

Dokumentnamn: Hantering av klagomål och synpunkter		Dnr: VOO 2017/0017
Skapad: 2017-01-10	Reviderad:	Dokumenttyp: Rutin
Skapad av: Kvalitetsstrateg Linda Svensson	Granskad av: Kvalitetschef	Fastställd av: Förvaltningschef

Hantering av klagomål och synpunkter

Inledning

Hantering av klagomål och synpunkter är en del i arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheterna. Syftet är att brister inte ska uppstå eller upprepas. Om en brist ändå uppstår ska verksamheten lära av det för att förhindra att liknande händelse inträffar igen. En utredning ska identifiera bakomliggande orsak till bristen på systemnivå, det vill säga en orsak som är kopplad till organisation och inte till person.

I rutinen används begreppet *klagomål* genomgående i texten men avser både klagomål och synpunkter.

Aktivitet

Klagomål till förvaltningen kan lämnas både muntligt och skriftligt och inkomma från bland annat brukare, närstående, medarbetare och myndigheter (= rapportör). Ett muntligt klagomål ska skrivas ner av den medarbetare som tar emot det. Rapportören av klagomålet ska alltid informeras om att klagomålet diarieförs och därmed blir en allmän handling. Klagomål kan även lämnas anonymt men rapportören går då miste om ett återkopplande svar.

Ett klagomål ska besvaras inom tio arbetsdagar. Om klagomålet inte är färdigutrett och avslutat inom tidsgränsen på tio arbetsdagar ska rapportören informeras om orsak till fördröjningen.

I de fall ett klagomål angår en brukare/patient ska händelsen och dess effekt för brukaren/patienten dokumenteras i SoL/LSS-journalen alternativt HSL-journalen. Om händelsen bedöms vara ett missförhållande eller risk för missförhållande ska den utredas som ett lex Sarah-ärende. Medicinskt ansvarig sjuksköterska bedömer om händelsen ledde till en vårdskada och ska anmälas enligt lex Maria.

Intern regi

Aktivitet

Utredning

Utredningen av klagomålet dokumenteras direkt i mallen *Klagomål och synpunkter – utredning* som hämtas i W3D3 under det diarieförda ärendet. Åtgärder för att förhindra att liknande händelse inträffar igen ska planeras.

Om utredningen visar att åtgärder måste vidtas av en annan enhet/verksamhet än den utredda ska den informationen snarast återkopplas till berörd enhet/verksamhet. Utredningstexten fastställs och svarsdatum anges när ärendet avslutas i W3D3. Uppföljning för att kontrollera om genomförda åtgärder gav förväntad effekt ska göras senast tre månader efter avslutad utredning.

Diarieföring

Alla handlingar som tillhör ett klagomål ska diarieföras i ärendehanteringssystemet W3D3. Handlingarna ska i första hand skickas till diariet via e-post till diariumvoo@lund.se alternativt sparas direkt i ett upplagt ärende i W3D3. Muntliga klagomål och svar ska skrivas ner och diarieföras. Undertecknade handlingar som till exempel den färdiga utredningen ska skickas med internpost till Vård- och omsorgsförvaltningen, Diariet, Bangatan 10 A för arkivering.

Uppföljning

Grunden för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheterna är ett väl fungerande systematiskt förbättringsarbete. I detta arbete ingår att årligen sammanställa och analysera alla klagomål för att kunna se mönster eller trender som indikerar brister i kvaliteten. Resultatet ger underlag för att vidta de åtgärder som krävs för att säkra verksamheternas kvalitet genom att förebygga brister och minska risken för att de uppkommer.

Vid minst nio tillfällen per år – till exempel på arbetsplatsträffar – ska medarbetare få information och återkoppling gällande klagomål.

