

 ÖSTHAMMARS KOMMUN – EN DEL AV ROSLAGEN Omsorgskontorets ledningssystem		Dokumenttyp:	
		Rutin	
		Titel:	
		Synpunktshantering för omsorgskontoret	
Granskad av:	Fastställd av:	Fastställd datum:	Reviderad datum:
Omsorgskontorets ledningsgrupp	Socialchef	2025-11-03	

Bakgrund

Socialtjänsten ska enligt 5 kap. 3 § SOSFS 2011:9 (Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete) ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Bestämmelser om att vårdgivaren ska ta emot klagomål och synpunkter på den egna verksamheten från patienter och deras närstående finns i 3 kap. 8 a § patientsäkerhetslagen.

Enligt 5 kap. 6 § SOSFS 2011:9 ska inkomna rapporter, klagomål och synpunkter sammanställas och analyseras för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Syfte

Synpunktshandlingen är en möjlighet för kommuninvånare att påverka och bli lyssnad på. Synpunktshandlingen är ett verktyg i kvalitetsarbetet och genom att utreda synpunkter kan systematiska brister påvisas och skapa möjlighet till förbättring.

Omfattning

Rutin omfattar synpunkter och klagomål rörande omsorgskontorets verksamheter.

Definition

Med synpunkter avses alla synpunkter, klagomål, åsikter, invändningar eller förslag kring vår verksamhet. Synpunkt används i det följande som samlingsbegrepp.

Ansvar och genomförande

Synpunkt inkommer

- Synpunkter kan lämnas från brukare, närstående, personal, myndigheter eller annan.
- Synpunkt kan lämnas in via kommunens hemsida, Östhammar direkt, e-post, telefon eller personligt möte. Om brukaren lämnar en muntlig synpunkt ska mottagaren erbjuda sig att dokumentera synpunkten.
- Mottagen synpunkt ska lämnas till registrator för diarieföring.

Diarieföring av synpunkt

- Registrator tar emot och diarieför synpunkten enligt rutin registrering av synpunkter.
- Registrator överlämnar synpunkten med diarienummer till närmast ansvarig chef.
- Avser synpunkten privata utförare ska synpunkten diarieföras i eget ärende och lämnas till utföraren. Hantering av synpunkter gällande privata utförare regleras i deras avtal.

Handläggning av synpunkt

- Ansvarig handläggare för synpunkten bedömer vilka åtgärder som behöver vidtas samt genomför dessa. Bedöms synpunkten utgöra en avvikelse ska händelsen dokumenteras i avvikelssystemet. Se rutin för avvikelshantering.
- Synpunktslämnaren ska kontaktas inom 7 dagar (om kontaktuppgifter lämnats).
- Dokumentation ska göras på ”Blankett utredning av synpunkter och klagomål”.
- Åtgärdsrapporten skickas till registrator för diarieföring.
- Kopia samlas i lokal pärm hos ansvarig chef inför analysen.

Diarieföring av utredning och svar

- Registrator tar emot och diarieför utredning och svar enligt rutin registrering av synpunkter.

Analys av synpunkter

- Enhetschef analyserar enhetens inkomna synpunkter halvårsvis. Dokumentationen ska göras på blankett ”Analys av synpunkter och klagomål”.
- Sammanställd analys lämnas till verksamhetschef.
- Utredare sammanställer halvårsvis kontorets synpunkter i en gemensam rapport i Stratsys.
- Verksamhetschef ansvarar för att analysera inkomna synpunkter på verksamhetsnivå. Analysen dokumenteras i rapporten.

Rapportering till nämnd

- Rapporten redovisas till nämnden två gånger per år av verksamhetschefer.

Utbildning i synpunktshantering

- Enhetschefer och verksamhetschefer ansvarar för att årligen ta upp synpunktshanteringen på arbetsplatsträff.
- Anställande chef ansvarar för att vid introduktionen utbilda nya medarbetare i synpunktshanteringen.

Bevarande och gallring av handlingar

- Se nämndens dokumenthanteringsplan.

Referenser

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

Relaterade dokument

- Rutin registrering av synpunkter
- Synpunktsblankett
- Blankett utredning av synpunkter och klagomål
- Blankett analys av synpunkter och klagomål
- Presentation synpunktshantering