

UPPDATERAD
September 2024



KARLSTADS KOMMUN

SYNPUNKT- OCH KLAGOMÅLSHANTERING

RIKTLINJE FÖR HANTERING AV SYNPUNKTER
OCH KLAGOMÅL



Typ av styrdokument	
Beslutsdatum	2014-01-22
Beslutande instans	Riktlinjegrupp
Revidering	2024-09-24
Dokumentansvarig	Socialt ansvarig samordnare



ANVISNING

Regler inriktade på metod och tillvägagångssätt. Fokuserar på utförande av en viss åtgärd, sätter gränser och förbjuder vissa beteenden.



HANDLINGSPLAN

Visar konkret hur ett visst uppdrag ska genomföras och följas upp genom att specificera åtgärder, tidplan och ansvar.



PLAN

Utgår från politisk styrning och beskriver vad kommunen vill uppnå inom ett visst område. En plan är planerande och framtidsytande, här beskrivs önskad förändring och utveckling i form av insatser, men utan att specificera utförande eller metod. Kan innehålla mål.



POLICY

Uttrycker ett övergripande förhållningssätt i form av principer och inriktningar. Kortfattad styrning för bedömning och agerande i olika frågor. Nära kopplad till normer och värderingar.



RIKTLINJE

Vägledning som anger ramarna för handlingsutrymme i en viss fråga. Syftar till att skapa en gemensam norm för ett önskat beteende: som en slags handbok.



VERKSAMHETSPLAN

Visar konkret hur verksamheten ska fullgöra sitt uppdrag och uppfylla målen under ett visst år utifrån givna budgetramar. Kan innehålla mål.

RIKTLINJE FÖR HANTERING AV SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL

BAKGRUND

I Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) finns bestämmelser som anger att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Det finns även reglerat i patientlagen (2014:821) hur klagomål och synpunkter ska hanteras och besvaras.

Vård- och omsorgsförvaltningens synpunktshantering ingår i förvaltningens ledningssystem. I enlighet med ovan nämnda föreskrift ska vård- och omsorgsförvaltningen ta emot och utreda synpunkter på verksamhetens kvalitet som en del i det ständiga förbättringsarbetet. Inkomna synpunkter ska sammanställas och analyseras för att eventuella mönster och trender avseende kvalitetsbrister ska synliggöras. Åtgärder för att säkra verksamhetens kvalitet och åtgärder för att förbättra verksamhetens processer och rutiner ska vidtas. I begreppet synpunkter ingår både klagomål och beröm.

SYFTE

Syftet är att säkerställa att det finns ett system för hur synpunkter uppmärksammas och hanteras inom vård- och omsorgsförvaltningen.

MÅL

Målet är att genom systematiskt arbete med synpunkter utveckla och säkerställa att de tjänster som levereras är av god kvalitet.

METOD

Synpunkter som inkommer till förvaltningen utgör en del av de avvikelser som verksamheten mottar. Dessa avvikelser sammanställs, analyseras och används som underlag i förvaltningens egenkontroll.

Inom vård- och omsorgsförvaltningen kan synpunkter lämnas på flera sätt, till exempel via e-tjänst på www.karlstad.se, på blanketten ”Synpunkter och klagomål”, via e-post, telefon eller vid en personlig kontakt. Oavsett hur synpunkten kommer till förvaltningen ska den hanteras. I de fall någon muntligen framför en synpunkt ska denne tillfrågas om hen vill att synpunkten antecknas och hanteras som en skriftlig synpunkt. Det är då viktigt att informera om att synpunkten diarieförs. Om den som framför synpunkten inte vill att synpunkten hanteras som en skriftlig synpunkt måste det som framkommer i samtalet ändå hanteras i verksamheten. Likaså ska en synpunkt som framförts anonymt hanteras i verksamheten.

När synpunkten gäller en omsorgstagare med insatser från vård- och omsorgsförvaltningen ska det alltid dokumenteras i dennes journal hur synpunkten hanterats och vilka eventuella åtgärder som vidtagits med anledning av synpunkten.

Ansvarsfördelning vid hantering av synpunkter

- Den som tar emot en skriftlig synpunkt ansvarar för att den kommer till diariet. Originalhandlingen lämnas till registrator eller motsvarande som diarieför synpunkten.
- När handlingen diarieförs gör registrator eller motsvarande en sekretessbedömning.
- Diariet skickar inom två dagar en bekräftelse till den som lämnat synpunkten om att synpunkten mottagits samt information om vem som kommer att handlägga synpunkten (vanligtvis ansvarig chef).
- Avser synpunkten egen regi skickar diariet synpunkten till ansvarig handläggare samt en kopia till verksamhetsansvarig chef och tillsynsenheten.
- Avser synpunkten extern utförare skickas synpunkten från diariet till tillsynsenheten. Gäller synpunkten fler verksamhetsområden skickar tillsynsenheten synpunkten till samtliga handläggare och ett gemensamt svar skall ges.
- Avser synpunkten fler än ett verksamhetsområde inom egen regi utser diariet en huvudhandläggare på det verksamhetsområdet som representerar den största delen av synpunkten. Diariet skriver instruktion att svar/tjänsteanteckning på synpunkten skall skrivas ihop med annat, aktuellt verksamhetsområde. Synpunkten skickas till huvudhandläggare. Det är huvudhandläggaren som är ansvarig att lämna ett svar/tjänsteanteckning till diariet för diarieföring.
- Ansvarig handläggare ska besvara synpunkten inom två veckor, i svaret ska det framgå en förklaring till det inträffade och vilka eventuella åtgärder som kommer att vidtas. Om det visar sig att verksamheten har brustit i sina åtaganden ska svaret även innefatta en ursäkt. Lämnas svaret skriftligen ska den som lämnat synpunkten få originalet, en kopia ska diarieföras. Har svaret lämnats muntligen ska ansvarig handläggare göra en tjänsteanteckning som diarieförs.
- Synpunkten ska besvaras på lämpligt sätt med hänsyn till synpunktens art och omsorgstagarens/patientens förmåga att tillgodogöra sig information.
- Omsorgstagaren/patienten ska få återkoppling på synpunkten även om den av ansvarig chef uppfattas som obefogad.
- Originalhandling skickas till registrator eller motsvarande för diarieföring och expediering till den som lämnat synpunkten. Mottagarens namn och adress ska framgå av handlingen.
- Ansvarig handläggare ansvarar för sekretessbedömning men det är oftast registrator eller motsvarande som gör själva sekretessmarkeringen i handlingen.
- Kopia på svaret skickas från diariet till tillsynsenheten. Avser synpunkten egen regi skickas även en kopia till verksamhetsansvarig chef.
- Ansvarig handläggare informerar fortlöpande verksamhetsansvarig chef (gäller egen regi).
- Respektive verksamhet ansvarar för att systematiskt arbeta med de brister i kvalitet som uppmärksammas genom synpunktshantering.
- Tillsynsenheten bevakar att synpunkter besvaras enligt riktlinjen samt ansvarar för förvaltningsövergripande statistik och analys avseende synpunkter.



KARLSTADS KOMMUN

Karlstads kommun, vård- och omsorgsförvaltningen, 651 84 Karlstad.
Tel: 054-540 00 00. E-post: karlstadskommun@karlstad.se. Webbplats: karlstad.se.