Ansvar

Den medarbetare på förvaltningen som tar emot ett klagomål ansvarar för att:

- Lämna det till enhetschefen på den enhet som klagomålet berör

Enhetschefen på den enhet som klagomålet berör ansvarar för att:

- Vidta åtgärder
- Skicka klagomålet till registratören för diarieföring. De klagomål som inkommit via Lunds kommuns hemsida eller via e-post är dock redan diarieförda.
- Göra en utredning av klagomålet
- Dokumentera händelsen och dess effekt för brukaren/patienten i SoL/LSS-journalen alternativt HSL-journalen i de fall klagomålet angår en brukare/patient
- Fastställa utredningstexten i W3D3
- Avsluta ärendet i W3D3
- Skicka den undertecknade utredningen till registratören för arkivering
- Lämna svar till rapportören av klagomålet
- Återkoppla information till berörd enhets-, verksamhets- eller myndighetschef om det framkommit att åtgärder ska utföras av annan enhet/verksamhet än den utredda

- Informera och återkoppla klagomål till alla medarbetar på enheten
- Följa upp genomförda åtgärder
- Sammanställa och analysera enhetens klagomål

Det är i första hand enhetschefen på den enhet som klagomålet berör som ansvarar för att utreda klagomålet och vidta åtgärder. Om klagomålet har en koppling till enhetschefen är det istället respektive verksamhetschef/myndighetschef som ansvarar för att hantera klagomålet.

Verksamhetschefen alternativt myndighetschefen ansvarar för att:

- Informera och återkoppla klagomål till alla enhetschefer i verksamheten
- Sammanställa och analysera verksamhetens klagomål

Registratorn ansvarar för att:

- Diarieföra klagomålet
- Tilldela ärendet i W3D3 till berörd enhetschef och verksamhetschef/myndighetschef
- Arkivera den undertecknade utredningen

Kvalitetsstrategen ansvarar för att:

- Sammanställa och analysera förvaltningens alla klagomål

Extern regi

Med verksamhet i extern regi avses yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet. De verksamheter som omfattas är följande:

- Företag som tillhandahåller insatser efter upphandling enligt LOU¹ eller LOV²
- Företag som vård- och omsorgsnämnden tecknat individuella avtal med gällande platsköp

Aktivitet

Verksamheter i extern regi ansvarar för att ha väl fungerande rutiner för att hantera klagomål. Verksamheternas hantering av klagomål och utredningar ska följa nedanstående anvisningar när det gäller sin samverkan med vård- och omsorgsnämnden.

Klagomål som berör verksamheter i extern regi kan antingen lämnas till den externa utföraren eller till medarbetare på förvaltningen. De klagomål som lämnas direkt till externa utförare hanteras endast enligt respektive utförares interna rutiner och diarieförs inte i förvaltningens ärendehanteringssystem W3D3.

Diarieföring

Alla handlingar som tillhör ett klagomål som inkommer via förvaltningen ska diarieföras i ärendehanteringssystemet W3D3. Handlingarna ska skickas till förvaltningens diarium via e-post till diariumvoo@lund.se.

¹ Lag (2007:1091) om offentlig upphandling

² Lag (2008:962) om valfrihetssystem

Uppföljning

Alla klagomål – även de som har lämnats direkt till externa utförare – ska sammanfattas och redovisas tillsammans med vidtagna åtgärder till områdesansvarig kvalitetsstrateg på förvaltningen vid avtalsuppföljningar.

Verksamheterna ska årligen sammanställa och analysera alla klagomål som ett led i det systematiska förbättringsarbetet.

Ansvar

Den medarbetare på förvaltningen som tar emot ett klagomål ansvarar för att:

- Skicka klagomålet till registratören för diarieföring

Företrädaren för verksamheten i extern regi ansvarar för att:

- Göra en utredning av klagomålet
- Dokumentera händelsen och dess effekt för brukaren/patienten i SoL/LSS-journalen alternativt HSL-journalen i de fall klagomålet angår en brukare/patient
- Skicka utredningen till registratören för diarieföring
- Lämna svar till rapportören av klagomålet
- Redovisa klagomål vid avtalsuppföljningar
- Sammanställa och analysera verksamhetens alla klagomål

Registratören ansvarar för att:

- Skicka klagomålet till extern utförare via e-post eller post. Ett klagomål som skickas med e-post måste avidentifieras om det innehåller personuppgifter. Registratören ansvarar för avidentifieringen samt att per telefon lämna information om personuppgifterna till den externa utföraren.
- Diarieföra klagomålet och utredningen
- Informera områdesansvarig kvalitetsstrateg om inkomna klagomål och utredningar
- Ange svarsdatum i W3D3
- Avsluta ärendet i W3D3

Kvalitetsstrategen ansvarar för att:

- Bevaka att externa utförare hanterar klagomål enligt förvaltningens rutin
- Sammanställa och analysera förvaltningens alla klagomål