

Lokal rutin vid synpunkter och klagomål.

Synpunkter och klagomål kan framföras både muntligt och skriftligt.

Muntliga synpunkter är lika viktiga som skriftliga men lättare att tappa bort.
Skriv därför ALLTID ner synpunkter och klagomål.

Blanketter:

Synpunkter/klagomål:

Det finns en särskild blankett för *synpunkter/klagomål*.

Den fyller den som mottagit synpunkten/klagomålet och den som framfört synpunkten/klagomålet i tillsammans.

Vi vill bli bättre

Där finns även blanketten *Vi vill bli bättre*, där brukare eller personer i nätverket kan skicka synpunkter, i första hand till verksamhetschef, men även till kvalitetschefen inom företaget.

Blanketterna delas ut till brukare och god man/förvaltare vid inflyttning på servicebostaden. Blanketten sitter även på anslagstavlan i vardagsrummet.

När jag tar emot synpunkter/klagomål.

- Ta dig tid att lyssna på synpunkter från boende, deras nätverk och övriga som kommer i kontakt med vår verksamhet, det är ett bra sätt att förbättra vår verksamhet. Alla har skyldighet att ta emot synpunkter och klagomål.
- Lyssna utan att avbryta eller gå i försvar. Svara på det du kan och erkänn eventuella fel som har begåtts.
Ställ frågor för att få en så bra bild som möjligt av situationen.
- Om du känner att du inte har tillräcklig information:
be att få återkomma när du tagit reda på mer fakta eller hänvisa till arbetsledare eller verksamhetschef.
- Om det är frågor utanför ditt kompetensområde, eller ansvarsområde:
hänvisa till rätt person. Exempelvis biståndsbedömare eller sjukvårdsansvarig.
- Ta alltid synpunkter på allvar: notera synpunkten i boendes journalanteckningar under rubriken Synpunkter/klagomål.

- Om det inte direkt rör en boende- notera i de allmänna anteckningarna.

Är klagomålet av allvarlig eller av principiellt viktig natur är det en särskild händelse och ska rapporteras till in till regionledningen. För detta ansvarar verksamhetschefen. (se Lokal rutin för allvarlig händelse).

- Be den som framför synpunkten/klagomålet att fylla i blanketten **Vi vill bli bättre** eller att ni gemensamt kan fylla i blanketten **Synpunkter/klagomål**. Vill/kan de inte skriva fyller mottagaren av klagomålet i blanketten och lämnar till verksamhetschefen. Dokumentera ÄVEN i Safedoc.
- Skriv händelserapport i ADD
- Blanketten sätts in i boendes pärm eller om det är ett allmänt klagomål i pärmen för Lokalt kvalitetsledningssystem.
- Återkoppla till synpunktslämnaren inom 48 timmar.
- Synpunkter & klagomål diskuteras på arbetsplatsträffarna och tas upp som en händelse med förbättringsåtgärder, ansvarig och uppföljning. (se Lokal rutin händelsehantering).
- Vid behov upprättas åtgärdsprogram.
- Om det är synpunkter om mindre saker som går att åtgärda direkt- gör det.

Uppföljning av klagomål:

1. Åtgärda eventuella brister.
2. Kom fram till åtgärder.
Möte med synpunktslämnaren, APT, Konferenser, Kvalitetsgruppsmöte.
Protokollförs.
3. Följ upp resultat av åtgärder.
Arbetsmiljöhjulet, APT var 3:e månad, Konferenser, Kvalitetsgruppsmöten,
Möte med synpunktslämnaren.
4. Dokumentera både åtgärder och uppföljningar, gäller det en boende sker det i Parasol, annars sker det på överenskommet sätt.
Åtgärdsplaner skrivs vid behov, Kan ske med signeringslistor, utvärderingar osv
5. Återkoppla till den som lämnat klagomålet.
Boka tid för möte.

En återkoppling, antingen muntligt eller skriftligt, ska alltid ske inom 48 timmar av ansvarig verksamhetschef till den person som har lämnat in klagomål/synpunkter. Senast efter ytterligare 5 dagar ska en återkoppling ske till berörd person om vilka åtgärder som vidtagits eller planerats.

Om uppföljningen bedöms ta längre tid kontaktar ansvarig chef kunden och eventuellt hans närstående och informerar om vad som händer i ärendet och när utredningen beräknas vara färdig.

Verksamhetschefen ser till att det sker återkoppling till kund och hans närstående när uppföljningen avslutas.

Om kund eller dennes anhörig inte är nöjd med återkoppling man fått från verksamhetschef, ska verksamhetschef informera att man kan ta klagomål/synpunkter vidare till IVO (inspektionen för vård och omsorg).

Återkoppling av ankomna synpunkter eller klagomål, förslag på förbättringar sker regelbundet till personal i verksamheten av verksamhetschef. Det görs på konferenser, arbetsplatsträffar och kvalitetsgruppsmöte.

Upprättade handlingsplaner, som rör en brukare förvaras i brukares sociala journal.

I pärmen för lokalt kvalitetsledningssystem förvaras årliga sammanställningen av synpunkter och klagomål med handlingsplan och uppföljningar, samt utvärdering av dessa.

Synpunkter och klagomål sammanställs årligen i den lokala verifieringen, på Solbacken innan egenkontrollen. Det följs även upp enligt det systematiska arbetsmiljöarbetet i arbetsmiljöhjulet, samt enligt de överenskommelser som träffats mellan den som lämnat och den som tagit emot synpunkten/klagomålet.

Ansvarsfördelningen är:

- Kvalitetsutvecklarna i regionen ansvarar för att det finns riktlinjer
- Regionledningen ansvarar för uppföljning av verksamhetens hantering av synpunkter och klagomål.
- Verksamhetschef ansvarar för att synpunkter och klagomål tas emot på rätt sätt i verksamheten. En lokal rutin ska beskriva hur verksamheten tar emot och dokumenterar synpunkter och klagomål och den ska vara känd av alla medarbetarna.
- Medarbetarna ansvarar för att ta emot och hantera inkomna synpunkter och klagomål enligt lokal rutin.