

HEDEMORA KOMMUN

Kommunfullmäktige 2003-04-24, § 66

VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN

2003-02-12

Riktlinjer för synpunkts- och klagomålshantering inom Hedemora kommuns vård och omsorg**Bakgrund och syfte**

Inom vård- och omsorgsverksamhet skall det enligt lag, föreskrifter och allmänna råd finnas ett kvalitetssystem som bl a innehåller rutiner och metoder för hur synpunkter, klagomål och förbättringsförslag från den enskilde¹ och dess närstående tas om hand, utreds och åtgärdas. Synpunkter från den enskilde och/eller dennes närstående är en viktig informationskälla för att utveckla verksamheten. Erfarenheter från synpunkts- och klagomålshantering är ett bra underlag för att åtgärda brister och identifiera områden som behöver förbättras i verksamheten.

Omsorgsnämnden har i ”Kvalitetspolicy för vård och omsorg inom Hedemora kommun” fastställt att det fundamentala målet, som skall genomsyra all verksamhet inom Vård- och omsorgsförvaltningen, är att tillhandahålla vård och omsorg av god kvalitet. I kvalitets-policyn fastställs vidare att den enskilde skall garanteras ett professionellt bemötande och att verksamheten skall präglas av respekt, lyhördhet och inlevelseförmåga för den enskildes integritet, önskemål och synpunkter. Den enskilde och dess närstående skall även ges möjlighet till delaktighet, inflytande och medbestämmande.

En förutsättning för att tillhandahålla vård och omsorg av god kvalitet och leva upp till kvalitetspolicyn, är att man följer upp och lär sig av de synpunkter som brukare och/eller närstående har på verksamheten. En förutsättning för detta är givetvis att man har metoder och rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Strukturerade metoder och rutiner för att fånga upp och tillgodogöra sig brukares och/eller närståendes åsikter utgör även en strategisk del i en systematisk uppföljning av verksamheten.

Syftet med riktlinjer och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering är att utveckla och förbättra kvaliteten inom vård och omsorg. Riktlinjerna/rutinerna skall säkerställa att brukare och närstående får ett respektfullt och rättssäkert bemötande när man har synpunkter, klagomål eller förbättringsförslag på den vård och omsorg som ges. Riktlinjerna/rutinerna skall vara enkla och begripliga för den enskilde och dess närstående. Personalen skall känna trygghet i att det finns system för synpunkts- och klagomålshantering. Riktlinjerna/rutinerna skall ge politiker och personal kunskap om brukares och närståendes synpunkter på, och upplevelser av, kommunens vård och omsorgsverksamhet.

1) Eller eventuell legal företrädare, såsom förmyndare eller god man, för den enskilde/brukaren. Detta gäller genomgående i dokumentet när det står den enskilde.

Definition av synpunkter och klagomål

Medan synpunkter kan vara både av positiv och negativ karaktär, så är klagomål alltid ett uttryck för missnöje av något slag. Med ”synpunkter” avses därför alla åsikter som **inte** är att betrakta som klagomål, men som kan leda till en förbättring och utveckling av kvaliteten och/eller verksamheten. Det kan vara positiv kritik, beröm, uppfattningar, iakttagelser, tankar och idéer. Med ”klagomål” avses all negativ kritik av (eller önskemål om förbättringar av) vård- och omsorgsverksamheten. Synpunkter och klagomål kan framföras både muntligt eller skriftligt av brukare/närstående.

Exempel på klagomål/synpunkter som kan förekomma inom vård och omsorgsverksamhet:

- **Bemötande;** t ex om man blir trevligt och respektfullt bemött, om man är lyhörd för den enskildes önskemål och vanor
- **Trygghet;** t ex om man känner sig trygg med hjälpen/boendet, om man har förtroende för personalen
- **Kontinuitet;** t ex om personalen kommer på utlovad tid, om personalen har samma synsätt/arbetsätt
- **Inflytande;** t ex om man kan påverka sin situation, om hänsyn tas till individuella önskemål och behov
- **Omvårdnad;** t ex bra eller brister i utförande av personlig omvårdnad såsom hygien, påklädning eller måltidssituation
- **Boende;** t ex bra eller brister vad gäller bostad, mat eller service
- **Information;** t ex bra eller bristande information om beslut, avgifter, kommunala insatser, hur man överklagar etc
- **Aktiviteter;** t ex om man får möjlighet till social samvaro, förströelse, meningsfull sysselsättning
- **Anhörigstöd;** t ex om man får möjlighet till tillfällig eller regelbunden avlösning, stöd-kontakt eller ekonomisk ersättning
- **Bistånd;** t ex om man får hjälp i den omfattning som anges i beslutet
- **Tillgänglighet;** t ex om man kan få kontakt med vårdpersonal, sjuksköterska, enhetschef, biståndsbedömare, central förvaltning, politiker etc

Observera att om en synpunkt eller ett klagomål avser en allvarigare händelse som är att betrakta som en avvikelse eller ett övergrepp, skall detta utredas enligt ”Riktlinjer för avvikelshantering inom Hedemora kommuns vård och omsorg” med tillhörande rutiner.

Förvaltningens synsätt vad gäller synpunkts- och klagomålshantering

Människor som har beviljats vård- och omsorgsinsatser har, liksom alla kommuninvånare, rätt att framföra synpunkter på den verksamhet som bedrivs i kommunen. För att utveckla och förbättra den vård och omsorg som bedrivs i Hedemora kommun är det viktigt vi **tar till oss** de synpunkter som brukare och deras närstående har på vård- och omsorgsverksamheten. Brukares/närståendes uppfattning om verksamhetens kvalitet styrs ofta av personalens kompetens, motivation och engagemang samt hur man bemöter och hanterar kritiska händelser och klagomål. Framförda synpunkter ger ett gyllene tillfälle till utveckling och förbättring av verksamheten och är dessutom en utmärkt möjlighet för att skapa förtroende. Synpunkterna skall ses som ett sätt att förbättra vår service och vår verksamhet!

