

Riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering inom Socialtjänsten i Ekerö kommun

Dnr SN18/114-506

Inledning

Socialtjänsten i Ekerö ska kännetecknas av god kvalitet. Inom verksamhetens olika delar pågår ett ständigt arbete med att utveckla och förbättra verksamheten och dess kvalitet. En viktig källa i detta arbete är synpunkts- och klagomålshanteringen. Synpunkter och klagomål som kommer in från brukare, närstående, allmänhet, samarbetspartners m fl ger inte bara möjlighet att ta itu med och åtgärda problem eller missförstånd som uppstått i det enskilda fallet utan erbjuder också underlag för utveckling av verksamheten som helhet.

Dessa riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering har fastställts av Socialnämnden och omfattar hela socialtjänsten, d v s både beställare (Socialnämnden) och utförare som utför verksamhet på socialnämndens uppdrag. Utifrån dessa riktlinjer ska varje kontor/utförare ha lokala dokumenterade rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen. Riktlinjerna ingår i Socialnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och utgår från Socialstyrelsens anvisningar¹.

Riktlinjernas omfattning

Riktlinjerna omfattar hanteringen av synpunkter i form av positiva eller negativa uppfattningar, iakttagelser, åsikter, förslag etc samt klagomål i form av uttryckt missnöje av något slag.

Tillbud och avvikelser enligt nedan omfattas inte av synpunkts- och klagomålshanteringen;

¹ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

- Anmälan om missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade enligt § 71 a Socialtjänstlagen.
- Anmälan av personskada i verksamhet enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.
- Anmälningsskyldighet enligt Lex Maria.

För tillbud och avvikelser finns särskilda riktlinjer och rutiner.

Hanteringen av synpunkter/klagomål ska inte heller blandas samman med de möjligheter som finns att överklaga ett beslut. Om ett beslut kan överklagas ska den enskilde alltid informeras om denna möjlighet och vid behov erbjudas hjälp att överklaga.

Riktlinjer

Grundläggande principer

Det ska vara enkelt att lämna en synpunkt eller klagomål. Synpunkter och klagomål ska välkomnas. De ska tas emot på ett professionellt och respektfullt sätt med ett bra bemötande där den enskilde kan känna förvisning om att åsikter och upplevelser tas på allvar.

Den som framfört synpunkten eller klagomålet ska på ett snabbt och enkelt sätt få sitt ärende utrett och åtgärdat. Han/hon ska omgående få bekräftat att synpunkten/klagomålet tagits emot samt uppgift om vem som är ansvarig och hur ärendet kommer att omhändertas och hanteras.

Synpunkter och klagomål ska hanteras så skyndsamt som möjligt och på ett rättssäkert sätt.

Att lämna synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål kan lämnas på olika sätt t ex genom samtal med personal eller telefonsamtal, via brev eller e-post eller via kommunens hemsida www.ekero.se. Skriftlig information om möjligheten att lämna klagomål och synpunkter ska finnas i socialtjänstens olika verksamheter, på kommunens hemsida mm. I denna finns lättillgänglig information om bl a vart man kan vända sig för att lämna synpunkter och klagomål, hur hanteringen går till och hur återrapportering sker.

Oavsett hur synpunkter/klagomål inkommer har de samma prioritet. Framförs synpunkten/klagomålet muntligt ansvarar den som tagit emot ärendet för att det dokumenteras. Den enskilde kan också lämna synpunkten/klagomålet anonymt. Den som tar emot synpunkten/klagomålet ansvarar för att ärendet kommer till rätt instans.

Registrering

Informera ansvarig tjänsteman

Samtliga synpunkter och klagomål ska registreras och ges ett löpnummer/diarie-nummer (bl a för att ärendet ska kunna spåras bakåt vid uppföljning). Synpunkter och klagomål ska registreras där ärendet ska behandlas. Det innebär att de synpunkter/klagomål som kommer in till utförare och rör dennes verksamhet också ska registreras hos utföraren. Sekretesslagens bestämmelser ska följas, liksom föreskrifter inom ramen för GDPR. Rör synpunkten/klagomålet en annan utförare eller annan del av kommunens verksamhet ansvarar den utförare som mottagit saken för att ärendet vidarebefordras till rätt enhet. Synpunkter och klagomål av övergripande karaktär som rör Socialnämnden diarieförs av nämndsekreteraren.

Åtgärder

Inriktningen är att synpunkter och klagomål i första hand ska hanteras i den verksamhet/enhet där saken gäller eller problemet uppstått. Genom att synpunkterna och klagomålet hanteras av berörd verksamhet/enhet ges bästa förutsättningar att klara ut vad som hänt, rätta till felaktigheter och brister, ge möjlighet till lärande, förändring och med det utveckling. Den enskilde ska, om han/hon så önskar, kunna lämna sin synpunkt/klagomål till ansvarig chef eller till nästa högre beslutsnivå.

Om den som tagit emot synpunkten/klagomålet vidarebefordrar ärendet till annan del av organisationen ansvarar denne för att informera den som framfört saken om vart ärendet lämnats.

På varje enhet ska finnas lokala tillämpningsanvisningar eller rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen som bl a tydliggör ärendegång och ansvar. Chefen på kontoret/ enheten ansvarar för att lokala rutiner för synpunkts- och klagomålshanteringen finns upprättade. All personal ska ha god kunskap om och följa riktlinjer och rutiner.

Klagomål som inkommer till Socialnämnden på insatser som nämnden beviljar ska alltid utredas självständigt av nämnden, även då insatsen utförs inom ramen för en utförares verksamhet.

Den som framfört synpunkten/klagomålet ska få snabb återkoppling om vidtagna åtgärder (förutsatt att personen lämnat namn, telefonnummer och/eller e-postadress). Den som klagat ska vid längre handläggningsförfarande underhand hållas underrättad om vad som händer.

Är den enskilde vid klagomål trots åtgärder fortfarande missnöjd ska ärendet rapporteras till närmast högre beslutsnivå för fortsatt hantering.

Redovisning

Synpunkter och klagomål är också viktiga att använda som underlag för socialnämndens planering och utveckling av tjänsterna. Som ett led i kvalitetsuppföljning sammanställs varje år de synpunkter och klagomål som kommit in för redovisning till socialnämnden.

Samtliga utförare redovisar efter årets slut till Socialnämnden alla inkomna synpunkter/klagomål och vidtagna åtgärder. På samma sätt sammanställer beställaren (socialkontoret) de synpunkter och klagomål som inkommit dit.

Redovisningen innehåller uppgift över;

- Antal inkomna synpunkter och klagomål.
- Uppgift över vad saken gällt (bemötande, självbestämmande/integritet, inflytade/delaktighet, samordning eller samplanering, tillgänglighet, information, handläggning, personlig omvårdnad, serviceinsatser, kontaktperson, personalkontinuitet, trygghet/säkerhet, aktiviteter, kost/måltider eller annat) och vilka åtgärder som vidtagits.
- Antal inkomna synpunkter och klagomål som överlämnats till nästa beslutsnivå för åtgärd.