

Socialnämndens arbetsutskott

§ 73

Revidering av riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering (SN18/114)

Beslut

Förslag till Socialnämnden

Socialnämnden beslutar att fastställa de reviderade riktlinjerna för synpunkts- och klagomålshantering.

Sammanfattning

I beslut den 5 juni 2018 ställde Inspektionen för vård och omsorg (IVO) krav på att Socialnämnden i Ekerö kommun skulle inkomma med en redogörelse för hur nämnden fortsättningsvis kommer att utreda inkommande klagomål på nämndens verksamhet och insatser som nämnden beviljar. I samband med beslutet riktade IVO kritik mot Socialnämnden i Ekerö kommun för att den i ett individärende inte gjort en självständig bedömning av inkommande klagomål utan överlätit detta till en utförare.

I en redogörelse som skickades till IVO i augusti 2018 åtar sig Socialnämnden att se över sina riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering innan den 31 december 2018. IVO fattade den 26 september 2018 beslut om att avsluta ärendet utifrån de åtgärder nämnden utlovat.

Riktlinjerna har nu reviderats på följande punkter:

1. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, som inte var antagna när riktlinjerna upprättades, har skrivits in i riktlinjerna.
2. Under rubriken "Åtgärder" har ett tillägg gjorts om att Socialnämnden ska göra en självständig bedömning av inkommande synpunkter och klagomål på nämndens verksamhet och insatser som nämnden beviljar.
3. Texten har i övrigt aktualiserats och justerats för korrigerande av formalia.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande - Revidering av riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering
- Riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering inom socialtjänsten i Ekerö kommun

Expedieras till

Socialkontoret

Socialnämndens arbetsutskott