

Vård och omsorg

Ledningssystem		
DOKUMENTNAMN VOO - Kvalitet – Klagomål och synpunkter, hantering	DOKUMENTTYP Rutin	BESLUTAD 2019-08-22
ORGANISATION Vård och omsorg	DOKUMENTÄGARE Socialchef	DIARIENUMMER [Diarienummer]
HANDLÄGGARE Utvecklare	ÖVERSYN BÖR GÖRAS 2020-08-23	REVIDERAD [Reviderad]

VOO - Kvalitet – Klagomål och synpunkter, hantering

BAKGRUND

Genom att lämna synpunkter och klagomål har medborgarna, brukare och medarbetare möjlighet att bidra till utvecklingen av kommunens verksamheter. Utifrån perspektivet av en lärande organisation är det viktigt att dessa synpunkter och klagomål behandlas på ett sätt som kan komma verksamheterna till gagn. Denna rutin har tagits fram som ett led i kvalitetsutvecklingen av Vård och Omsorg (VOO) samt för att säkerställa krav på hantering enligt 5kap 3§ SOSFS 2011:9.

Medborgare som inte är nöjda med sina insatser ska i första hand lämna sina klagomål till den verksamhet som ansvarat för utförandet.

SYFTE

Syftet med rutinen är att tydliggöra hanteringen av inkomna klagomål och synpunkter. Rutinen syftar också till att säkerställa kvalitet inom VOO.

ANSVAR

Samtliga medarbetare vid VOO ansvarar för att följa rutinen.

Medarbetare som tar emot synpunkter eller klagomål ansvarar för att kommunicera detta till närmaste chef.

Enhetschef, i samråd med verksamhetschef, ansvarar för att hanteringen av synpunkter eller klagomål behandlas i enlighet med denna rutin. Hanteringen innefattar exempelvis att registrator blir underrättad samt återkoppling till medborgaren. Enhetschef ansvarar även för utredning, analys, åtgärder samt uppföljning.

Registrator ansvarar för att synpunkter och klagomål diarieförs.

Kvalitetsrådet ansvarar för att analysera inkomna synpunkter och klagomål på aggregerad nivå för VOO.

GENOMFÖRANDE

Synpunkter och klagomål kan inkomma på flera sätt, exempelvis muntlig kontakt, blankett, mail eller formulär via hemsidan. Det som inte betraktas som synpunkter och klagomål är bland annat tillbud, avvikelser, överklagansärenden samt frågor som VOO

Vård och omsorg

inte ansvarar för. I möjligaste mån bör medborgare hänvisas till rätt instans för dessa ärenden.

HANTERING AV SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL I PRAKTIKEN

Steg 1: Försök hantera synpunkterna och lösa klagomålen direkt ute i verksamheten

I första hand ska klagomål och synpunkter, om möjligt, hanteras direkt i mötet med den enskilde. Erbjud den enskilde möjligheten att själv rapportera via webbformuläret på hemsidan

<https://www.sala.se/?page=selfservice&id=93&ret=page%3Dinfo%26id%3D4279>

eller via [den fysiska blanketten](#). Erbjud även möjligheten att ta emot klagomålet och synpunkten direkt. Om den enskilde vill ha möjlighet till återkoppling behöver kontaktuppgifter antecknas. Om den enskilde vill vara anonym finns inte möjlighet för återkoppling. Observera att återkoppling innefattar hantering av personuppgifter, vilket kräver samtycke från den enskilde.

Steg 2: Ta emot synpunkter och klagomål

Ta emot synpunkter och klagomål oavsett i vilken form det kommer (muntligt, per post, telefon, e-post med mera). Gäller synpunkten eller klagomålet något som rör en specifik brukare ska detta även dokumenteras i brukarens personakt.

Om den enskilde vill ha återkoppling

Om den enskilde inte själv vill fylla i webbformuläret eller blanketten: Nedteckna namn, mail, adress och telefonnummer till den enskilde. Informera den enskilde att återkoppling från berörd chef kommer ske snarast. Fyll i webbformuläret med synpunkten eller klagomålet tillsammans med kontaktuppgifterna.

Om den enskilde vill vara anonym

Informera den enskilde som vill vara anonym att denne inte personligen kan få återkoppling på klagomålet eller synpunkten, men att det ändå kommer att hanteras inom VOO som alla andra inkomna klagomål/synpunkter. Fyll i klagomålet eller synpunkten som vanligt i webbformuläret utan namn och andra personuppgifter.

Steg 3. Diarieför inkomsten eller upprättad handling

Synpunkter och klagomål som fylls i via webbformuläret skickas automatiskt till VOOs administration för diarieföring.

I det fall synpunkten eller klagomålet skrivits ned på blanketten av någon i verksamheten ska dokumentet omgående skickas in till Vård- och omsorgskontorets administration för diarieföring.

Om ärendet tas emot av en ansvarig chef ute i verksamheten - följ ovanstående angående diarieföringen, men chefen ska själv omgående påbörja handläggningen av klagomålet eller synpunkten.

Administrationen ser till att berörda chefer omgående får ärendet för handläggning efter att det diarieförts. Blanketten för synpunkter och klagomål är ingen del av den

Vård och omsorg

enskildes personakt utan utgör en offentlig handling "inkommen alternativt upprättad, inom myndigheten" ¹.

