunden för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna är ett väl fungerande systematiskt förbättringsarbete. I detta arbete ingår att årligen sammanställa och analysera alla synpunkter och klagomål.

Synpunkter och klagomål utgör, tillsammans med SoL/LSS/HSL- avvikelser, lex Sarah och lex Maria, en del i kontrollen att brukare och patienter får sina behov tillgodosedda med god kvalitet och att våra verksamheter håller den standard som beslutats.

Ansvar

Den medarbetare som tar emot en muntlig synpunkt/klagomål ska:

- Skriva ner synpunkten/klagomålet – *använd formuläret i broschyren*
- Informera personen som lämnar synpunkten/klagomålet vad som skrivs och till vem det överlämnas till
- Överlämna synpunkten/klagomålet till berörd chef

Berörd chef

Det är i första hand enhetschefen på den enhet som synpunkten/klagomålet berör som ansvarar för att utreda händelsen och vidta åtgärder. Om synpunkten/klagomålet har koppling till enhetschefen är det istället överordnad chef som utreder och hanterar händelsen.

Berörd chef ska:

- Ta emot synpunkten/klagomålet och skicka det till registrator för diarieföring
- Utreda och analysera synpunkten/klagomålet
- Vidta åtgärder
- Besvara synpunkten/klagomålet genom att återkoppla vilka åtgärder som vidtagits
- Avsluta ärendet i W3D3
- Om brukaren är känd dokumentera synpunkten/klagomålet i dennes journal
- Informera och återkoppla synpunkten/klagomålet till berörda medarbetare
- Sammanställa och analysera enhetens synpunkter och klagomål regelbundet

Registrator ska:

- Ta emot och diarieföra synpunkten/klagomålet i W3D3
- Informera personen som lämnat in synpunkten/klagomålet att det har mottagits och överlämnats till berörd chef
- Tilldela berörd chef ärendet
- Arkivera svarsbrev och undertecknad utredning