

Socialförvaltningens klagomåls- och avvikelshantering

Allmänt

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till förändringar och förbättringar som framförs från omsorgsnämndens, äldrenämndens och socialnämndens brukare, patienter, utförare, anhöriga, kommuninvånare, allmänheten, samarbetspartners eller uppdragstagare.

I lagarna som reglerar socialtjänsten ställs krav på ett systematiskt kvalitetsarbete och att det finns ledningssystem som säkerställer kvaliteten i verksamheten.¹ Ledningssystemet ska också säkerställa att det finns rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål. Detta för att förebygga fel och brister, utveckla verksamheten och för att identifiera nya behov eller behov som inte är tillgodosedda.

Synpunkterna kan orsaka någon form av åtgärd som kan vara allt från en bekräftelse till uppgiftslämnaren om att klagomålet har tagits emot, ett enkelt svar, till en mer omfattande utredning. I samband med yttrande till tillsynsmyndighet (JO eller Inspektionen för vård och omsorg IVO) görs alltid en mer omfattande utredning. Åtgärden kan också avse förändringar i pågående insats till den enskilde.

En avvikelse är en händelse som har medfört eller hade kunnat medföra att brukaren upplevt obehag eller skada. Även psykiska konsekvenser till exempel oro och otrygghet kan räknas som skada. Rapportering av alla avvikelser är en skyldighet och ett ansvar för all personal inom socialförvaltningen oavsett om händelsen har lett till skada eller inte. Missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden som kan drabba den enskilde, hanteras inom ramen för Lex Sarah, och följer en särskild kommunövergripande rutin.

Inflöde

Synpunkter och klagomål kan framföras på olika sätt, och avvikelser kan uppmärksammas på olika sätt, men ska hanteras lika:

- En person pratar direkt med någon anställd om synpunkter och klagomål. De synpunkter som kommer in muntligt via telefonsamtal till socialförvaltningen eller vid personliga möten ska alltid dokumenteras.
- En person framför synpunkter och klagomål via mail eller sms.

¹ SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

- Synpunkter och klagomål lämnas in på broschyren "Välkommen att tycka till".
- Synpunkter och klagomål kommer in via brev.
- Synpunkter och klagomål kommer in via "Kontakta oss" på www.linkoping.se/stodochomsorg
- Synpunkter och klagomål gällande äldreomsorg kommer in till kommunens äldreombudsman.
- Tillsynsmyndigheten remitterar klagomål till nämnden för yttrande eller upplysning.
- Egna iakttagelser. Alla anställda på socialförvaltningen har skyldighet att rapportera avvikelser som uppmärksammas under tjänsteutövning. Iakttagelserna ska dokumenteras i socialförvaltningens *Blankett för klagomål och avvikelser* som finns i Word. Rapportering sker till närmaste chef.

Registrering

Alla klagomål skall diarieföras, vilket görs av registrator. Socialförvaltningen har ett diariefört ärende med namnet "Klagomål" dit varje synpunkt och klagomål förs. Det finns också en samlingsakt för Avvikelser.

Handläggning

Synpunkter och klagomål diarieförs i samlingsakten Klagomål, och uppmärksammade avvikelser i samlingsakten Avvikelser. I enklare ärenden är det tillräckligt med enbart den registreringen. I mer komplicerade ärenden eller då klagomålen inkommer genom remiss från tillsynsmyndighet ska ärendet även ges ett eget diarienummer. Alla diarieförda synpunkter, klagomål och avvikelser sekretessbeläggs direkt av registrator.

Handläggare för klagomålsärenden och avvikelseärenden, som rör socialförvaltningens egen verksamhet, är alltid den närmsta chefen till vars verksamhet klagomålet/avvikelsen har störst anknytning. Remisser handläggs av avdelningschef eller kanslisekreterare. Chefen kan i sin tur överlåta utredningsarbetet till annan lämplig underställd person. För att bedöma behovet av åtgärd ska chefen samråda med sin närmaste chef, som ska avgöra om klagomålet eller avvikelsen ska bedömas som "komplicerat".

Utredningen om avvikelser/klagomålet kan innebära förändringar i pågående insatser för den enskilde. Eventuella åtgärder som kan påverka det enskilda ärendet ska alltid återföras till brukaren. För att fastställa och åtgärda orsaker kan en systematisk risk- och händelseanalys genomföras med hjälp av socialförvaltningens mall *Utredning avvikelse och klagomål*, som finns i Word. Chefen beskriver bakgrund och formulerar åtgärd. Chefen har ett övergripande ansvar för att brukaren får information om utredningen avseende klagomålet/avvikelsen och att åtgärder genomförs. Chefen kan uppdra åt t.ex. en underställd chef eller handläggare att utföra åtgärderna. Beroende på avvikelser/klagomålets art kan åtgärden följas upp på olika sätt. Chefen avgör, i samråd med närmaste arbetsledare, vilken personal i verksamheten som ska få information om rapporten och åtgärder med anledning av utredningen.

Alla handlingar som upprättas i klagomålsärendet/avvikelseärendet ska förseas med aktuellt diarienummer (i vissa fall två nummer) och kopior på samtliga handlingar ska lämnas till registrator. Den chef som handlägger klagomålsärendet/avvikelseärendet ansvarar för expediering av handlingar, utom i de ärenden som avgörs genom beslut i socialnämnden. Klagomålsärenden/avvikelseärenden ska inte dokumenteras i enskilda personakter. Däremot kan det vara nödvändigt att dokumentera vissa uppgifter som har sin grund i ett klagomålsärende/avvikelseärende, även i personakten. Klagomålsärenden/avvikelseärenden som rör uppdragstagare (familjehem och kontaktpersoner) förs till familjehemsakten eller till uppdragsakten.

Särskilt om klagomål mot enskilda eller kommunala utförare

Klagomål mot socialtjänstverksamhet utanför socialförvaltningen (d v s sådant som inte gäller socialnämndens myndighetsutövning) diarieförs i ett för Omsorg och socialförvaltningen gemensamt ärende som heter ”Omsorg, synpunkter och klagomål”. Dessa ärenden lämnas direkt till ansvarig chef för respektive verksamhet (utförare) för åtgärd och till Omsorgskontoret. Ärendet får ingen handläggare vid socialförvaltningen.

Förvaltningens avdelningschefer till vars verksamhet klagomålet/avvikelsen har starkast anknytning ska också ha en kopia på klagomålet/avvikelsen för kännedom, om det finns någon pågående insats vid den aktuella verksamheten. En bedömning görs av avdelningschef om det finns anledning till åtgärd från socialförvaltningens sida. I sådant fall skall ärendet diarieföras enligt gängse principer.

Övrigt

Erfarenheter från klagomålshantering, avvikelsehantering och tillsynsverksamhet ska kontinuerligt återföras in i socialförvaltningens verksamhet och betraktas som en viktig källa till ökad kunskap om utvecklingsbehov av förvaltningens arbete. Socialförvaltningens verksamhetsutvecklare följer registrerade klagomål och avvikelser kontinuerligt en gång per kvartal och gör en sammanställning med analys en gång per år, så att eventuella mönster i klagomål och avvikelser kan upptäckas och åtgärdas.

Referensdokument

SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete – Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete