 <p>Sundbybergs stad</p> <p>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</p>	RU2.4 Dokumentnamn Rutin för hantering av synpunkter och klagomål			
	Huvudprocess Ledning	Verksamhetsprocess Alla	Delprocess Alla	Enhet Alla
Fastställd av/dokumentansvarig Chef utveckling och uppföljning/utvecklingsledare	Fastställd datum 2010-10-08	Reviderad datum 2022-04-05	Version 5	Sida Sida 1 av 4

Syfte

Alla synpunkter och klagomål som inkommer till äldreomsorgen inom sektorn välfärd och omsorg och som berör vår verksamhet ska hanteras på ett systematiskt sätt. Synpunkter och klagomål är en del i det systematiska kvalitetsarbetet.

Synpunkterna/klagomålen är diarieförd handling och ska bevaras. Det innebär att handlingen registreras, får ett tilldelat diarienummer samt sedermera arkiveras i Sundbybergs stads kommunarkiv. Innehållet i synpunkten/klagomålet kan även omfattas av sekretess, vid alla förfrågningar om utlämnande av allmänna handlingar görs en menprövning om informationen kan röjas.

Statistik över inkomna klagomål bevaras/arkiveras årsvis.

Omfattning

Rutinen omfattar alla verksamheter inom äldrenämndens ansvarsområden.

Ansvar


Ledningsgrupp deltar i ett aktivt förbättringsarbete genom att följa upp klagomål och ta del av den kvartalsvis sammanställda analysen.

Chef för utveckling och uppföljning ansvarar för att denna rutin är känd, följs upp och revideras.

Utredare/utvecklingsledare sammanställer inkomna synpunkter och klagomål som biläggs till tertialrapporter tre gånger om året.

Enhetschef ansvarar för att synpunkter och klagomål blir besvarade skyndsamt, senast inom 15 arbetsdagar. Överstiges svarstiden måste anledning till detta anges vid svarsmejl. Redogör för inkomna synpunkter och klagomål vid ex. APT, kvalitetsråd eller dylikt.

Registrator ansvarar för hantering i diariesystemet Public 360 samt skickar bekräftelsemejl till den enskilde att klagomålet mottagits. Detta sker via mejl eller brev, där diarienummer anges.

 <p>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</p>	RU2.4 Dokumentnamn Rutin för hantering av synpunkter och klagomål			
	Huvudprocess Ledning	Verksamhetsprocess Alla	Delprocess Alla	Enhet Alla
Fastställd av/dokumentansvarig Chef utveckling och uppföljning/utvecklingsledare	Fastställd datum 2010-10-08	Reviderad datum 2022-04-05	Version 5	Sida Sida 2 av 4

Tillvägagångssätt



Mottagande av synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål kan vara händelser av både positiv och negativ karaktär inom verksamheterna och kan inkomma på olika sätt som ex via telefonsamtal, brev, mail eller personliga möten.

Den som inkommer med en synpunkt eller klagomål måste alltid få information om hur processen går till. Mottagaren ska informera den enskilde om att synpunkter och klagomål registreras i diariet och att verksamheten ska återkoppla med ett svar till den enskilde som också registreras i diariet.

Process


1. I första hand försöker du få den enskilde att med egna ord skriva ner sin synpunkt/sitt klagomål i avsedd blankett för synpunkter och klagomål eller via e-post. I andra hand meddelar du att du kan vara behjälplig att fylla i blanketten. Meddela att du kan bifoga ett svarskuvert till blanketten.

När du uppfattar något i samtalet som kan tolkas som en synpunkt/klagomål kan du uttrycka dig exempelvis såhär:

” Detta låter som ett klagomål och jag skickar gärna hem en blankett för synpunkter/klagomål om du vill?”

”Synpunkter som berör vår verksamhet är en viktig del av vårt kvalitetsarbete, så vi ser gärna att så många som möjligt kommer äldreomsorgen tillkänna.”

2. Meddela att synpunkten/klagomålet kommer att registreras i diariet och att händelsen utreds vidare enligt rutin. Ett svar kommer att skickas till den enskilde från ansvarig chef inom 15 dagar.