Steg 4: Återkoppla inom 2 arbetsdagar till den enskilde

Som chef eller utsedd handläggare tar du en kontakt med den som lämnat synpunkt eller klagat senast inom 2 arbetsdagar från det att du som utredare har tagit emot synpunkten eller klagomålet, och gör en återkoppling om att du nu har påbörjat handläggningen. Om det är en enskild som är berörd av synpunkten eller klagomålet ska det även dokumenteras i den enskildes journal. Om återkopplingen dröjer längre än 2 arbetsdagar ska den enskilde informeras om orsaken.

Steg 5: Utred ärendet

Chef eller utsedd handläggare gör en utredning och fattar beslut angående den inkomna synpunkten eller klagomålet. Om det är någon annan än den som är berörd som lämnat synpunkten eller klagomålet så bör den enskilde involveras så snart som möjligt.

En del klagomål som kommer till verksamhetens kännedom **kan ibland röra ett missförhållande eller en allvarlig vårdskada**. I dessa fall behöver händelsen hanteras både som ett klagomål och som en avvikelse i avvikelsehanteringssystemet, men också utredas vidare som ett missförhållande eller vårdskada, det vill säga att **en Lex Sarah eller Lex Maria utredning behöver inledas**. Detta görs enligt rutinerna för Lex Sarah och för Lex Maria. Det går alltid bra att vända sig till kvalitetsutvecklare eller medicinskt ansvariga för att få stöd i hanteringen av klagomålet.

Klagomålet i detta fall hanteras genom att den enskilde får ett svarsbrev från ansvarig handläggare om att klagomålet avslutats och att vi nu har inlett en Lex Sarah- eller Lex Mariautredning istället. Tänk på att den som klagat kanske inte alltid har rätt att få information om alla delar av utredningen och åtgärderna på grund av sekretess!

Steg 6: Återkoppla till den som klagat, avsluta och diarieför

När utredningen är klar skriver chef eller utsedd handläggare ett svarsbrev till den som klagat. Den klagande ska ha svar inom en månad från det utredaren har tagit emot synpunkten eller klagomålet. Svaret ska också godkännas och skrivas under av överordnad chef som är den som bedömer om utredning och åtgärder är tillräckligt omfattande samt om svaret är korrekt.

Utredningen och svaret skickas till vård- och omsorgskontorets administration för diarieföring. Svarsbrevet i original skickas till den som lämnat synpunkten eller klagomålet. Ärendet i diariet avslutas först efter anvisning av överordnad chef.

¹ Tryckfrihetsförordning (1949:105), kap.2. 6,7

Vård och omsorg

Att utredning är avslutad samt att svarsbrev är skickat ska dokumenteras i den enskildes journal. Likaså ska åtgärder dokumenteras som den enskilde eventuellt direkt är berörd av.

Om återkopplingen till den enskilde sker enbart muntligt efter överenskommelse med den enskilde, måste det ändå framgå av utredningen vilket svar den enskilde muntligen fick.

Tänk på att den klagande kanske inte har rätt att få information om allt i utredningen. Gör en sekretessprövning kring det som skrivs i svaret.

Övrigt

Gällande generella synpunkter och klagomål bör den enskilde hänvisas till hemsidan eller VOOs blankett (VOO - Kvalitet - Synpunkter och klagomål).

I de fall synpunkter och klagomål inkommer till receptionen eller VoO-majlen kontaktas registrator samt berörd chef, som i sin tur hanterar ärendet. Registrator diarieför.

Synpunkter och förslag från medarbetare registreras i LISA under "förslag".

Bemötande

- Betona vikten av att VOO ser synpunkter och klagomål som något positivt, då det hjälper oss att förbättra vår verksamhet.
- Lyssna utan att avbryta. Om du inte kan svara, tala om det. Be att få återkomma när du tagit reda på fakta.
- Visa att du är öppen för kritik genom att ställa frågor som "hur, varför, när, vad", så att du får reda på fakta.
- Gå aldrig in i försvarstal eller försvarsställning.
- Svara på det du kan.
- Erkänn eventuella fel. Det är bättre att förekomma än förekommas.
- Låt dig inte provoceras. Uppträd lugnt och balanserat.

Analys

Den verksamhet som inkommen synpunkt eller klagomål gäller genomför analys och upprättar åtgärdsförslag. Detta sker löpande för att utveckla verksamheten.

Kvalitetsrådet går årligen igenom inkomna synpunkter och klagomål. Utifrån detta gör rådet en analys och sammanställning, som presenteras för ledningsgruppen samt redovisas i kvalitetsberättelsen. Kvalitetsrådet analyserar inte enskilda synpunkter eller klagomål, utan arbetar med detta på en övergripande och central nivå. Utifrån analys fattar ledningsgruppen beslut om eventuella åtgärder.

AVVIKELSE

Avvikelse från rutinen rapporteras i LISA.

Vård och omsorg

RELATERADE DOKUMENT

Webbformulär för klagomål och synpunkter:

<https://www.sala.se/?page=selfservice&id=93&ret=page%3Dinfo%26id%3D4279>

Dokument i ledningssystemet

[VOO - Kvalitet - Förklaring av kategorier av händelser och risker LISA](#)

[VOO - Kvalitet - Kvalitetsråd](#)

[VOO - Kvalitet - Lägga in händelse i LISA](#)

[VOO - Kvalitet - Hantering av händelse i LISA](#)

[VOO - Kvalitet - Klagomål och synpunkter](#)