



# Anvisning för synpunkt- och klagomålshantering

<b>Dokumenttyp</b> Anvisning	<b>Dokumentet gäller för</b> Socialförvaltningen	<b>Skapad</b> 2014-02-28
<b>Revideringsansvarig</b> Kvalitets- utredningsavdelningen	och <b>Revideringsintervall</b> Var tredje år	<b>Reviderat datum</b> 2019-10-05
<b>Dokumentansvarig</b> Kvalitetsstrateg	<b>Uppföljningsansvarig och tidplan</b> Kvalitets- och utredningsavdelningen, oktober 2022	



## 1. Syfte

Syftet med anvisningen är att ge stöd och vägledning för hur verksamheterna inom socialnämndens ansvarsområde ska arbeta med inkomna synpunkter och klagomål både via den kommungemensamma synpunktshantering och i den interna hanteringen.

## 2. Koppling till lagstiftning och andra styrdokument

I socialtjänstlagen, SoL, Lag om stöd till vissa funktionshindrade, LSS och Hälso- och sjukvårdslagen HSL samt Socialstyrelsens föreskrift, SOSFS 2011:9, om ledningssystem för kvalitetsarbete ställs krav på att kommunens kvalitetsarbete inkluderar synpunkt- och klagomålshantering.

Synpunkter och klagomål ska sammanställas och analyseras av den som bedriver socialtjänst, verksamhet enligt SoL, LSS eller HSL för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Utifrån analysen ska åtgärder vidtas för att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Vidtagna åtgärder ska följas upp.

## 3. Anvisningen

### 3.1 Vem kan lämna synpunkter och klagomål?

Det är en stor krets av personer som kan lämna förslag till förbättringar, synpunkter och klagomål. Synpunkterna kan omfatta verksamhetens innehåll och lokaler, vård- och omsorgstagare och deras närstående.

Synpunkter och klagomål kan exempelvis lämnas av;

- brukare/klienter eller deras legala ställföreträdare
- närstående
- personal
- vårdgivare inom hälso-och sjukvård
- de som bedriver socialtjänst
- myndigheter
- föreningar, andra organisationer och intressenter

När det inte blir som brukaren eller närstående hade tänkt sig är det viktigt att vara lyhörd för vad de har att säga. Brukare och närstående är ofta i beroendeställning till verksamheten och dess personal. Det är därför särskilt viktigt att ha en respektfull och öppen attityd till dem vi är till för.

Alla anställda ska vid behov bistå brukare och närstående vid inlämnande av synpunkter och klagomål genom att ex. hjälpa till att fylla i foldern och lägga den på brevlådan eller fylla i synpunkterna på Falkenberg kommuns hemsida.



Anställda kan föreslå åtgärder och ska medverka vid åtgärder med anledning av synpunkten eller klagomålet.

### 3.2 Hur lämnas synpunkter och klagomålen in?

#### *Folder för synpunkter*

En folder, ”Tyck om Falkenberg” är framtagen för att uppmuntra och underlätta för brukare och närstående m.fl. att komma med synpunkter, förbättringsförslag och klagomål. Foldern, med plats att skriva på och där adressen till socialförvaltningens kansli är angiven, är förfrankerad. Foldern ska hållas lätt tillgänglig i alla verksamheter. Foldern för synpunktshantering kan beställas från socialförvaltningens.

Foldern lämnas ut av handläggaren tillsammans med myndighetsbeslut, även vid omprövning av beslut.

Enhetschef i egenregi är ansvarig för att folder finns tillgängliga för samtliga brukare, ställföreträdare och personal. Samma ansvar har motsvarande roll i entreprenader och LOV-företag.

Foldern ska finnas tillgänglig inom hälso- och sjukvårdsorganisationen inklusive hälso- och sjukvårdsentreprenaden.

#### *Synpunkter via hemsidan*

Det finns en webbaserad synpunktsinlämning på kommunens hemsida. Synpunkter på socialförvaltningens verksamhet som lämnas via webben kommer till socialförvaltningens kansli för vidare handläggning.

#### *Annan handling*

Kommer annan handling in med synpunkter eller klagomål ska även den beaktas. Socialförvaltningens kansli förser handlingen med ankomststämpel med uppgift om att handlingen är en synpunkt. Handläggare vid socialförvaltningens kansli lägger in synpunkten i synpunktshanteringssystemet.

### 3.3 Genomförandet och arbetsgång

#### 3.3.1. Registrering och handläggning vid socialförvaltningens kansli

1. Kanslienheten på Socialförvaltningen ansvarar för att registrera synpunkten i särskilt system för synpunktshantering. En bekräftelse på mottagen synpunkt eller klagomål skickas per brev från socialförvaltningens kansli inom **fem arbetsdagar** från mottagandet med uppgift om vem som handlägger frågan. Om synpunkten lämnas via hemsidan bekräftas mottagandet omgående med löfte om besked om handläggare inom fem arbetsdagar.
2. Handläggaren på kansliet lämnar ärendet till ansvarig chef (gäller både entreprenad och kommun) för utredning och handläggning av synpunkten.



3. Handläggare vid kansliet följer upp att ärenden handläggs inom rätt tid, vilken är **två veckor** efter att synpunkten skickats till ansvarig chef för utredning. Handläggaren ansvarar för att skicka påminnelse till ansvarig utredare av synpunkten när två veckor passerat.
4. Handläggare vid kansliet informerar kvalitetsstrateg/MAS/MAR när utredning av klagomålet inkommit.
5. Synpunktsärendet avslutas av kansliet när kvalitetsstrateg/MAS/MAR bedömt att de åtgärder som vidtagits medger det.
6. Handläggare vid kansliet tillhandahåller statistikunderlag i samband med rapportering till socialnämnden och upprättande av kvalitets- och patientsäkerhetsberättelsen.