 <p>Sundbybergs stad</p> <p>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</p>	RU2.4 Dokumentnamn Rutin för hantering av synpunkter och klagomål			
	Huvudprocess Ledning	Verksamhetsprocess Alla	Delprocess Alla	Enhet Alla
Fastställd av/dokumentansvarig Chef utveckling och uppföljning/utvecklingsledare	Fastställd datum 2010-10-08	Reviderad datum 2022-04-05	Version 5	Sida Sida 3 av 4

Om den enskilde är tveksam till att inkomma med synpunkten/klagomålet

Om den enskilde fortfarande är tveksam till att inkomma med synpunkten/klagomålet kan du informera om rätten att vara anonym. Detta innebär att den enskilde inte får någon återkoppling på synpunkten/klagomålet men att ärendet utreds och ett svar registreras i diariet från verksamheten. Upprepa också möjligheten med att vara behjälplig med att fylla i blanketten.


Om den enskilde inte vill inkomma med synpunkten/klagomålet

Om det rör sig om en allvarlig händelse men den enskilde inte vill inkomma med synpunkten/klagomålet trots erbjudande om hjälp samt info om anonymitet kan det röra sig om en avvikelse (se rutin för avvikelshantering). För att göra en bedömning om det rör sig om en avvikelse så rådgör du med din närmsta chef. Om det inte anses vara en avvikelse så avslutas ärendet här.

Synpunkter och klagomål skickas alltid till nämndbrevlådan, aldrenamnden@sundbyberg.se eller via post till sektorn.

Ärendegång

1. Inkommande synpunkt och klagomål (OBS! även vid positiva synpunkter är det viktigt att säkerställa att den enskilde vill framföra det som en synpunkt enligt rutin)
2. Mottagaren skickar vidare informationen till nämndbrevlådan aldrenamnden@sundbyberg.se eller via post.
3. Registrator diarieför synpunkten och klagomålet i Public 360.
4. Registrator meddelar den enskilde att klagomålet är mottaget, diarienumret för ärendet samt att svar kommer inom 15 dagar från ansvarig chef.
5. Vid synpunkter och klagomål inom verksamhet i egen-regi skickas klagomålet direkt till ansvarig chef.
6. Vid synpunkter och klagomål inom verksamhet i privat regi skickas klagomålet till utredare på enhet utveckling och uppföljning.
7. Synpunkten och klagomålet skickas till ansvarig chef med information om att svar ska inkomma skyndsamt eller senast inom 15 arbetsdagar.
8. Utredning av klagomål.
9. Ansvarig chef svarar den enskilde samt skickar svar till nämndbrevlåda aldrenamnden@sundbyberg.se eller via post och till eventuell utredare.
10. Utredare bevakar att svaret inkommer inom 15 arbetsdagar från ansvarig chef inom privat verksamhet. Registrator bevakar att svar inkommer från verksamheter i egen regi.

 <p>Sundbybergs stad</p> <p>Äldreomsorg Sundbyberg Ledningssystem</p>	RU2.4 Dokumentnamn Rutin för hantering av synpunkter och klagomål			
	Huvudprocess Ledning	Verksamhetsprocess Alla	Delprocess Alla	Enhet Alla
Fastställd av/dokumentansvarig Chef utveckling och uppföljning/utvecklingsledare	Fastställd datum 2010-10-08	Reviderad datum 2022-04-05	Version 5	Sida Sida 4 av 4

11. Efter bedömning kan svaret behöva kompletteras.
12. Registrator registrerar svaret och avslutar ärendet i Public 360.
13. Utredare/utvecklingsledare gör tertialvis sammanställning och analys av inkomna synpunkter och klagomål.

Uppföljning och systematiskt kvalitetsarbete

1. Enhetschef redogör för inkomna synpunkter och klagomål vid ex. APT, kvalitetsråd eller dylikt samt driver förbättringsarbete kopplat till inkomna synpunkter och klagomål.
2. En sammanställning och analys görs av inkomna synpunkter och klagomål som redovisas i olika forum exempelvis i samband med ledningens genomgång.

Utrustning

Public 360

Referenser

Kommunikationspolicy i Sundbybergs stad
RU2.2 Rutin Lex Sarah
MAS-rutin 5.2 Rutin Lex Maria-anmälan

Referensdokument

BL2.4A Blankett synpunkter och klagomål

Bilaga