



SOCIALFÖRVALTNINGEN

Riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering

Bakgrund

Synpunkts- och klagomålshantering kan utgöra ett komplement till fel och brister inom socialtjänsten (Lex Sarah) och avvikelser inom hälso- och sjukvården (Lex Maria).

Hantering av allmänna klagomål och synpunkter skall alltid utgå från den enskildes situation.

Denna typ av synpunkter och klagomålsärenden i socialtjänsten kan röra kvalitet, innehåll, handläggning, bemötande och liknande.

Syftet med synpunkts- och klagomålshandlingen är:

- att åtgärda fel och brister
- att identifiera områden som behöver förbättras
- att lära av fel och misstag
- att förebygga fel och brister
- få underlag för säkring och utveckling av kvaliteten i de olika verksamheterna

Målet är:

- att utveckla och förbättra kvaliteten i de olika verksamheterna

Uppföljning

Observera att vid risk för skada skall åtgärder vidtas omedelbart!

Kvalitetskontrollern ansvarar för att snarast efter inkommen (-t) synpunkt/klagomål, göra en bedömning av ärendet.

Kommunicering skall alltid ske, förutsatt att blanketten är undertecknad.

Kvalitetskontroller begär en bedömning och i förekommande fall utredning med åtgärdsplan, från enhetschef/motsvarande.

Socialchef bedömer om ärendet skall delges socialnämnden.

Kvalitetskontroller utreder alltid om synpunkten och/eller klagomålet avser Lex Sarah.

Socialnämnden beslutar vilka utredningar som skall skickas till Socialstyrelsen

MAS beslutar om utredning skall rapporteras till Socialstyrelsen enligt Lex Maria.

Efter avslutad handläggning meddelas anmälaren om vidtagna åtgärder.

Originalhandlingar och eventuella bilagor skall diarieföras och registreras av nämndsekreteraren och förvaras i diariet med sekretess.

Socialförvaltningens ledningsgrupp analyserar alla inkomna synpunkter/klagomål två gånger/år (ex vid delårsbokslut och årsbokslut). Inkomna synpunkter och klagomål diskuteras fortlöpande med utförare vid varje samverkansstillfälle.

Enhetschefer/motsvarande delges resultatet och dessa i sin tur delger personalen på enheterna.

Nämndsekreteraren sammanställer analysen, som lämnas som information till socialnämnden.

Analysen ska användas som underlag för verksamhetsplan, riktlinjer, rutiner, handlingsplaner och kompetensutvecklingsplaner.