



ÅMÅLS KOMMUN

VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN

2014-02-17

1(3)

Område	VoO Synpunktshantering
Ansvarig, titel	Gunnar Erlandsson Förvaltningschef
Upprättad den	140210
Reviderad den	140822
Giltighetstid	Tillsvidare
Diarienummer	

RUTIN för Synpunktshantering

Muntliga och skriftliga synpunkter och klagomål

Allmänt

- Ringer någon och har synpunkter/klagar över något eller detta framkommer vid ett personligt besök, så förklara att vi har en rutin för att ta vara på de synpunkter och klagomål som kommer in, så att vi kan försöka rätta till och förbättra vårt arbete efter hand.
- Kommer synpunkten via mail: skriv ner synpunkten på förvaltningens synpunktblankett med mailet som bilaga. (Se vidare punkt 3,4)
- Kommer synpunkt via brev se punkt 3,4)

Rutinen är att du:

- 1) Bistår vid behov att fylla i en blankett under samtalets gång.
- 2) Skickar hem en blankett om så önskas.
- 3) Synpunkten **dateras** som inkommen/ankomststämplas av ansvarig enhetschef och **skickas omgående** till nämndsekreterare/registrator i original. Synpunkten förvaras på kansliet i en pärm med flikar för respektive enhet. En kopia förvaras på enheten.
- 4) Ansvarig chef registrerar inkommen synpunkt på särskild blankett i VIBE. Registeringen sker kronologiskt och ska göras omgående.

Besvär – ny ansökan – lex Sarah

Handlar det egentligen om besvär över ett beslut jml SoL, Färdtjänstlagen, LSS eller är det en ny ansökan (den enskilde/anhörig har trott att i det beslut man fått om insatsen så ingår även något annat)? Be personen skriva ner sina invändningar mot beslutet och ge adress till berörd tjänsteman. Handlar det om lex Sarah, i så fall ska det hanteras enligt denna särskilda rutin.

Rätt instans

Visar det sig att synpunkten/klagomålet hör hemma hos annan enhet inom myndigheten eller annan myndighets samarbetspart – förklara det och hänvisa rätt. Erbjud dig att skriva ner ärendet för att skicka det vidare till rätt instans. Gäller saken dig själv, hänvisa med namn och telefon nr till din chef.

2014-02-17

2(3)

Område	VoO Synpunktshantering
Ansvarig, titel	Gunnar Erlandsson Förvaltningschef
Upprättad den	140210
Reviderad den	140822
Giltighetstid	Tillsvidare
Diarienummer	

Allmän handling och sekretess

- Klagomålsblankett som fyllts i under samtal med brukare/klient/vårdtagare eller inkommit skriftligt blir en allmän handling och därmed offentlig. Vid begäran om utlämnande av allmän handling görs en sekretessprövning av uppgifterna i handlingen. Delar av handlingen kan innehålla uppgifter för vilka sekretess gäller.
- **Innehåller handlingen uppgifter om ”enskilds personliga förhållanden”** d.v.s. allt som handlar om den enskildes hälsa, ekonomi, familjeproblem eller dyl. **gäller sekretess enligt 26 kap 1 § OSL.** Originalen läggs i personakten om det rör handläggning i ett personärende. Finns uppgifter om annan persons personliga förhållanden i synpunkten/klagomålet förblir handlingen sekretessbelagd.
- Om skrivelsen enbart innehåller annat, t.ex. synpunkter på tjänsteman, oavsett vad, gäller inte sekretess.

Handläggningsrutiner vid inkomna synpunkter eller klagomål

- **Dokumentera** synpunkterna/klagomålet **på originalblanketten. Synpunkten/klagomålet ska dateras som inkommen/ankomststämplas.**
- Se till att ärendet handläggs på rätt instans av rätt enhetschef
- Ta ställning till sekretessfrågan.
- Registrera på särskild blankett i VIBE och skicka original till nämndsekreterare/registrator som sätter in synpunkten under aktuell enhet i klagomålsfärm.
- Du som chef ser över ärendet för att ta ställning till om en utredning behöver göras eller åtgärdar direkt t.ex. diskuterar förhållningssätt med berörd handläggare, skickar ut mer info till brukare/klient/vårdtagare, ändrar rutiner eller dyl.
- Går ärendet inte att åtgärda snabbt, ta upp det för diskussion på nästa APT. Vad betyder synpunkten/klagomålet? Är det en rutin som behöver ses över? Hur bemöter vi våra brukare/klient/vårdtagare? Har vi brustit i informationen etc. Besluta hur ni går vidare. Dokumentera.



ÅMÅLS KOMMUN

VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN

2014-02-17

3(3)

Område	VoO Synpunktshantering
Ansvarig, titel	Gunnar Erlandsson Förvaltningschef
Upprättad den	140210
Reviderad den	140822
Giltighetstid	Tillsvidare
Diarienummer	

Rutin för uppföljning av inkomna synpunkter/klagomål

- Enhetschef redovisar inkomna synpunkter/klagomål i verksamhetsberättelsen årsvis.
- Enhetschef sammanställer och rapporterar in inkomna synpunkter/klagomål samt åtgärder till vård- och omsorgsnämnden varje halvår.
- Rapportering sker via kvalitetsledningssystemet Stratsys med början under hösten 2014.

Aktuella enheter inom vård och omsorgsförvaltningen

- ✓ Solsäter
- ✓ Åmålsgården/Adolfsberg
- ✓ Illern
- ✓ Ekbacken
- ✓ Hemsjukvården/rehab
- ✓ Hemtjänsten
- ✓ Dagverksamhet
- ✓ IFO
- ✓ Bistånd SoL/LSS
- ✓ LSS Norra
- ✓ LSS Södra
- ✓ LSS Centrum
- ✓ LSS Daglig verksamhet 716
- ✓ Bemanningseenheten