En viktig utgångspunkt är att synpunkter och klagomål hanteras så nära den enskilde som möjligt, dvs inom berörd enhet. Den enskilde måste på ett snabbt, enkelt och smidigt sätt kunna få sina synpunkter utredda och, vid behov, åtgärdade. Den enskilde skall vara förvissad om att åsikter och upplevelser tas på allvar och att inga "efterräkningar" kommer att uppstå om klagomål framförs. Synpunkter och klagomål skall ges samma prioritet oavsett om de framförs muntligt eller skriftligt.

Exempel på åtgärder för att hantera klagomål/synpunkter kan vara

- att ge en omedelbar ursäkt och rätta till fel
- att förklara och informera om det föreligger missförstånd
- att diskutera olika lösningar med berörd brukare, närstående eller personal.
- att ta upp och diskutera allmänna synpunkter och förbättringsförslag på arbetsplatsträffar
- att vid behov koppla in enhetschef, behovsbedömare, sjuksköterska, läkare eller medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS).

Alla synpunkter, åsikter, beröm och kritik bör dokumenteras och följas upp. **Det är lika viktigt att tillvarata positiv kritik och beröm som negativ kritik och klagomål.** Dokumentationen av synpunkter utgör en kunskapsbas för förbättringar och kvalitetsutveckling. Någon sortering i mindre viktiga synpunkter eller omformulering av den enskildes synpunkter bör ej göras. Frågor som av en utomstående kan betraktas som triviala, kan för den enskilde vara av yttersta vikt.

En förutsättning för att få en fungerande synpunkts- och klagomålshantering är att all personal är informerad om, och känner till, vilka riktlinjer/rutiner som gäller. Det är även viktigt att skapa förståelse för dessa riktlinjer/rutiner i hela organisationen och att alla som arbetar inom vård och omsorg förstår att de har ett ansvar för hur synpunkter och klagomål hanteras. Det är även viktigt att riktlinjer/rutiner för synpunkts- och klagomålshantering är enkla och begripliga för den enskilde och dess närstående.

Ansvar

Alla som arbetar inom vård och omsorg har ett ansvar för att synpunkter och klagomål från brukare och/eller anhöriga uppmärksammas, dokumenteras och hanteras på ett bra sätt.

Omsorgsnämnden ansvarar för att det finns riktlinjer och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering inom vård och omsorg. Förvaltningschefen har ett övergripande ansvar för att fastställda riktlinjer och rutiner är kända och efterlevs i organisationen.

Respektive enhetschef ansvarar för att enhetens personal inklusive vikarier utbildas i, tränas på och efterlever riktlinjer och rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. I samband härmed är det viktigt att uppmärksamma frågor om rättssäkerhet och sekretess. Enhetschefen ansvarar även för att, utifrån förvaltningens övergripande rutiner, utforma lokala rutiner för att fånga upp synpunkter/klagomål inom respektive enhet. Enhetschefen är även ansvarig för att information om riktlinjerna/rutinerna ges till brukare och deras närstående samt för att följa upp att den enskilde/närstående är nöjd med hur deras synpunkter hanterats av kontaktpersonal och/eller annan berörd personal.

All personal som arbetar inom vård och omsorg ansvarar för att fånga upp och hantera synpunkter och klagomål enligt lokalt utformade rutiner. Utsedd kontaktpersonal har ett särskilt ansvar för att informera om riktlinjerna/rutinerna till, samt att fånga upp och hantera synpunkter och klagomål från, de brukare de är utsedda att vara kontaktpersonal åt.

Lagrum

I 3 kap. 3 § Socialtjänstlagen fastställs att insatser inom vård och omsorg skall vara av god kvalitet och att kvaliteten i verksamheten systematiskt skall utvecklas och säkras. Av Socialstyrelsens allmänna råd framgår att det skall finnas ett kvalitetssystemet som bl a omfattar metoder och rutiner för hur förslag och klagomål från den enskilde och närstående tas om hand, utreds och vid behov åtgärdas:

- SOSFS 1998:8 (S) Kvalitetssystem inom omsorgerna om äldre och funktionshindrade

Rutinerna vad gäller synpunkts- och klagomålshantering är i vissa delar samordnade med rutinerna för avvikelshantering. Se ”Rutiner för avvikelshantering..” (kvalitetspärmen flik 8.8). I Socialstyrelsens allmänna råd ”SOSFS 2000:5 (S) Anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och funktionshindrade enligt 71 a § Socialtjänstlagen”, ”SOSFS 1996:17 (S) Anmälan av personskada i verksamhet enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade” och ”SOSFS 2002:4 (M) Anmälningsskyldighet enligt Lex Maria samt lokal avvikelshantering” beskrivs hur man bör arbeta med avvikelshantering.

Blanketter

Vid synpunkts- och klagomålshantering inom Vård och omsorgsförvaltningen skall följande blanketter/mallar användas.

- ”Synpunkter på Hedemora kommuns vård och omsorg” (blå blankett)
- ”Bedömning av anmälan gällande avvikelser, synpunkter/klagomål” (grön blankett)
- ”Utredning av anmälan gällande avvikelser, synpunkter/klagomål” (mall i dator)

Se ”Rutiner för synpunkts- och klagomålshantering inom Hedemora kommuns vård och omsorg” (kvalitetspärmen flik 8.9) för information om ifyllande och användande av blanketterna.

Övergripande rutinbeskrivning

