



Dokumenttyp Rutin synpunkter och klagomål	Beslutad av Omsorgsförvaltningen	Giltig fr o m
Dokumentansvarig Camilla Ryrstedt	Gäller för Omsorgsförvaltningen	Senast reviderad 2017-05-23

## Rutin synpunkter och klagomål

Det är viktigt att vara lyhörd för synpunkter och klagomål eftersom de ger information om vad som behöver förbättras i verksamheten.

Det är också viktigt att informera om möjligheten att lämna synpunkter och att dessa dokumenteras för ett systematiskt förbättringsarbete.

### Vad är synpunkter och klagomål?

Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

### Vem kan lämna synpunkter och klagomål?

Synpunkter och klagomål kan tas emot från:

- brukare och deras närstående
- personal
- vårdgivare
- de som bedriver socialtjänst
- de som bedriver verksamhet enligt LSS
- myndigheter
- föreningar, andra organisationer och intressenter

### Hur ska synpunkter och klagomål rapporteras?

Synpunkter och klagomål kan inkomma muntligt eller skriftligt till någon av verksamhetens personal och ska snarast vidarebefordras till närmaste chef.

Alla synpunkter och klagomål ska diarieföras. Inkommer synpunkter eller klagomål till förvaltningen centralt diarieför nämndsekreteraren ärendet och överlämnar till berörd chef. (kopia går till förvaltningschef, verksamhetschef och omsorgsnämndens ordförande) Inkommer synpunkter eller klagomål till någon enhet ser ansvarig chef till att ärendet snarast överlämnas till nämndsekreterare för diarieföring. Synpunkter och klagomål som avser enskild brukare ska hanteras som en avvikelse.

### *Bekräftelse*

Den som har lämnat synpunkter eller klagomål ska inom fem dagar få besked om vem som tar hand om ärendet. Inom 14 dagar ska vederbörande få besked om vilken åtgärd som vidtagits eller kommer att vidtas. Nämndsekreteraren ombesörjer att bekräftelse skickas ut och lägger kopia i diarieakten.

### *Utredning*

Utredning, som i vissa fall bör vara skriftlig, ska göras av ansvarig chef på den enhet som synpunkten eller klagomålet avser och ska påbörjas omgående. Utredningen ska slutföras inom 14 dagar. Chefen för den berörda enheten ansvarar för att lämpliga åtgärder vidtas omgående om synpunktens eller klagomålets art så kräver. Det är oftast lämpligt att avvakta vad utredningen visar innan man vidtar åtgärder. Den person eller personalgrupp som är berörd ska vara delaktig i utredningen och ge förslag på åtgärder.

### *Information till berörda*

Ansvarig chef ansvarar för att den som lämnat synpunkt eller klagomål delges utredningen samt de åtgärder som vidtagits. Eventuella handlingar eller information om vilka åtgärder som vidtagits, lämnas till nämndsekreterare för diarieföring.

### **Uppföljning**

I januari respektive juli varje år redovisar nämndsekreteraren en sammanställning av inkomna Synpunkter och Klagomål till omsorgsnämnden.

[Broschyr Synpunkter/Förslag och Klagomål](#)