



HELSINGBORG

2024-12-11
RIKTLINJER
DNR:835/2024
SID 1(5)

Riktlinjer för synpunkter och klagomål

PROGRAM

PLAN

POLICY

RIKTLINJER

Helsingborgs stads styrdokument

Aktiverande

syftar till förändring och utveckling

PROGRAM – anger långsiktiga ambitioner och viljeinriktningar

PLAN – anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar

Normerande

reglerar befintlig verksamhet och vårt förhållningssätt till en given situation

POLICY – anger principer och vägledning

RIKTLINJE – anger absoluta gränser och ska-krav

Beslutat av: Vård och omsorgsnämnden

Datum: 2024-12-11

Dokumentansvarig: Kvalitetsavdelningen

Revideringsansvarig: Kvalitetsavdelningen 2027-12-11



1 Riktlinje för synpunkter och klagomål

2 Inledning

Synpunktshanteringen fungerar som ett kvalitetsverktyg för vård och omsorgsförvaltningens samtliga verksamheter. Genom att ge kunder, närstående, kommuninvånare och besökare möjlighet att lämna synpunkter på vår service och våra tjänster så kan vi identifiera och rätta till våra svaga sidor, samt stärka våra goda. Att vara öppna för synpunkter, klagomål och beröm skapar också transparens och bidrar till en ökad kvalitet i våra verksamheter. Utgångspunkten är att alla synpunkter ska hanteras inom berörd verksamhet. För att säkerställa kraven på sammanställning, redovisning och uppföljning ska samtliga synpunkter, klagomål och beröm som inkommer registreras i vårt synpunktshanteringssystem. I

Synpunktshanteringssystem hanteras inga interna synpunkter från organisationens medarbetare. Dessa ska antingen registreras som en avvikelse om verksamheten/medarbetaren uppmärksammat en brist eller som en Stella om verksamheten/medarbetaren uppmärksammat ett arbetsmiljöproblem. Inkommer det en synpunkt som inte ska vara registrerad i synpunktshanteringssystemet ansvarar registratören för att flytta synpunkten till rätt system och avsluta den i synpunktshanteringssystem.

3 Definition av synpunkt

En synpunkt definieras som en åsikt, ett förslag, en klagan, ett beröm eller en observation som uttrycks av en kund, patient, kommuninvånare eller en besökare i syfte att förbättra, påverka eller ge feedback på något. Synpunkter kan handla om allt från att lyfta fram något positivt till att påpeka förbättringsområden eller problem, och används som en del av kvalitetsarbetet för att förbättra och utveckla verksamheten. En synpunkt ska alltid bemötas. För vård och omsorgsförvaltningens verksamheter är en synpunkt en bra informationskälla till förbättrings- och utvecklingsmöjligheter på förvaltningens verksamhet, service och tjänster. Allmänna synpunkter och klagomål ska särskiljas från avvikelsehantering enligt lag. Den som bedriver verksamhet ska enligt SOSFS 2011:9 ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade.

4 Olika tillvägagångssätt att lämna synpunkter

För att underlätta för synpunktslämnaren att framföra sina synpunkter så erbjuder vi olika tillvägagångssätt:

- På kommunens [hemsida](#):
- Skriftligt via mail, brev eller på en särskild synpunktsblankett som vård och omsorgsförvaltningen utformat.
- Muntligt via besök eller telefon.
- Via sociala medier eller via kontaktcenter.



När synpunkter inkommer på ett annat sätt än via länken till synpunktshanteringssystemet i Lifecare ska dessa hanteras och registreras manuellt av ansvarig chef i synpunktshanteringssystemet. Detta då synpunktssystemet är det verktyg vi använder för att sammanställa, redovisa och systematiskt följa upp synpunkterna och klagomål inom vård och omsorgsförvaltningen i Helsingborgs kommun.

Synpunktslämnaren ska kunna välja att vara anonym om så önskas. För återkoppling på en synpunkt krävs dock kontaktuppgifter.

5 Återkoppling till medborgaren

Alla medarbetare inom vård och omsorgsförvaltningen ansvarar för att synpunkter, klagomål och beröm som berör verksamheten ska fångas upp och hanteras. Den som tar emot en synpunkt ansvarar för att lägga in synpunkten i synpunktshanteringssystemet, eller skicka den vidare till ansvarig chef.

