



**Färgelanda  
kommun**

Dokumentnamn	Riktlinje för klagomålshantering
Kapitel	Avvikelsehantering
DNR	KS 2010/185 § 128
Ersätter DNR	45/2006 ON §77
Utgåva	III
Utfärdad	2010-03-12
Datum för senaste ändring	2006-08-31
Utfärdare	ME
Granskare	ChS
Godkännare	KS

# Riktlinjer för klagomålshantering

Sektor Omsorg  
**Färgelanda kommun**

## Syfte

Syftet med klagomålshantering är att säkerställa att förslag och klagomål från vårdtagare, brukare, klienter och närstående tas om hand, beaktas och återkopplas till verksamheten i syfte att förbättringsåtgärder genomförs.

## Ansvar

- Kommunstyrelsen ansvarar för att det finns ett upprättat och implementerat kvalitetsledningssystem inom sektor omsorg i Färgelanda kommun.
- Omsorgschefen ansvarar för att riktlinje för klagomålshantering upprättas och vidmakthålls samt internrevideras då behov uppstår.
- Respektive enhetschef ansvarar för att handlägga inkomna klagomål enligt denna riktlinje.
- Diarieansvarig personal, ansvarar för att kvittera inkomna klagomål samt diarieföra klagomålen och ge återkoppling till den klagande inom två veckor.
- All personal har ett eget ansvar att på ett professionellt sätt kunna ta emot klagomål från vårdtagare och/eller närstående.

## Omfattning

- **Begrepp**
- **Policy**
- **Förhållningssätt**
- **Några minnesregler**
- **Olika kanaler**
- **Rutiner**
- **Ärendets gång**
- **Muntliga klagomål**
- **Uppföljning**

## Begreppen klagomål och klagomålshantering

Klagomål ska ses om en reklamation, en upplevelse av missnöje, på vård- och behandling, bemötande, tjänster och service. (latin; reclamatio = ropa mot, protestera mot)

Klagomålshantering är rutiner för att omhänderta vårdtagares/närståendes, brukares och klienters klagomål och förslag till förbättringsarbete i syfte att förbättra kvalitet, bemötande och säkerhet.

## Policy för klagomålshantering

Inom två veckor erhåller uppgiftslämnaren en bekräftelse på att synpunkterna eller klagomålen nått oss och vem som är ansvarig handläggare. Alla synpunkter och klagomål följs upp och dokumenteras så att kommunens tjänstemän och politiker kan se hur kommuninvånarna uppfattar kvaliteten i omsorgens verksamheter.

- Vi tar alla klagomål på allvar
- Vi anser att alla synpunkter ger oss möjlighet att förbättra verksamheten
- Våra mål är att lösa problemen där de uppstår
- Vi hanterar klagomål utan dröjsmål
- Vi har uppföljning och dokumentation
- Vi åtgärdar, förbättrar och ställer till rätta
- Vi ser klagomålshantering som ett konkret sätt att arbeta med verksamhetens kvalitet.

## Förhållningssätt

1. *Klagomål ger möjlighet att förbättra verksamheten.* Vi ser klagomålshantering som ett verktyg i förbättringsarbetet. Bra rutiner för klagomålshantering ger viktig information för den aktuella enheten eller verksamheten.
2. *Ta alla klagomål på allvar.* Vårdtagare/närstående, brukare och klienter har alltid rätt att uttrycka sina åsikter. De har även rätt att bemötas med respekt när de framför klagomål.
3. *Vårdtagarnas upplevelse är alltid rätt.* Vårdtagarna/närstående, brukare och klienter hjälper oss att utifrån deras insyn och upplevelser bedöma hur bra vi utför våra uppdrag.
4. *Lös problemen där de uppstår.* Personal på enheten kan om möjligt, i dialog med vårdtagaren/närstående försöka lösa problemen där de uppstår.
5. *Hantera klagomål utan dröjsmål.* För de flesta är det viktigt att få snabba svar på klagomål. Inom två veckor skall därför den som klagat få ett svar från enheten eller verksamheten. Vid mer omfattande ärenden ska den som klagat få kontinuerligt information om handläggningens gång.
6. *Tydliga rutiner.* All personal ska känna till och följa rutinerna för klagomålshantering.

