

Samverkan Socialtjänsten Dalsland

Riktlinjer för hantering av klagomål inom Vård och Omsorg/Socialtjänsten

Som en del av samverkan mellan socialtjänsterna i Dalsland har riktlinjer, rutiner och system för hantering av klagomål utvecklats. Det grundläggande arbetet har utförts i en arbetsgrupp med representanter för de fem kommunerna.

Klagomålshantering som verktyg i kvalitetsutveckling

För att bibehålla och utveckla kvaliteten i de insatser vi erbjuder enskilda behöver vi få veta mer om vad som är bra, men framförallt vad som kan bli bättre. Den värdefullaste information vi kan få kommer från de enskilda mottagarna av våra insatser och deras närstående.

För att de ska uppleva att deras klagomål respekteras är det viktigt att de får en snabb reaktion. I första hand en bekräftelse att det som framförts har tagits emot och att det behandlas av en namngiven tjänsteman. Nästa steg är att informera om hur det framförda har behandlats och om det lett till direkt åtgärd eller förändring av annat slag.

Det är viktigt att klagomål dokumenteras i sammanställd form för att avrapporteras till socialnämnden med regelbundna mellanrum. Socialnämnden är övergripande ansvarig för verksamheten och har självklart ett uttalat intresse av att ta del av vad som påtalats och vilka åtgärder detta har föranlett.

För förvaltningschef, verksamhetsansvariga och personal i verksamheterna är det viktigt att positivt och sakligt ta till sig klagomål som ett led i pågående utvärderings- och utvecklingsarbete.

Information till brukare och anhöriga

En förutsättning för att få ett fungerande system för klagomålshantering är att vi klarar av att motivera enskilda att lämna kritik. Det kan av några upplevas som ett risktagande då den enskilde normalt står i ett visst beroendeförhållande till personal och ledning. Det är därför nödvändigt att klargöra vad syftet är.

Det är viktigt att det för den enskilde framgår att vi bygger upp ett informationssystem för systematisk hantering av klagomål som ett strategiskt verktyg för förändring. Ett system där brukarnas behov sätts i främsta rummet.

Att den enskildes klagomål har betydelse för honom eller henne men även för andra i samma situation bör tjäna som en positiv motivationsfaktor.

Lika viktigt är att det framgår att verksamhetens personal, ledning, förvaltningsledningen och socialnämnden har ett gemensamt och positivt synsätt på klagomål från enskilda och deras anhöriga.

För att undvika att helt formalisera kontakterna i dessa frågor ska poängteras att det även i fortsättningen är möjligt att man i en direkt dialog med personal och ledning tar upp vad man anser brister. Men det är viktigt att då tala om att det som sägs antecknas för att kunna föras till det samlade materialet.

Man ska i mötet mellan personal, enskilda som nyttjar våra tjänster och deras närstående ha en fortsatt strävan efter öppenhet och rak kommunikation.

Samverkan Socialtjänsten Dalsland

Den nya hanteringen av klagomål ska ses som ett instrument för att ytterligare vidga brukarnas delaktighet.

Rutiner – steg i hanteringen av klagomål

Inledande information

På varje arbetsplats har verksamhetsansvarig att organisera hur enskilda och deras närstående får information om systemet. Varje arbetsplats lämnar in sin informationsplan till förvaltningsledningen för godkännande.

Det är viktigt att se informationen som ett motiverande samtal i vilket syftet med systemet ges stort utrymme. Vid informationstillfället är det viktigt att avsätta tillräcklig tid för att medge ett meningsfullt samtal och att bereda anhöriga möjlighet att delta. Den för förvaltningen gemensamma informationsskriften med tillhörande blankett överlämnas mot kvittens.

Inlämnande av blankett, m.m.

På blanketten står att den ska lämnas in till verksamhetsansvarig för resp. verksamhet.

Klagomål som överlämnas i telefonsamtal antecknas med den enskildes vetskap på en blankett som undertecknas av den som tagit emot samtalet. Det lämnas sedan in till verksamhetsansvarig.

Klagomål och synpunkter som framförs vid personligt möte hanteras så att den enskilde eller närstående fyller i blanketten, att man gör det tillsammans eller att mottagande personal fyller i blanketten som vid telefonsamtal.

Hantering av klagomål och synpunkter

Det som mottagits i skriftlig form eller det som har nedskrivits av mottagande personal lämnas vidare till verksamhetsansvarig och sänds i kopia till förvaltningschefen.

I första steget bekräftas till avsändaren att det framförda har mottagits av förvaltningen och att det kommer att handläggas av en viss namngiven tjänsteman. Detta sker genom utskick av gemensam blankett.

I den händelse den person som lämnat in blanketten fördrar att vara anonym eller uttalat att de inte vill ha fortsatt kontakt så saknas naturligt återkoppling.

Behandling av klagomål

Det åligger verksamhetsansvarig att utreda aktualiserad fråga. Då frågorna kan vara av olika slag är det inte meningsfullt att skapa en manual för utredningens genomförande. Utredningen ska däremot genomföras med:

- största möjliga öppenhet,
- en viss hänsyn, om namngiven person har kritiserats för ex. vis dåligt bemötande tas frågan först upp med denne i enrum,
- skyndsamhet, med en enkel och tidsbesparande metodik,
- en strävan att göra dokumentationen så kortfattad som möjligt,
- förslag till relevant åtgärd som avslutning.

Om det framkommer att frågan rimligen bör hanteras av vederbörlig tillsynsmyndighet, länsstyrelsen eller socialstyrelsen hänvisas frågan dit efter samråd

Samverkan Socialtjänsten Dalsland

med förvaltningschefen. Den enskilde bör även upplysas om Patientnämndens uppgift ifall frågan rimligen kan bedömas falla inom deras ansvarsområde.

Om frågan som tagits upp berör förhållanden som omfattar fler verksamheter eller av annan orsak kan förväntas medföra omfattande utredning tar förvaltningschef över utredningen.

Då utredningen är avslutad och förslag till åtgärd finns informeras den enskilde om hur hans/hennes klagomål har behandlats. Kopia på utredningen sänds in till socialtjänstens kansli för att utgöra underlag för sammanställd dokumentation till förvaltningsledning och socialnämnd.

Åtgärder med anledning av inkomna klagomål och synpunkter

Det är viktigt att hanteringen sker i en öppen process på berörd arbetsplats från det att klagomål registrerats fram till förslag till förändring eller annan åtgärd beslutats.

Öppenheten är viktig av flera skäl. För att skapa en trygg arbetssituation och ett positivt förhållningssätt till hanteringen av klagomål måste personal ha insyn i vad som sker. Öppenhet är dessutom en nödvändig förutsättning för att utveckla verksamhet och få en verklig delaktighet från personalen till stånd. Det kan dock som undantag finnas vissa ärenden där särskild hänsyn mot enskild eller namngiven personal gör en annan behandling nödvändig.

Arbetsplatsträffar är även i denna fråga ett bra forum för rapportering, diskussion och ett direkt sätt att implementera förändringar.

De ev. åtgärder som genomförs med anledning av klagomålet följs upp i resp. verksamhet och avrapporteras till ledning och nämnd.

Rapportering till socialnämnd

Förvaltningschefen är ansvarig för att nämnden får en redovisning av inkomna klagomål och synpunkter. I redovisningen ingår även uppföljning av ev. åtgärd.

Det är nödvändigt att, i de fall tendenser eller mönster går att se i inkomna klagomål och synpunkter, göra en analys av situationen i stort som ett underlag för ev. mer omfattande åtgärder.