

Synpunkter och klagomål är viktiga. De bidrar till att förändra och förbättra våra verksamheter.

Inom sektion LSS ska det vara lätt att framföra sin åsikt. Vi ska ta tillvara på den information vi får. Alla som lämnar en synpunkt eller ett klagomål ska känna att vi tar deras åsikter och upplevelser på allvar. Det gäller såväl från våra brukare, deras anhöriga och representanter som från andra personer vi möter genom vårt arbete.

## SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL -Sektion LSS

**Den som lämnar en synpunkt eller klagomål ska mötas av respekt, engagemang och ett professionellt förhållningsätt.**

Det finns flera sätt att lämna en synpunkt eller ett klagomål. Personen kan använda en skriftlig blankett, maila, smsa, ringa eller framföra den muntligt på plats. Den som tar emot en muntlig synpunkt ansvarar för att skriva ned den.



Den som har framfört en synpunkt ska snabbt och på ett enkelt sätt få sitt ärende utrett, åtgärdat samt få återkoppling kring detta. (Förutsatt att personen lämnat sina kontaktuppgifter.) Om en synpunkt vidarebefordras till en annan enhet ska den som lämnat synpunkten få information om detta.

**Alla synpunkter och klagomål ska diarieföras på respektive enhet av ansvarig enhetschef.**

## RUTIN FÖR INKOMNA SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

Varje enhet ska registrera och dokumentera synpunkten/klagomålet. Ansvarig chef diarieför ärendet.

1. Synpunkt/klagomål/förslag lämnas per telefon, brev, e-post eller muntligt vid besök
2. Om synpunkten framförs muntligt ansvar den som tar emot den för att skriva ned den
3. Om synpunkten/klagomålet berör den som tar emot ärendet ska detta lämnas över till närmaste ansvarig chef för vidare hantering.
4. Synpunkten utreds och åtgärdas direkt om möjligt
5. Synpunkter och klagomål från brukare som berör dennes insatser och stöd ska dokumenteras i dennes journal i Pulsen Combine.
6. Nedskrivna synpunkter vidarebefordras till enhetschef
7. Enhetschef diarieför, utreder och åtgärdar vid behov samt återkopplar till personen om detta inte gjorts i punkt 4.
8. För diarieföring används Excel-filen "Diarieföring och statistik för synpunkter och klagomål Sektion LSS".
9. Inkomna synpunkter/klagomål samt dess tillhörande dokumentation förvaras av respektive enhetschef och gallras i januari 2 år efter inkommande.

Arbetet med synpunkter och klagomål är ett viktigt redskap i vårt kvalitetsarbete och ska årligen sammanställas. Detta görs i dokumentet "Diarieföring och statistik för synpunkter och klagomål Sektion LSS".

Varje enhetschef sammanställer sina verksamheters synpunkter/klagomål enligt nedan och rapporterar detta till sektionsledningen i december varje år. Sektionsledningen sammanställer och rapporterar till Socialnämnden senast 31 december enligt särskild rutin.

Redovisning av totalt antal synpunkter samt per kategori

- Totalt antal synpunkter
- Tillgänglighet
- Bemötande
- Delaktighet
- Frågor
- Information
- Utförande
- Personalbemanning
- Beröm
- Övrig

**Tillsammans skapar vi bättre verksamheter!**