

# Riktlinje för hantering av synpunkter och klagomål

- Fastställd av socialnämnden 2021-02-10, Dnr SN18/114

## Innehållsförteckning

Inledning.....	2
Syfte.....	2
Grundläggande principer.....	2
Riktlinjernas omfattning.....	3
Information om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål.....	3
Registrering.....	3
Åtgärder.....	3
Sammanställning av inkomna synpunkter/klagomål.....	4

## 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 det systematiska förbättringsarbetet är synpunkts- och klagomålshantering. Synpunkter och klagomål som inkommer från brukare, närstående, allmänhet, samarbetspartners med flera ger inte bara möjlighet att hantera och åtgärda problem eller missförstånd som uppstått i ett enskilt ärende utan erbjuder också underlag för utveckling av verksamheten som helhet. För att det ska fungera krävs att hela organisationen har ett gemensamt och positivt synsätt på synpunkter och klagomål.

Följande riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering har fastställts av socialnämnden och omfattar hela socialtjänsten, d v s både beställare och utförare som utför verksamhet på socialnämndens uppdrag. Riktlinjerna ingår i socialnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och utgår från Socialstyrelsens anvisningar<sup>1</sup>.

Externa utförare som utför tjänster eller bedriver verksamhet på uppdrag av socialnämnden ska se till att det i verksamheten finns lokala rutiner utifrån dessa riktlinjer för att säkerställa att verksamheten på ett systematiskt sätt arbetar med synpunkter och klagomål samt bedriver ett aktivt förbättringsarbete kopplat till dessa. Socialförvaltningens interna hantering av synpunkter och klagomål beskrivs i *socialförvaltningens rutin för synpunkter och klagomål*.

## Syfte

För att utveckla kvaliteten på de insatser socialförvaltningen erbjuder enskilda samt få kännedom om hur medborgarna upplever det arbete som socialförvaltningen bedriver är det viktigt att få kännedom om vad som är bra men framförallt, vad som kan bli bättre. Ett systematiskt arbete med synpunkter och klagomål ger goda möjligheter att uppmärksamma både brister i verksamheten samt identifiera nya eller icke tillgodosedda behov hos kommunmedborgarna.

Syftet med riktlinjen är att ge stöd och vägleda hur förvaltningen arbetar med inkomna synpunkter och klagomål och hantering av dessa, och därigenom i större utsträckning ta tillvara på medborgarnas åsikter.

## Grundläggande principer

Det ska vara enkelt att lämna en synpunkt eller klagomål och synpunkter och klagomål ska välkomnas. De ska tas emot på ett professionellt och respektfullt sätt, där den enskilde ska känna sig trygg med 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. Den enskilde ska omgående få bekräftat att synpunkten/klagomålet tagits emot, få uppgifter om vem som är ansvarig samt hur ärendet omhändertas och hanteras.

Synpunkter och klagomål ska hanteras så skyndsamt som möjligt och på ett rättssäkert sätt av den enhet som synpunkten eller klagomålet berör.

---

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

### **Riktlinjernas omfattning**

Riktlinjerna omfattar hanteringen av synpunkter i form av positiva eller negativa uppfattningar, iakttagelser, åsikter, förslag samt klagomål. Tillbud och avvikelser omfattas inte av synpunkts- och klagomålshanteringen, för dessa ärenden finns särskilda riktlinjer och rutiner.

#### *Lex Sarah/lex Maria*

En del klagomål/synpunkter som kommer till verksamhetens kännedom kan innebära ett missförhållande eller en allvarlig vårdskada. Händelsen behöver då hanteras både som ett klagomål, men också utredas vidare som ett missförhållande eller vårdskada. Det vill säga att en lex Sarah eller lex Maria utredning bör inledas vilket görs enligt respektive rutin och riktlinje för dessa.

Klagomålet hanteras genom att den enskilde får återkoppling om att klagomålet avslutats och att en lex Sarah eller lex Maria utredning har inletts. Tänk på att den enskilde inte alltid har rätt att få samtlig information av utredningen och åtgärder på grund av sekretess.

#### *Rätten att överklaga ett beslut*

Hanteringen av synpunkter och klagomål ska inte blandas ihop 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.

### **Information om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål**

Synpunkter och klagomål kan lämnas på olika sätt, genom samtal med personal, via brev, e-post, telefon, e-tjänst etc. Lättillgänglig och lättläst information om möjlighet att lämna synpunkter och klagomål ska finnas tillgänglig på kommunens hemsida, genom särskild broschyr och det ska därtill ges muntlig information om synpunkter och klagomål.

### **Registrering**

Samtliga synpunkter och klagomål ska registreras och ges ett löpnummer/diarienummer. Registrering ska ske i den verksamhet som synpunkten/klagomålet berör bl. a för att ärendet lätt ska kunna spåras. Om synpunkten/klagomålet avser annan utförare eller annan del av kommunens verksamhet ansvarar den som mottagit ärendet att vidarebefordra till rätt verksamhet. Den som tar emot synpunkten/klagomålet ansvarar även för att informera den enskilde om att ärendet vidarebefordrats till en annan del av organisationen

### **Åtgärder**

Synpunkter och klagomål hanteras av berörd verksamhet/enhet vilket ger goda förutsättningar att utreda händelsen, samt åtgärda felaktigheter och brister. Den enskilde ska, om han/hon så önskar, kunna lämna sin synpunkt/klagomål till ansvarig chef eller till högre beslutsnivå

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.

### **Sammanställning av inkomna synpunkter/klagomål**

Genom analys av inkomna synpunkter och klagomål kan mönster och trender som inte framkommer i enskilda ärenden upptäckas. Framkommer mönster och trender som indikerar på brister i verksamhetens kvalitet ska verksamheten se över så att den har ändamålsenliga processer och rutiner för att säkra sin kvalitet.

Socialnämnden ska för kännedom delges de synpunkter/klagomål som inkommit varje år – en sammanställning av samtliga synpunkter/klagomål ska ske för information till nämnden utifrån specifika områden;

1. Antal inkomna synpunkter och klagomål och
2. Vad synpunkterna/klagomålen avser;
  - Tillgänglighet
  - Bemötande
  - Delaktighet
  - Frågor
  - Information
  - Utförande
  - Personalbemanning
  - Beröm
  - Övrigt