### 3.3.2. Utredning av inkomna synpunkter och klagomål

#### Utredande verksamhet

Ledningen inom respektive verksamhet ansvarar för att informera personal om synpunkt- och klagomålshanteringsrutin. Respektive verksamhet ansvarar vidare för att brukare/klienter, ställföreträdare och närstående får information om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål.

Utsedd utredare (enhetschef/verksamhetschef) är ansvarig att utreda orsaker, analysera klagomålet och dess allvarlighetsgrad samt att åtgärda eventuella brister. Handläggning av klagomåls- och synpunktsärenden görs inom två veckor från den dag synpunkten skickats till utsedd utredare.

Utredaren återkopplar de åtgärder som vidtagits till synpunktslämnaren. Kopia på svaret/återkoppling som skickas till synpunktslämnaren ska skickas till kommunens kanslienhet för registrering.

Om synpunkten eller klagomålet är relaterat till viss brukare/klient och det påpekade är en händelse av vikt för den enskilde ska händelsen och konsekvensen av händelsen och de åtgärder som vidtagits dokumenteras av chefen i den enskildes personakt.

Framkommer det direkt eller efter utredning att synpunkten eller klagomålet innebär ett missförhållande eller vårdskada eller risk för sådan skriver chef en lex Sarah/lex Maria rapport. Rapporten skickas sedan till socialförvaltningens kansli alternativt tar kontakt med MAS/MAR/kvalitetsstrateg.



Är den som klagat inte nöjd med de åtgärder som vidtagits kontaktar utredande chef nästa linjens chef och för en diskussion om möjligt ytterligare lösningar. Vid behov tas kontakt med MAS/MAR/kvalitetsstrateg för rådgivning.

#### ***Kvalitetsstrateg/MAS/MAR***

Kvalitetsstrateg/MAS/MAR ansvarar för att göra en bedömning av om de åtgärder som vidtagits, med anledning av klagomålet och som verksamheten redovisat till socialförvaltningens kansli, är tillräckliga. Om åtgärderna inte bedöms tillräckliga ansvarar kvalitetsstrateg/MAS/MAR för att påkalla behov av ytterligare åtgärder. Vid behov påbörjas en uppföljning av ärendet från kvalitets- och utredningsavdelningen.

#### ***Tillvägagångssätt för Egen regi och myndighet Lex Sarah/Lex Maria***

Då chef bedömt att synpunkten eller klagomålet kan utgöra ett missförhållande alternativt allvarlig vårdskada eller en risk för sådan övergår handläggningen av en eventuell lex Sarah/lex Maria utredning till kvalitetsstrateg alternativt MAS/MAR. Kvalitetsstrateg/MAS/MAR gör en risk- och händelseanalys av rapporterade händelser tillsammans med enhetschef för bedömning av allvarlighetsgrad vid tveksamhet om allvarlighetsgrad innan utredning av lex Sarah eller lex Maria påbörjas. Se anvisning för avvikelshantering, Lex Sarah och Lex Maria för mer information.

#### ***Tillvägagångssätt för entreprenader och LOV företag Lex Sarah/Lex Maria***

Då chef bedömt att synpunkten eller klagomålet kan utgöra ett missförhållande alternativt vårdskada eller en risk för sådan övergår handläggning av ärendet till en eventuell lex Sarah/lex Maria utredning. Handläggning av Lex Sarah görs av företaget medan handläggning av Lex Maria-utredning görs av kommunens MAS/MAR enligt ovan. Aktuella utförare är ansvarig att skicka kopia på en lex Sarah rapport till kvalitets- och utredningsavdelningen så skyndsamt som möjligt. Inom en period av två månader ska kopia på lex Sarah utredning inkommit till kvalitets- och utredningsavdelningen för kännedom. Inkomna handlingar ska diarieföras. Se anvisning för avvikelshantering, Lex Sarah och Lex Maria för mer information.

#### **3.3.3. Sammanställning och analys**

Inkomna synpunkter och klagomål på socialnämndens verksamheter (*entreprenader, LOV företag och Falkenberg egenregi, hälso- och- sjukvården samt myndighetsavdelningen*) ska sammanställas och analyseras. Verksamheterna ska kontinuerligt arbeta med synpunkter och klagomål för att förbättra sina verksamheter. Den årliga sammanställningen och analysen ska rapporteras till kvalitets- och utredningsavdelningen i samband med redovisningen av kvalitets- och patientsäkerhetsberättelsen.

## **4. Definitioner och avgränsningar**

Aktuell anvisning omfattar samtliga verksamheter inom socialnämndens ansvarsområde dvs. egenregi, myndighetsavdelning, ansvarig i entreprenad och LOV företag.



Klagomål och synpunkter som registreras blir en allmän handling som omfattas av offentlighetsprincipen. Begär någon att få se en allmän handling är vi som myndighet skyldiga att efter sekretessprövning skyndsamt och i läsbar form tillhandahålla den.

## **5. Ansvar och uppföljning**

Chefen ansvarar för att göra anvisningen känd i verksamheterna bland medarbetarna och att den efterföljs.

Kvalitetsstrateg ansvarar för uppföljning och revidering av anvisningen.