



**VARBERGS
KOMMUN**

Hantering av synpunkter och klagomål – rutin

Inledning

En viktig del i ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är att utreda synpunkter och klagomål. Rutinen för hantering av synpunkter och klagomål omfattar socialnämndens alla verksamheter. Inkomna synpunkter och klagomål hanteras i första hand av enhetschef i berörd verksamhet i dialog med kund och anhöriga. Varje enhetschef ansvarar för att hantera och utreda inkomna synpunkter och klagomål. Ett klagomål kan vara en risk för missförhållande/missförhållande eller risk för vårdskada/vårdskada och ska då rapporteras och utredas enligt gällande rutiner för avvikelshantering.

Att lämna synpunkter och klagomål

Om en person är missnöjd med insatser inom socialnämndens verksamhetsområde har han eller hon rätt att framföra synpunkter och anmäla klagomål. Rutinen gäller för synpunkter, klagomål, beröm och förslag som lämnas via nedan beskrivna kontaktvägar:

- I direkt kontakt med verksamheten, tex enhetschef, undersköterska eller handläggare
- Till övriga funktioner på förvaltningen eller företaget
- Via [e-tjänst](https://www.varberg.se) på varberg.se
- Via Varberg direkt
- [Patientnämnden](#)
- [Inspektionen för Vård och Omsorg \(IVO\)](#)

Varje verksamhet ska tillgängliggöra information om hur kund, anhörig och god man lämnar synpunkter eller klagomål. Informationen ska vara anpassad efter aktuell målgrupp. I de fall kund eller anhörig inte kan använda ovanstående synpunktsvägar ska de erbjudas hjälp med att lämna in synpunkt. Uppgiftslämnaren kan välja att vara anonym men kan då inte heller få återkoppling.

Mottagande

- Administrativ handläggare på förvaltningsledningsstaben tar emot och registrerar inkomna ärenden i Public 360 (offentlig regi och privat regi). Ärendena registreras utan sekretessuppgifter.
- Administrativ handläggare skickar synpunkten till ansvarig enhetschef. För egenregin skickas kopia av synpunkten till ansvarig avdelningschef. Gäller synpunkten privata utförare skickas synpunkten till ansvarig enhetschef samt kopia till avtalsutvecklare på uppdragsavdelningen.
- Om synpunkten innefattar hälso- och sjukvård skickas kopia till medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).
- I de fall flera verksamheter är berörda av samma ärende, skickas synpunkten till samtliga.

Utredning och återkoppling till synpunktslämnaren

- När enhetschef mottagit synpunkten ska synpunktslämnaren kontaktas **inom tre arbetsdagar**. Detta för att informera om att synpunkten är mottagen och att en utredning kommer att genomföras. Resultat av utredningen ska återkopplas till synpunktslämnaren **inom tre veckor**. Tar utredningen mer än tre veckor ska enhetschefen meddela synpunktslämnaren och administrativ handläggare via SN@varberg.se.
- Enhetschefen ansvarar för att synpunkten utreds och vidtar de åtgärder som krävs.
- Enhetschefen ansvarar för att återkoppla vidtagna och planerade åtgärder till synpunktslämnaren och till SN@varberg.se. Administrativ handläggare registrerar återkoppling i Public 360. Som stöd för dokumentation och återkoppling kan blankett [Synpunktshantering – återkoppling – blankett användas](#).

Avslut och uppföljning

- Om synpunkten inte är utredd alternativt återkopplad inom tre veckor, skickas en påminnelse av administrativ handläggare till enhetschef.
- Varje enhetschef ansvarar för uppföljning av sin synpunktshantering. Vid en uppföljning kan en redogörelse för hantering samt dokumentation av synpunkter och klagomål hos varje verksamhet komma att efterfrågas.

Redovisning

Förvaltningsledningsstaben ansvarar för att redovisa statistik över inkomna synpunkter och klagomål till socialnämndens en gång per år.

Arkivering och gallring

Alla inkomna synpunkter arkiveras i Public 360 och bevaras.