



# Policy klagomålshantering



## Bakgrund

Hur vi hanterar klagomål är en viktig del i kvalitetsarbetet. Synpunkter och klagomål är en viktig informationskälla för att åtgärda brister och identifiera områden som behöver förbättras. Förutsättningen är givetvis att man betraktar klagomål ur en positiv synvinkel. För att kunna dra nytta av klagomål och synpunkter i ett kvalitetsutvecklingsarbete måste rutiner för hur klagomål fångas upp, sorteras och analyseras finnas i verksamheterna. Någon skyldighet att ha en strukturerad klagomålshantering finns ännu inte men i allmänna råd från socialstyrelsen (SOSFS 1998:8 Kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade) skriver man följande:

*"Kvalitetssystemet bör innehålla rutiner och metoder för*

*- hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas."*

## Definition av klagomål

Klagomål är värdefulla. Forskning visar att endast en mycket liten del av de som är missnöjda klagar. De som klagar representerar bara toppen på ett isberg.

Ett klagomål är ett klart uttryck för missnöje med socialtjänstens eller dess personals service, åtgärder eller brist på åtgärder som drabbar en enskild person eller grupp av människor.

En bred definition som täcker in alla sorters problem. Kort sagt om personen som kontaktar dig anser att han har ett klagomål, så är det ett klagomål.

## Regler för klagomålshantering

### Ta alla klagomål på allvar

Varje klagande ska behandlas rättvist och respektfullt. Ärenden som vi tycker är triviala kan vara av yttersta vikt för andra.

### Ta hand om klagomålen snabbt

Det viktigaste för de flesta människor är att de får snabbt svar på sina klagomål

### Gå inte i försvarsställning



Se klagomål som ett tillfälle att ställa saker tillrätta för den enskilde eller förklara varför ett visst beslut fattats. Det är också ett sätt för oss att ta lärdom och förbättra vår service/vård.

#### **Ställ saker tillrätta**

Om vi gjort fel vidta åtgärder för att rätta felet.

Förklara vad som blev fel eller varför ett visst beslut fattats eller åtgärd vidtagits. Det sistnämnda är speciellt viktigt i samband med myndighetsutövning och tvångsåtgärder.

Be om ursäkt om vi gjort fel.

Vidtag åtgärder för att ett fel inte skall upprepas.

#### **Registrera klagomålen**

Det är viktigt att klagomålen registreras på ett systematiskt sätt

### **Rutin för klagomålsregistrering**

1. Ta hand om klagomålet på den enhet det gäller. Den personal som fattat beslut/vidtagit åtgärd eller insats försöker att reda ut klagomålet enligt ovanstående regler. Klagomål kan lämnas personligen, per telefon eller skriftligt. Broschyr "Beröm och klagomål" finns framtagen för socialtjänsten. Dokumentera vidtagna åtgärder och lämna vidare till ansvarig enhetschef, som i sin tur ansvarar för att ärendet blir diariefört. Berör klagomålet arbetsmetoder, rutiner m m vid enheten tas klagomålet upp på arbetsplatsträff, APT.
2. Om en klagande fortfarande är missnöjd kan han vända sig till ansvarig enhetschef. En ny genomgång av klagomålet görs i samråd med personal och dokumentation från den ursprungliga enheten.
3. Om personen som klagat fortfarande är missnöjd kan han vända sig till socialchefen, som utifrån steg 1 och 2 gör en bedömning av klagomålet. Steg 3 är "sista instans" i socialtjänstens hantering av klagomål.



### **Åtgärder vid synpunkter och klagomål**

Med de sammanställningar som ansvarig enhetschef gör till arbetsplatsträffarna (se "Rutin för klagomål" punkt 1) som grund kan speciella problem/flaskhalsar och oroande tendenser spåras. Om man upptäcker sådant skall en åtgärds/förbättringsplan arbetas fram av den berörda arbetsgruppen tillsammans med ansvarig för verksamheten. En gång om året i samband med bokslut/verksamhetsberättelse görs en sammanställning av alla synpunkter och klagomål som inkommit samt de åtgärder och förbättringar som genomförts.