

	Riktlinje	Diariern VON 31/18
	Gäller för Vård- och omsorgsförvaltningen	Version 3
	Dokumentansvarig Emelie Sundberg, SAS Karin Paust, MAS	Gäller från 2016-02-24
Vård- och omsorgsförvaltningen	Godkänd av Monica Holmgren, chef vård- och omsorgsförvaltningen	Senast uppdaterad 2018-01-22

Synpunkter och klagomål

Målet är att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och identifiera nya och ej tillgodosedda behov.

Registrator = förvaltningens registrator, Göteborgsvägen 7.

Ansvarig handläggare = alla som har ansvar för en verksamhet som berörs av en synpunkt eller klagomål.

Samtliga inom vård- och omsorgsförvaltningen

- Brukare ska informeras om på vilka sätt synpunkter och klagomål kan lämnas (stadens hemsida, blankett, e-post, telefon, muntligt, brev).
- Förmedla att synpunkter och klagomål är välkomna.
- Uppmana den som lämnar muntliga synpunkter/klagomål att själv skriva in dem via Mölnåls stads hemsida. Vill vederbörande ha hjälp ska den som tar emot synpunkten/klagomålet registrera det via hemsidan.
- Inkommen skriftlig synpunkt/klagomål ska brevlades skickas till vård- och omsorgsförvaltningens registrator på Göteborgsvägen 7, via internpost.

Registrator

- Registrator registrerar inkomna synpunkter och klagomål i DF Respons.
- Om synpunktslämnaren är känd och önskar svar skickar registrator mottagningsbekräftelse till synpunktslämnaren inom 4 arbetsdagar från det att synpunkt/klagomål mottagits samt uppgift om vem som är ansvarig handläggare.
- Registrator anger i DF Respons vem som är ansvarig handläggare, som då via mail från systemet får information om den inkomna synpunkten/klagomålet.
- Handlingar på papper scannas och biläggs ärendet i DF Respons.

Ansvarig handläggare

- Ansvarig handläggare som är frånvarande, måste, relaterat till svarstid inom 10 arbetsdagar, ange i DF Respons vem som är ersättare under frånvaron. Vid chefsbyte tar nya chefen över ansvaret för registrerade synpunkter och klagomål som inte är avslutade
- Ansvarig handläggare besvarar synpunkt/klagomål alternativt gör en utredning om det gäller ett klagomål samt fattar eventuellt beslut om åtgärder.
- Ansvarig handläggare återkopplar ett svar innehållande status på utredningen och skickar svaret till synpunktslämnaren, inom 10 dagar från det att synpunkt/klagomålet kommit in.
- Ansvarig handläggare återkopplar färdigställd utredning innehållande beslut och eventuella åtgärder till synpunktslämnaren när ärendet är avslutat.

- Ansvarig handläggare registrerar svar och eventuella andra handlingar, som t ex utredning i bilaga och svar från synpunktslämnaren, samt avslutar ärendet i DF Respons.
- Svaret publiceras automatiskt på hemsidan, såvida inte publicering hindrats efter publiceringsgranskning eller sekretessbedömning av registrator eller ansvarig handläggare.
- Verksamheten ska kontinuerligt använda inkomna synpunkter och klagomål som underlag för att förebygga fel och brister och utveckla verksamheten.
- Ansvarig handläggare ansvarar för att uppmärksamma om inkomna synpunkter och klagomål bör registreras som avvikelser och graderas som 3 eller 4 så det kommer till SAS/MAS kännedom för bedömning om lex Sarah/risk för vårdskada eller vårdskada (lex Maria)
- Ansvarig handläggare ansvarar för att analysera registrerade synpunkter och klagomål utifrån framtagna statistik (från vård- och omsorgsförvaltningen) vid halvårsuppföljning av avvikelser och synpunkter och klagomål. Ansvarig handläggare ska regelbundet arbeta med förbättringsarbete utifrån registrerade synpunkter- och klagomål.

SAS och MAS

- SAS och MAS sammanställer övergripande statistik halvårsvis och årsvis för presentation till nämnd.

Styrdokument

- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

Synpunkter och klagomål	Dokumentansvarig: Emelie Sundberg, SAS Karin Paust, MAS	Version: 3	Sidan 2
-------------------------	---	------------	---------