

RIKTLINJE
 RUTIN

Dokumentnamn: Synpunkts- och klagomålshantering				
Framtagen av: Helen Lundqvist Socialt ansvarig samordnare, SAS Åsa Rydberg Medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR Fredrik Åkerberg administratör	Gäller from: 2020-12-01	Gemensam med Regionen: <input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nej	Gäller egen regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej Gäller privat regi: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej Gäller intraprenad: <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Process hänvisning: Styrning och ledning
Godkänd av: Hemvårdsnämnden	Gäller tom: 2022-12-31			
Uppdaterad av: Åsa Rydberg MAR Helen Lundqvist SAS	Uppdateringsdatum:			

Revisionshistorik

Vad har uppdaterats och reviderats i den nya versionen av rutin/riktlinje? Beskriv kortfattat vilken del av dokumentet som ändrats.

Datum för revidering och uppdatering	Beskrivning
2020-11-02	Under tillvägagångssätt har förtydliganden gjorts kring att enskild kund/patient ska höras i utredningen.
2020-11-02	Under tillvägagångssätt har verksamhetschefens ansvar förtydligats.

Bakgrund

Grunden för att utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten är ett väl fungerande systematiskt kvalitetsarbete. I det ingår att förebygga brister i kvalitet, ta hand om synpunkter och klagomål för att minska risken för att det inträffar missförhållanden, allvarliga missförhållanden eller andra kvalitetsavvikelser.

Det framgår av SOSFS 2011:9 (Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete) att den som bedriver verksamhet ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Med klagomål avses att någon klagar på att verksamheten inte uppnår kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, till exempel förslag på förbättringar.

Klagomål och synpunkter kan framföras av vård- och omsorgstagare och deras närstående, personal, vårdgivare, de som bedriver socialtjänst, myndigheter och föreningar andra organisationer och intressenter. Detta för att den som bedriver verksamheten ska kunna få en bred återkoppling avseende hur verksamheten bedrivs och kännedom om eventuella avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten.

Inkomna synpunkter och klagomål ska sammanställas och analyseras för att den som bedriver socialtjänst ska kunna se mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården innebär ett förtydligande av att det i första hand ska vara vårdgivarna som tar emot och bemöter ett klagomål från patienter och/eller anhöriga. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har skyldighet att utreda

händelser som inneburit att patienten fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller avlidit.

Synpunkten ”Har du något på hjärtat?” är namnet på Halmstads kommuns hantering av synpunkter och klagomål.

- Synpunkten är en del av kommunens kvalitetsarbete.
- Alla synpunkter diarieförs och handläggs.
- Synpunkten är en allmän handling, som är offentlig eller sekretessbelagd beroende på innehåll.
- En synpunkt kan vara anonym och kan då inte besvaras.
- Om en enskild klagar åt en annan person så kan informationen omfattas av sekretess. Det kan innebära att hemvårdsförvaltningen inte har rätt att lämna ut information i samband med återkopplingen.

Enskilda har även möjlighet att vända sig till Patientnämnden i Halland eller Inspektionen för vård och omsorg för att få sina synpunkter prövade. Enskild patient kan få ersättning för vårdskada genom kommunens Patientförsäkring. Synpunkter och klagomål ersätter inte överklagande av myndighetsbeslut enligt socialtjänstlagen.

Tillvägagångssätt

En synpunkt eller ett klagomål kan lämnas på olika sätt:

- Genom formuläret på kommunens webbplats, kommer ofta som ett ärende från Halmstad direkt.
- Via formuläret ”Har du något på hjärtat”, som finns i hemvårdsnämndens verksamheter.
- Via brev.
- Via e-post.
- Via Sociala medier
- Muntligt

Muntliga synpunkter och klagomål kan av medborgare lämnas till all personal, studerande eller politiker. Den som tar emot en muntlig synpunkt eller klagomål skall dokumentera denna och lämna vidare till hemvårdsförvaltningens registrator för diarieföring och handläggning. Alternativt hjälpa synpunktslämnaren genom information om hur personen kan anmäla, eller hjälpa personen att fylla i blanketten ”Har du något på hjärtat”.

