Hantering av synpunkter och klagomål – anvisning

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 avvikelsehantering.

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, handläggare samt andra funktioner på förvaltningen
- Rapportera klagomål och synpunkter
- Via e-tjänst 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.

Hanteringen av synpunkter sker på två olika sätt beroende på hur de inkommer och från vem.

1. Synpunkter som inkommer till SN@varberg.se från Patientnämnden, IVO och privata särskilda boenden registreras och diarieförs i Public 360.
2. Synpunkter som inkommer via kontakt med olika professioner inom socialförvaltningens verksamheter, Varberg direkt eller via e-tjänst på *varberg.se* läggs direkt i LifeCare ”rapportera klagomål & synpunkter”.

Mottagande

Alternativ 1

- Registrator på HR-stab mottager inkomna ärenden från SN@varberg.se och registrerar ärendena i Public 360. Ärendena registreras utan sekretessuppgifter.
- Registrator skickar synpunkten till ansvarig enhetschef. För egenregin skickas kopia av synpunkten till ansvarig avdelningschef. Gäller synpunkten externa utförare skickas synpunkten samt återkopplingsblankett till ansvarig verksamhetschef samt kopia till synpunkterSN@varberg.se.Funktions-brevlådan synpunkterSN@varberg.se går till avtalsutvecklare samt verksamhetsutvecklare på respektive avdelning.
- I de fall flera verksamheter är berörda av samma ärende, skickas synpunkten till samtliga.
- Inkommer synpunkter eller klagomål på annat sätt ska de skickas till SN@varberg.se för registrering.

Alternativ 2

Synpunkt rapporteras in LifeCare klagomål och synpunkter och inkommer till ansvarig chefs mejlbox. Chef mottager rapport via länk i mejlet, alternativt direkt i LifeCare klagomål och synpunkter.

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.

Enhetschefen ansvarar för att synpunkten utreds och vidtar de åtgärder som krävs.

När utredningen är klar ansvarar enhetschefen för att återkoppla vidtagna och planerade åtgärder till synpunktslämnaren och vid de tillfällen ärendet har inkommit från Public 360 skickas ifylld återkopplingsblankett till SN@varberg.se. Registrator registrerar återkoppling i Public 360. Som stöd för dokumentation och återkoppling kan blankett Synpunktshantering – återkoppling – blankett Verksamhet och synpunktslämnare är inte alltid överens om åtgärder. Det är då viktigt att det framgår av dokumentationen.

Avslut och uppföljning

- Om synpunkten inte är utredd alternativt återkopplad inom tre veckor, skickas en påminnelse av registratorn till enhetschef/verksamhetschef. För synpunkter i LifeCare sker påminnelse av controller alternativt chef.
- Varje enhetschef/verksamhetschef 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.
- För funktions-brevlådan synpunkterSN@varberg.se samlas gruppen var tredje månad för att gå igenom inkomna synpunkter eller klagomål som av gruppen bedöms vara i behov av närmare granskning, eller vid akut identifierat behov. Aktuella professioner kallas på möte vid behov

Redovisning

Kvalitetsstaben ansvarar för att redovisa statistik över inkomna synpunkter och klagomål till socialnämndens två gånger per år.

Begäran av inkomna synpunkter och klagomål gällande externa utförare görs av avtalsutvecklare i samband med årlig uppföljning.

Arkivering och gallring

Alla inkomna synpunkter registreras i Public 360 eller LifeCare klagomål och synpunkter och bevaras.