Om synpunktslämnaren önskar att få hjälp med att registrera sin synpunkt ska den som mottar synpunkten vara behjälplig med detta.

Om synpunkten inte berör den egna verksamheten ska mottagaren eller enhetschefen hjälpa synpunktslämnaren genom att hänvisa till rätt förvaltning eller verksamhet. Synpunkten ska besvaras så snart som möjligt utifrån dess omfattning och karaktär, dock senast inom 10 arbetsdagar. Det är alltid ansvarig chef (huvudutredare) som ansvarar för att svara och avsluta aktuell utredning i systemet. Det är bättre att ge ett fullständigt svar på synpunkten, än att ge ett snabbt men ofullständigt svar. Vid handläggningstider längre än 10 arbetsdagar ska synpunktslämnaren få meddelande från ansvarig chef att handläggning pågår, samt orsak till försenat svar. Om synpunktslämnaren inte är nöjd med svaret eller handläggningen, ska närmaste chef ta över ärendet.

6 Allmän handling och sekretess

En synpunkt är generellt sett att betrakta som allmän handling som alla har rätt att ta del av. Om uppgifterna i en synpunkt ska sekretessbeläggas krävs stöd enligt offentlighet- och sekretesslagen. Ansvar för utlämning och sekretessbeläggning av handlingar åligger registratören.

7 Roller i synpunktshandlingen

8 Enhetschef

Enhetschefen ansvarar för att registrera inkomna synpunkter och klagomål i synpunktshanteringssystemet, samt att lägga till eventuella medutredare i det aktuella ärendet. Enhetschefen har också ansvar för att kontinuerligt och minst en gång per år utbilda medarbetarna i verksamheten hur hantering av synpunkter ska hanteras utifrån gällande riktlinje för att kunna vara behjälpliga att fånga upp synpunkter i berörd verksamhet. Enhetschefen ska även känna till vem som är förvaltningsövergripande registratör då denna kan bistå i olika frågor gällande synpunktshandlingen.



Verksamhetschef/avdelningschef

Verksamhetschef/avdelningschef ska se till att det alltid finns en utredningsansvarig chef kopplat till varje verksamhet som skyndsamt tar emot och hanterar inkomna synpunkter och klagomål, samt följa upp att de planerade åtgärderna genomförs. Verksamhetschef/avdelningschef ska systematiskt följa upp och analysera resultatet av inkomna synpunkter och klagomål på områdesnivå.

9 Registratorer och handläggare

På vård och omsorgsförvaltningen finns registrator som handlägger i synpunktshanteringssystemet. Registratörn fördelar inkommande ärenden till rätt handläggare (ansvarig chef), noterar vidtagna åtgärder. Handläggare hanterar ärenden som berör den egna verksamheten. Registratörn har ett förvaltningsövergripande ansvar. Där ingår bland annat att fördela synpunkterna till rätt verksamhet och ta fram statistik på nämndens begäran.

10 Sammanställning, redovisning och uppföljning

Synpunkter och klagomål registreras och dokumenteras så att de kan sammanställas för analys och uppföljning. Synpunkter och klagomål delas upp på respektive verksamhet och kategoriseras utifrån olika val som medborgaren kan göra; exempelvis bemötande, delaktighet och tillgänglighet. För att säkerställa att vi tar lärdom av synpunkterna och klagomålen så ansvarar samtliga chefer för att regelbundet ta upp och gå igenom inkomna synpunkter på arbetsplatsträffar. Kvalitetsavdelningen ska tillgodose att en sammanställning, analys och uppföljning av synpunkter redovisas till nämnden en gång per år. Redovisningen ska ses som ett kvalitetsinstrument som ger svar på omfattningen av synpunkter, hur de åtgärdats och hur de följts upp. Innan synpunktshanteringen redovisas för nämnden ska den behandlas och analyseras både av berörd verksamhet och förvaltningsövergripande. I analysen ska en återkoppling göras av de synpunkter som lämnats och vilka åtgärder som vidtagits. Följande uppgifter ska redovisas till nämnden:

- Antal synpunkter som inkommit
- Synpunkter som inkommit fördelat på enhet/verksamhetsområde
- Synpunktstyper
- Vilka åtgärder som vidtagits med anledning av synpunkterna
- Samt en analys utifrån resultatet

11 Arkivering

Arkivering och gallring följer vård och omsorgsförvaltningen informationshanteringsplan.

