 <p>Sundbybergs stad</p> <p>Äldreförvaltningen Sundbyberg Ledningssystem</p>	RU 2.4 Dokumentnamn Rutin för hantering av synpunkter och klagomål			
	Huvudprocess Ledning	Verksamhetsprocess Alla	Delprocess Alla	Enhet Alla
Fastställd av/dokumentansvarig Förvaltningschef/ Utvecklingsstrateg	Fastställd datum 2010-10-08	Reviderad datum 2019-04-08	Version 4	Sida Sida 1 av 4

Syfte

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

Notera att: 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 äldreförvaltningen oavsett driftsform.

Ansvar

Förvaltningschef ansvarar för att denna rutin är känd, följs upp och revideras.

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


Utvecklingsstrateg sammanställer och redovisar inkomna synpunkter och klagomål 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.

Nämndsekreterare 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.

Tillvägagångssätt



 <p>Äldreförvaltningen Sundbyberg Ledningssystem</p>	RU 2.4 Dokumentnamn Rutin för hantering av synpunkter och klagomål			
	Huvudprocess Ledning	Verksamhetsprocess Alla	Delprocess Alla	Enhet Alla
Fastställd av/dokumentansvarig Förvaltningschef/ Utvecklingsstrateg	Fastställd datum 2010-10-08	Reviderad datum 2019-04-08	Version 4	Sida Sida 2 av 4

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, i andra hand meddelar kan du 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 förvaltningen 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.

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 äldreförvaltningen utreder ärendet och registrerar ett svar i diariet från verksamheten. Upprepa också möjligheten med att vara behjälplig med att fylla i blanketten.

 <p>Sundbybergs stad</p> <p>Äldreförvaltningen Sundbyberg Ledningssystem</p>	RU 2.4 Dokumentnamn Rutin för hantering av synpunkter och klagomål			
	Huvudprocess Ledning	Verksamhetsprocess Alla	Delprocess Alla	Enhet Alla
Fastställd av/dokumentansvarig Förvaltningschef/ Utvecklingsstrateg	Fastställd datum 2010-10-08	Reviderad datum 2019-04-08	Version 4	Sida Sida 3 av 4

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 nämndsekreterare.

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. Nämndsekreteraren diarieför synpunkten och klagomålet i Public 360.
4. Nämndsekreteraren skickar vidare synpunkten och klagomålet till berörd enhetschef och utredare med information om att svar ska inkomma skyndsamt eller senast inom 15 arbetsdagar. Vid klagomål inom hemtjänst eller äldreboende skickas även kopia till utredare som bevakar att svar inkommer från utföraren.
5. Nämndsekreteraren meddelar den enskilde att klagomålet är mottaget och att verksamheten är meddelad, samt diarienummer för ärendet.
6. Utredning av klagomål.
7. Enhetschef svarar den enskilde samt skickar svar till nämndbrevlåda aldrenamnden@sundbyberg.se eller via post och till eventuell utredare.
8. Vid behov kan svaret behöva kompletteras.
9. Nämndsekreteraren registrerar svaret och avslutar ärendet i Public 360.
10. Utvecklingsstrateg gör tertialvis sammanställning och analys av inkomna synpunkter och klagomål som dras på ledningsgruppen samt i äldrenämnden.

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.

 <p>Sundbybergs stad</p> <p>Äldreförvaltningen Sundbyberg Ledningssystem</p>	RU 2.4 Dokumentnamn Rutin för hantering av synpunkter och klagomål			
	Huvudprocess Ledning	Verksamhetsprocess Alla	Delprocess Alla	Enhet Alla
Fastställd av/dokumentansvarig Förvaltningschef/ Utvecklingsstrateg	Fastställd datum 2010-10-08	Reviderad datum 2019-04-08	Version 4	Sida Sida 4 av 4

- Utvecklingsstrateg gör tertialvis sammanställning och analys av inkomna synpunkter och klagomål som redovisas på äldreförvaltningens ledningsgrupp samt i äldrenämnden, på utförarenhetens ledningsgrupp och 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

Manual Synpunkts- och klagomålshantering i 360

Stöddokument för medarbetare

Bilaga