

Synpunkts- och klagomålshantering

Alla anställda i Socialförvaltningen vill naturligtvis alltid erbjuda en god service på rätt nivå. De som vänder sig till oss har rätt att kräva att få rätt service vid rätt tidpunkt och bli bemötta på rätt ett riktigt sätt. Men ibland går något snett. Brukaren/klienten är ibland inte nöjd med den kommunala verksamheten eller servicen. Detta måste vi få reda på.

I samband med att kvalitetsgarantier infördes inom socialförvaltningen 2002-09-01 infördes även rutiner för synpunkts-och klagomålshantering.

Syfte

Förvaltningen ska uppmuntra och underlätta för brukarna/klienterna att lämna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag på Social-förvaltningens verksamhet.

Utmaningen ligger i att hantera synpunkter och klagomål på ett konstruktivt sätt. Ett klagomål rätt hanterat, kan förändra en negativ inställning hos brukaren/klienten till en positiv. En professionell hantering av synpunkter och klagomål har två syften, dels att snabbt rätta till problem som uppstått, dels att vara ett verktyg för lärande och förbättring av kvaliteten i verksamheten.

Vårt förhållningsätt till synpunkter och klagomål

- *Vi tar alla synpunkter och klagomål från våra brukare/klienter på allvar*
- *Vi anser att alla synpunkter och klagomål ger oss möjlighet att förbättra verksamheten*
- *Vårt mål är i första hand lösa problemen där de uppstår*
- *Vi hanterar klagomål utan dröjsmål*
- *Vi bemöter alla klagomål på ett positivt sätt*
- *Vi har tydliga rutiner*
- *Vi åtgärdar, förbättrar och ställer tillrätta*
- *Alla synpunkter, klagomål och förbättringsförslag skall registreras*

Socialförvaltningen Administration

Rutiner för hantering av synpunkter, klagomål och förbättringsförslag

1. Synpunktsblankett och information om hur man lämnar synpunkter och klagomål lämnas till brukaren/klienten vid besök. Synpunktsblankett ska dessutom finnas tillgänglig vid samtliga enheter och via kommunens hemsida.
2. Synpunkter, klagomål och förbättringsförslag kan komma till Socialförvaltningen via synpunktsblankett, brev, E-post, telefonkontakt, muntligt eller via hemsidan.
3. De synpunkter som kommer via telefon eller muntligt noteras på mottagande/åtgärdsblanketten. Blanketten skickas därefter till Socialförvaltningens sociala administration.
4. Samtliga synpunkter, klagomål och förbättringsförslag datumstämplas och diarieförs av nämndsekreteraren.
5. Alla inkomna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag registreras av en tjänsteman på sociala administrationen i ett särskilt dataprogram för synpunkts/klagomålshantering. Det ska framgå vad saken gäller (kriterier) och vilken enhet det gäller.
6. Efter registreringen skickas synpunktsblankett alternativt mottagande/åtgärdsblankett till ansvarig chef.
7. Om den som klagat angett namn och telefonnummer skall ansvarig chef ***kontakta den enskilde snarast eller senast inom 14 dagar.***
8. Ansvarig chef ansvarar för att upprätta en åtgärdsplan. Åtgärdsplanen skall dokumenteras på mottagande/åtgärdsblanketten. Observera att detta gäller även i de fall den enskilde väljer att vara anonym.
9. Inkomna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag ska diskuteras på arbetsplatsträffar och på så sätt vara underlag för förbättringsarbete inom enheten/förvaltningen.
10. Ansvarig chef återkopplar till den som har lämnat klagomålet.
11. Är den enskilde fortfarande missnöjd ska rapportering ske till närmaste chef.
12. Datum när synpunkt/klagomål inkommit och diarienummer ska noteras på ärendeblad/journal med hänvisning till diarieakt (I vilket ärendeblad/journal beror på synpunkten/klagomålets art). Handläggare inom biståndsenheten och individ-och familjeomsorgen, sjuksköterska,

undersköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast är efter information från chef , ansvarig för att noteringen görs.

13. Mottagande/åtgärdsblanketten och synpunktsblanketten skickas då ärendet är åtgärdat till centrala administrationen för registrering av åtgärd och därefter arkivering i diarieakt.
14. Är avsändaren anonym skickas mottagande/åtgärdsblankett och synpunktsblankett till centrala administrationen då ärendet är åtgärdat. Ingen notering görs på ärendeblad eller journal.
15. Tjänsteman på centrala administrationen ansvarar för att kontrollera att mottagande/åtgärdsblanketten kommer in i rimlig tid.
16. 1 ggr/år ska Socialnämnden, förvaltningsledning och samtliga enheter/avdelningar få rapport om inkomna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag. I rapporten ska framgå antal, vad saken har gällt (kriterier), åtgärd eller åtgärdsförslag och vilken enhet/avdelning som berörs. Uppgifterna hämtas från det särskilda dataprogrammet.

Övrigt

- Alla ska känna till Socialförvaltningen rutiner och kunna informera om synpunkts- och klagomålshanteringen.
- Alla klagomål ska handhas med respekt och ska få ett positivt bemötande
- I varje personallokal ska finnas information och blanketter som rör synpunkter, klagomål och förbättringsförslag.
- **OBS! Denna rutin ersätter inte överklagande i myndighetsbeslut, anmälan enligt Lex Maria, Lex Sara eller till patientnämnden.**

Kriterier (kriterier vid registrering av inkomna synpunkter, klagomål och förbättringsförslag)

Bemötande

Ej lyhörd för den enskildes önskemål och vanor. Respektlöst uppträdande.

Tillgänglighet/tider

Svårt att få kontakt med handläggare, vårdpersonal, sjuksköterska, chef etc.

Information

Brist i informationen om rättigheter, aktiviteter, beslut och avgifter.

Avvikelser från kvalitetsgarantin

Ansökan, handläggning

Bistånd har uteblivit, ej utförts. Lång handläggningstid.

Personlig omvårdnad

Brister i utförande av personlig omvårdnad t ex hygien, påklädning eller utförande av

Serviceinsatser

Praktisk hjälp t ex städning, inköp, tvätt och andra serviceinsatser. Insatserna har inte varit till belåtenhet.

Kontaktperson

Kontaktpersonen har uteblivit från utlovade möten eller besök. Har ej kontaktperson. Avvikelse från kvalitetsgarantin

Personalkontinuitet

Personalen är sällan densamma, personalen har olika synsätt/arbetsätt, personalen kommer ej på utlovad tid. Avvikelse från kvalitetsgarantin

Inflytande/delaktighet

Saknar individuell vårdplan/behandlingsplan, personalen tar ej hänsyn till individuella önskemål och behov.

Aktiviteter

Ingen eller otillräcklig möjlighet till social samvaro eller meningsfull sysselsättning. Avvikelse från kvalitetsgarantin.

Kost/måltider

Brister i variation, varmhållning, tider, miljön vid måltider och matdistribution. Avvikelse från kvalitetsgarantin.

Försörjningstöd

Utbetalning, storlek på beloppet och tidpunkt. Avvikelse från kvalitetsgarantierna.

Vistelse utomhus

Ej fått komma ut i friska luften enligt kvalitetsgarantin.

Dusch

Ej fått duscha enligt kvalitetsgarantin.

Övrigt

Annat som ej inryms i ovanstående kriterier