Handläggning av inkomna synpunkter/klagomål

- Den som tar emot en synpunkt eller ett klagomål har ansvar för att den lämnas till förvaltningens registrator och blir diarieförd.
- Synpunkter och klagomål ska registreras samma dag de inkommer till hemvårdsförvaltningen eller senast arbetsdagen efter och synpunktslämnaren skall inom två arbetsdagar få bekräftelse på att den inkommit, om inte synpunktslämnaren är anonym. Av bekräftelsen ska framgå vem som handlägger ärendet och att svar lämnas inom 10 arbetsdagar från den dagens datum.
- Registrator gör en bedömning om de handlingar som hör till ärendet innehåller sekretessreglerade uppgifter och därmed behöver sekretessmarkeras.

- Registrator kategoriserar inkomna handlingar utifrån om de är synpunkter eller klagomål.

Synpunkter kategoriseras enligt nedan:

1. Förbättringsförslag
2. Beröm
3. Övrigt

Klagomål kategoriseras enligt nedan:

1. Hälso- och sjukvård
2. Socialtjänst

- Registrator upprättar ärende i diariet med berörd verksamhetschef, alternativt särskilt utsedd handläggare, som ansvarig samt registrerar synpunkten/klagomålet på denne. Synpunkter/klagomål till privata utförare registreras på LOV-koordinator, som vidarebefordrar till ansvarig chef för berörd utförare.
- Verksamhetschef kan själv, eller utse någon annan, att svara för utredning, åtgärder och uppföljning men ansvarar själv för att riktlinjen följs. Utredningen ska ske skyndsamt. Synpunktslämnaren får besked, om åtgärder eller information om ärendets vidare hantering. Målet är att handläggningstiden inte skall överskrida 10 arbetsdagar. Om handläggningstiden skulle dra ut på tiden så ska synpunktslämnaren få information om vad det beror på, inom de 10 arbetsdagarna, samt besked när man kan räkna med svar.
- Utredningen ska följa den utredningsmall som framtagits ("Utredning med anledning av inkommen synpunkt/klagomål").
- I utredningen ska kund/patient hörsammas om det inkomna klagomålet avser enskild kund/patient.
- Svaret till den enskilde ska som regel följa den svarsmall som framtagits.
- Ansvarig handläggare/verksamhetschef expedierar eller på annat vis återkopplar svar till berörd enskild.
- Färdigställd utredning, i förekommande fall, kopia av svar alternativt i tjänsteanteckning fångat muntligt svar, lämnas till registrator för diarieföring. Handlingar som upprättats i digitalt format och som ej innehåller uppgifter som är sekretessreglerade, känsliga, skyddsvärda eller särskilt skyddsvärda kan sändas till hn.diarium@halmstad.se medan övriga handlingar lämnas eller skickas i pappersform med internpost till registrator.
- Verksamhetschef ansvarar för att ärendet är komplett, det vill säga att utredning finns i ärendet samt eventuellt svar om det efterfrågats av klagande.
- Synpunkt med beröm delges berörd enhetschef eller motsvarande hos privata utförare av verksamhetschef, utsedd handläggare eller LOV-koordinator. Registrator skickar bekräftelse/svarsbrev med tack för beröm till synpunktslämnaren och avslutar ärendet i diariet.
- Anonym synpunkt ska alltid utredas även om ett svar inte kan skickas till anmälaren.
- Länkar till ärendet sänds av registrator till Medicinskt ansvarig sjuksköterska, MAS, Medicinskt ansvarig för rehabilitering, MAR och/eller Socialt ansvarig samordnare, SAS.
- Registrator sammanställer statistik på inkomna synpunkter klassificerade "synpunkt".

- MAS, MAR och SAS sammanställer statistik på inkomna synpunkter klassificerade ”klagomål” utifrån lagrum samt vidtagna åtgärder. Hälso- och sjukvården klassificeras enl. samma rubriker som patientnämnden använder.
- Redovisning av synpunkter och klagomål görs till hemvårdsnämnden varje delår.

Referensdokument

- SOSFS 2011:9 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.
- Patientsäkerhetslag (2010:659)
- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården