



Rutin för synpunkter och klagomål



Hantering av synpunkter och klagomål

Den här informationen vänder sig till personal inom Social och omsorgsförvaltningen, samt alla utförare som har avtal med social- och omsorgsnämnden och äldrenämnden.

Det är viktigt att alla som arbetar inom stöd- och omsorgs- verksamheter samt med myndighetsutövning och handläggning av enskilda socialtjänst- ärenden bemöter synpunkter och klagomål på ett professionellt sätt.

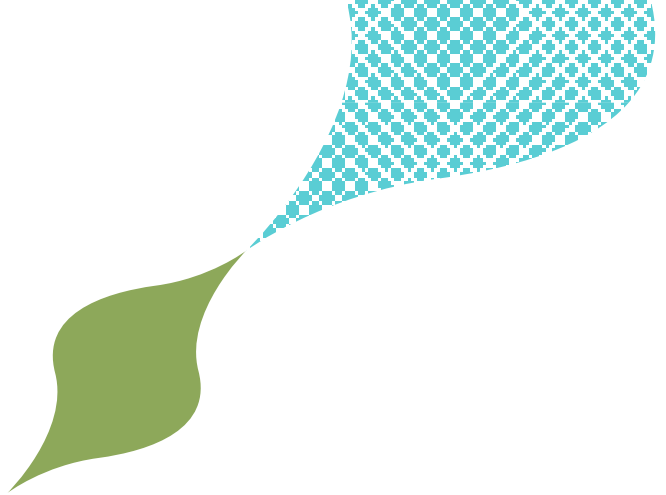
Linköpings kommun ser positivt på synpunkter och klagomål. De är ett sätt att förbättra och utveckla verksamheten. Vårt mål är att snabbt handlägga synpunkterna och rätta till fel.

Definition av synpunkter och klagomål

Med synpunkter och klagomål avses alla synpunkter, klagomål, invändningar och förslag till

förändringar och förbättringar som framförs från Social- och omsorgs- nämndens och äldrenämndens kunder (klienter, utförare, anhöriga, kommuninvånare, allmänheten, samarbetsparter, uppdragstagare).

I lagarna som reglerar socialtjänsten ställs krav på ett systematiskt kvalitetsarbete och att det finns ledningssystem som säkerställer kvalitet i verksamheten. Lednings- systemet 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 eller ej tillgodosedda behov.



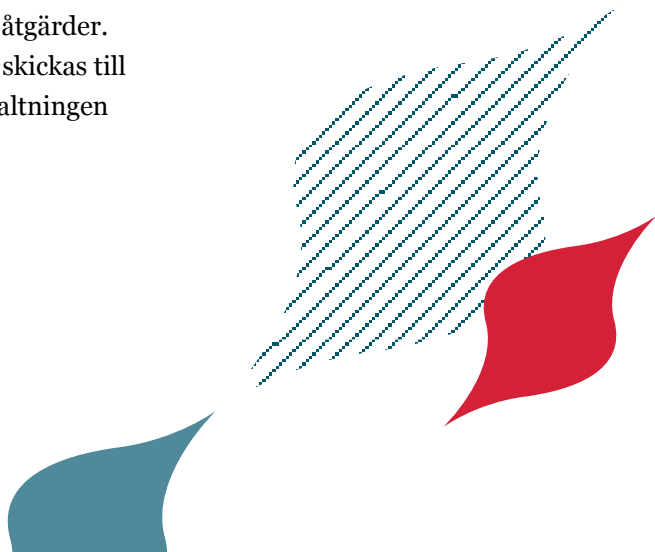
Synpunkter och klagomål kan framföras på olika sätt, men ska hanteras lika

- En person pratar direkt med dig om synpunkter och klagomål.
- En person framför synpunkter och klagomål via mail eller sms.
- Synpunkter och klagomål lämnas in på broschyr "Välkommen att tycka till".
- Synpunkter och klagomål kommer in via brev.
- Synpunkter och klagomål kommer in via "Kontakta oss" på www.linkoping.se
- Synpunkter och klagomål gällande äldreomsorg kommer in till kommunens äldreombudsman.

Rutin för synpunkter och klagomål

- I första hand ska de lämnas till berörd verksamhet och ansvarig chef.
- Synpunkter och klagomål riktade mot Social- och omsorgsförvaltningens myndighetsutövning eller handläggning ska hanteras enligt förvaltningens klagomålshantering.
- Synpunkter och klagomål som kommer in till Social- och omsorgsförvaltningen via linkoping.se, brev eller broschyr ankomststämplas och diarieförs av registrator i enlighet med offentlighetsprincipen.
- Synpunkter och klagomål som kommer in till äldreombudsmannen och enheten för uppföljning och utvärdering sänds skyndsamt till chef för verksamheten. I dessa fall ska återkoppling ske till äldreombudsmannen inom två veckor. Chefen för verksamheten ansvarar för att återkoppling sker till den som framfört synpunkten eller klagomålet.
- Synpunkter och klagomål som är riktade mot utförare sänds skyndsamt till ansvarig chef för verksamheten.
- Chefen ansvarar för att synpunkterna och klagomålen analyseras och åtgärdas så snart som möjligt.

- Chefen ansvarar för att den som framfört synpunkten eller klagomålet får återkoppling inom sju dagar (om det är möjligt med hänsyn till sekretessbestämmelser). Detta förutsatt att personen lämnat kontaktuppgift.
- Vidtagna åtgärder och återkoppling ska dokumenteras.
- Utförare som har avtal med social- och omsorgsnämnden och äldrenämnden ska sammanställa alla inkomna synpunkter och klagomål samt vidtagna åtgärder. Sammanställningen ska skickas till Social- och omsorgsförvaltningen en gång per år.
- Ansvariga inom enheten för uppföljning och utvärdering sammanställer och analyserar alla inkomna synpunkter och klagomål en gång per år. Resultatet delges ansvariga nämnder och används som underlag i nämndernas uppföljnings-, planerings- och utvecklingsarbete.



Vilka frågor ska inte hanteras som synpunkter och klagomål?

- Missförhållanden, tillbud, avvikelser och försummelse. De ska hanteras enligt särskild rutin.
- Hantering av synpunkter och klagomål får inte blandas samman med möjligheten att överklaga ett beslut. Om ett beslut kan överklagas ska den enskilde alltid delges information om den möjligheten och vid behov erbjudas hjälp att överklaga.
- Frågor som kommunen inte ansvarar för ska hänvisas till rätt instans. Det kan till exempel vara Försäkringskassan, primärvården, bussbolag och SJ.

Hur bemöter vi personer som inte är nöjda med svar och vidtagen åtgärd?

- Ansvarig chef ansvarar för fortsatta kontakter med den person som framfört synpunkter eller klagomål och som inte är nöjd med svar eller vidtagna åtgärder.
- Om den som klagat inte är nöjd med chefens svar eller vidtagna åtgärder ska chefen vara behjälplig i kontakt med närmast överordnad chef.



Broschyren "Välkommen att tycka till" ska finnas synlig på alla enheter.





Linköpings kommun
linkoping.se



Linköping
Där idéer blir verklighet