## Några minnesregler:

- Ta alla klagomål på allvar
- Varje ärende ska behandlas med respekt
- Alla har rätt att bli lyssnade på. Lyssna på vad vårdtagaren/närstående har att säga och försäkra dig om att du uppfattat dem rätt

- Ta hand om klagomålen snabbt, överlämna sådana klagomål som inte går att lösa där det uppstått till närmaste chef.
- Gå inte i försvarsställning

## Olika vägar att framföra klagomål

Klagomål kan omfatta verksamheten, bemötande, vård, lokaler, utrustning o s v. Klagomål kan framföras muntligt av vårdtagare/närstående brukare och klienter. Klagomålen kan lämnas anonymt eller med namn och telefonnummer om återkoppling önskas.

### Andra kanaler för att lämna klagomål och förbättringsförslag är

- Via hemsidan
- Telefon
- Skriftligt i brev
- Via broschyr
- Skriftligt per e-post

### Grundreglerna är att:

- Det ska vara enkelt för vårdtagare, närstående brukare och klienter att klaga.
- Skicka aldrig en klagande vårdtagare/närstående, brukare och klient vidare i organisationen utan att säkerställa att vederbörande får kontakt.

## Rutiner för klagomålshantering

Även om klagomål är en missnöjesyttring utifrån bemötande och innehållet i verksamheterna, så ska det tas emot positivt i den mening att vi får information om det som inte fungerar och vi får därmed chans att rätta till det. Inom sektor omsorg tycker vi att det är viktigt att alla synpunkter och ev. klagomål som kan bidra till att föra utvecklingen framåt, når fram till all personal och ledning.

Alla klagomål skall *rapporteras, analyseras, åtgärdas, följas upp* och erfarenheterna skall *återföras* till verksamheten dvs vara en naturlig del i sektorns kvalitetsarbete. Klagomål kan inkomma genom telefonsamtal, per brev, e-post eller vid personliga möten med människor. En del kan rättas till direkt, andra kräver en mer noggrann undersökning. Alla klagomål skall tas emot på ett tillmötesgående sätt, oberoende om du utsätts för provokationer. Avfärda aldrig genom att skicka det vidare i organisationen.

Klagomål skall handläggas av enhetschef på den enhet som det riktas mot. Den som tar emot ansvarar för att det framförs till rätt person utan fördröjning. Gäller klagomålet dig själv, skall du vända dig till din närmaste chef för att få råd och stöd. Om den som klagat inte är nöjd med handläggningen, skall omsorgschefen ta över handläggningen och utse annan handläggare.

## Ärendets gång:

- Ärendet inkommer till diariet:
  - blankett via hemsidan,
  - blankett lämnas i receptionen,
  - blankett inkommer per post,
  - blankett inkommer per e-post
  - inkommer muntligt
- Ärendet diarieförs
- Ärendet bekräftas per brev
- Ärendet förmedlas till omsorgschef
- Ärendet förmedlas av omsorgschef till respektive enhetschef
- Ärendet handläggs av respektive enhetschef som beslutar om eventuella omedelbara åtgärder, dokumenterar resultaten av undersökningar och beslut samt genomför eventuell åtgärd.
  
- Respektive enhetschef informerar berörda parter
- Uppgiftslämnaren erhåller återkoppling
- Respektive enhetschef utför en analys av klagomålet med avseende på orsak och konsekvenser. Uppföljningar och förbättringar dokumenteras. Skickas till som omsorgschefen för kännedom.
- Ärendet återkopplas till diariet
- Efter avslutad handläggning överlämnas resultat av ärendet till diariet.
- Omsorgschefen redovisar 2 gånger/år till kommunstyrelsen.

## Muntliga klagomål

Muntliga klagomål omhändertages enligt följande:

I det fall klagomålen inkommer via omvårdnadspersonal/ hälso- och sjukvårdspersonal, alt IFO- personal, vidarebefordras det muntligt, omgående till respektive enhetschef. Respektive enhetschef handlägger klagomålet situationsbaserat. I de fall tveksamheter uppstår skall omsorgschef kontaktas.

## Uppföljning

*Åtgärda, förbättra och ställ till rätta.* Samla kunskap om alla klagomål eftersom de ger viktig information för ett kontinuerligt lärande och förbättringsarbete. Särskild uppmärksamhet ska ägnas åt att använda erfarenheterna från klagomålshanteringen i förbättringsarbetet. Klagomål ska tas upp på arbetsplatsträffar, enhetsmöten, ledningsmöte eller motsvarande.

## Referenser:

- BI-KM-01 Broschyr/klagomålsblankett
- BI-KM-02 Blankett för bekräftelse till uppgiftslämnare
- BI-KM-03 Blankett för beslut
- BI-KM-04 Blankett för återkoppling till uppgiftslämnare